



Clínica Nueva  
La buena nueva para su salud



# Informe de Sostenibilidad 2015

**Elaborado por:**  
Martha Lucia Peña  
Coordinadora de Gestión de Calidad  
[calidad@clicanueva.com](mailto:calidad@clicanueva.com)

**Aprobado por:**  
Sor María Luisa Rojas Zafra  
Dirección General  
[dirgeneral@clicanueva.com](mailto:dirgeneral@clicanueva.com)

**Producción y realización:**  
Cristindarlie Cueva Cuesta  
Publicista - Departamento de comunicación y mercadeo  
[comunicaciones@clicanueva.com](mailto:comunicaciones@clicanueva.com)

Clínica Nueva / Calle 45 F No. 16 A - 11 Bogotá D.C. Colombia  
Teléfonos (57 + 11) 3274444, (57 + 11) 3401967  
[clicanueva@clicanueva.com](mailto:clicanueva@clicanueva.com)

El presente informe fue elaborado por la Doctora Martha Lucia Peña Coordinadora del Departamento de Gestión de Calidad  
[calidad@clicanueva.com](mailto:calidad@clicanueva.com), revisado por Sor María Luisa Rojas Zafra Dirección General [dirgeneral@clicanueva.com](mailto:dirgeneral@clicanueva.com),  
aprobado por el Consejo Directivo Clinica Nueva. La presente edición contó con la colaboración de Juan Cristóbal  
Pérez, Martha Aparicio, Marisol Ramirez, Pilar Huertas, Beatriz Mojica, Germán García, Doris Ladino,  
Alfredo Marimon, Magdalena Sanchez, Jose Alirio Pulido

Se encuentra disponible para todas las partes interesadas en la página web  
[www.clinicanueva.com](http://www.clinicanueva.com)



## Pensamientos de la Directora General



Para la Clínica Nueva es grato presentar el informe de sostenibilidad 2015, en el cual se dan a conocer aspectos relevantes de nuestra gestión en Responsabilidad Social Empresarial -RSE- fundamentados en su dimensión social, medioambiental y económica.

Este informe se enmarca dentro de la política de ética y buen gobierno establecida por la institución y soportada en los principios de transparencia, emanados de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena, quienes evangélicamente orientan el ser y quehacer de sus obras.

La difícil situación que atraviesa el sistema de salud colombiano se profundiza día a día, golpeando drásticamente las finanzas de las instituciones prestadoras de servicios de salud -IPS- y consecuentemente la satisfacción de las personas.

La falta de recursos, la cambiante normatividad, las nuevas exigencias en infraestructura, que aunque válidas sin duda, terminan siendo inaplicables a instituciones concebidas 40 años atrás; el frágil sentido de pertenencia de las nuevas generaciones de colaboradores y el mal entendido empoderamiento de los usuarios enfocado más a la intransigencia y a la falta de consideración con su prójimos que requiere atención con mayor prioridad, que a la educación y sensibilización en el uso respetuoso de los limitados recursos con que cuenta el sistema, sin desconocer por supuesto que parte de esta actitud impositiva puede derivarse del agotamiento del usuario frente a los numerosos trámites y la falta de efectividad para resolver sus necesidades; son sólo algunos de los factores que enfrentan las instituciones prestadoras de servicios de salud y que nos obligan a redoblar esfuerzos para mantener los resultados.

Soy totalmente consciente del compromiso que como entidad de salud tenemos en la garantía de la atención enfocada en la humanidad, la seguridad y la calidad; pero me agobia la consecución de los recursos que se requieren para responder a estas innegociables obligaciones.

Por lo anterior, seguiremos trabajando en conjunto con las aseguradoras para conformar un frente común que contribuya a la sostenibilidad del sector.

# clínica Nueva Un lugar donde el amor une y el dolor humaniza

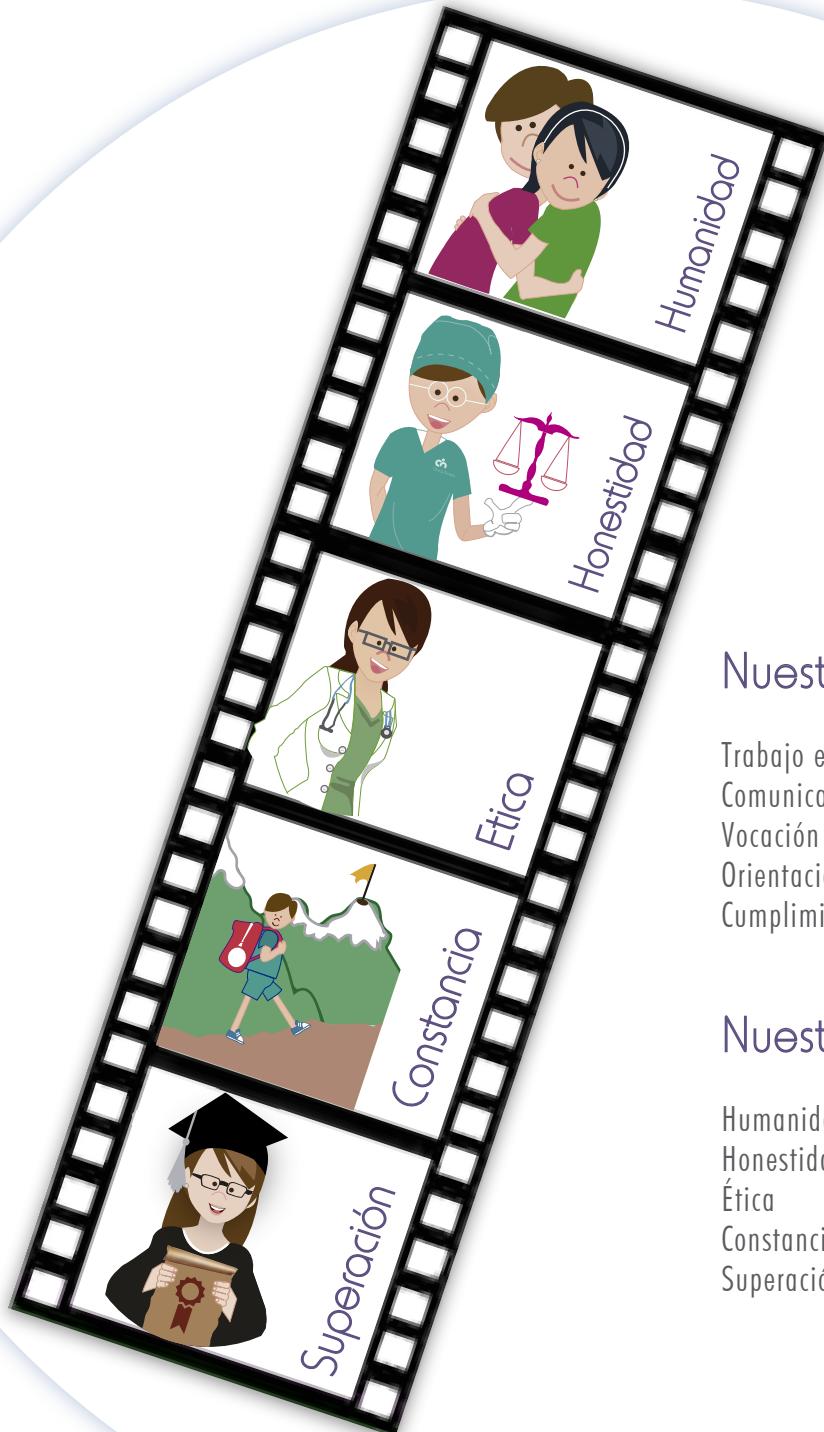
## Nuestra Misión

Somos una institución socialmente responsable que presta servicios de salud cálidos y seguros con un equipo humano y tecnología competitiva, respondiendo al carisma y vocación de servicio de la Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena.

## Nuestra Visión

Para el año 2020, la Clínica Nueva como institución acreditada, será reconocida en el sector salud por su atención humanizada y segura, especializada en servicios de neurociencias y ortopedia, brindados a través de un personal fidelizado, competitivo y socialmente responsable, que garantice su sostenibilidad integral.





## Nuestros Principios

Trabajo en equipo  
Comunicación assertiva  
Vocación de servicio  
Orientación al logro  
Cumplimiento de compromisos

## Nuestros Valores

Humanidad  
Honestidad  
Ética  
Constancia  
Superación

# Órganos directivos

El órgano directivo de la Clínica Nueva está conformado por un Consejo General designado por el Capítulo General de la Congregación, el Consejo Directivo conformado por cuatro religiosas representantes de la Comunidad, y el Comité Directivo de la institución que tiene bajo su cargo la gestión de los demás colaboradores.

## Consejo General de la Congregación

Sor Cecilia del Socorro Aristizabal  
Superiora General de la Congregación

Sor María Edilma González Vallejo  
Vicaria General de la Congregación

Sor María Luisa Rojas Zafra  
Segunda Consejera de la Congregación

Sor Judith Chaparro Figueredo  
Tercera Consejera de la Congregación

Sor Inés Ramírez Betancourth  
Cuarto Consejera de la Congregación

## Consejo Directivo Clínica Nueva

Sor María Luisa Rojas Zafra

Sor Ana Rosa Calderón

Sor Paulina María Segura

Sor Elizabeth Gámez

Sor Graciela Joya

Sor Amparo Nieto

Sor Nancy María Dueñas

Sor Martha Isabel Pamplona



## Comité Directivo

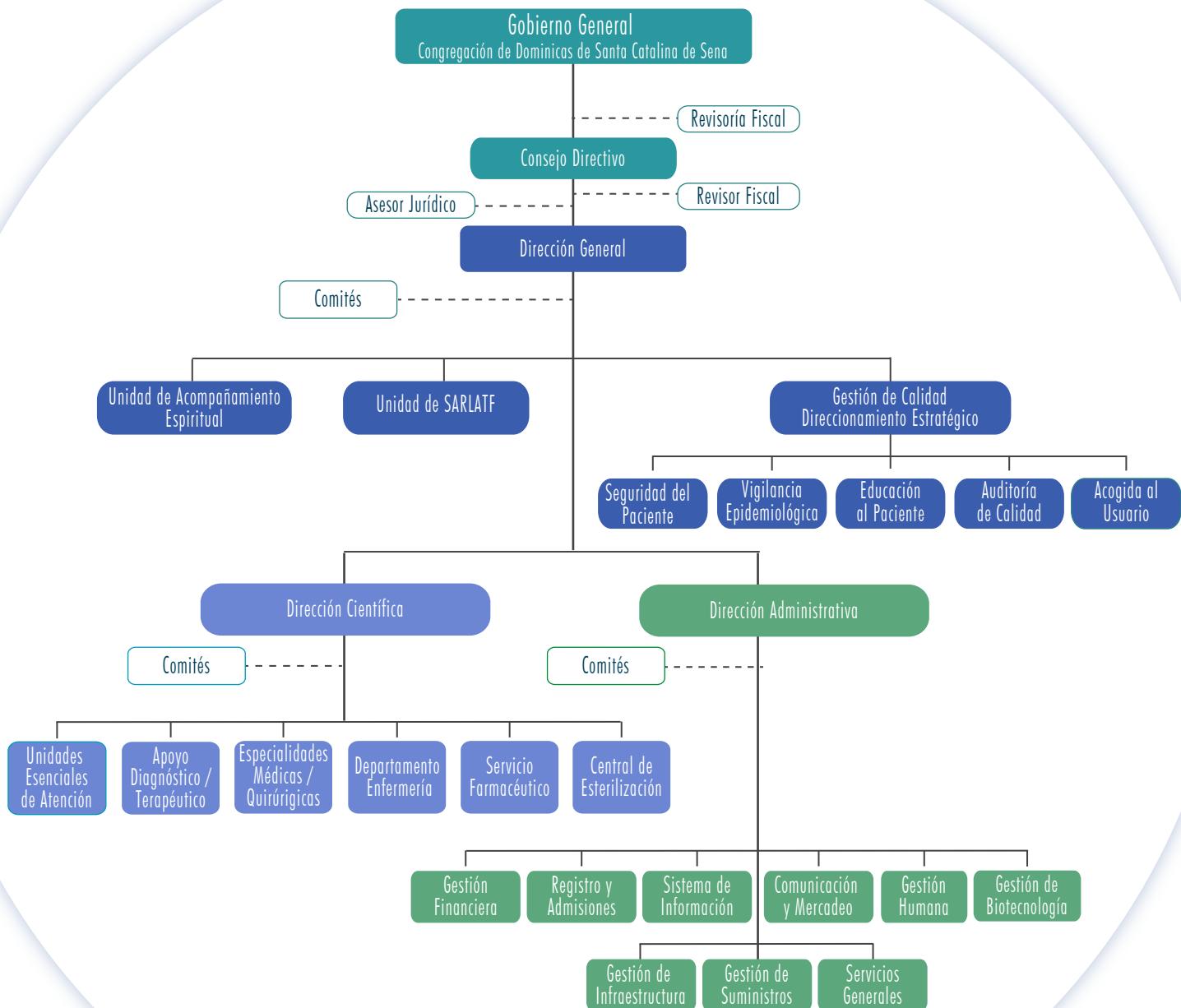
Sor María Luisa Rojas Zafra  
Directora General

Rodrigo Ignacio Quijano Vargas MD  
Director Científico

Saúl Eduardo Moreno Ramos MD  
Director Administrativo, Financiero y Comercial

Sor Graciela Joya  
Economista Local

Sor Amparo Nieto  
Coordinadora Pastoral



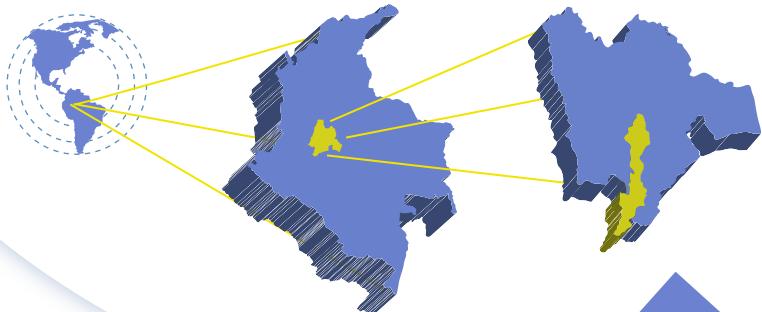
Fuente: Estructura Orgánica y Funcional Clínica Nueva, Documentos ESAC



## Perfil Institucional

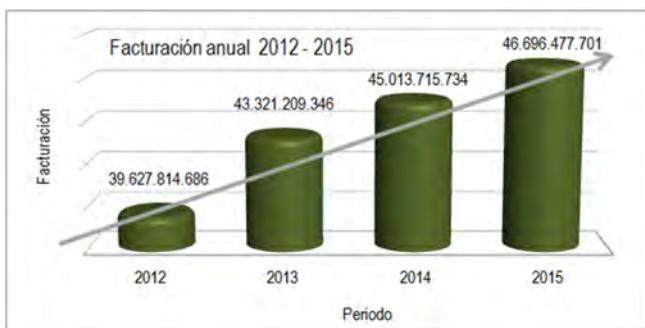
La Clínica Nueva, obra de la congregación de Santa Catalina de Sena, administrada por la comunidad religiosa local, fundada en Bogotá - Colombia, el 12 de octubre de 1958, es una entidad privada sin ánimo de lucro de tercer nivel de atención, acreditada en salud desde el año 2013, que cuenta con 80 camas hospitalarias, 15 camas de cuidados críticos, siete salas de cirugía, un servicio de urgencias, y una torre de consulta externa para prestar servicios de salud médicos y quirúrgicos a nivel hospitalario y ambulatorio con énfasis en población adulta.

La institución integra la calidad científica y técnica con un gran sentido de responsabilidad, seguridad y espíritu de servicio, para brindar una atención humana, cálida y ética, a través de personal idóneo y comprometido



Calle 45 F No. 16 A 11  
Bogotá,  
Cundinamarca,  
Colombia

La Clínica Nueva se financia con recursos propios derivados de su facturación y créditos soportados por la Congregación; sus excedentes económicos se invierten en renovación de tecnología, mejora de su infraestructura y gestión de la calidad de sus procesos.



Fuente: Cuadro de Mando Integral Área Financiera 2012 – 2015

La Institución cerró el año 2015 con 443 colaboradores vinculados de forma directa para dar alcance a su misión, la cual se enmarca en la prestación de una atención cálida y segura brindada por profesionales calificados y comprometidos.

Distribución del personal por roles			
Rol	2013	2014	2015
Estratégico	14	14	14
Asistencial	299	301	315
Apoyo	119	123	114
	432	438	443

Fuente: CMI Departamento de Talento Humano 2013- 2015

La Clínica Nueva ofrece un portafolio de servicios que incluye: cirugía general y especializada, especialidades y subespecialidades medicas como: medicina interna, cardiología, fisiatría, algesiología, gastroenterología, coloproctología, nefrología, infectología, neumología, unidad renal, movimientos anormales y estereotaxia psicología, nutrición; además de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico como: imágenes diagnósticas, laboratorio clínico y de patología, neurofisiología, diagnóstico cardiovascular no invasivo, rehabilitación, terapias, estas son algunas de nuestras cifras:

Actividades	2013	2014	2015
Estudios por año	307.843	292.375	288.758
Egresos por año	5.881	5.352	5.281
Índice ocupacional	84,37%	90,37%	90,76%
Estancia media	5,31	5,69	6,13
Número de Cirugías	7.480	6.872	5.785
Urgencias: Triage I – II	19.257	16.373	16.223
Consultas especializadas	12.975	15.328	17.518

Fuente: Cuadro de Mando Integral institucional 2013– 2015

# Presentación del Informe de Sostenibilidad

Con el objeto de dar alcance al proceso de rendición de cuentas a las partes interesadas, la Clínica Nueva pone a disposición de las mismas, el tercer Informe de Sostenibilidad, a través del cual manifiesta oficialmente su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, fundamento por la humanidad, solidaridad, transparencia, respeto por el prójimo y el medio ambiente.

El Informe de Sostenibilidad contempla los resultados favorables y los desaciertos evidenciados por la Institución producto de su ejercicio, así como los riesgos y oportunidades identificadas y gestionadas en la interacción con sus grupos de interés, durante el año 2015.

Este Informe ha sido elaborado por un equipo multidisciplinario conformado por líderes y directivos institucionales, quienes siguiendo los lineamientos descritos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2000 – 2011, versión 3.1, definieron el alcance y contenido de la información aquí expuesta, garantizando su veracidad y verificabilidad; en el informe la institución expone su forma de gestionar la Responsabilidad Social Empresarial, la metodología de diálogo con sus grupos de interés junto a los resultados logrados con la misma para el período 2015.



## Clínica Nueva institución socialmente responsable

Para la presentación de los resultados derivados de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, la Clínica Nueva adopta los indicadores GRI III en su nivel C, registrando un periodo mínimo de tres años con el fin de responder a los principios de transparencia y comparabilidad.



La Clínica Nueva definió publicar su **Informe de Sostenibilidad**, sobre un mínimo de **10** indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión Económica, Social y Medioambiental, por lo cual **adopta los indicadores de GRI III en nivel C**, como lo establece la guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad 2000-2011 GRI

## Alcance y cobertura del informe

En su tercer Informe de Sostenibilidad, la Clínica Nueva expone los datos correspondiente a los lineamientos, retos y logros derivados de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión económica, social, y medioambiental para el periodo de Enero a Diciembre de 2015.

Como parte de las estrategias para contribuir al cuidado del medio ambiente, la Clínica Nueva adelanta la campaña "cero papel", por lo cual los Informes de Sostenibilidad no serán impresos y se dejarán a disposición de todas las partes interesadas, en la página web [www.clinicanueva.com](http://www.clinicanueva.com) de forma anual.

Para ampliar esta información, invitamos a nuestras a contactarse con el Departamento de Gestión de Calidad a través del teléfono 3274444 extensión 515.



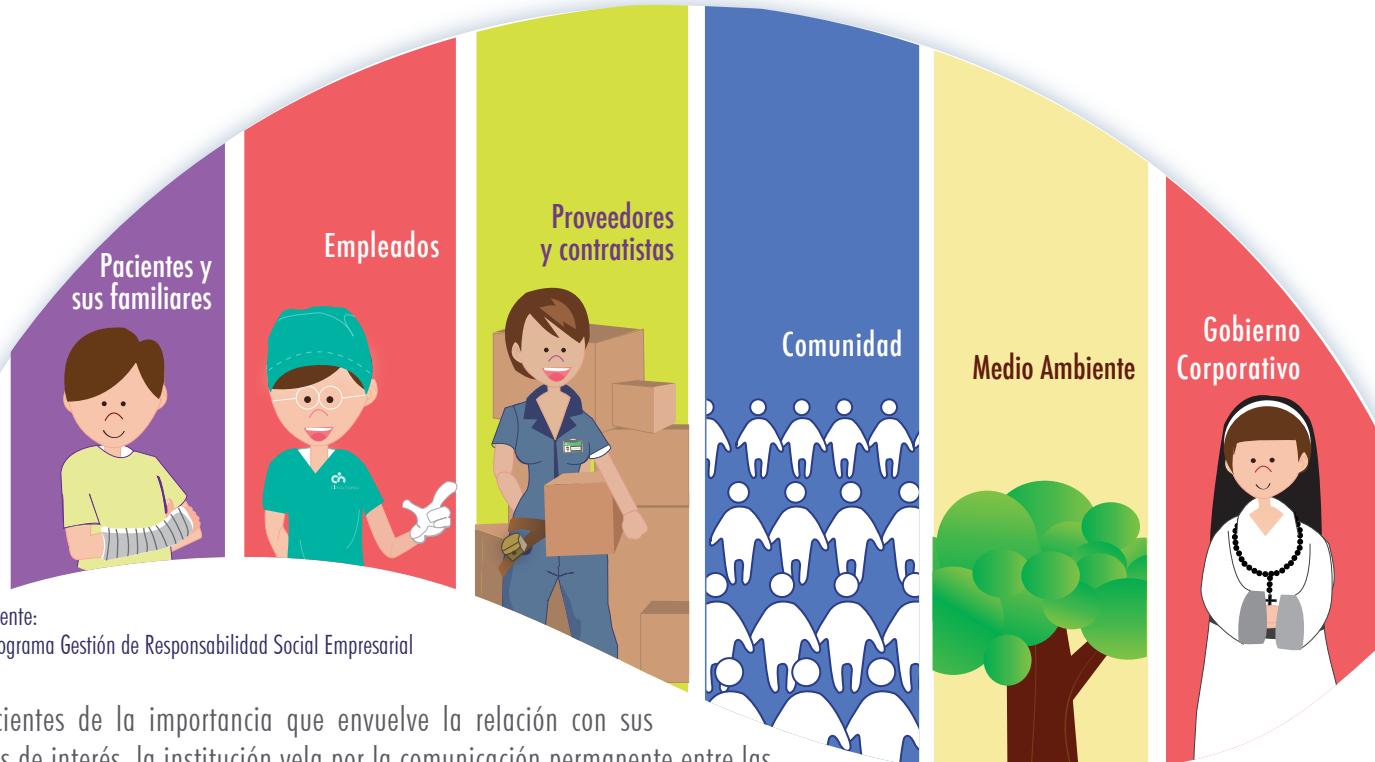


## Participación de los Grupos de Interés

La Clínica Nueva amplió sus canales de diálogo permanente con los diferentes grupos de interés y conjuntamente de forma sistemática sensibiliza en Responsabilidad Social Empresarial a sus colaboradores, con el objeto crear conciencia frente al compromiso en esta materia de toda su comunidad corporativa.

De forma anual la institución revisa la identificación y priorización de sus grupos de interés (se definieron seis grupos para el período 2015), mediante la aplicación de los instrumento de gestión de grupos de interés (adaptación de la Matriz de Mitchell realizada por la Universidad del Bosque), los cuales permiten correlacionar las dimensiones y materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, y clasificar dichos grupos en básicos, importantes o esenciales según su grado de poder, legitimidad y/o urgencia que representan.

Así mismo, en cada período se realiza autoevaluación y aplicación de grupos focales, con el objeto de actualizar el diagnóstico institucional en torno a los alcances en materia de Responsabilidad Social Empresarial logrados por la Clínica Nueva, permitiendo así definir aspectos relevantes, inquietudes y preocupaciones a abordar en el período señalado.



Conscientes de la importancia que envuelve la relación con sus grupos de interés, la institución vela por la comunicación permanente entre las partes, para lo cual establece diversos canales de diálogo:

## Gobierno Corporativo

- Comité de indicadores.
- Comités directivos
- Revisión de la gestión por la dirección
- Rendición de cuentas a consejo directivo
  - Reunión de equipos de gobierno
  - Capítulo general de la congregación
  - Informe de Sostenibilidad

## Usuarios (pacientes y familias)

- Servicio de acogida al usuario.
- Comité de acogida al usuario.
- Asociación de usuarios.
- Sitios virtuales.
- Grupo de acompañamiento espiritual.
- Mecanismos de escucha de la voz del usuario
- Proceso de gestión de comentarios.
- Programa educación al paciente y su familia,

## Proveedores y Contratistas

- Proceso de gestión de comentarios del cliente externo
- Mecanismos de la escucha de la voz del cliente externo
- Sitios virtuales
- Viernes de convenios
- Evaluación de proveedores

## Colaboradores

- Dirección de puertas abiertas
- Servicio de acogida al usuario
- Comité de convivencia
- Grupo de acompañamiento espiritual
- Medición del clima y microclima laboral
- Evaluación por competencias
- Equipos de mejoramiento primarios
- Espacios de bienestar
- Programa de educación continuada
- Comité salud ocupacional.
- Mecanismos de escucha de la voz del usuario interno
- Proceso de gestión de comentarios.
- Correos internos.
- Buenas nuevas
- Actividades lúdico-formativas.

## Medio Ambiente

- GAGA
- Programa de uso eficiente de recursos
- Comités intersectoriales

## Comunidad

- Servicio de comunicaciones y mercadeo
- Servicio de acogida al usuario
- Brigadas de salud
- Mecanismos de escucha de la voz del usuario
- Proceso de gestión de comentarios
- Página web.



Servicio de Acogida al Usuario

# Matriz de materialidad

La relación de las principales expectativas de nuestros grupos de interés (definidas mediante la aplicación de encuestas, grupos focales y gestión de los mecanismos de comunicación y dialogo con los mismos), frente a los objetivos estratégicos definidos por la institución, en torno al impacto social, medioambiental y financiero, permitió a la clínica Nueva evaluar su materialidad.

De esta forma, para el período Enero- Diciembre de 2015, la institución identifica 15 asuntos relevantes, observando especial énfasis en aspectos de talento humano como: liderazgo, contratación y rotación de personal.

## Básica

- Administración de recursos físicos
- Vincular la comunidad en el cuidado medioambiental
- Involucrar a proveedores en el cumplimiento de norma medio ambientales
- Integrar en el modelo de seguridad comunidad-clínica
- Autoridades

## Importante

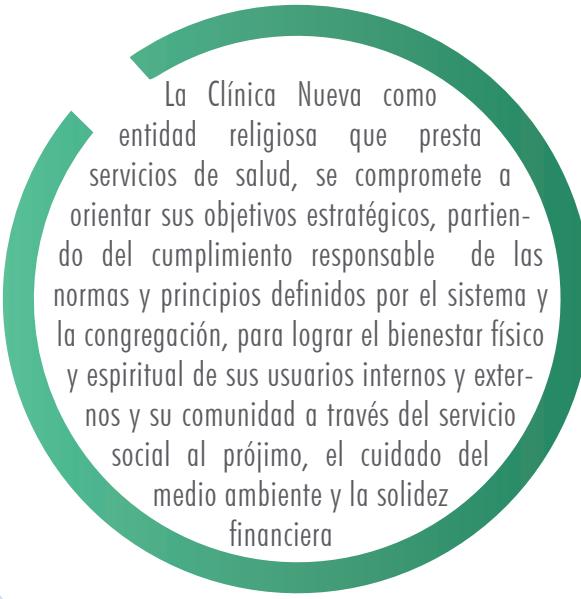
- Incumplimiento de normatividad
- Evaluar el modelo de la vinculación médica
- Dificultad de acceso telefónico a consulta externa
- Ambiente laboral
- Precios no competitivos
- Oportunidad de programación de cirugía

## Escencial

- Nivelación de escala salarial
- Alta rotación
- Sostenibilidad económica
- Fortalecer competencias de liderazgo
- Demora en el pago de servicios por parte de las aseguradoras y sus exigencias
- Estado de infraestructura

Fuente: Informe diagnóstico de RSE 2015

# Política de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial



La Clínica Nueva como entidad religiosa que presta servicios de salud, se compromete a orientar sus objetivos estratégicos, partiendo del cumplimiento responsable de las normas y principios definidos por el sistema y la congregación, para lograr el bienestar físico y espiritual de sus usuarios internos y externos y su comunidad a través del servicio social al prójimo, el cuidado del medio ambiente y la solidez financiera

La Responsabilidad Social Empresarial hace parte del direccionamiento estratégico de la Clínica Nueva y de su sistema de gestión para el mejoramiento continuo, partiendo del desarrollo de su equipo humano y la mejora de los procesos internos; la institución busca asegurar la sostenibilidad financiera con el objeto de cumplir con la misión y consecuente satisfacción de sus usuarios.

El desarrollo de la Política de Responsabilidad Social Empresarial requiere la participación activa de cada uno de los colaboradores y aplica a todos los procesos involucrados en:

- La atención segura y humanizada del paciente y su familia durante todo su proceso de cuidado.
- La relación con sus trabajadores y sus familias.
- La relación con sus proveedores y contratistas.
- La interacción con el medio ambiente.
- La interacción con la comunidad.
- La sostenibilidad institucional.



Durante el año 2015  
La Clínica Nueva  
continua siendo reconocida como  
institución acreditada en salud

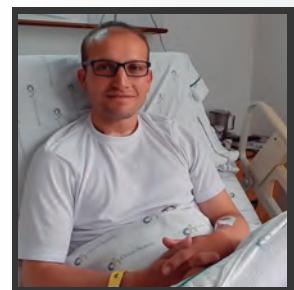


## Testimonios de nuestros usuarios



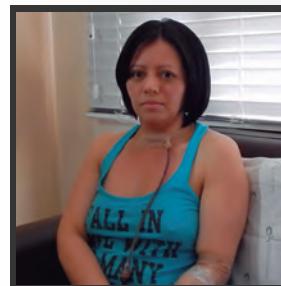
"Las enfermeras son muy  
consentidoras"

Maria Arroyave Muñoz



"La atención de los médicos y las  
enfermeras es muy buena"

Franky Ramirez Sosa



"No en todas las clínicas lo atienden a uno  
y lo hacen sentir tan bien y tan cómodo "

Sandra Velázquez Mateus

<https://www.youtube.com/watch?v=buUKMEczMjE>

# DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

## Nuestro Compromiso con la Dimensión Social

La Clínica Nueva define su modelo de atención "centrado en el paciente como propósito común" con atención integral brindada través de un equipo multidisciplinario liderado por un médico o un grupo médico especialista, quien se constituye en el responsable del paciente; enmarcada en la humanización y la seguridad del usuario, garantizando la educación continua de sus colaboradores, la actualización de sus recursos y el control responsable de los riesgos derivados de su ejercicio, para lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios y su familia.



A través de su modelo de atención la Clínica Nueva, busca dar respuesta al ordenamiento normativo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, principalmente lo establecido en el decreto 4747 de 2007.

La institución ha definido como puertas de entrada de los pacientes a la Clínica Nueva, los servicios de urgencias, cirugía y las áreas ambulatorias; a su vez, el servicio de hospitalización se constituye en el eje central de atención, en él confluyen los diferentes procesos de apoyo diagnóstico y terapéutico junto a los administrativos, con el objeto de garantizar la continuidad de una atención humana y segura al paciente.

## Atención segura y de calidad

La Clínica Nueva garantiza la accesibilidad, oportunidad y equidad de la atención brindada a través de un equipo humano calificado y comprometido con la calidad, que busca permanentemente lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.

Al terminar el año 2015 la Clínica Nueva finalizó la implementación de la totalidad de paquetes de buenas prácticas de seguridad del paciente de la OMS y a su vez, fortaleció las estrategias disponibles para promover el cumplimiento de las metas de seguridad.

**METAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
LO QUE HACEMOS PARA LOGRARLAS



**META 1** **Identificar** correctamente al paciente

**A.** Utilizamos dos mecanismos para identificar correctamente al paciente.

1. Nombres y apellidos completos correctos
2. Número de identificación

**B.** La identificación es siempre verificada antes de:

1. Administrar medicamentos
2. Administrar componente sanguíneo
3. Tomo de sangre u otras muestras para análisis clínicos
4. Realizar procedimientos

**C.** Identificamos al paciente por su nombre, no por su número de habitación ni diagnóstico.



**META 2** **Mejorar** la comunicación efectiva

**A.** Los órdenes médicas verbales se cumplen sólo en casos de emergencia clínica (en salas de cirugía y/o procedimientos).

**B.** En el informe telefónico para dar diagnóstico crítico practicamos siempre el protocolo de comunicación redundante.

**C.** Se fortalece la comunicación efectiva en las entregas de turno, traslados de pacientes entre servicios y en las remisiones de los pacientes a otras instituciones.



**META 3** **Mejorar** la seguridad en los medicamentos de alto riesgo

Los medicamentos son clasificados de acuerdo a su riesgo:

- Naranja: medicamento de alto riesgo
- Azul: medicamento similar

Aplicamos siempre los 10 correctos antes de administrar medicamentos.

Los pacientes con alergias son identificados con monilla de color rojo.



**META 4** **Garantizar** la cirugía en el lugar con el paciente correcto y con el procedimiento correcto

**A.** Verificamos siempre previamente a la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, el paciente correcto y la lateralidad.

**B.** En la realización de cirugías y procedimientos aplicamos listas de chequeo de seguridad del paciente, en tres momentos:

1. Al ingreso a la sala
2. Antes del procedimiento
3. Antes de la salida de la sala

El equipo médico diligencia la lista de chequeo de cirugía segura, la cual incluye el tiempo fuera (time - out) antes de comenzar el procedimiento.



**META 5** **Reducir** el riesgo de infecciones a la atención en salud

Prevenimos las infecciones asociadas al uso de dispositivos invasivos con el cumplimiento de guías y protocolos establecidos en la institución.

Cumplimos con las medidas de bioseguridad como lo establece el programa de salud ocupacional.

Implementamos el programa de lavado de manos.



**META 6** **Reducir** el riesgo de daños al causado por caídas

Identificamos riesgo de caída al ingreso del paciente y realizamos re-evaluación en cada turno.

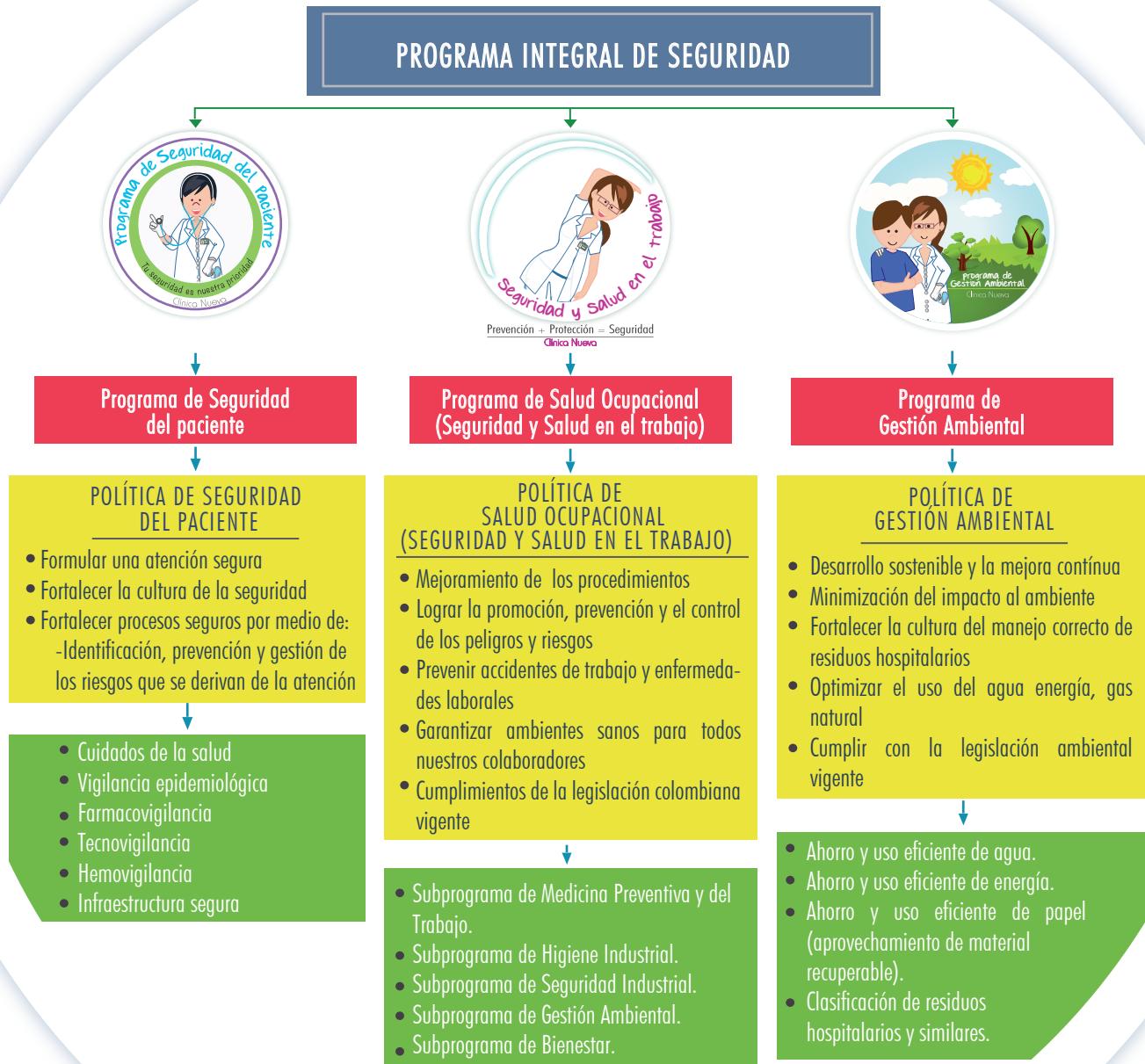
Colocamos un punto azul en la manilla del paciente para identificarlo como persona con alto riesgo de caída.

Aplicamos medidas preventivas para evitar caídas con educación dirigida al paciente y su familia.



Fuente: Programa de Lavado de Manos, Clínica Nueva - 2015

A través del programa integral de seguridad se articulan transversalmente tres ejes fundamentales: el paciente, el trabajador y el medio ambiente.



Fuente: Programa de Seguridad Integral, Clínica Nueva 2015 - ESAC

# Así vamos en higiene de manos

Bajo el liderazgo de la Dirección General, la Clínica Nueva ha implementado la estrategia multimodal de lavado de manos, en sus cinco componentes:

## 1. Cambio del sistema:

Desde aquí se garantiza la disponibilidad de infraestructura y recursos requeridos por el personal para realizar la higiene de manos.

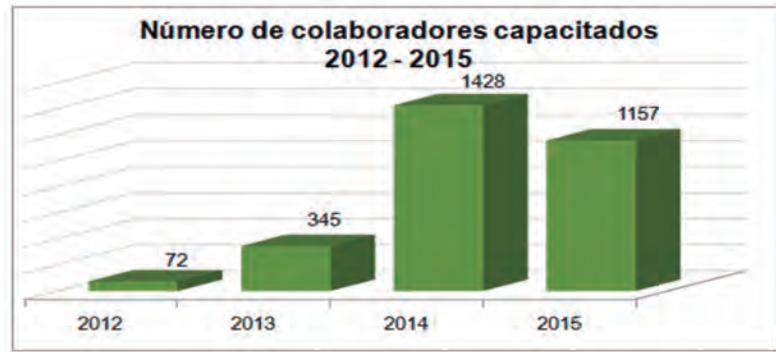
Puntos básicos de atención			
Período	Puntos básicos de atención	Dispone de elementos básicos	Recipientes de Alcohol
2014	132	89	48
2015	151	104	57

Fuente: Informe diagnóstico lavado de manos 2014– 2015

## 2. Formación:

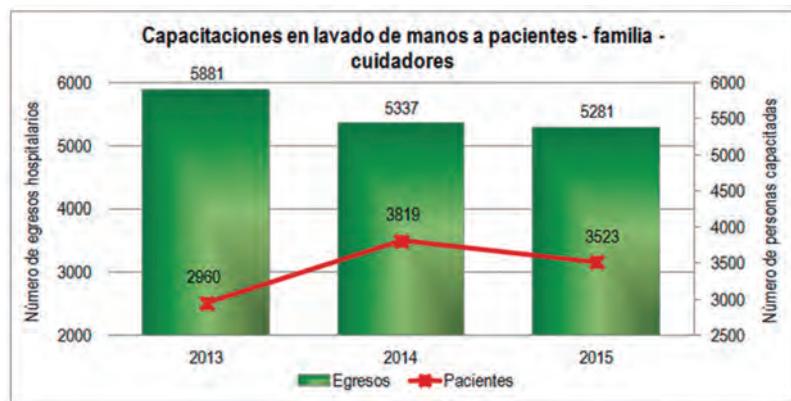
Con el objeto de capacitar y sensibilizar a todos los colaboradores en la adecuada aplicación del procedimiento de higiene de manos y su importancia, basada en el modelo de "mis cinco momentos para la higiene de manos"; se brinda información a través de talleres y actividades lúdicas.





Fuente: CMI Vigilancia epidemiológica Clínica Nueva 2012– 2015

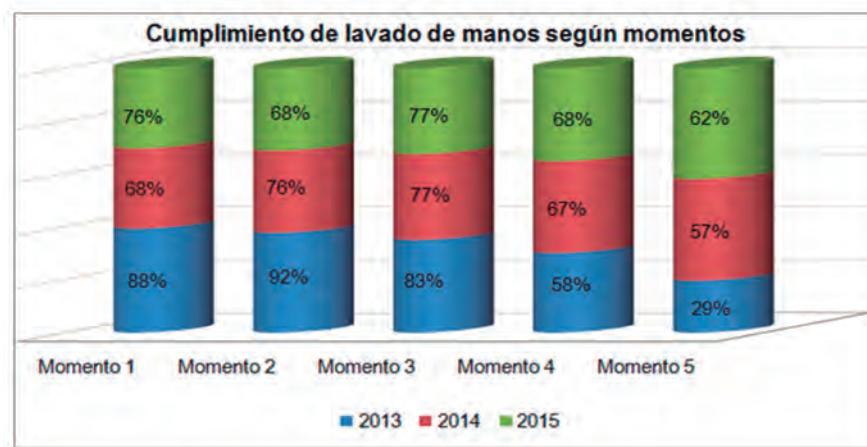
A su vez, con el concurso del personal de enfermería la formación se extiende a los pacientes, sus familias y a visitantes mediante charlas y entrega de volantes en el área de hospitalización, se invitan a realizar el procedimiento y a exigirlo al personal que los atiende.



Fuente: CMI Vigilancia epidemiológica Clínica Nueva 2012– 2015

### 3. Evaluación y retroalimentación:

De esta forma se asegura el seguimiento sistemático a la infraestructura, dotación de insumos y a las prácticas de higiene de manos, con observación de los cinco momentos implementados por la OMS; así como la retroalimentación de los resultados a todos los niveles de la organización.



Fuente: CMI Vigilancia epidemiológica Clínica Nueva 2012–2015

### 4. Recordatorio en el lugar de trabajo

Para sensibilizar y recordar a los colaboradores a través de diversas estrategias, la importancia, indicaciones y procedimiento adecuado de higiene de manos.



Fuente: Programa de lavado de manos 2015

## 5. Clima institucional de seguridad

Evaluando el comportamiento de la práctica de higiene de manos y su promoción en la institución, se busca fortalecer la percepción de los colaboradores en la importancia de la seguridad del paciente y garantizar la adherencia a esta actividad, como un componente esencial de la misma.

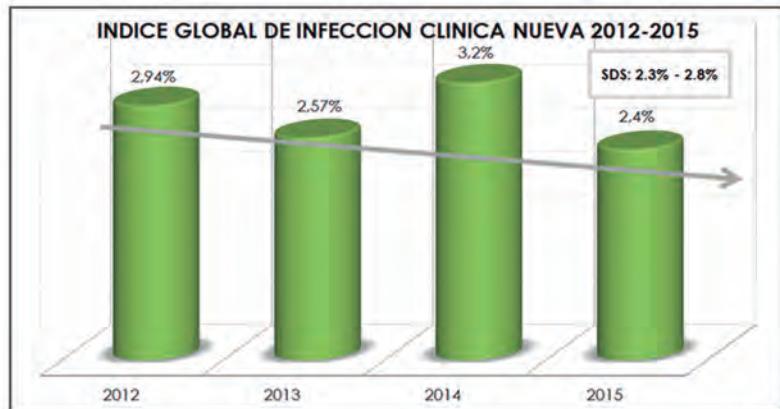
Nivel de Higiene de Manos			
Periodo evaluado	Puntuación alcanzado	Nivel asignado	Referente
2014	210	Básica	126 - 250
2015	338	Intermedio	251 - 375

Fuente: Informe diagnóstico lavado de manos 2014–2015

## Comportamiento de infección en Cuidados Críticos

Con la aplicación de las políticas emanadas por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, la Clínica Nueva implementa estrategias encaminadas al control de las infecciones asociadas al cuidado de la salud.

Para el periodo 2015, la institución alcanza la tasa más baja de los últimos 4 años, con 2.4% de infecciones asociadas al cuidado de la salud, frente un referente nacional de 2.3% - 2.8%.

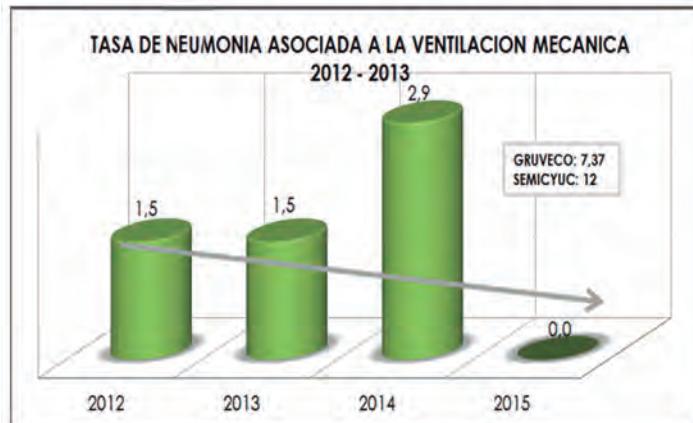


Fuente: CMI Vigilancia epidemiología 2012– 2015

La adopción de normas de seguridad eficientes, así como, el alto nivel técnico de nuestros profesionales y la evidente calidad del cuidado del paciente, permiten a la institución mantener el control de la infección en el área de cuidados críticos por debajo de referentes como el Grupo Nacional de Vigilancia Epidemiológica de Unidades de Cuidado Intensivo de Colombia (GRUVECO), Sociedad Española de Medicina Intensiva, Cuidados Críticos y Unidades Coronarias (SEMICYUC) y la Secretaría Distrital de Salud (SDS).

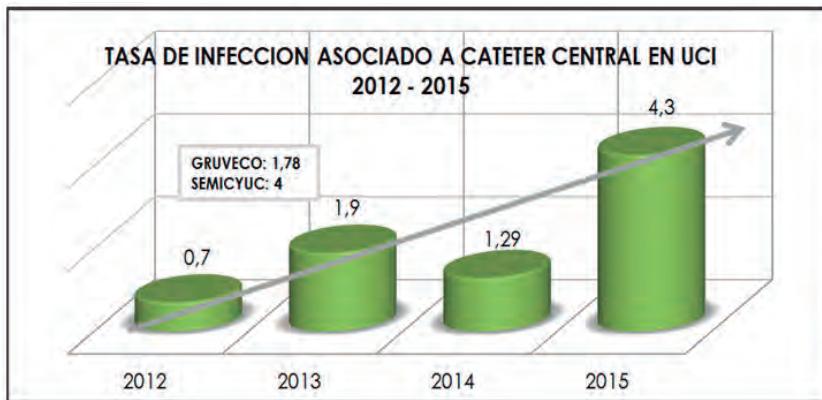
A nivel de esta área el comportamiento de las infecciones se evalúan a través de tres grandes grupos:

Se han fortalecido sistemáticamente las estrategias desarrolladas por la institución para el manejo adecuado de los dispositivos invasivos usados en cuidados críticos durante el año 2015 logrando controlar las infecciones asociadas a la ventilación mecánica.



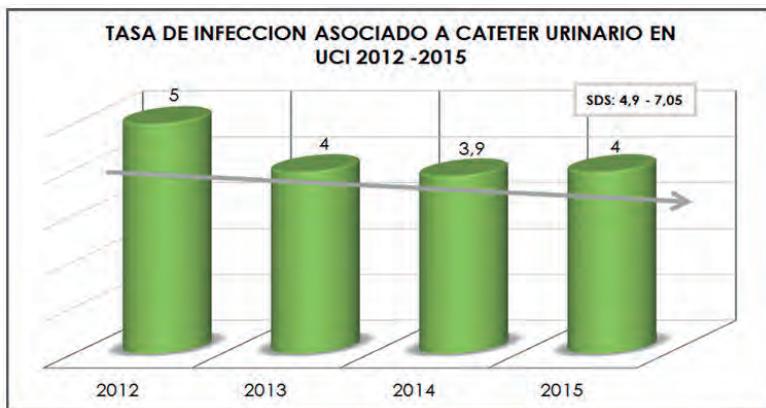
Fuente: CMI Vigilancia epidemiología 2012– 2015

Con el objeto de controlar la infección atribuible a los dispositivos intravasculares, durante el 2015 se ha intensificado el seguimiento e implementado nuevas herramientas que actúen como barreras de seguridad ante este evento.



Fuente: CMI Vigilancia epidemiología 2012–2015

La infección asociada al catéter urinaria es el tercer factor relevante en el control de infecciones en cuidados críticos que gracias a diferentes estrategias implementadas en la institución se mantiene centro de los referentes nacionales



Fuente: CMI Vigilancia epidemiología 2012–2015



## Comportamiento de infección en cirugía

La vigilancia y control del sitio operatorio es parte esencial del mejoramiento continuo de la calidad en la institución, que involucra a todas los colaboradores de la misma y se realiza a partir de la implementación de diversas estrategias que envuelven:

### Vigilancia Activa

Esta actividad es realizada por profesionales capacitados; responsables de la identificación y la notificación de los hechos de vigilancia

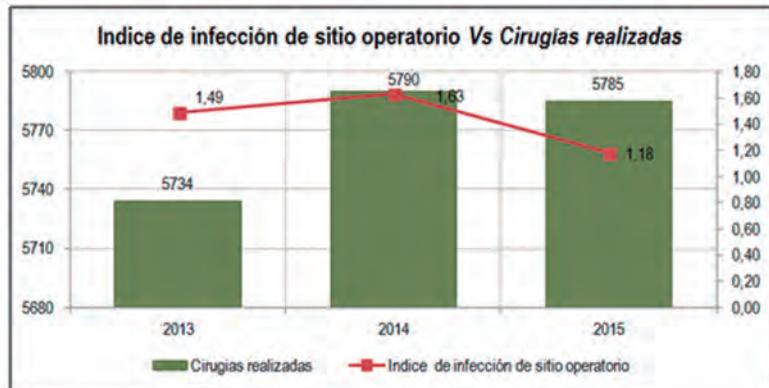
### Tipos de VIGILANCIA

Con esta actividad la institución a través de la detención, prevención y control de los factores de riesgo, busca garantizar la atención segura de sus pacientes

### Vigilancia Pasiva

A través de esta, los diferentes colaboradores de la institución involucrados en los hechos vigilados, los notifican

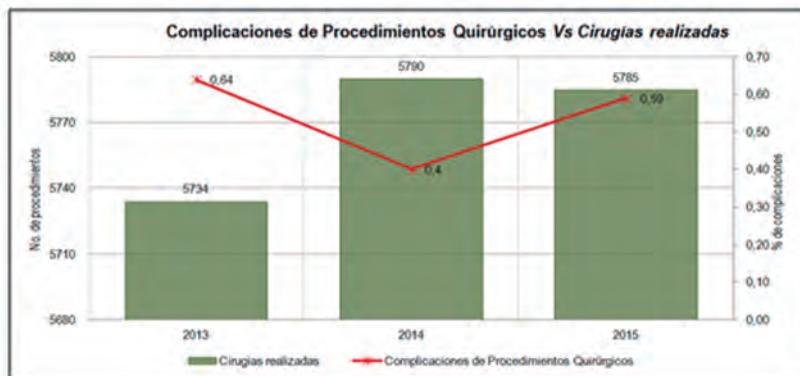
Estos tipos de vigilancia permiten identificar permanentemente aspectos susceptibles de mejora, en los diferentes procesos con el fin de establecer los ajustes necesarios y suplir las necesidades y expectativas de los usuarios.



Fuente: CMI Vigilancia epidemiología Clínica Nueva 2012–2015

## Complicaciones trans-operatorias

Con el respaldo de un equipo humano calificado, coordinado bajo los procesos institucionales y apoyado en tecnología competitiva, la Clínica Nueva brinda una atención cálida y segura a nuestros usuarios que permite evidenciar una baja proporción de complicaciones intraoperatorias.



Fuente: CMI Servicio de cirugía- Clínica Nueva 2013–2015



Fuente: CMI Servicio de cirugía- Clínica Nueva 2013– 2015

## Oportunidad Institucional

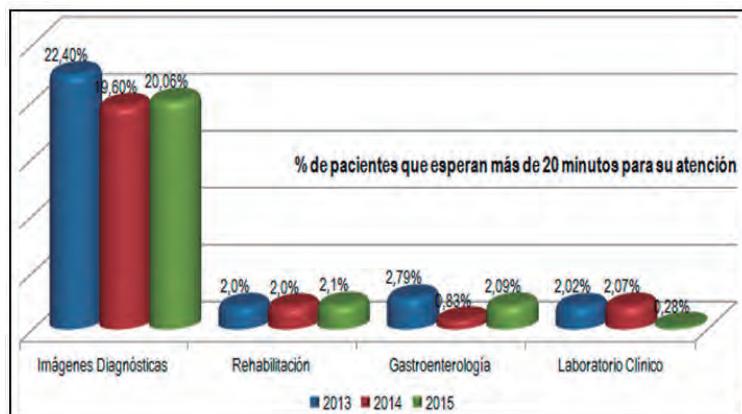
La atención oportuna se constituye en uno de los principales atributos de calidad que permiten garantizar la atención de los usuarios en el momento que la requieren.

## Oportunidad de atención unidades de apoyo diagnóstico



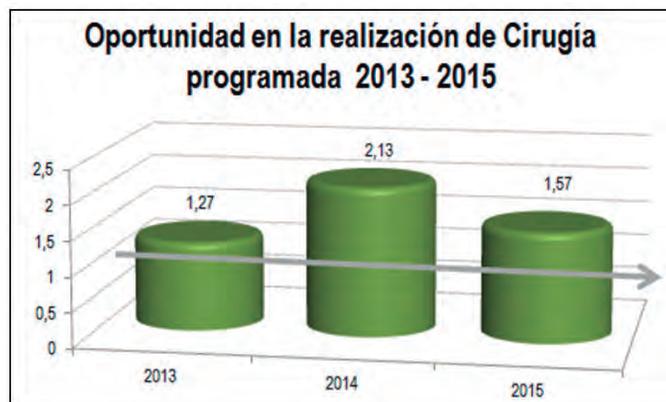
Fuente: CMI Institucional 2013– 2015

## Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 minutos para la atención en Laboratorio Clínico



Fuente: CMI Institucional 2013– 2015

## Oportunidad en la realización de cirugía programada

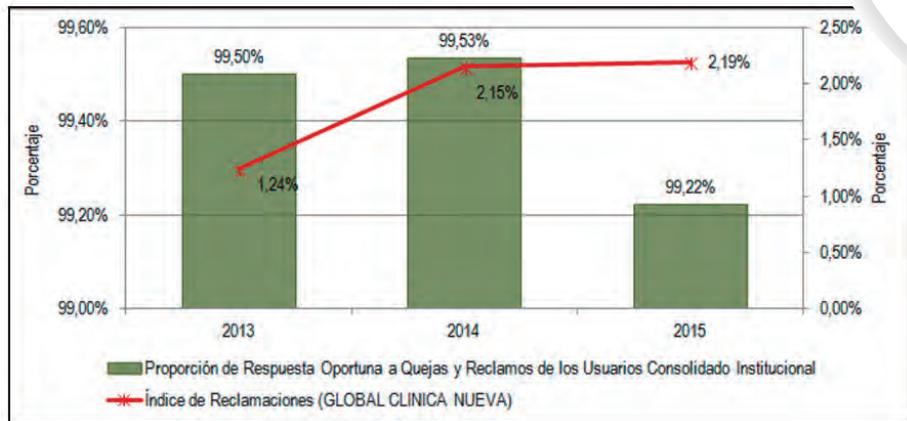


Fuente: CMI Cirugía 2013– 2015

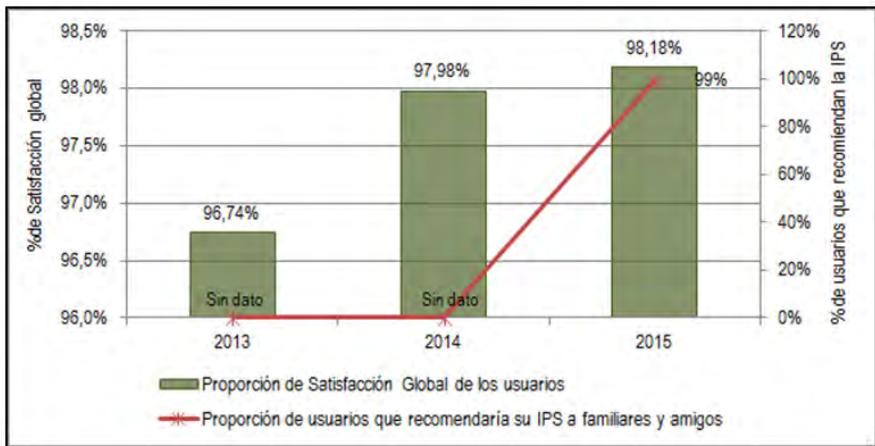
# Servicio de Acogida al Usuario

Nuestros pacientes como el propósito común del ejercicio institucional, son escuchados a través de diferentes medios: servicio de acogida al usuario, encuestas, comentarios dejados en los buzones de sugerencias, correo electrónico [acogidaalusuario@clinicaneuva.com](mailto:acogidaalusuario@clinicaneuva.com) y vía telefónica en la línea **3401990** y el PBX **3274444** con extensiones **142** y **460**.

A su vez, sus comentarios son efectivamente gestionados, dando respuesta a las diversas inquietudes que les surge en torno a su enfermedad, tratamiento, riesgo y autocuidado; que son consolidados y socializados entre todo el personal institucional, fomentando la mejora continua.



A partir del primer semestre de 2016 dando alcance a la resolución 256 de 2016, se empezó a evaluar que tanto nuestros usuarios recomendarían la institución, obteniendo muy buenos resultados.



Fuente: CMI Acogida al Usuario 2013– 2015

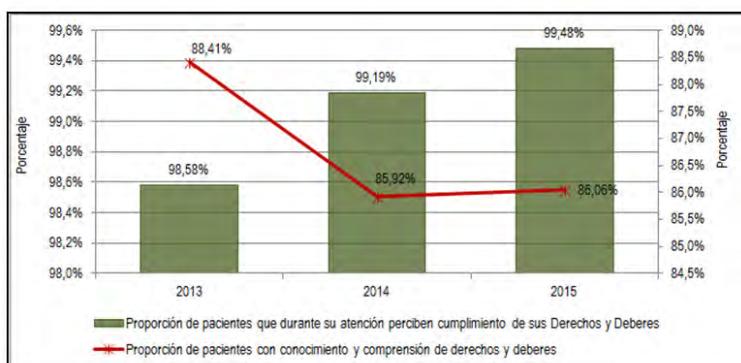


El comité de acogida al usuario en cabeza de la dirección general es otra instancia que favorece el seguimiento y análisis de los comentarios de nuestros usuarios, en el se definen estrategias de gestión para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios durante su atención en la Clínica Nueva.

Buscando fortalecer la información a nuestros usuarios, asegurar la gestión oportuna de sus comentarios y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, la Clínica Nueva motiva permanentemente a su comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios, la cual participa de forma activa y comprometida con diferentes actividades que redundan en el bienestar del enfermo.



A través de la difusión permanente de los derechos y deberes de los pacientes por mecanismos como propaganda impresa, volantes informativos, videos, parlanteo, cuadros publicitarios y otros la Clínica Nueva sensibiliza y empodera a los usuarios en la materia. Para evaluar el cumplimiento de este factor el personal de acogida al usuario visita a todos los pacientes hospitalizados, entrevista a los pacientes del área de urgencias y de las salas de espera y telefonea a los pacientes que han recibido atención ambulatoria, con lo cual, no sólo establece el nivel de conocimiento y percepción sobre su aplicación, sino también realiza educación al paciente y acompañante frente al entorno hospitalario y evalúa el grado de satisfacción con el servicio recibido.





## Equipo de Acompañamiento Espiritual

La Clínica Nueva pone a disposición de toda la comunidad el equipo de acompañamiento espiritual, integrado por un grupo multidisciplinario de profesionales de las diferentes áreas institucionales, que de forma voluntaria entregan su capacidad profesional y se forman como agentes pastorales para dar acompañamiento espiritual y escucha a todas las personas que lo necesitan.



Este proceso se desarrolla en torno a tres líneas de acción:

1

Acompañamiento espiritual a los enfermos y sus familiares

2

Acompañamiento espiritual al personal institucional

3

Acompañamiento espiritual a los enfermos terminales y su familias

El equipo de acompañamiento espiritual busca escuchar, acompañar y fortalecer los vínculos afectivos entre las personas, ayudándoles a enfrentar con sentido las situaciones de enfermedad y sufrimiento al hacerles presente el amor y la misericordia de Dios.



¡Estaba enfermo y me visitaron!  
(Mt 25, 36)

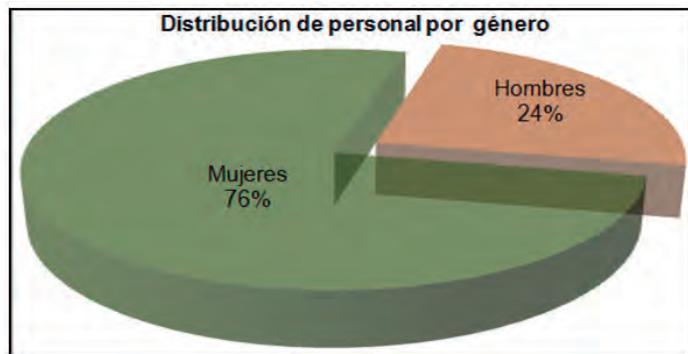


## Compromiso con los colaboradores y sus familias

Desde la declaración de su política de gestión de talento humano, la Clínica Nueva garantiza la idoneidad y el bienestar de sus colaboradores, determinando aspectos cardinales como competencias, humanidad y compromiso, los cuales son abordados en las diferentes etapas de las relaciones laborales: vinculación, desarrollo y formación y retención de colaboradores, con lo cual, se busca asegurar un ambiente laboral sano y la consecuente calidad de los procesos que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

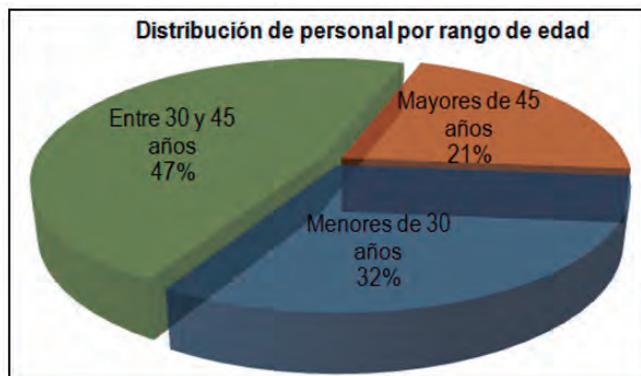
Consciente de la importancia que reviste la retención de los colaboradores para garantizar la mejora continua de los procesos y el bienestar institucional, la Clínica Nueva garantiza condiciones de contratación justas, con una retribución económica conforme a las disposiciones legales y organizacionales definidas, que parte de una base de ingreso mínimo por encima del 13,5% de lo establecido para el país, invirtiendo más de **4.343** millones de pesos al año para el pagos de prestaciones y seguridad social como respuesta a este compromiso.

De otra parte, la institución brinda igualdad de condiciones laborales a todos sus colaboradores sin ningún tipo de discriminación por género; de esta forma, la institución cerró el año 2015 con una planta de 443 colaboradores, 76% de ellos corresponde al género femenino y 24% al género masculino, diferencia sostenida a través de los años y explicable por el volumen que representa el departamento de enfermería.



Fuente: CMI Talento Humano 2015

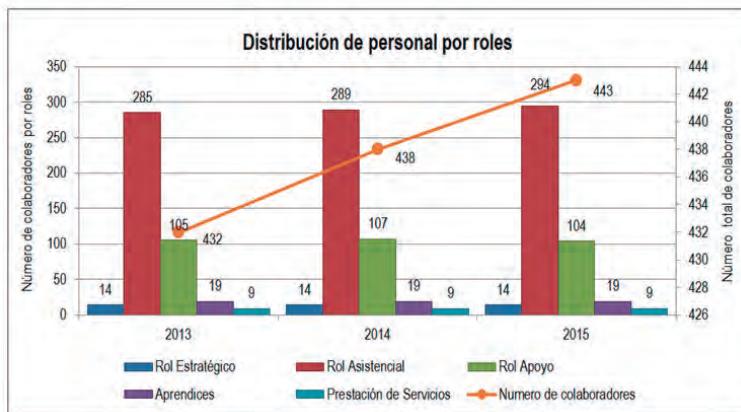
A su vez, esta población se distribuye en tres rangos de edad relacionados a continuación:



Fuente: CMI Talento Humano 2015

Con el objeto de fortalecer la cultura organizacional, la clínica Nueva asegura desde el proceso de selección y contratación el cumplimiento de las competencias técnicas y misionales requeridas por el personal para desarrollar el cargo encomendado, así como el mantenimiento y la creación de nuevas competencias, a través de programas de educación continua por perfil, aplicando las normas de calidad organizacional.

Al cierre del periodo 2015, la institución cuenta con 443 colaboradores distribuidos en diferentes roles.



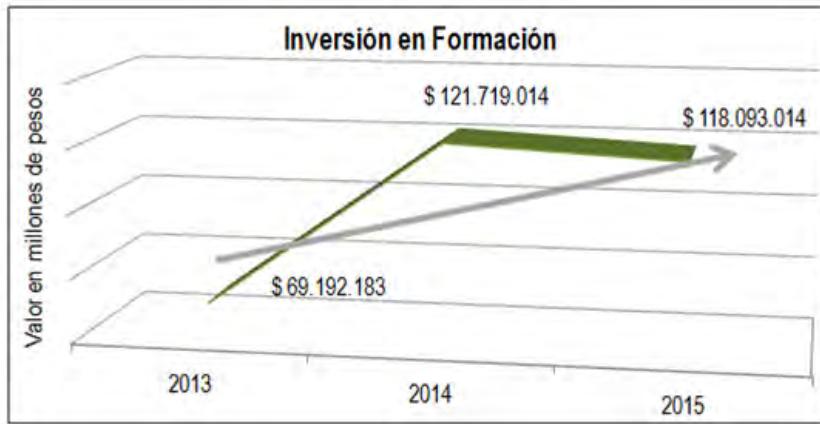
## Formación de los colaboradores

El Programa de Educación Continua involucra diversas estrategias que contribuyen a promover y mantener las competencias de nuestros colaboradores y con ello garantizar la calidad y seguridad de la atención brindada.

Como parte de éstas, la institución favorece la formación profesional de sus colaboradores, para lo ello adecua horarios de trabajo que permitan a la gente adelantar estudios superiores, es así como, desde el año 2005, se han recibido como profesionales en diversas disciplinas un número importante de empleados.



A su vez, la institución realiza actividades lúdicas y académicas con el objeto de afianzar el conocimiento no sólo técnico sino humano, que contribuya al logro de la satisfacción de nuestros usuarios; para lo cual, la Clínica Nueva realizó una inversión económica en capacitación de **\$118.093.014** durante el año 2015 y más de 800 horas invertidas.



Fuente: CMI Talento Humano 2015

De otra parte, la institución aborda las necesidades económicas, sociales y culturales de sus colaboradores, impulsando la conformación de la Cooperativa de Trabajadores -COPNUEVA- desde el año 1989, concediendo beneficios por antigüedad y otros.

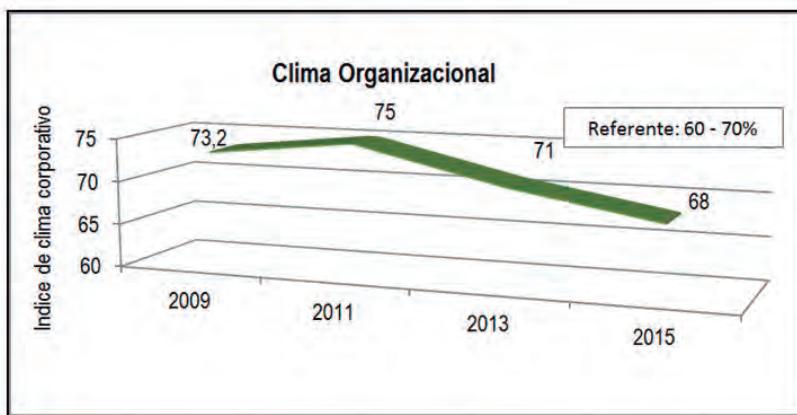


# Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño

La medición bianual del clima laboral se constituye en una fuente importante de detección de necesidades de nuestros empleados, en ella se examinan aspectos referentes a pertenencia, condiciones de trabajo, retribuciones y beneficios, comunicación y relaciones con los jefes, de acuerdo a los roles organizacionales y de cara los siguientes aspectos:



Con el objeto de fortalecer la validación de los resultados y ampliar la participación de los colaboradores, incluyendo los servicios tercerizados, durante el año 2015 la institución realizó esta actividad con el concurso de un ente externo.



Fuente: CMI Talento Humano 2015

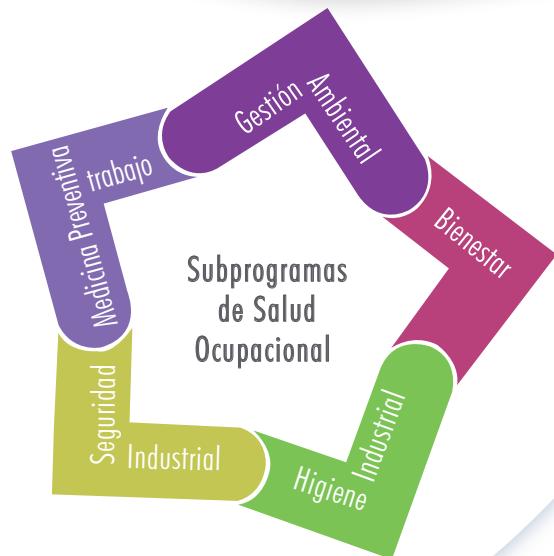
A su vez, de forma periódica la institución realiza evaluación de competencias a todos sus colaboradores, los resultados obtenidos son gestionados por el líder del respectivo proceso bajo el acompañamiento del área de Talento Humano, con lo cual se aseguran la idoneidad de nuestros profesionales.



## Salud de los trabajadores

La clínica Nueva en su compromiso con la salud física y emocional de sus colaboradores y dando alcance a los lineamientos de la Ley 1562 del 2012 y el Decreto 1072 de 2015, durante el año 2015 y bajo el acompañamiento permanente de la ARL seleccionada por la institución, continuó adelantando la transición del Programa de Salud Ocupacional al Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, a través del cual establece las brechas existentes en la materia y las acciones requeridas para su gestión y consecuente fortalecimiento de la mejora continua que se derive en el bienestar integral de los colaboradores.

A su vez, la institución a través de sus cinco subprogramas del Programa de Salud Ocupacional propende por la implantación y seguimiento de diversas estrategias de bienestar, que además de cuidar la salud y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, aseguran los resultados institucionales.

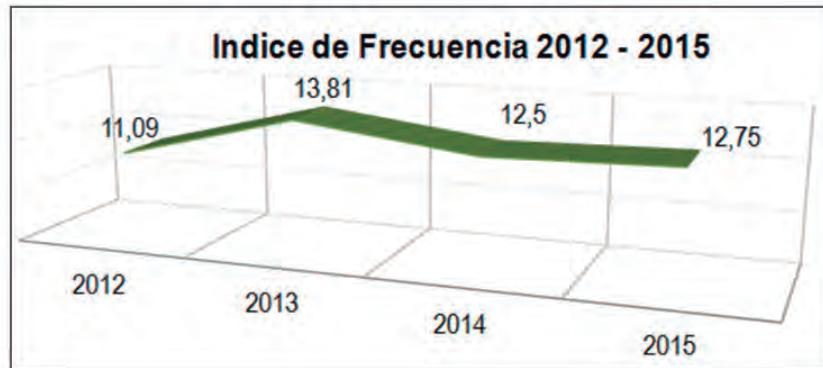


La gestión del riesgo ocupacional de los colaboradores se ve reflejada a través de los resultados del comportamiento de los principales indicadores de este programa.

## Índice de Frecuencia de Accidentalidad Laboral

Representa el comportamiento de la accidentalidad en un periodo de tiempo.

Para su control, la institución realiza diversas estrategias que buscan fomentar la cultura de autocuidado e involucran la sensibilización frente a la prevención del riesgo biológico, el seguimiento a la adherencia de las normas de bioseguridad, la formación del personal en la materia y la gestión del conocimiento como herramienta del aprendizaje institucional, entre otras.

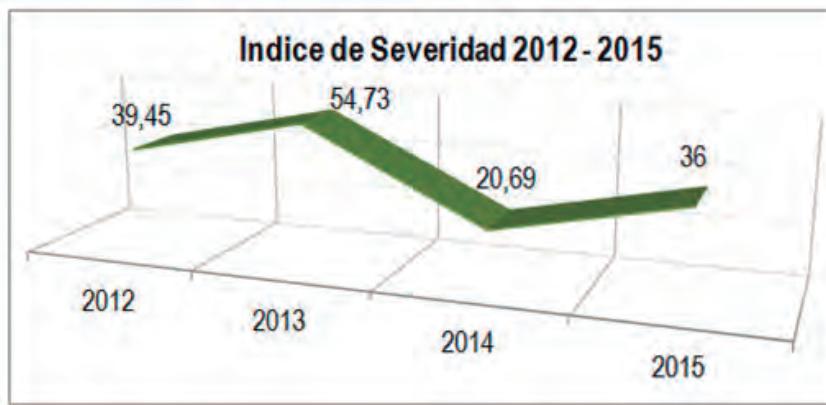


Fuente: CMI Talento Humano 2015

## Índice de severidad

Permite a la institución monitorizar el ausentismo producto de accidente de trabajo.

Para el año 2015, la clínica Nueva hace estrecho seguimiento desde el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo a los colaboradores con incapacidades recurrentes, derivadas de enfermedades profesionales o de origen común, con el objeto de entregarles herramientas que contribuyan al cuidado de su salud y prevengan complicaciones futuras que comprometan su calidad de vida.

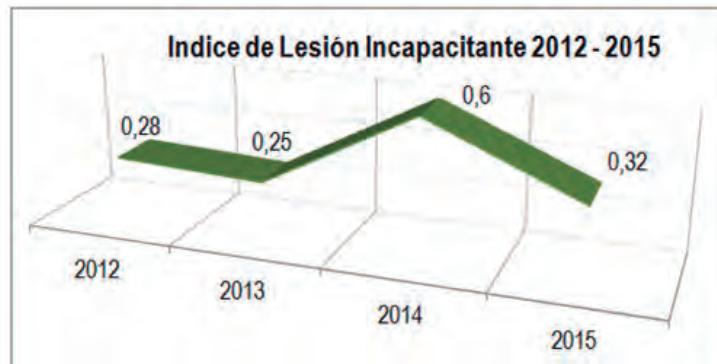


Fuente: CMI Salud Ocupacional 2012 - 2015

## Indice de lesión incapacitante

Relaciona la frecuencia de accidentalidad por la severidad presentada.

Gracias a la gestión realizada por la institución, la Clínica Nueva mantiene controlado este indicador, lo cual se traduce en bienestar de los colaboradores.



Fuente: CMI Salud Ocupacional 2012 - 2015



## Gestión con proveedores

La Clínica Nueva garantiza la objetividad y transparencia en la adquisición de medicamentos, dispositivos médicos, insumos hospitalarios, equipos biomédicos y el soporte tecnológico e industrial, a través de su política de compras, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con calidad, seguridad, oportunidad y equilibrio económico para la institución y así, mantener relaciones perdurables con nuestros proveedores.

Mediante la evaluación de las alternativas ofrecidas por los proveedores, en torno a su capacidad y condiciones favorables para la institución, la clínica Nueva realiza el proceso de contratación y compras brindando iguales oportunidades de participar a los proveedores, ponderando la transparencia y rechazando públicamente las prácticas corruptas.

La Clínica Nueva rehusa cualquier oferta de productos o servicios que pretenda ser aceptada mediante el ofrecimiento de dádivas o sobornos, o cuando se trate de productos cuyo origen legal se desconozca.

La Clínica Nueva rechaza la piratería y vela porque dentro de su operación no se presenten productos cuya autenticidad no se pueda certificar legalmente.

La Clínica Nueva veta la participación como proveedor o contratista de personas naturales o jurídicas que presenten comportamientos corruptos de cualquier tipo.

La Clínica Nueva no efectúa negocios ni transacciones con compañías o personas de comportamiento ético comercial cuestionado judicialmente o en listas de general conocimiento.

La Clínica Nueva invita a sus partes interesadas a informar cualquier situación que envuelva prácticas corruptas donde se involucre de forma directa o indirecta la institución.

La Clínica Nueva para su proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos para uso humano, relacionados con riesgos en la prestación de servicios asistenciales, verificar el registro expedido por el INVIMA.

La Clínica Nueva exige que todos sus proveedores sean personas naturales o jurídicas con registro mercantil vigente, identificación tributaria y referencia comercial además, de poseer idoneidad comprobada.

En condiciones de igualdad se prefiere al proveedor que ofrezca los mejores artículos, calidad comprobada de los mismos, antecedentes de suministro, precio y forma de pago.

La Clínica durante el año 2015 en sus relaciones con diferentes proveedores invirtió la suma de **\$13.883.995.237**.

Con el objeto de garantizar el cumplimiento de las anteriores políticas, la clínica Nueva vigila los procesos de gestión del talento humano, así como, el de gestión de compras de todos los servicios tercerizados con los que celebra convenios.



# Compromiso con la comunidad

La Clínica Nueva a través de su Código de Ética y Buen Gobierno se compromete a mantener relaciones transparentes con todas sus partes interesadas, para lo cual cumplirá a cabalidad, con veracidad y transparencia sus obligaciones legales con los diferentes entes de control, colaborar y participar activamente en los programas y actividades promovidos por estos, y mantendrá canales de comunicación abiertos y permanentes con los mismos.

A su vez, fija las siguientes políticas con sus terceros

## - Pacientes y familiares:

Los servicios que se presten a nuestros pacientes y sus familias estarán orientados por claros principios éticos definidos en el Código de Ética y Buen Gobierno de la institución. No podrán haber diferencias entre la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes en razón a sus condiciones económicas, sociales, culturales, entre otras.

- La Clínica Nueva comprometida con el servicio personalizado a los usuarios, pone a disposición el servicio de Acogida al Usuario, con el objeto de planear, informar, acompañar, gestionar, evaluar y retroalimentar las estrategias, lineamientos y metodología de prestación de servicio, durante la atención, para contribuir a mejorar el nivel de satisfacción y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

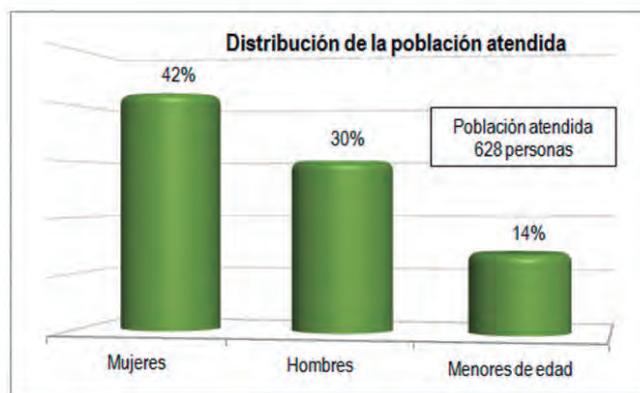
## - La Clínica Nueva desde la Congregación

La Clínica Nueva de manera sistemática desarrolla brigadas de salud dirigidas a personas con escasos recursos, dando alcance a los lineamientos proferidos por el capítulo general, donde insta a las superioras locales a realizar un diagnóstico con la comunidad de su entorno con el fin de proponer, elaborar y desarrollar proyectos de promoción y autogestión para grupos vulnerables; haciendo efectivo en cada obra su compromiso con la Responsabilidad Social.



Para el año 2015, bajo el liderazgo de la dirección general y con el apoyo de religiosas de la comunidad, médicos, enfermeras y terapeutas de la institución, la Clínica Nueva hizo presencia en los municipios de Mesa de los Santos, Juan XXIII, la virgen y Palermo, llevando atención sanitaria con entrega de medicamentos y educación en salud, para fortalecer las determinantes sociales y contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Durante el año 2015, la Clínica Nueva realizó cinco brigadas de salud atendiendo m-s de 628 personas, las cuales recibieron los medicamentos formulados; donde el 42% de las consultas correspondía a mujeres, 30% a hombres y 14% entre niños y niñas, con una inversión que supera los \$23.521.911 que incluye honorarios, viáticos, hospedaje, transporte, alimentación y medicamentos entregados, entre otra actividades.



Fuente: CMI Mercadeo 2015

De otra parte, la institución participa de manera activa y voluntaria en la comunidad de vecinos y diferentes organizaciones y colectivos del barrio Palermo para contribuir en la solución de dificultades comunes sentidas en la localidad.

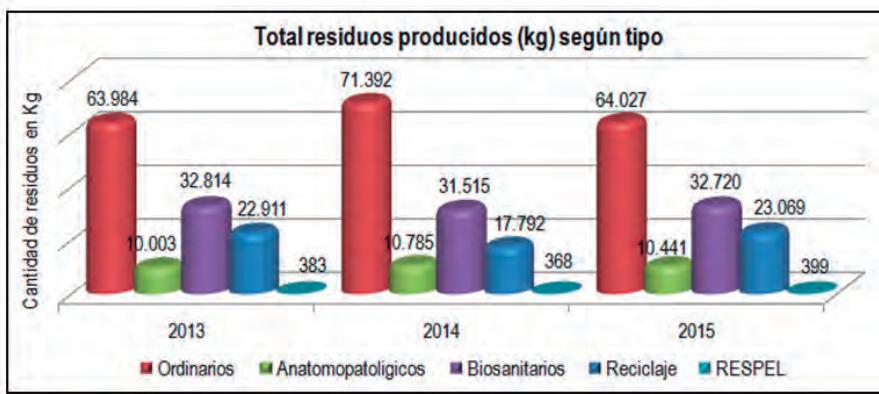
Trabajamos de manera decidida en el cuidado del planeta, sensibilizando a los colaboradores, pacientes,



## Nuestro Compromiso con la Dimensión Medioambiental

El cuidado del medio ambiente se constituye en un factor fundamental para la Clínica Nueva, por lo cual mediante el programa de seguridad integral, la institución busca contribuir a la preservación medioambiental y mejorar los procesos operativos para garantizar una atención integral segura.

Desde el Grupo Administrativo de Gestión Ambiental (GAGA) se establecen los lineamientos para el manejo seguro de desechos, donde se monitoriza el proceso de pesaje, clasificación y registro diario de residuos peligrosos, anatomo patológicas, biosanitarios y peligrosos administrativos así como, el traslado de la ruta sanitaria, tarea encargada al personal de servicios generales.



Fuente: CMI Gestión Ambiental 2013 - 2015

Con el objeto de garantizar el adecuado manejo de los residuos peligrosos o infecciosos, cortopunzantes, anatomopatológicos y químicos, la institución apoyada en el Manual de Gestión de Residuos Hospitalarios, sensibiliza y capacita permanentemente a su personal en esta materia.

Dando alcance a la normatividad ambiental vigente y a fin de obtener el permiso de vertimientos y emisiones atmosféricas, mediante la Resolución No. 5655 de 2008, la Clínica Nueva evalúa y caracteriza los vertimientos generados por el ejercicio institucional, contribuyendo a la protección, cuidado y preservación del medio ambiente.

Lo anterior permite verificar que los efluentes cumplan con los parámetros exigidos y a su vez, gestionar las causas que pueden alterar los resultados.

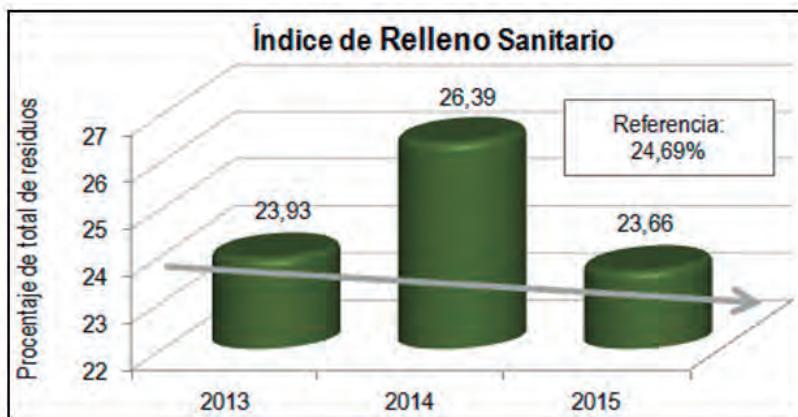
La caracterización de aguas residuales se realiza en los meses de marzo y octubre, con laboratorios acreditados ante el IDEAM y autorizados por la Secretaría Distrital de Salud.

Dentro del manejo de los residuos hospitalarios se contempla el reciclaje, con la comercialización de materiales que contribuyan a la no contaminación del medio ambiente y al aprovechamiento de los mismos.

## Residuos hospitalarios

Con el objeto de garantizar un adecuado transporte, tratamiento y disposición final de sus residuos, la Clínica Nueva establece convenios con entidades distritales dando cumplimiento a la normatividad y a su vez, se solidariza con los procesos realizados por estas entidades, cumpliendo con todos los requerimientos exigidos a fin de reducir el impacto generado.

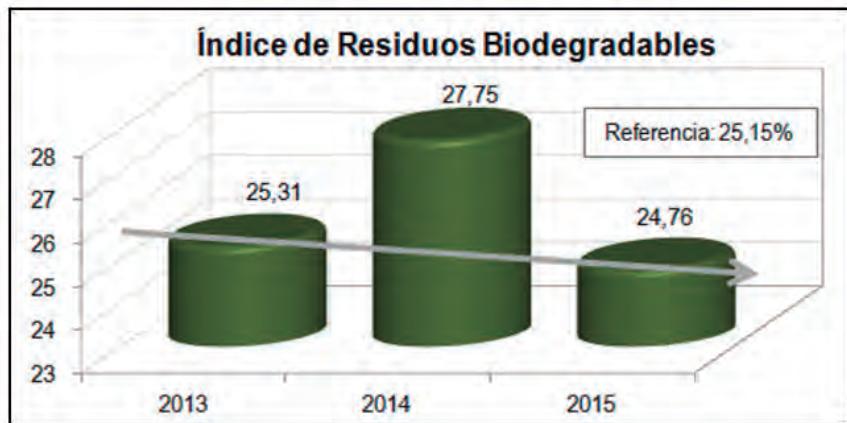
La Clínica Nueva durante el año 2015, continúa con el proceso de separación de los residuos orgánicos de los ordinarios para la producción de compostaje, alcanzando una reducción superior al 68% en los residuos que se envían al relleno sanitario.



Fuente: CMI Gestión Ambiental 2015

## Residuos biodegradables

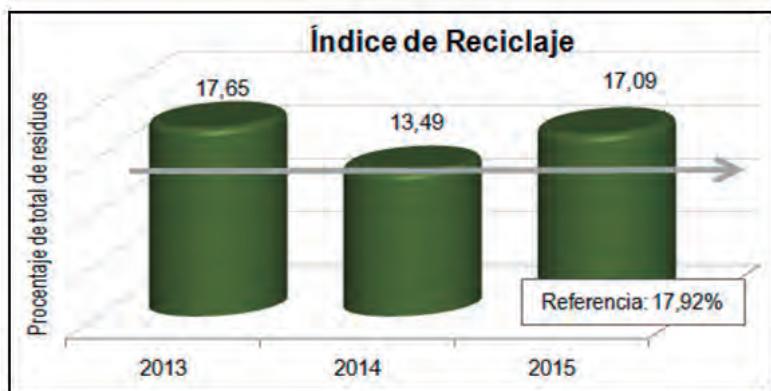
Para el manejo de este tipo de residuos la institución ha establecido convenios con empresas autorizadas para el transporte, tratamiento y disposición final de los residuos ordinarios, con Aseo Capital que transporta los residuos al Relleno de Doña Juana para enterramiento, los ordinarios biodegradables los gestiona gestión Orgánica (GEO) quienes realizan compostaje para la elaboración de abono orgánico.



Fuente: CMI Gestión Medioambiental 2015

## Residuos reciclables

Los residuos reciclables generados por la institución son manejados por la federación de recicladores, ente encargado de reciclar el papel, cartón, vidrio, plástico y chatarra, esta empresa esta constituida por la Asociación de Madres cabezas de familia que no cuentan con apoyo económico para el sostenimiento de su familia y encuentran en esta actividad una fuente de ingresos.

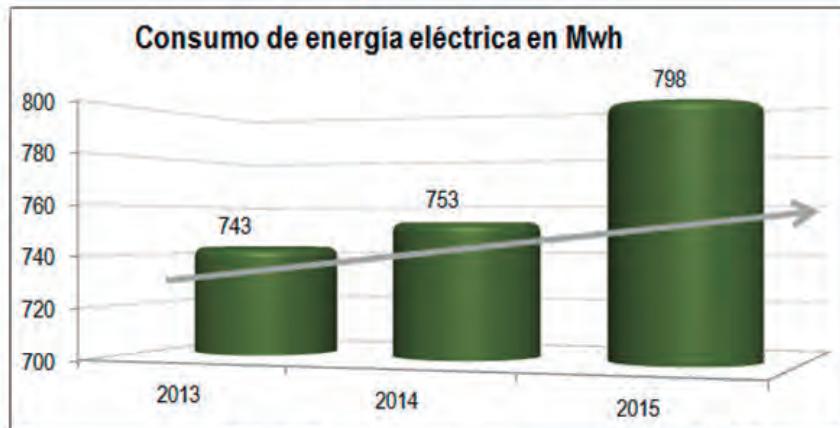


Fuente: CMI Gestión Medioambiental 2015

## Consumo de energía

La Clínica Nueva a través de la aplicación de diversas estrategias busca sensibilizar a todas sus partes interesadas en la importancia que representa el uso adecuado de este recurso para contribuir en la disminución del calentamiento global y como parte del compromiso que todos los seres humanos tenemos con el medio ambiente.

Es así como la institución sigue en su tarea del cambio de luminarias corrientes a ahorradoras y se está avanzando en la asesoría por empresas especializadas que permitan optimizar el consumo de energía.



Fuente: CMI Gestión Medioambiental 2015

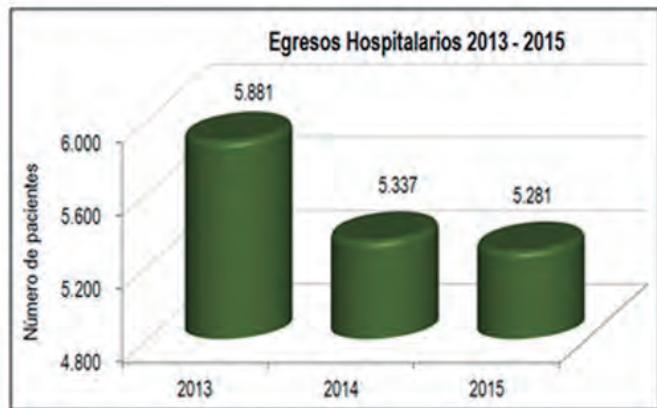
## Consumo de agua

Basados en campañas de sensibilización dirigidas a todas sus partes interesadas, sumado al permanente seguimiento del adecuado funcionamiento de los aparatos hidráulicos, así como la instalación de sistemas ahorreadores de agua en los diferentes dispositivos, la clínica Nueva busca controlar el desperdicio de este recurso y así contribuir a su ahorro.

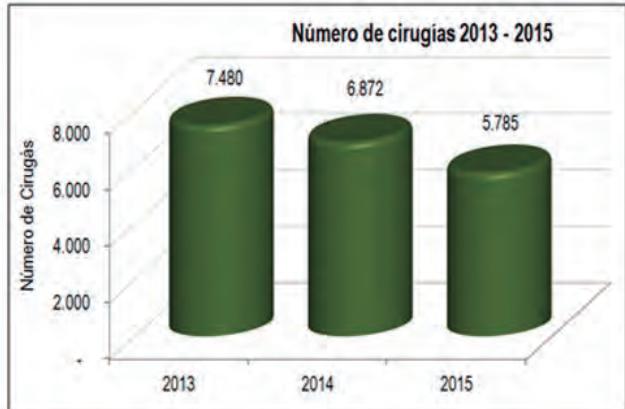


# Compromiso con la Dimensión Económica

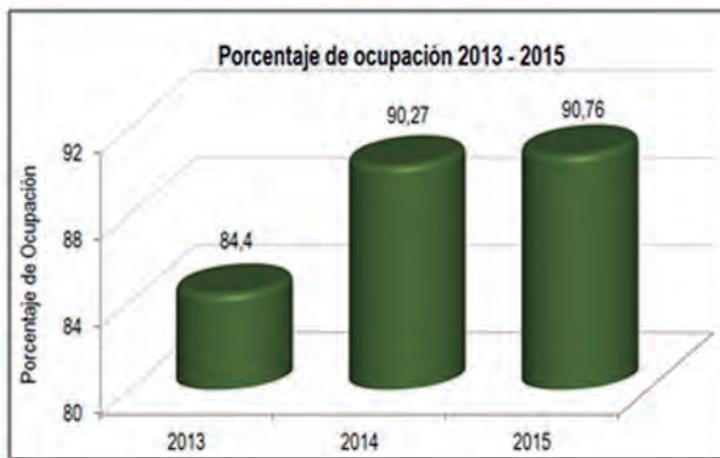
Estas son las cifras obtenidas en nuestro ejercicio asistencial



Fuente: CMI 2013- 2015



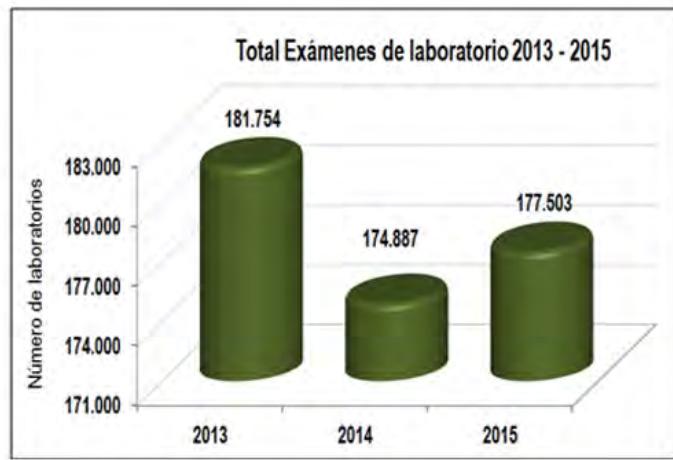
Fuente: CMI 2013- 2015



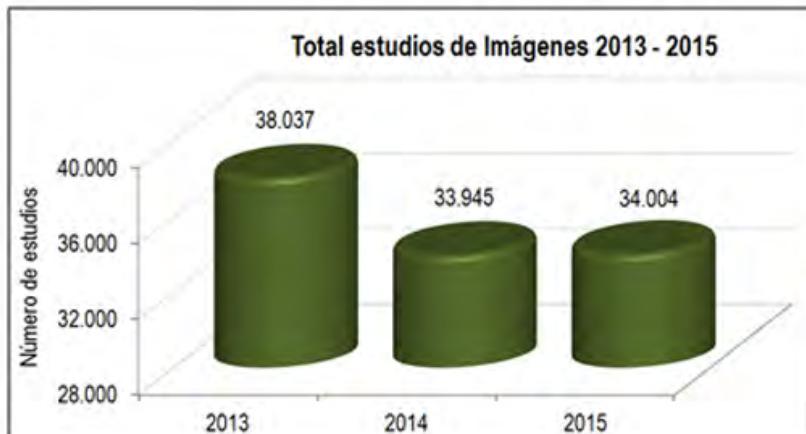
Fuente: CMI 2013- 2015



Fuente: CMI 2013- 2015



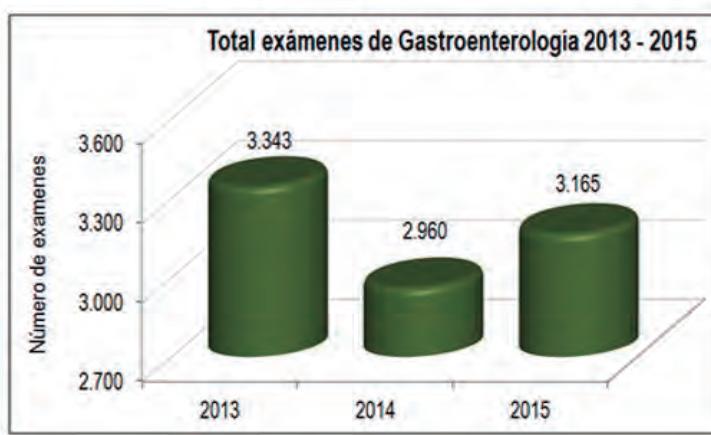
Fuente: CMI 2013- 2015



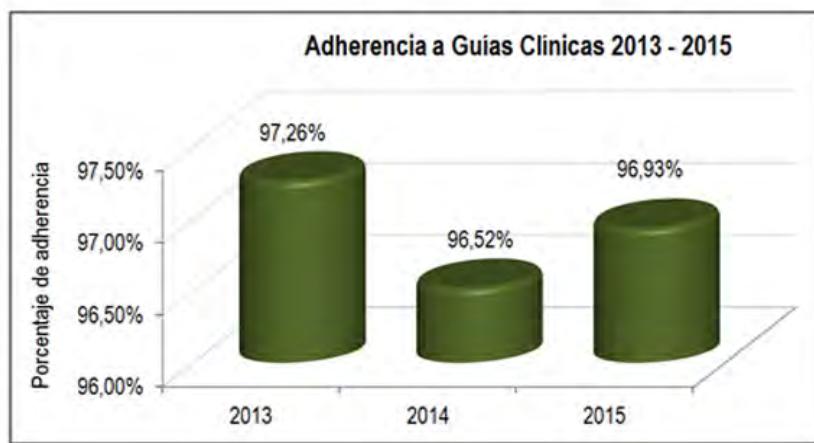
Fuente: CMI 2013- 2015



Fuente: CMI 2013- 2015



Fuente: CMI 2013- 2015



Fuente: CMI 2013- 2015

# HOMOLOGACIÓN DE INDICADORES GRI

Parte I. Indicadores de perfil					
1. Estrategia y análisis					
Perfil	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Principal	Pensamientos de la Dirección General		2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Principal	Matriz de Materialidad		15

## 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
2.1	Nombre de la organización	Principal	Clínica Nueva		Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Principal	Perfil institucional		8
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Principal	Estructura Orgánica		6
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Principal	Perfil institucional La Clínica Nueva se encuentra ubicada en la Calle 45F numero 16A 11 barrio Palermo, Bogotá - Colombia		7
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Principal	Perfil institucional		7

## 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Principal	Perfil institucional		7
2.7	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Principal	Perfil institucional		7
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Principal	Perfil institucional		7
			Presentación del Informe de Sostenibilidad.		9
			Compromiso dimensión económica.		59
			Compromiso con los colaboradores y sus familias		38
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Principal	Logros significativos en el 2015		17
2.10	Premios y distinciones obtenidas durante el periodo.	Principal	Reconocimientos		17

3. Parámetros de la memoria					
	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
3.1	Periodo cubierto por la información incluida en la memoria.	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.2	Fecha de la memoria anterior (Si la hubiere).	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.3	Ciclo de presentación de la memoria (anual, bianual).	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Principal	Alcance y cobertura del Informe		11
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Principal	Presentación del Informe de Sostenibilidad.		9
3.6	Cobertura de la memoria	Principal	Presentación del Informe de Sostenibilidad. Alcance y cobertura del Informe		9 11
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance y la cobertura de la memoria.	Principal		No se presentaron limitaciones.	
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Principal	Alcance y cobertura del Informe		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Principal	Tabla GRI		64

#### 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Principal	Estructura Orgánica		6
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	Principal	Órganos Directivo Estructura Orgánica		6
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Principal	Órganos Directivo Estructura Orgánica		6
4.4	Mecanismos de los accionistas y los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Principal	Participación de los Grupos de Interés Colaboradores		12 14
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental, y el estado de su implementación.	Principal	Información corporativa		3

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
Perfil	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Principal	Participación de grupos de interes Matriz de materialidad		12 15
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Principal	Participación de grupos de interés		12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Principal	Participación de grupos de interes Matriz de materialidad		12 15
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Principal	Participación de los grupos de interés		15

No.	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
<b>Parte III. Indicadores de desempeño</b>					
<b>Desempeño Económico</b>					
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal		Este indicador no aplica a la institución	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal		Este indicador no aplica a la institución	
<b>Presencia en el mercado</b>					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Adicional	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>					
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional		Actualmente la institución no reporta este indicador	

No.	Descripción	Indicador	Información 2015	Observaciones	Página
<b>Parte III. Indicadores de desempeño</b>					
<b>Desempeño Económico</b>					
<b>Medio ambiente</b>					
<b>Materiales</b>					
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental		52
<b>Energía</b>					
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Consumo de energía		57
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Consumo de energía		57
<b>Agua</b>					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Consumo de agua		58
<b>Emisiones, vertimientos y residuos</b>					
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Nuestro compromiso con la Dimensión Medioambiental	Actualmente la institución no reporta este indicador	53

Prácticas laborales y trabajo digno					
Empleo					
LA.1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		39
LA.2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		39
Salud y Seguridad Laboral					
LA.7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo	Principal	Índice de severidad		46

Prácticas laborales y trabajo digno					
Formación y Evaluación					
LA.10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	Principal	Desarrollo académico		41
LA.12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Adicional	Medición de Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño.		42
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres.					
LA.14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Principal	Compromiso con los colaboradores y sus familias		38

Derechos Humanos					
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR4	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal		No se han presentado casos	
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Principal		En la institución no se ha presentado casos de discriminación	
Aspecto: Explotación Infantil					
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Principal		En la institución no ha presentado casos de explotación infantil, ni los ha detectado en sus proveedores	

Derechos Humanos					
Trabajos Forzados u obligatorios					
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Principal		En la institucion no ha presentado casos de explotación infantil, ni los ha detectado en sus proveedores	
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Principal		La Clinica Nueva a través de su Código de Ética y Buen Gobierno divulga a todo sus colaboradores el respeto por los usuarios internos, externos, y demás partes interesadas, como parte de su apego a la legislación en materia de derechos Humanos.	
Medidas Correctivas					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Principal		La institución cuenta con mecanismos de escucha de la voz de los usuarios internos, externos y demás partes interesadas, así como un procedimientos para gestionar estos comentarios. En el período no se han presentado casos.	

Sociedad						
Salud y Seguridad del Cliente						
PR.1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal				
Etiquetado de Productos y Servicios						
PR.5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Servicio de acogida al usuario Comité de acogida al usuario			33 34
Privacidad del Cliente						
PR.8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Acompañamiento espiritual	En la institución no ha presentado casos de reclamaciones en torno a privacidad o fuga de pacientes.		33