



Informe de gestión y
sostenibilidad ICSN - **2024**

Índice de Contenidos

- Carta Director general
- **Somos Montserrat**
 - Sobre este informe
 - Nuestros hitos
 - Valores institucionales
 - Gobierno corporativo
 - Nuestros servicios
 - Sedes
 - Convenios
- **Montserrat Visionario**
 - Política de sostenibilidad
 - Grupos de interés
- **Montserrat Acompaña**
 - Compromiso con la comunidad
 - Retos 2025
 - Gestión ambiental





- **Montserrat Mejora**

Gestión de Calidad
Seguridad del Paciente
Experiencia al Usuario

- **Montserrat Académico**

Educación
Resultados
Alianzas
Convenios

- **Montserrat Investiga**

Investigación

- **Montserrat Sostenible y Comercial**

Gestión de Infraestructura
TIC ´S
Tecnología de Apoyo Terapéutico
Información Financiera
Comunicaciones
Gestión de cumplimiento

- **Montserrat Suficiente y Capaz**

Talento Humano
SST
Transformación cultural

Carta del Director General

Desde la pandemia de 2020, el mundo ha cambiado de manera significativa. Las tribulaciones políticas, la economía y las guerras han contribuido a la creciente incertidumbre. Vale decir, la humanidad ve como poco a poco las certezas se evaporan entre discursos, reels, shorts, trinos, noticias, cambios sociales, cambios laborales y por ende, estamos en un momento donde las conversaciones se resumen en nuestras preocupaciones, las angustias, el miedo y sobre cómo nos estamos enfermando del cuerpo y de la mente.

En ese contexto, la salud mental se convirtió en un tema recurrente. La narrativa tradicional que veía los trastornos mentales como enfermedades que afectan a otros, que inhabilitan a otros, que discapacitan a algunos; ha ido cambiando por un relato que contiene más “lo que me está pasando”, “lo que le pasó a un familiar”, “la adicción de un conocido”, “la ideación suicida de nuestro amigo”, “la falta de sueño y el estrés de varios de quienes nos rodean”.

Y es que estadísticamente este cambio es

apenas lógico. Solo en Colombia las atenciones en salud mental en el sistema de salud se cuadruplicaron después de la pandemia. Y en la Clínica Montserrat- Hospital Universitario este impacto fue de frente, por momentos difícil y caótico, pero en general, un cambio que nos hizo entregar noches enteras de trabajo para pensar cómo acoplarnos a esta nueva realidad. Dicho sea de paso, la realidad llegó para quedarse por más tiempo del que cualquiera hubiera previsto.

Gracias a los esfuerzos institucionales, con el compromiso de escuchar a nuestros grupos de interés (social) para realizar acciones que favorezcan el reconocimiento de la salud mental que permitan dar continuidad (económico) a nuestra labor, y con el objetivo de mitigar el impacto de nuestro accionar en el entorno (medio ambiente), nos estamos comprometiendo con la sostenibilidad, por lo que, quiero presentar nuestro primer Informe de Gestión y Sostenibilidad del año 2024 donde les compartimos las acciones y logros que reflejan el gran trabajo colectivo realizado por todos los colaboradores de esta institución por

mejorar nuestros procesos institucionales y la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros pacientes y sus familias y demás grupos de interés.

La información se ha consolidado según los proyectos institucionales definidos en la Planeación Estratégica para la vigencia 2023-2027:

- **Gestión Estratégica:** Hemos venido avanzando, de manera consistente, en nuestros proyectos estratégicos institucionales. El porcentaje de avances al cierre de la vigencia 2024 está por encima de las metas porcentuales anuales establecidas, al igual que el acumulado general en cada uno de nuestros 7 proyectos
- **Montserrat sostenible y comercial:** La Institución aseguró el flujo de recursos de cada proceso, de acuerdo con la planificación del presupuesto, asignando recursos y verificando su ejecución mensualmente. El resultado para el cierre del año 2024 es extraordinario, rompiendo nuevamente récords históricos institucionales, reflejo de la organización administrativa y la proyección que hemos tenido en todas las modalidades de la prestación de nuestros servicios. Con orgullo se presentan los principales resultados en la Gestión e Infraestructura, con inversiones importantes en las tres sedes para mejorar, optimizar y ampliar nuestros servicios.
- **Montserrat visionario:** En todas nuestras sedes actualmente evidenciamos un aumento en el uso de los servicios, en proporción con las ampliaciones de la capacidad instalada en cada modalidad, lo que ha favorecido el incremento de nuestros indicadores de manera generalizada, y el impacto consecuente en la prestación. Cerramos con el récord de 17.966 consultas prioritarias y de programas de Servicios Ambulatorios y 34.342 servicios de hospitalización en la Clínica Montserrat, en la sede Campoalegre y en la Hospitalización día.
- **Montserrat académico:** Los procesos de docencia siguen avanzando en la ampliación de convenios, en el alcance de nuestras actividades de educación médica continuada y en todos los procesos formativos a personal de la salud. Actualmente la Clínica Montserrat cuenta con 13 convenios Docencia Servicio con reconocidas universidades del país para programas de pregrado y posgrado. Además, cerramos el año con inversiones importantes en equipos y remodelación de espacios para los estudiantes.
- **Montserrat investiga:** Una de nuestras áreas de orgullo institucional se desprende del crecimiento y desarrollo que ha tenido el área de investigación en los últimos años. Para 2024 se cerró el año con 14 proyectos de investigación propios. Es importante mencionar que en estos últimos 4 años tenemos un total de 22 artículos

publicados en revistas indexadas y 12 en revistas especializadas, con 11.823 lectores únicos.

- **Montserrat acompaña:** Tenemos el objetivo de trabajar de la mano de todos los grupos de interés, y de la comunidad en general, para generar espacios de conversación, reflexión y acompañamiento en torno a los temas de salud mental. Fruto de este trabajo fuimos acreedores del premio “Transformando país 2024” del grupo GELSA, premio otorgado por nuestra labor en todos los procesos de RSE. Al mismo tiempo estrechamos relaciones con autoridades locales y Representantes a la Cámara para adelantar acompañamientos de la Clínica a las distintas iniciativas de política pública. En la celebración del día mundial de la salud mental, como parte de nuestra rendición pública de cuentas, realizamos un stand up con el reconocido comediante Diego Camargo, donde tuvimos una asistencia de 400 personas.
- **Montserrat suficiente y capaz:** Este proyecto estratégico involucra todos los procesos de personal, entre los que se encuentran la selección, contratación, desarrollo, formación, gestión del desempeño, fortalecimiento del clima y cultura organizacional y de los asuntos relacionados con seguridad y salud en el trabajo. Dentro de las actividades destacadas en 2024 encontramos que se ha mantenido un índice de rotación de personal por debajo de la meta del 2%, una cobertura de

capacitaciones general por encima de las metas establecidas, cumplimiento del seguimiento a procesos de desempeño de colaboradores y actividades de bienestar para el personal.

- **Montserrat mejora:** Este proyecto le apunta a todas nuestras actividades de calidad y mejoramiento continuo institucional. Hemos tenido avance en los procesos de seguridad del paciente en salud mental, en julio de 2024 luego de una rigurosa visita por las auditoras del proceso, fuimos acreedores del galardón Hospital Seguro, creado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínica convirtiéndonos así en la primera institución especializada en salud mental en obtener este reconocimiento. Adicionalmente, recibimos el reconocimiento por parte de la Secretaría Distrital de Salud por nuestra participación como IPS Tutora en la Ruta del mejoramiento de la calidad, iniciativa en la que instituciones acreditadas asesoran en procesos puntuales de mejoramiento a otras IPS de la ciudad. En esta ocasión, las IPS que acompañamos en asesoría, recibieron premio por sus avances: Premio Oro: Clínica Santo Tomás y la IPS terapéutica integral. Premio Plata: Fundación Hospital San Carlos.

Estoy profundamente agradecido por el papel de todos y cada uno de los Miembros y colaboradores que aportan su grano de arena al crecimiento de la Clínica Montserrat-Hospital Universitario, su arduo trabajo, su pasión y su perseverancia. Estas virtudes son las que nos permiten enfrentar un entorno desafiante con confianza y determinación.

Quiero terminar estas palabras mencionando lo que realmente nos guía. En este momento, millones de personas en el mundo viven con trastornos mentales sin recibir diagnóstico ni tratamiento. Nuestros jóvenes soportan la presión de las redes sociales y nuevas formas de relacionamiento, que los deja, en muchas ocasiones, inermes ante las adversidades.

Esto define nuestro doble propósito: mejorar la calidad de vida de quienes acceden a nuestros servicios, comprometidos con los pacientes desde sus singularidades únicas y asombrosas, y alertar a la sociedad sobre la importancia de la prevención y el cuidado de la salud mental. Es fundamental deconstruir los estigmas alrededor de estas enfermedades y ayudar a quienes tienen responsabilidades públicas a tomar las mejores decisiones, ya que estas pueden impactar de manera positiva a los miles de personas que lo necesitan.



Omar Cuellar Alvarado

Director General ICSN



Sobre este informe

El ICSN – Clínica Montserrat está comprometido con la Sostenibilidad, por lo que su accionar está direccionado en ofrecer servicios de calidad y trato humanizado, crear un ambiente laboral responsable fundamentado en los derechos humanos, negociar justamente con proveedores, consolidar la cultura de la transparencia y generar un impacto social positivo, especialmente para los más vulnerables.

Así pues, el presente informe de gestión y sostenibilidad del ICSN – Clínica Montserrat muestra los resultados institucionales del periodo comprendido del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre del año 2024.

Este informe ha sido elaborado con referencia a los estándares definidos por el Global Reporting Initiative (GRI) versión 2021, por ser una herramienta para medir y comunicar los impactos sociales, ambientales y económicos de manera estructurada y clara.

La información financiera se presenta de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) emitidas por el Consejo Internacional de Normas de Contabilidad reglamentadas en Colombia por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante el Decreto 2420 de diciembre 14 de 2015 incluyendo sus correspondientes Notas.

En cada capítulo del informe se presenta el código de los estándares GRI relacionados frente a la gestión y los resultados de los proyectos estratégicos de la Institución, así como los códigos asignados

a los indicadores propios de nuestra gestión.

De igual manera mostramos los resultados de nuestras actividades alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y la norma ISO 26000:2010 bajo los principios de Rendición de cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los intereses de las partes interesadas, Respeto al principio de legalidad, Respeto a la norma internacional de comportamiento, y Respeto a los derechos humanos.

Frente al seguimiento de la Planeación estratégica quinquenal (2023- 2027) de manera anual se realiza la revisión del estado actual de la misma para evaluar el grado de implementación y establecer los planes operativos anuales que deben responder a las necesidades cambiantes del entorno, los grupos de interés y el sector salud.

Gracias al compromiso de la Alta Dirección, los líderes y todos los colaboradores por la mejora continua y con el objetivo de agregar valor a nuestra labor es que los resultados que a continuación se presentan, apuntan a mantener una Institución estable en lo económico, comprometida en lo ambiental e innovadora en lo social.

De presentarse alguna duda, comentario y/o sugerencia de este informe o de los resultados presentados, comunicarse al correo responsabilidadsocial@icsn.co

GRI2-3

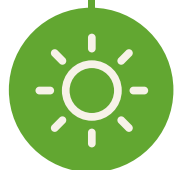
HITOS DEL ICSN - CLÍNICA MONTSERRAT

29 Nov 1951, nace el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso, gracias al empeño de un grupo destacados médicos y ciudadanos inspirados por el sacerdote. Pierre Simonart.

SEDE CLÍNICA



1951



ICSN

1952

Primera sede del ICSN, ubicada en la calle 34 con cra 7.

1959



SEDE CLÍNICA

Segunda sede del ICSN, ubicada en la calle 37 con cra 13 en Bogotá.



1964

El 9 de junio de 1962 se instaura la primera piedra de la sede de la calle 134, en 1964 fue concluida la obra.

1965



Se funda el voluntariado, gracias al apoyo de las esposas de algunos socios y otras prestantes damas.



Prestando atención y servicio con calidad humana

El ICSN es pionero a nivel nacional con el desarrollo de guías en atención en salud mental.

EDUCACIÓN



Se firma el convenio entre la Escuela Colombiana de Medicina, hoy Universidad del Bosque, y el ICSN para el programa de residencia en psiquiatría.

SIMPOSIO



Se funda el Centro Campoalegre para la atención de problemas relacionados con el abuso y dependencia de sustancias.

1970



ICSN

1974

Nace el proyecto de educación graduada en psiquiatría, con el objetivo de formar médicos especialistas en psiquiatría.

1980



CONVENIO

1987

Se crea el Simposio Internacional de Actualizaciones en Psiquiatría Humberto Roselli Quijano.

1994



HITOS DEL ICSN - CLÍNICA MONTSERRAT



Nace la Asociación de
Psiquiatras Egresados
PSIMON.

RECONOCIMIENTO



1994



ICSN

2002

Recibimos la cruz cívica al
merito asistencial: "Jorge
Bejarano".

PROYECCIÓN



2006

17 de Noviembre
de 2006: Registro
Calificado por
Resolución 7196 del
MEN.

Nos proyectamos
hacia la Acreditación,
alineando nuestro trabajo
humanizado y de calidad a
la norma ISO.

2008



ISO

2009



CONVENIO

Afiliación como
institución a la Academia
Nacional
de Medicina.

Prestando atención y servicio con calidad humana



Somos una Institución Acreditada en Salud por el Ministerio de Salud y ICONTEC, un reconocimiento a nuestro compromiso con la calidad, la seguridad y la mejora continua en la atención.

2022



Logramos la certificación de la Clínica Montserrat, como Hospital Universitario.

2023



Recibimos el premio Transformando País del grupo Gelsa, por nuestra labor en nuestros procesos de RSE.

2024

Somos la primera clínica especializada en salud mental del país en recibir este reconocimiento, reflejo de nuestro compromiso con la calidad y la seguridad del paciente.

2024





Planeación estratégica

El INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO - CLÍNICA MONTSERRAT, se compromete a trabajar basado en la evidencia científica con las prácticas más seguras y sostenibles que garanticen el trato humanizado, la calidad de vida de sus usuarios, el cumplimiento de la normatividad en la prestación de sus servicios de salud mental, docencia e investigación; para lo cual, cuenta con recursos tecnológicos, científicos y humanos idóneos, que actúan para la mejora continua de su sistema integrado de gestión.

Nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales

Misión

En el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso ICSN – Clínica Montserrat comprendemos sus necesidades en salud mental y a través de un equipo profesional experto, competente y empático, le brindamos una atención integral de calidad superior en nuestras sedes, en donde estamos orientados a la docencia y a la investigación.

Visión

El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso ICSN – Clínica Montserrat en 2027 será un Hospital Universitario que desarrollará nuevos servicios especializados en salud mental que respondan a las necesidades del entorno.

PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios adoptados para el Instituto, de acuerdo a su identidad son: Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Trabajamos en equipo, y Aprendizaje.

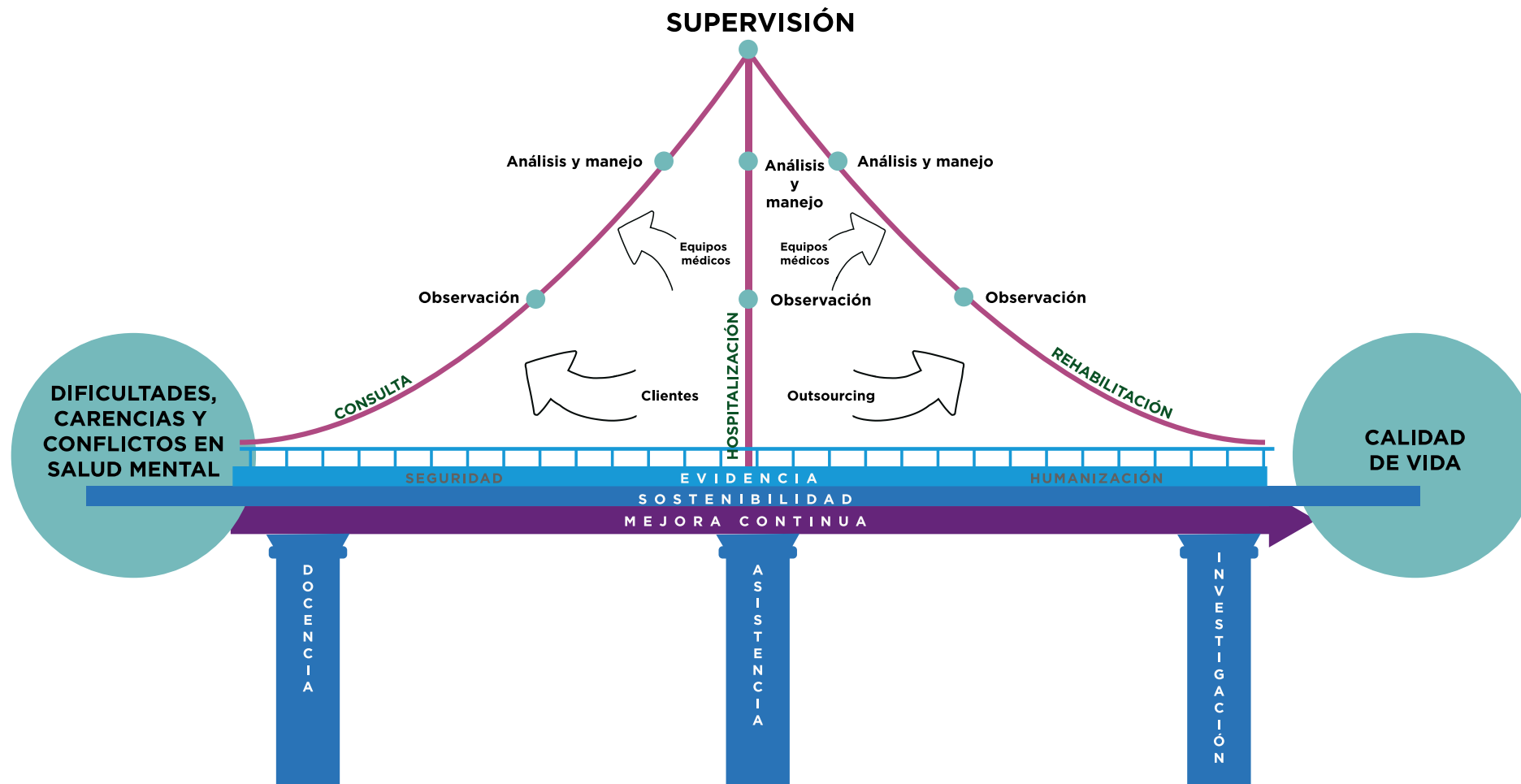
Mapa de procesos

Este mapa se ha diseñado como un modelo de procesos, distribuidos de la siguiente manera: **dos procesos trazadores** clave para el instituto, a saber, Seguridad del Paciente y Atención Humanizada; **dos procesos estratégicos**, Gestión Estratégica y Gestión de Calidad; **cinco procesos de apoyo**, que comprenden Gestión de Apoyo Logístico, Gestión Financiera, Servicio Farmacéutico y Tecnología Biomédica, Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como Gestión del Talento Humano, cinco subprocesos, bienestar social empresarial, gestión ambiental, gestión documental, gestión de infraestructura. Además, cuenta con **seis procesos misionales esenciales**: Servicios Ambulatorios, Hospitalización, Deshabitación, Docencia, Investigación y Enfermería. En el centro se encuentra el enfoque del modelo de atención centrado en la persona.

El mapa de procesos cuenta con actualización del primer trimestre del año en donde se incluyó como proceso misional Enfermería. Esto con el objetivo de fortalecer la gobernanza institucional en los procesos misionales de mayor impacto

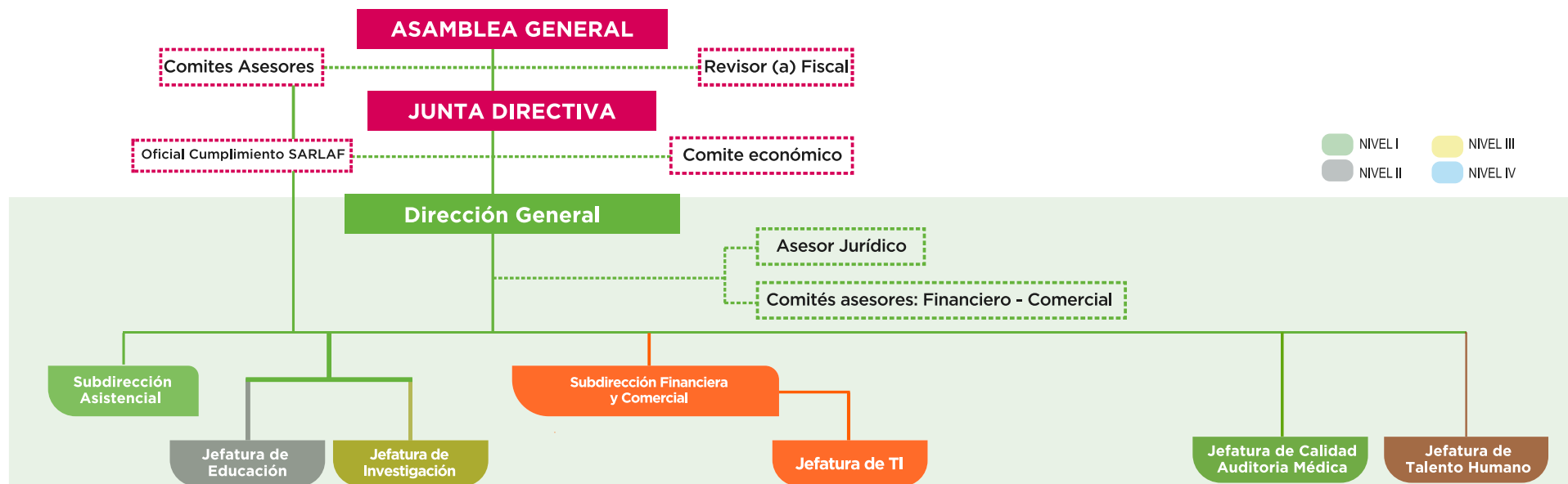


Modelo de atención



La institución se sustenta en tres pilares fundamentales (Docencia, asistencia e investigación) que definen su misión y operación. En este ámbito, la institución se destaca por ofrecer servicios asistenciales de alta calidad, extendiendo su ámbito de actuación más allá de la psiquiatría para abarcar la salud mental en general para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Nuestro Gobierno corporativo



En el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso - Clínica Montserrat, el máximo órgano social es la Asamblea general. Además contamos con una Junta directiva, Comités Estratégicos y un equipo sólido que en cabeza de la Dirección General se encarga de establecer y ejecutar estrategias para el cumplimiento de la misión, la visión y todo el direccionamiento estratégico.

Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva es el órgano responsable de hacer el seguimiento a la gestión administrativa, con el propósito de tomar decisiones informadas que potencialicen los impactos positivos y mitigar los negativos de nuestra labor haciendo énfasis en los temas económicos, ambientales y sociales

Conoce los actuales miembros para el periodo comprendido 2024 - 2026:



*Sra. Amparo Jiménez De Suárez
Presidente Junta Directiva*



*Dr. Edgard Yamhure Kattah
Vicepresidente Junta Directiva*



*Dra. Marcela Díaz Ramírez
Representante de la Secretaria
Distrital de Salud*



*Dr. León Michaan Bialikamien
Secretario Junta Directiva*



*Dr. Guillermo Acosta González
Vocal Junta Directiva*



*Dr. Iván Alberto Jiménez Rojas
Vocal Junta Directiva*



Comité Directivo

El Comité Directivo se encuentra liderado por el Director General y lo acompañan las dos subdirecciones Asistencial y Financiera, y las jefaturas de Calidad y Talento Humano.

Son los encargados de liderar la planeación estratégica y mediante su gestión promueven la promesa de valor de la institución, asegurando la gestión de procesos y servicios basados en evidencia científica que apunten a mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, ofreciendo una atención humanizada, segura y sostenible.

En busca de una permanente mejora continua, se desarrollan acciones para fortalecer los conocimientos de nuestros órganos de gobierno que permitan la toma de decisiones estratégicas en un sector tan cambiante y lleno de incertidumbre como lo es el sector salud.

GRI 2 - 9, 2 - 10, 2 - 11, 2 - 12, 2 - 14



Expansión y Fortalecimiento del Servicio de Hospitalización

Durante el 2024, la Clínica Montserrat amplió su capacidad en el servicio de hospitalización con la apertura de 13 nuevas camas de cuidado agudo, alcanzando un total de 110 camas habilitadas, distribuidas de la siguiente manera:



Las nuevas habitaciones cuentan con las especificaciones técnico-científicas que garantizan confort y seguridad, alineadas con los estándares de atención para pacientes con patologías mentales graves y riesgos clínicos como suicidio, evasiones y abstinencia, entre otros.

Incorporación de Nuevas Especialidades y Servicios

Como parte de la mejora en el abordaje clínico, se introdujo la especialidad de medicina familiar, lo que ha permitido una mayor resolución clínica y un enfoque integral en el manejo de comorbilidades orgánicas de los pacientes. Durante este periodo, se realizaron 746 interconsultas bajo esta especialidad.

Adicionalmente, se establecieron convenios con aliados estratégicos para la realización de estudios neurofisiológicos como:

Telemetrías

Videotelemetrías

Polisomnogramas

Estos estudios fortalecen el diagnóstico y tratamiento, respondiendo a las necesidades específicas de los pacientes.





Impacto y Proyección

Las mejoras implementadas se alinean con los proyectos estratégicos de la institución, favoreciendo los escenarios de práctica en el marco del modelo de hospital universitario y reforzando la promesa de valor de la clínica. Esto se ha reflejado en la adaptabilidad global de los pacientes, que para **el 2024 alcanzó un 85.2%**, evidenciando el impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios.



Fórmulas para el control y prevención de crisis en salud mental

La sede de servicios ambulatorios es un espacio especializado para mejorar la calidad de vida de los pacientes, evitando romper el vínculo con familias y amigos. Su enfoque principal es la prevención de crisis y la provisión de herramientas para el cuidado de la salud mental fuera del ambiente hospitalario.

Desde su inauguración el 24 de noviembre de 2022, la sede ha ofrecido servicios de consulta externa (psiquiatría, psicología y terapia ocupacional) y clínica diurna (adultos, niños y adolescentes, y psicogeriatría). A lo largo de su trayectoria, estos servicios han mostrado una tendencia positiva en términos de personal y atenciones.

Crecimiento y Transformaciones en 2024

Expansión de la Clínica Diurna

En respuesta al incremento de pacientes, los servicios de la clínica diurna experimentaron modificaciones significativas:

Clínica diurna para adultos

Se dividió en dos jornadas para aumentar la capacidad de atención y garantizar que los pacientes que trabajan o estudian no se vean afectados:

Mañana: 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Tarde: 1:00 p.m. - 5:00 p.m.

Clínica diurna psicogeriatría

Aumentó sus días de atención, pasando de atender martes, miércoles y viernes a ofrecer consultas los lunes, martes, miércoles y viernes, ampliando así su cobertura.

Apertura de la Clínica Diurna de Adicciones (Diciembre 2024)

- Se estableció inicialmente con atención los días martes, miércoles y jueves.
 - Está gestionada por la psicóloga de la sede Campoalegre.



Incorporación de Nuevos Servicios y Actividades

1

Terapia Asistida con Animales

- Dirigida por una psicóloga.
- Destinada a pacientes de las clínicas diurnas para adultos y niños.

2

Nuevas actividades Clínica Diurna

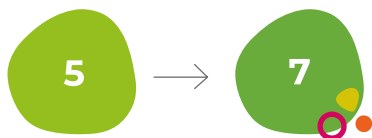
- Teatro y danza como herramientas terapéuticas.
- Salidas programadas a lugares como:
 - Cine foros.
 - Excursiones ecológicas.
 - Bibliotecas.

Todo esto se lleva a cabo con el apoyo y acompañamiento continuo del equipo de la clínica diurna.

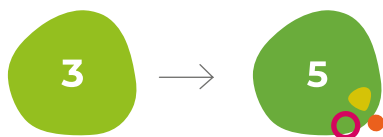
Crecimiento del Equipo de Especialistas

Para responder a la creciente demanda, se fortaleció el equipo de profesionales de la consulta externa:

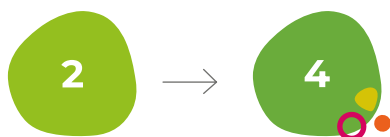
Psiquiatras generales



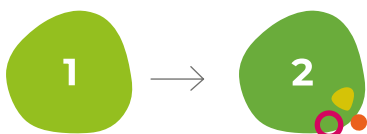
Psicólogos



Psiquiatras infantiles



Neuropsicólogas



Estos incrementos se deben a la contratación de nuevas aseguradoras y a la necesidad de ofrecer una mejor cobertura a los pacientes.

Mejoras en infraestructura

A lo largo del 2024, se llevaron a cabo múltiples adecuaciones para optimizar la experiencia de los pacientes y el personal:



Ampliación de espacios

Se amplió la clínica diurna infantojuvenil y psicogeriatría para mayor comodidad y mejor distribución. La clínica de psicogeriatría se trasladó al 4to piso, optimizando su entorno.



Optimización de la ventilación e iluminación

Se mejoró la ventilación e iluminación con nuevas ventanas en consultorios, lavamanos en el 4to piso y sistemas de ventilación en los salones de clínica diurna, favoreciendo un entorno más saludable.



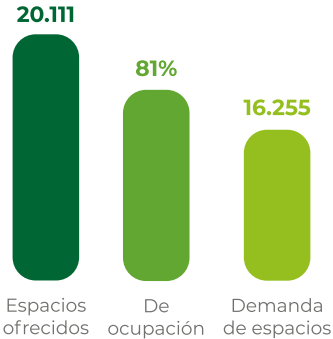
Mejoras estéticas y funcionales

Se renovó la decoración del área infantojuvenil para crear un ambiente más acogedor, se instalaron cortinas eléctricas en el salón de seminarios para mejorar el control de la iluminación y se reubicó la recepción en un espacio más cómodo para el personal y los visitantes.

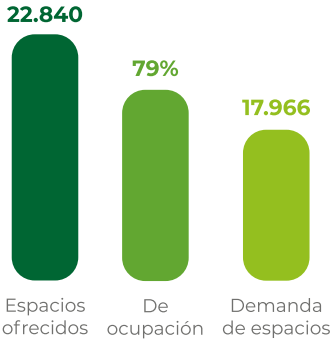
Capacidad y Demanda de Servicios

Clínica diurna y consulta externa

2023

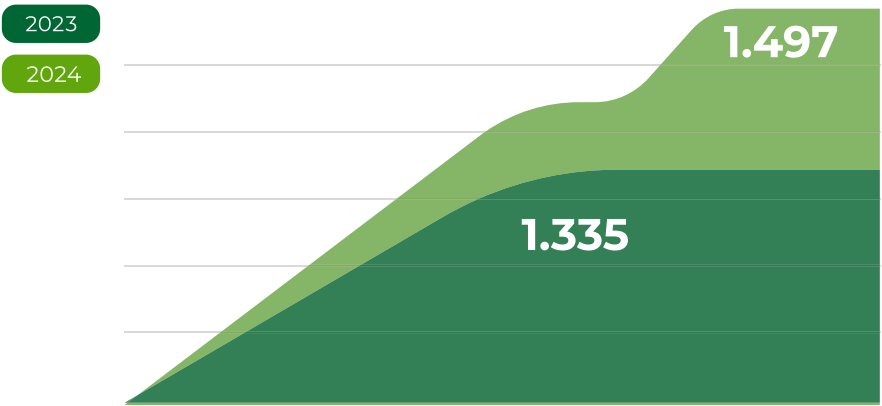


2024



La sede de servicios ambulatorios sigue creciendo para responder a la demanda de atención. En 2024, se amplió la capacidad de consulta externa y clínica diurna, manteniendo un equilibrio entre oferta y demanda para garantizar una atención óptima.

Consulta externa



Promedio de atenciones mensuales

En 2024, la consulta externa registró un aumento en la demanda, pasando de un promedio mensual de 1.335 atenciones en 2023 a 1.497 atenciones. Además, la oferta total de espacios creció, manteniendo una ocupación estable cercana al 80%, lo que refleja la confianza de los pacientes y la necesidad de fortalecer la capacidad del servicio.



Un equipo comprometido

La sede de servicios ambulatorios funciona como una unidad donde la mayoría de los colaboradores están involucrados en todos los procesos. Su labor, compromiso y humanidad han sido fundamentales para el éxito y crecimiento de la sede. Gracias a su profesionalismo y sentido de pertenencia, hoy la sede de servicios ambulatorios no solo es un espacio de atención, sino una verdadera familia.

Impacto y Perspectivas

El crecimiento sostenido de la sede demuestra un fuerte compromiso con la atención integral de los pacientes. Se ha mejorado el acceso a los servicios, fortalecido el equipo profesional y optimizado la infraestructura para brindar un mejor entorno terapéutico.

Para el próximo periodo, se espera:

- Continuar con la expansión de servicios especializados.
- Mejorar aún más los espacios físicos para la atención.
- Seguir fortaleciendo la red de aseguradoras para ampliar la cobertura.
- Evaluar la posibilidad de abrir nuevas jornadas en clínicas diurnas según la demanda.





Sede en red - Campoalegre

Sede en red - Campoalegre

Programa de Adicciones y Control de Impulsos

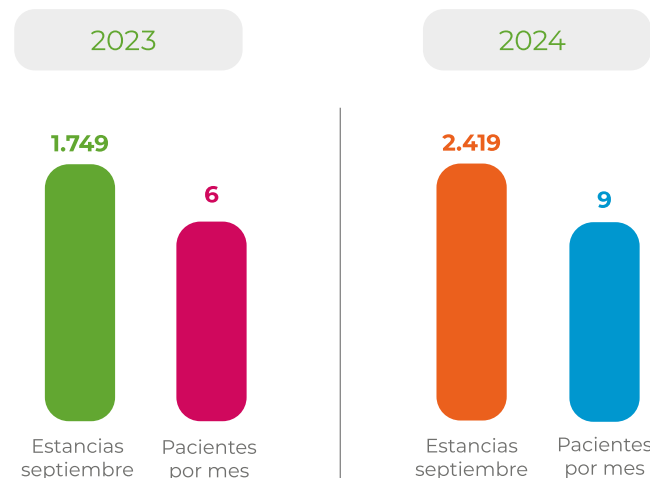
Desde enero de 2024, el programa de la sede en red Campoalegre amplió su capacidad, pasando de 11 a 17 camas, lo que permitió un mejor aprovechamiento de los recursos y una mejora en el porcentaje de ocupación de camas (ID-DH-01) en comparación con años anteriores.

• Crecimiento y Ocupación



Este crecimiento se traduce en una mejora significativa en los ingresos operacionales del programa.

Esta expansión también tuvo un impacto positivo en los tiempos de estancia:



• Reactivación de la Clínica Diurna de Adicciones

En conjunto con la dirección del ICSN y la subdirección científica, **se trabajó en la reapertura de la clínica diurna de adicciones y control de impulsos**, cerrada desde la pandemia de COVID-19.

- Se establecieron nuevos lineamientos y objetivos para su funcionamiento.
- La clínica inició atención el **9 de diciembre de 2024**, con jornada de cuatro días a la semana en la sede de servicios ambulatorios del ICSN.
- Se integró una psicóloga entrenada durante una semana en el programa para su adecuado desarrollo.

En 2024, el programa de adicciones y control de impulsos recibió a residentes internacionales en formación:



Este intercambio demuestra el posicionamiento y prestigio del programa a nivel internacional, consolidándolo como un referente en la atención de pacientes con trastornos de adicción y control de impulsos.



Crecimiento en Cobertura y Ocupación

Como parte de la estrategia de fortalecimiento, se ampliaron los convenios institucionales, incluyendo la atención a pacientes del **Magisterio Nacional** y **nuevas pólizas internacionales**. Esto contribuyó al incremento en la ocupación del servicio, alcanzando un promedio anual de **81.1%**, con un total de **31.463** camas noche/ocupadas, superando el **80.5%** registrado en 2023.

Por otro lado, el servicio de consulta prioritaria también experimentó un aumento en la demanda, registrando un crecimiento del **3.9%** en comparación con el 2023, pasando de **2.675 a 3.185 atenciones**.



salud
Plan Complementario





Montserrat Visionario



Política de sostenibilidad

El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso - Clínica Montserrat ratifica su compromiso con la sostenibilidad integrando en su estrategia misional, las acciones necesarias que respondan al interés colectivo y al fortalecimiento del tejido social.

Fundamentado en prácticas de Buen Gobierno y articulando las Políticas de Responsabilidad Social y Gestión Ambiental se diseñarán estrategias que promuevan el bienestar social presente y futuro, integrando aspectos económicos, sociales y ambientales.

Alineará su accionar con la normativa vigente, con estándares nacionales e internacionales, procurando la salud mental, el bienestar, el trabajo decente, el crecimiento económico y reducción de sus impactos ambientales, enmarcados en la medición de resultados, el mejoramiento continuo y la transparencia en la gestión.

Alcance

El alcance de la Política aplica a, usuarios, familiares, colaboradores, contratistas y

demás terceros que deseen tener algún tipo de relacionamiento con la Clínica.

Estrategia de Sostenibilidad

Aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocados en servicios especializados en salud mental que respondan a las necesidades del entorno mediante estrategias que integren:

- Aspectos económicos que faciliten el uso eficiente de recursos para la consolidación de alianzas, como medida para tomar decisiones que promuevan el desarrollo sostenible.
- Aspectos sociales que promuevan el bienestar, el trabajo decente y la inclusión haciendo énfasis en el reconocimiento del cuidado y manejo de la salud mental en la comunidad.
- Aspectos ambientales, basados en estándares internacionales de conservación, reducción, reutilización, recuperación, renovación y reciclaje para aplicarlos en las actividades de la institución.

Ruta de la Sostenibilidad

Económico: Asegurar la continuidad del negocio, mediante la evaluación periódica de riesgos y los posibles impactos, que puedan poner en peligro la prestación de los servicios, monitoreando de manera

permanente los controles establecidos, promoviendo la cultura de la transparencia en la Institución.

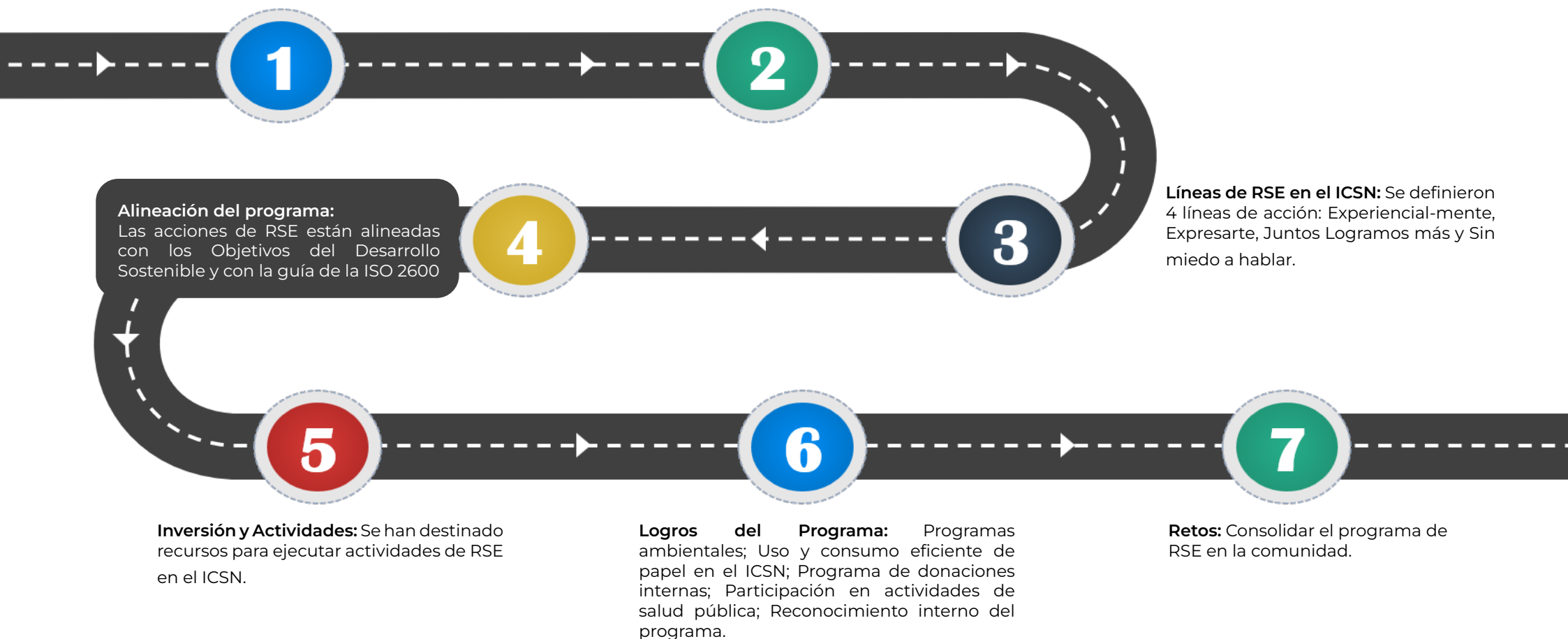
Social: Apoyados en la experiencia institucional se generan estrategias para escuchar al cliente interno y externo entregando herramientas que impacten en la visibilidad de la salud mental en la comunidad.

Medioambiental: Promoviendo una cultura “Ambiental mente – consciente” donde cada acción apunte al bienestar del ecosistema que nos rodea.

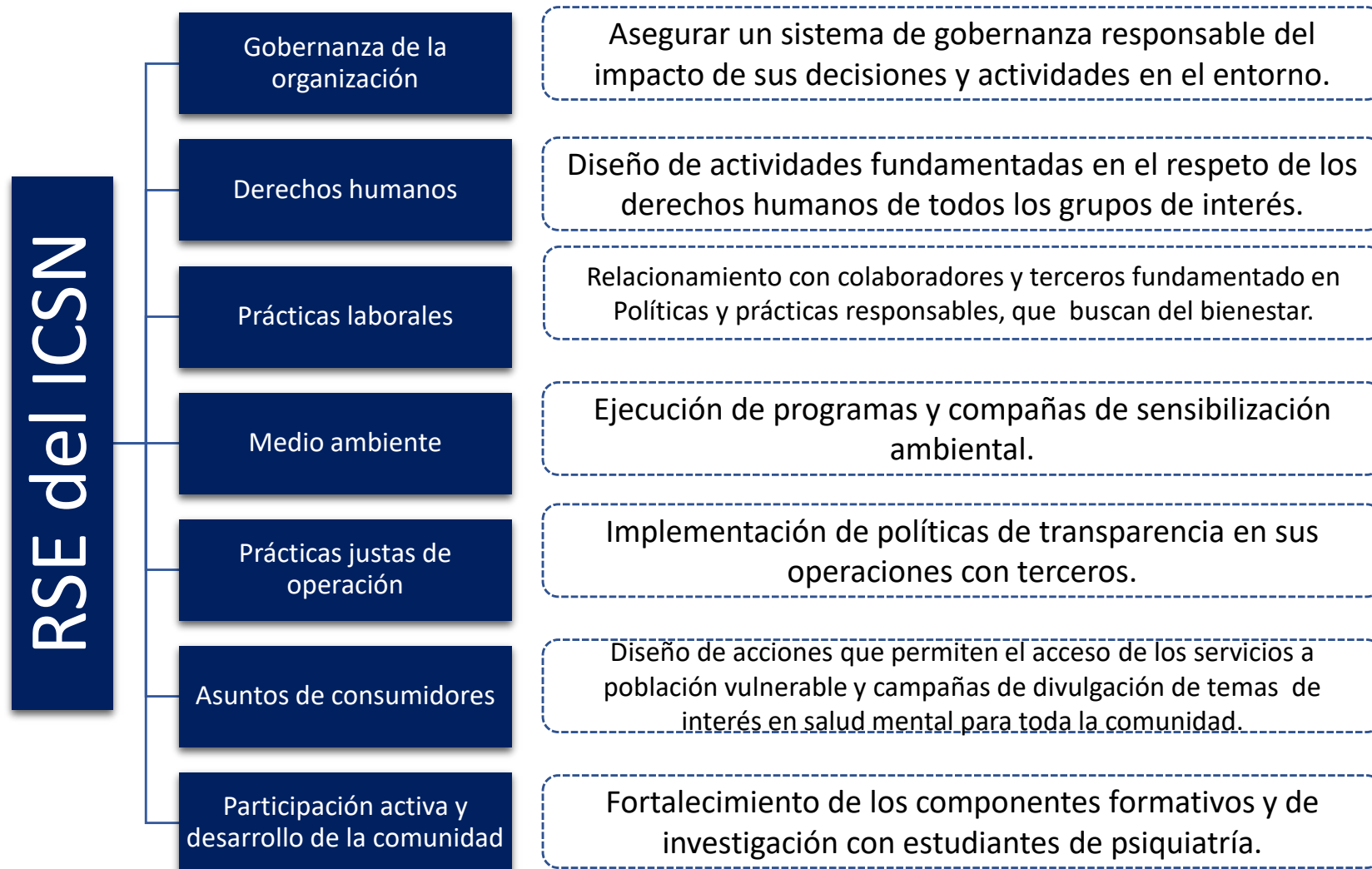
Ruta de la Sostenibilidad

Compromiso desde la Gobernanza: Desde la Alta Dirección se da una visión estratégica a la sostenibilidad, la cual está presente en todos los procesos de la Institución.

Política de Sostenibilidad: El ICSN-Clinica Montserrat cuenta con una Política de Sostenibilidad, Responsabilidad Social, Ambiental y 7 Políticas asociadas.



Visión estratégica de la RSE





RESPONSABILIDAD SOCIAL

ICSN - CLÍNICA MONTSERRAT

Cliente interno

Cliente externo

Medio Ambiente

Comunidad

El programa de RSE del ICSN debe ser: “Soportable en lo ecológico, viable en lo económico y equitativo en lo social; y será sustentable, para argumentar o defender.”

Grupos de interés

Grupo de interés	Canal de comunicación	Área responsable	¿Qué es lo que más destacan de la Institución?	Reto 2025
 Miembros y Junta directiva	Informes de Desempeño Página web Redes sociales Medios de comunicación interna Cómite Directivo	Reuniones de Miembros Reuniones mensuales de JD	Que las estrategias de la Clínica alineadas con las necesidades de los pacientes y sus familias.	Asegurar los recursos necesarios para la operación y ampliar servicios ambulatorios.
 Pacientes y familiares	Oficina experiencia al usuario Buzones de sugerencias Página Web Redes sociales Medios de comunicación interna	Experiencia al Usuario	Programas terapéuticos que mejoran la calidad de vida de los pacientes	Mejorar tiempos de espera, canales de comunicación y organización en horarios y traslados.
 Colaboradores	Intranet Almera Página web Redes sociales Medios de comunicación interna Comité de convivencia COPASSST	Jefatura de Talento Humano Gestor de SST	Existe una perspectiva general satisfactoria de los colaboradores frente al direccionamiento, compromiso frente a la seguridad del paciente, participación en los diferentes niveles y el relacionamiento entre áreas.	Definir actividades de formación y campañas de sensibilización frente a dos competencias institucionales: Trabajo en equipo y comunicación.
 Universidades Estudiantes	Intranet Almera Página web Redes sociales Medios de comunicación interna	Jefatura de Educación	Los residentes valoran la formación en psicoterapia y psicodinamia.	Ofrecer espacios académicos exclusivos y talleres de comunicación para mejorar su experiencia.
 Clientes	Reuniones para negociar contratos Página web Almera Redes sociales Medios de comunicación interna	Subdirección asistencial y financiera	Prestación de servicios de calidad.	Afrontar las variaciones del sector para no afectar la prestación de servicios.

Grupos de interés

Grupo de interés	Canal de comunicación	Área responsable	¿Qué es lo que más destacan de la Institución?	Reto 2025
 Proveedores	Reuniones de seguimiento Página web Redes sociales Correo electrónico Reportes	Subdirección financiera comercial	Los proveedores son considerados aliados estratégicos y valoran como su personal es integrado en las actividades que ejecuta la Institución. Resaltan la oportunidad en pagos.	Afianzar en el proceso de compras sostenibles.
 Donantes y aliados	Reuniones de acercamiento Página web Redes sociales Correo electrónico Reportes	Asuntos corporativos y RSE Gestión ambiental	El valioso aporte que la institución ha hecho por la salud mental, contribuyendo de manera significativa al bienestar y desarrollo de nuestro país.	Generar nuevas alianzas para llevar a más personas el mensaje del cuidado de la salud mental.
 Comunidad	Página web Redes sociales Boletines Correo electrónico Reportes	Asuntos corporativos y RSE Gestión ambiental Comunicaciones	Motivar la conversación sobre la salud mental	Diseñar actividades innovadoras que motiven el cuidado de la Salud Mental.

GRI 2-29

GRI 3-1

GRI 3-2

Temas materiales

En el proceso de la Planeación Estratégica se analizaron los resultados de los grupos focales, la ejecución por procesos, los retos por cada uno de estos y el resultado del análisis PESTEL, con el objetivo de identificar las oportunidades y amenazas del entorno y así generar las estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y mitigar riesgos y comprender cómo los factores externos pueden influir en el desempeño de la organización a corto y largo plazo.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO ESTRATÉGICO
Responsabilidad social	Fortalecer la participación de la clínica en las discusiones sociales y la construcción de soluciones a las problemáticas de Salud Mental.	Montserrat Acompaña
Financiera	Garantizar los recursos que permitan el crecimiento de la infraestructura física y tecnológica necesarias para la prestación de servicios de manera adecuada, suficiente y sostenible.	Montserrat Sostenible y Comercial
Cliente	Dar cobertura a nuevas necesidades de los pacientes y las familias.	Montserrat Visionario
	Fortalecer, la infraestructura, el talento humano, los procesos, el portafolio de servicios, y los resultados los servicios de docencia de la clínica.	Montserrat Académico
Procesos	Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión Organizacional.	Montserrat Mejora
Aprendizaje y crecimiento	Fortalecer las competencias técnicas del recurso humano para atender los retos institucionales, aumentando su satisfacción y retención, lo que permitirá el adecuado desempeño organizacional.	Montserrat Suficiente y capaz
	Mantener la clasificación del grupo en B e iniciar la preparación para alcanzar la clasificación A.	Montserrat Investiga

	Estándar GRI	Aspecto Material Clínica Montserrat
GRI 3	Temas Materiales 2021	Montserrat Acompaña
GRI 201	Desempeño económico 2016	Montserrat Sostenible y Comercial
GRI 203	Impactos Económicos Indirectos 2016	Montserrat Sostenible y Comercial
GRI 205	Anticorrupción 2016	Montserrat Sostenible y Comercial
GRI 403	Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	Montserrat Suficiente y Capaz
GRI 404	Formación y Educación 2016	Montserrat Suficiente y Capaz

GRI 201 Desempeño económico 2016:

Se presenta la información sobre el desempeño económico de la Clínica, refleja el manejo de sus ingresos, costos, gastos, inversiones, impuestos, pagos a terceros, inversiones en comunidad y utilidades. Con este estándar se comparte la forma como la Clínica busca asegurar su continuidad y así lograr acciones que impacten a los grupos de interés.

GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016:

En este contenido se muestra el impacto que tienen las inversiones en infraestructura, en el caso de la Clínica se muestra el interés de crecer asegurando el bienestar y seguridad de los pacientes, familias, colaboradores y terceros, procurando mitigar el impacto en el medio ambiente y ofreciendo oportunidades de trabajo a profesionales de las áreas requeridas en la operación y por ende ampliando programas a favor de la salud mental para la comunidad.



GRI 205 Anticorrupción 2016: Este Estándar aborda el tema de la anticorrupción, muestra la gestión de la Clínica frente a temas como soborno, pagos de facilitación, fraude, extorsión, blanqueo de capitales, entre otros. También se incluyen el ofrecimiento o recepción de regalos, préstamos, honorarios, recompensas u otras ventajas para inducir a hacer algo deshonesto, ilegal o que represente un abuso de la confianza. Se muestra el compromiso con la integridad, la gobernanza y las prácticas empresariales responsables.

GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo 2018: Este Estándar aborda el tema de la salud y seguridad en el trabajo. Muestra el compromiso de la Clínica en ofrecer condiciones laborales saludables y seguras, las cuales están reconocidas como un derecho y son parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las condiciones laborales saludables y seguras suponen tanto la prevención de los daños físicos y mentales como el fomento de la salud de los trabajadores.

GRI 404 Formación y Educación 2016: Este estándar incluye el enfoque de la organización con respecto a la formación y el desarrollo de las competencias de los empleados, y a las evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional. Para la Clínica la formación de su talento humano es un tema estratégico, por lo que gestiona de manera permanente.

Actividades de Responsabilidad social alineadas a los Objetivos del Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad impulsa el futuro de la sociedad. Cuando una empresa integra el desarrollo sostenible en sus procesos, no solo busca rentabilidad: también contribuye al bienestar y al verdadero progreso de las generaciones presentes y futuras.

Por eso, cada actividad del ICSN – Clínica Montserrat se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reflejando así nuestra gestión:

Visión estratégica del programa de Sostenibilidad	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Acciones ICSN
Gobernanza de la Organización: La alta gerencia del ICSN – Clínica Montserrat ha adoptado las siguientes acciones.		• Un sistema de calidad que se desarrolla en todos los niveles y procesos del Instituto junto con sus colaboradores, con seguimiento de las actividades y el trabajo realizado para la consecución de los objetivos estratégicos. • Cumplimiento de la legislación aplicable. • Garantizando los Derechos laborales de sus colaboradores. • Estableciendo estrategias que permitan fortalecer las prácticas de humanización en la atención integral, desde la prestación de un servicio con calidez humana, trabajando en pro de la desestigmatización de la enfermedad mental, garantizando el cumplimiento de derechos y deberes, así como procurar el bienestar de los colaboradores como agentes de la humanización. • Charlas en concientización sobre la autonomía del paciente de salud mental. • Apoyo en la formación de docentes y estudiantes.
Derechos Humanos: El ICSN – Clínica Montserrat ha sido pionero y ha trabajado arduamente en la construcción, divulgación y apropiación de los derechos de los pacientes con afecciones en salud mental, por lo que diseñó un modelo de atención que busca la autonomía, el respeto del paciente y en mejorar su calidad de vida.		• Con el propósito misional de humanizar el servicio contamos con la oficina de Experiencia al Usuario, donde se realiza seguimiento a casos de los usuarios que requerir de acompañamiento específico. Además, es el área encargada de la divulgación de derechos, deberes y de los programas de humanización y rehabilitación psicosocial. • Se ha motivado la conformación y las reuniones de Asociación de Usuarios y pacientes y se cuenta con un plan de acción acorde a los lineamientos de la política de participación social en salud según la Resolución 2063 de 2017. • Derechos y deberes de los pacientes: Se encuentran disponibles en la página web y en los diferentes canales de difusión.

Visión estratégica del programa de Sostenibilidad	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Acciones ICSN
Prácticas laborales: En procura de ofrecer a los colaboradores un ambiente de crecimiento, estabilidad y de oportunidades, desde el año 2017, el ICSN – Clínica Montserrat cuenta con:	   	Una Política de beneficios que contempla diferentes pagos extralaborales impactando en la retención del personal y la calidad de vida de los colaboradores y su familia. Lo colaboradores cuentan con primas extralegales, de vacaciones, extralaboral de servicios, de antigüedad, auxilios de educación, de anteojos, de maternidad, de fallecimiento por familiares de primer grado de consanguinidad y esposa (o) o compañera (o) permanente, auxilio extralaboral de transporte, incapacidades asumidas al 100%, bonificación por pensión de vejez. Contamos con una política de prevención del acoso laboral, programa capacitación del Talento humano, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y planes de formación.
Medioambiente: El ICSN – Clínica Montserrat trabaja por mitigar el impacto de su operación en el medio ambiente, desarrollando acciones encaminadas a:	     	• La gestión de residuos, instalación de contenedores para la segregación de residuos de baterías y pilas y generación de residuos reciclables/aprovechables campañas de sensibilización ambiental. • Instalación de grifos con sensor de movimiento, instalación de ahorradores de agua. • Cambio del 87% de luminarias a LED y ahorradores (Se han instalado 1465 luminarias). • Estrategias de digitalización documental para disminuir el consumo de papel. • Se ha realizado la devolución posconsumo de tóner de impresión al fabricante, entregando 296.1 kg (HP planet partners). • Siembra de 60mts de prado en la Clínica Montserrat. • Delimitación en sede en red Centro Campoalegre mediante la implementación de barreras vivas a través de la siembra de arbustos del género eugenias, en aproximadamente 300 metros. • Siembra de 40 árboles nativos en Centro Campoalegre. • Recuperación de residuos aprovechables por parte de la asociación reciclamos diferente – ASOREDI E.S.P.

Visión estratégica del programa de Sostenibilidad	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Acciones ICSN
Prácticas justas de operación: El ICSN – Clínica Montserrat, cumpliendo la normatividad vigente trabaja en la constante mejora y actualización de:		• Sistema SARLAFT: Promoviendo capacitaciones a los colaboradores y terceros vinculados con la Institución. • Política de confidencialidad: Dando cumplimiento normativo y asegurando el cuidado de la información de nuestros pacientes y sus familias, entendiendo que el derecho a la privacidad es clave para su recuperación y tratamiento. • Política anticorrupción y antifraude. • Sistema SICOF: Implementación de este subsistema de acuerdo con los parámetros definidos por la Supersalud. • Programa de Ética y Transparencia Empresarial: Por lo que se han definido Políticas, lineamientos, metodologías, procedimientos y controles para prevenir, detectar, corregir y controlar los riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno.
Asuntos de consumidores: El ICSN – Clínica Montserrat trabaja por generar una cultura del reconocimiento del cuidado e importancia de la Salud Mental, por lo que:		• Ha establecido una tarifa social para que población vulnerable tenga acceso a nuestros servicios, por lo que se trabaja en favorecer alianzas con terceros y subsidiar el 50% en los servicios ambulatorios para los colaboradores del ICSN – Clínica Montserrat y sus familiares en primera y segunda línea de consanguinidad. • Se trabaja en conjunto con terceros para promover la conversación relacionada con la salud mental.

Visión estratégica del programa de Sostenibilidad	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Acciones ICSN
Participación activa y desarrollo de la comunidad: El ICSN – Clínica Montserrat genera acciones para que la sociedad en general pueda hablar sin miedo de salud mental, por lo que		• Trabaja en su posicionamiento y reconocimiento por la formación de médicos psiquiatras del país desde el año 1980, además de ser un centro de práctica para la formación de estudiantes de programas técnicos y profesionales en áreas de salud enfocadas a la atención en salud mental. • Por otro lado, trabaja desde su proceso de investigación en la formación de semilleros de investigación para el desarrollo de proyectos que generan nuevo conocimiento para la atención en salud mental. • Realizamos actividades sin costo para población general: empresas, colegios y fundaciones. • Además, se promueven actividades de Donación para los colaboradores y sus familias, de tecnologías en salud y de información y comunicaciones.

Cada actividad que se diseña pretende impactar los ODS y de esta manera desde el ICSN – Clínica Montserrat aportamos en la construcción de un planeta justo y equitativo para todos.

GRI-2 GRI-3



Montserrat Acompaña



¿Qué hacemos?

El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso -ICSN – Clínica Montserrat trabajamos en generar acciones que se encuentren alineadas con los ODS, centradas en las necesidades de los grupos de interés para generar espacios de conversación, reflexión y acompañamiento en torno a la salud mental en medio de un entorno cambiante, incierto y desafiante.

Es así como surge el proyecto institucional: “Montserrat Acompaña” con el objetivo de trabajar mancomunadamente con todos los grupos de interés y la comunidad en general, para conversar sobre la Salud Mental, visualizar su importancia y trabajar de manera articulada con diferentes entidades y sectores económicos para reconocer los estigmas que existen alrededor de la enfermedad mental, que luego de la pandemia ha surgido como una muestra de lo vulnerables que somos los seres humanos, y por supuesto las organizaciones al estar compuestas por personas que se ven enfrentadas día a día a múltiples cuestiones y dificultades, por eso trabajamos en escucharlos, acompañarlos y ofrecerles herramientas para que puedan aplicarlas y así contribuir en su calidad de vida.

¿Cómo lo hacemos?

El ICSN – Clínica Montserrat está comprometido con el desarrollo humano sostenible y sustentable, por lo tanto, somos, Responsables en lo Social: (promovemos acciones para) Cliente Interno y Cliente externo; Responsables en lo Económico (Asegurando negociaciones justas con Clientes; asignando recursos para actividades de RSE; entregando beneficios extralegales y promoviendo la cultura de la transparencia), y Responsables con el Medio Ambiente: (buscamos disminuir los impactos ambientales negativos en la prestación de servicios en salud; continuar el apoyo a entidades con foco en el cuidado ambiental). Cada acción se enfoca en generar aportes que promuevan la calidad de vida de nuestros usuarios, sus familias, colaboradores, y comunidad en general.

Nuestro compromiso frente a la responsabilidad social es escuchar a la comunidad, acompañar los diferentes procesos relacionados con salud mental, para brindar acciones y herramientas que contribuyan a la visibilidad de la importancia de la salud mental en la comunidad, por ello en el 2024 ganó el premio Transformando País por la labor realizada a favor de la salud mental, reconocimiento otorgado por el Grupo empresarial Gelsa.

La Clínica ha venido fortaleciendo año a año su relacionamiento con la comunidad razón por la cual ha estructurado líneas de acción para el desarrollo de actividades, lo que nos permitió realizar acercamientos con 26 organizaciones como empresas, colegios, fundaciones y colectivos que manifestaron su interés en trabajar por la salud mental de sus grupos de interés.

A continuación, se presenta el objetivo de cada línea, con el número de organizaciones contactadas y el número de actividades ejecutadas.

Líneas de Acción de RSE ICSN – Clínica Montserrat

**Experiencial - mente**

Brindamos una experiencia sobre la salud mental en el entorno, bien sea **educativo, laboral o personal** para identificar la importancia del tema y su relación con el día a día.

**Expres - arte**

Ofrecemos la oportunidad de **expresar las emociones** mediante talleres como una estrategia para reconocer la importancia de la salud mental.

**Juntos logramos más**

Invitamos a personas, empresas y/o colectivos para que a través de sus aportes se **gestionen programas**, investigaciones y/o se fortalezcan programas que se adelantan en el instituto a favor de la salud mental.

**Sin miedo a hablar**

Campaña que busca llamar la atención sobre los estigmas y tabúes que rodean la salud mental en Colombia. Por medio de **piezas gráficas** (tanto físicas como digitales) promovemos mensajes sobre prevención y manejo en casa de las principales enfermedades.





Recibimos el reconocimiento en los Premios GELSA 2024 por nuestro aporte al cuidado y promoción de la salud mental.

En 2024, la Clínica Montserrat – Hospital Universitario reafirmó su compromiso con la responsabilidad social empresarial (RSE), fortaleciendo su relación con la comunidad y promoviendo la salud mental de manera accesible e innovadora. A través de alianzas estratégicas, eventos de sensibilización y participación en espacios de innovación, la Clínica ha logrado impactar a un público amplio, posicionándose como un referente en el sector.

Este esfuerzo fue reconocido con el Premio Transformando País, otorgado por el Grupo Gelsa, en reconocimiento a su labor en salud mental.

Relacionamiento con la Comunidad y Estrategia de RSE

La Clínica ha trabajado en fortalecer su conexión con diversas organizaciones, promoviendo la salud mental en espacios académicos, empresariales y comunitarios.

- **Alianzas Estratégicas:** Se logró el acercamiento con 26 organizaciones, entre empresas, colegios, fundaciones y colectivos, con interés en implementar acciones para la salud mental dentro de sus comunidades.
- **Líneas de Acción:** Se estructuraron estrategias específicas para cada sector, asegurando que las actividades se alinearan con las necesidades de cada grupo de interés.
- **Sensibilización desde un Enfoque Comunitario:** La Clínica ha trabajado en derribar los mitos sobre la salud mental, promoviendo un enfoque basado en la evidencia científica pero accesible para toda la población.



Principales Logros en 2024

Premio Transformando País

- En reconocimiento al impacto de la Clínica en la promoción de la salud mental, el Grupo Empresarial Gelsa otorgó el Premio Transformando País, destacando la labor en responsabilidad social y bienestar comunitario.

Participación en Espacios Académicos y de Innovación

- MentalTech: Pensando en Innovar el Cuidado de la Salud Mental, organizado por el HUB iEX y la Facultad de Psicología de la Universidad El Bosque.
- 1er Encuentro de Responsabilidad Social “Concientízate” con la Sostenibilidad en Salud, organizado por la Subred Centro Oriente.
- Simposio sobre Seguridad en el Paciente Quirúrgico, donde se compartió la experiencia de la Clínica en RSE y la promoción del diálogo abierto sobre salud mental.



Impacto y Alcance de las Actividades de RSE

- Durante el 2024, la Clínica Montserrat llevó a cabo un total de **32 actividades** en diversas organizaciones, incluyendo empresas, colegios, fundaciones y comunidades, con el propósito de **sensibilizar y educar sobre la importancia del cuidado de la salud mental**. A través de estas iniciativas, se logró impactar a más de **1.200 personas**, promoviendo espacios de conversación abiertos, accesibles y fundamentados en evidencia científica.
- Además, en los últimos dos años, la Clínica ha recibido donaciones superiores a **\$80 millones**, recursos que han sido clave para garantizar la realización de estas actividades sin ningún costo para las organizaciones participantes. Gracias a este respaldo financiero, ha sido posible ampliar el alcance de las acciones de RSE, facilitando el acceso a herramientas y conocimientos que contribuyen al bienestar emocional de distintos grupos de interés.



Evento de Rendición de Cuentas: "De mi Locura me Río Yo"

Tras el éxito del evento "Del Alma" en 2023, la Clínica decidió innovar en 2024 con una propuesta centrada en el humor como herramienta terapéutica para abordar la salud mental.

- **Formato Innovador:** Preparamos el Stand-Up "De mi locura me río yo" donde la protagonista fue la risa y se mostró el poder sanador de la diferencia y el respeto.
- **Testimonios Inspiradores:** Se incluyeron testimonios de pacientes, familiares y colaboradores, quienes compartieron sus experiencias y reflexiones sobre la importancia de la risa en la salud mental.
- **Fecha y Lugar:** El evento se realizó el 10 de octubre de 2024 en el MBS Theater, con más de 400 asistentes.





- **Recaudo:** Se logró una recaudación de más de \$25 millones, con un 85% de asistentes provenientes de público general y un 15% de entidades jurídicas.
- **Facilitación del Acceso:** En alianza con Tuboleta, se optimizó la experiencia de compra de entradas, facilitando el acceso de los asistentes y asegurando un espacio adecuado para la puesta en escena.
- **Impacto Positivo:** Los comentarios del público resaltaron el enfoque innovador y respetuoso del evento, logrando que la salud mental se abordara desde una perspectiva esperanzadora y cercana.

Retos y Oportunidades para el Futuro

Retos Identificados

- Consolidar una base de donantes estable que garantice la continuidad de las actividades de RSE.
- Aumentar el impacto de las campañas de sensibilización, llegando a más sectores de la sociedad.
- Mejorar la articulación con nuevas organizaciones para expandir las alianzas estratégicas.
- Innovar en los formatos de divulgación y participación, asegurando un enfoque dinámico y accesible para diferentes públicos.



Oportunidades de Crecimiento

- Mayor integración con el sector empresarial para la promoción del bienestar laboral desde una perspectiva de salud mental.
- Explorar nuevas estrategias digitales y tecnológicas para mejorar la difusión del mensaje sobre la importancia de la salud mental.
- Ampliar la agenda de actividades para involucrar a diferentes actores de la sociedad en la conversación sobre bienestar emocional.





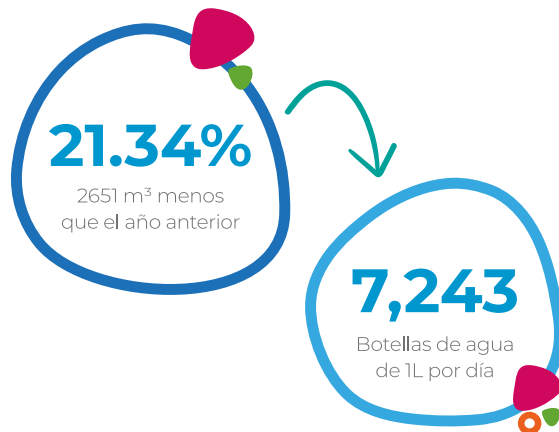
Gestión Ambiental: Avances en Sostenibilidad y Eficiencia

En Clínica Montserrat reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, implementando estrategias innovadoras para la reducción del consumo de recursos y la eficiencia en el uso de energía y agua. Como parte de la Red Global de Hospitales Verdes y el programa ACERCAR, en 2024 alcanzamos importantes avances en gestión ambiental.

Créditos:
Fotos tomadas por pacientes.

Gestión del Agua: reducción y eficiencia

Gracias a la migración de calderas a equipos murales, se logró optimizar el sistema de calentamiento de agua, reducir los tiempos de espera en las duchas y disminuir el consumo del servicio.



- Este logro fue posible gracias a la instalación de grifos con sensor, ahorradores de agua, un sistema de recolección de agua lluvia y un contador ultrasónico que permite la detección temprana de fugas.

GRI 303



Eficiencia Energética: consumo responsable y energía renovable

Como parte de la campaña "Bótale corriente al ahorro", optimizamos el uso de energía en equipos electrónicos, logrando mantener estable el consumo energético a pesar del aumento en la ocupación institucional. Tenemos como resultado:

- Reducción del 0.7% en consumo energético en Clínica Montserrat y 24% en la sede ICSN Montserrat – Servicios Ambulatorios, lo que equivale a 10,097 kWh ahorrados. Este ahorro representa el consumo de electricidad de un hogar colombiano durante 5 años y 4 meses (equivalente a 64 meses).
- La sustitución de la caldera por equipos murales más eficientes redujo en 11.10% el consumo de gas, equivalente a 4,616 m³ menos de gas utilizado en hospitalización.



Gestión de Residuos: reducción y economía circular

A través de programas de separación en la fuente, optimización de procesos y alternativas sostenibles, logramos una **reducción del 22.7%** en la generación de residuos en 2024, lo que significa 1.95 toneladas menos enviadas a rellenos sanitarios. Esta estrategia no solo minimiza nuestra huella de carbono, sino que también impulsa el uso eficiente de recursos y la promoción de una economía circular dentro de la institución.



Actividades con enfoque sostenible

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, implementamos iniciativas que integran a la comunidad en el cuidado ambiental:

- **Huerta del Alma:** Un espacio de agricultura urbana desarrollado en colaboración con el Jardín Botánico de Bogotá, donde se sembraron 150 plántulas y se certificaron 10 voluntarios en el Curso Básico de Agricultura Urbana.
- Participación en el programa Ruta del Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, con la asistencia de más de 110 personas, fomentando la conciencia sobre la conservación del agua y los recursos naturales.

Estas iniciativas no solo contribuyen a la reducción del impacto ambiental, sino que también promueven el bienestar de pacientes y colaboradores mediante actividades educativas y recreativas.



Compras Sostenibles: alianzas con impacto social y ambiental

- Actualizamos nuestra política de compras para priorizar la sostenibilidad en todas nuestras adquisiciones, seleccionando proveedores alineados con los estándares de la [Red Global de Hospitales Verdes y Saludables](#).

1

Alianza con Ilunion

- Empresa que no solo gestiona el lavado de nuestra ropa hospitalaria, sino que también promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

2

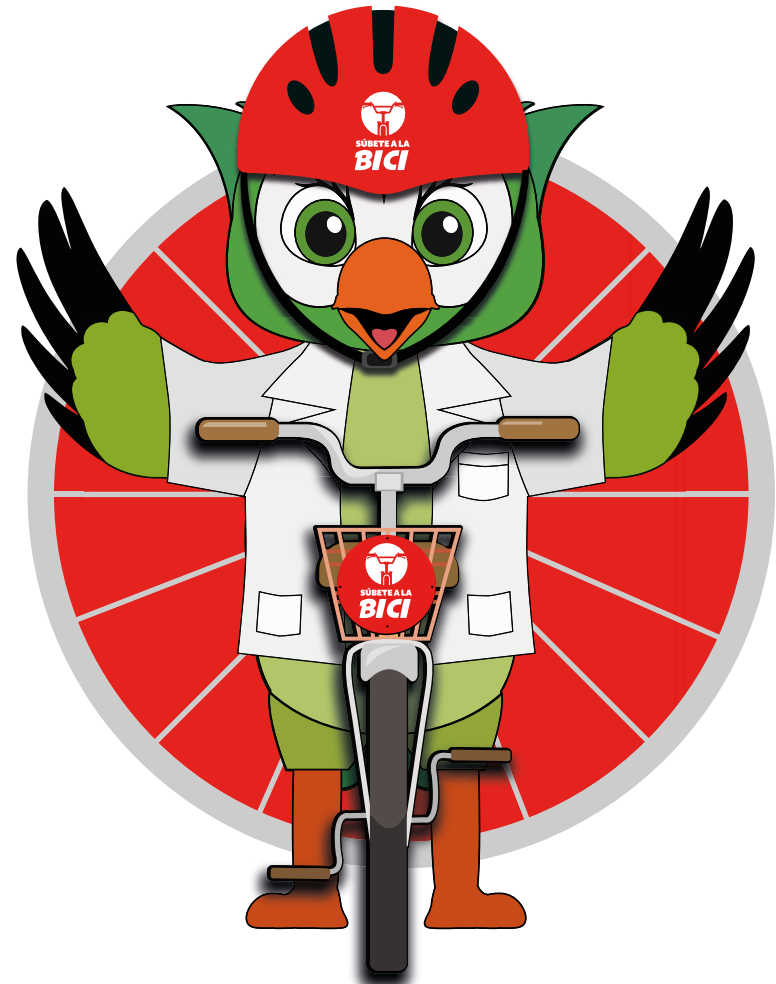
Adquisición de productos para eficiencia hídrica

- Empresas colombianas como EkoGroup H2O y H2O y Vida, lo que permitió la instalación de muros recolectores de agua y dispositivos de ahorro hídrico en nuestras instalaciones.



Súbete a la Bici

Se ha motivado a los colaboradores al uso de la bicicleta como medio de transporte, por lo que se retira la tarifa de parqueadero para dichos usuarios y se brindan incentivos a los colaboradores que elijan este medio de transporte, entregando bonos de acondicionamiento y elementos de seguridad vial para los participantes.



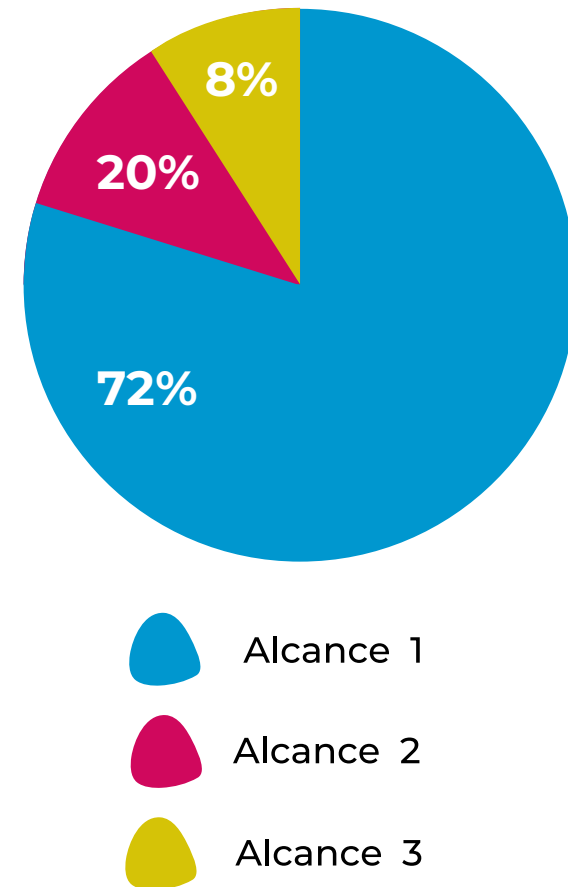
Huella de carbono

La Huella de Carbono total, calculada para las tres sedes del ICSN - Clínica Monserrat mediante la herramienta de la Red Global de Hospitales Verdes, asciende a 497,08 tCO₂e para el año 2024. Las emisiones se distribuyen en los tres alcances:

- Alcance 3 (Emisiones Indirectas): Constituye la mayor parte de la huella, representando el 71,9% del total.
- Alcance 2 (Energía Eléctrica Comprada): Aporta el 7,8% restante de la huella total.
- Alcance 1 (Emisiones Directas): Contribuye con el 20,3% de la huella total.

En cuanto a los indicadores de desempeño, la institución registra una intensidad de 5767 kg CO₂e por cama para el periodo evaluado, 180 Kg Co₂ e por paciente atendido y 2280 Kg CO₂e por colaborador vinculado.

Distribución de emisiones totales por alcance





Montserrat Mejora

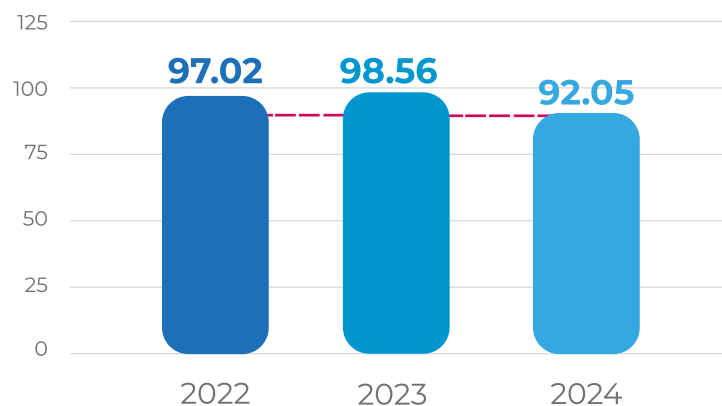


Liderazgo en Salud Mental y Calidad:

Reconocimientos y Avances del Año

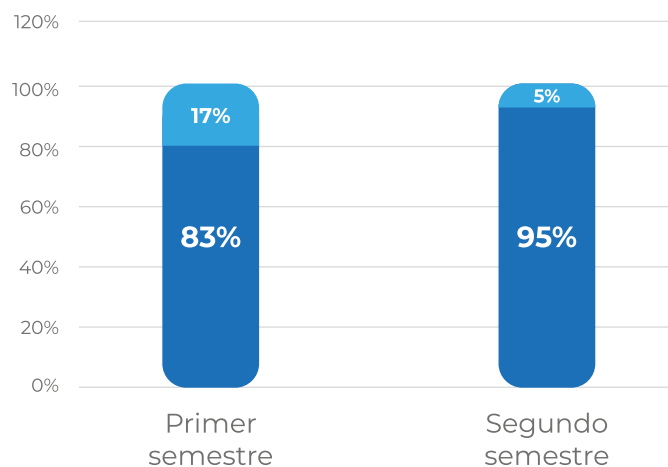
En 2024, el proceso de gestión de calidad logró avances destacados, consolidando una cultura de excelencia institucional. Se implementaron procesos de mejoramiento continuo que garantizaron la adherencia a los estándares administrativos y asistenciales, y se obtuvo el Galardón Nacional de Hospital Seguro, otorgado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. Participamos como tutores en la ruta de mejoramiento de calidad con la Secretaría Distrital de Salud, brindando acompañamiento y asesoría a tres IPS.

Cumplimiento de estrategias para el fortalecimiento del mejoramiento institucional (Empoderamiento de líderes)



Además, se fortaleció el liderazgo y empoderamiento de los líderes de proceso, y se reestructuró el Equipo Primario de Mejoramiento Integrado, lo que impulsó la mejora continua de forma sistémica.

Resultado Satisfacción Proceso de Referenciación



También se optimizó el proceso de referenciación comparativa mediante espacios de referenciación abierta semestrales, con una satisfacción superior al 90%, y se perfeccionó la auditoría de historias clínicas, fortaleciendo la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

En noviembre de 2024 se realizó la visita de primer seguimiento al ciclo de acreditación, en la cual se destacaron importantes fortalezas institucionales. Entre ellas:

**01**

Compromiso de todos los niveles de la organización con el mejoramiento continuo en salud mental.

**02**

Los buenos resultados del tratamiento intrahospitalario por grupos sindrómicos.

**03**

La sostenibilidad financiera con inversiones en infraestructura, tecnología y bienestar.

**04**

Los avances en gestión clínica mediante la definición de costos por condición.

Indicadores de productividad

 Nuevos egresos hospitalarios ID-HP-30	Corresponde a la sumatoria de salidas de los pacientes, posterior a su hospitalización.	2024 2.770
 Número de atenciones en el servicio de consulta externa ID-AD-03	Corresponde a la sumatoria del porcentaje de atenciones en los servicios de Psiquiatría, Adicciones, Psicología, Terapia Ocupacional, Terapia de Familia, Psicogeriatría, Posegreso y Psiquiatría infantil.	2024 28.431
 Adapatabilidad ID-AU-29	La finalidad de este indicador es conocer el porcentaje de pacientes que retomaron sus actividades después de su atención en el Instituto mediante el seguimiento telefónico.	2024 85,68%

Indicadores de eficiencia



Giro cama

ID-HP-30

El promedio de ocupación por cama disponible es una medida que indica cuántos pacientes en promedio utilizan cada cama disponible durante un período determinado, es decir, la rotación media de las camas.

2024

2,51%



Días promedio de estancia

ID-HP-31

Este resultado se obtiene dividiendo el total de días de hospitalización de los egresados presentes en un período determinado, por el total de egresos.

2024

10,90%



Porcentaje de ocupación

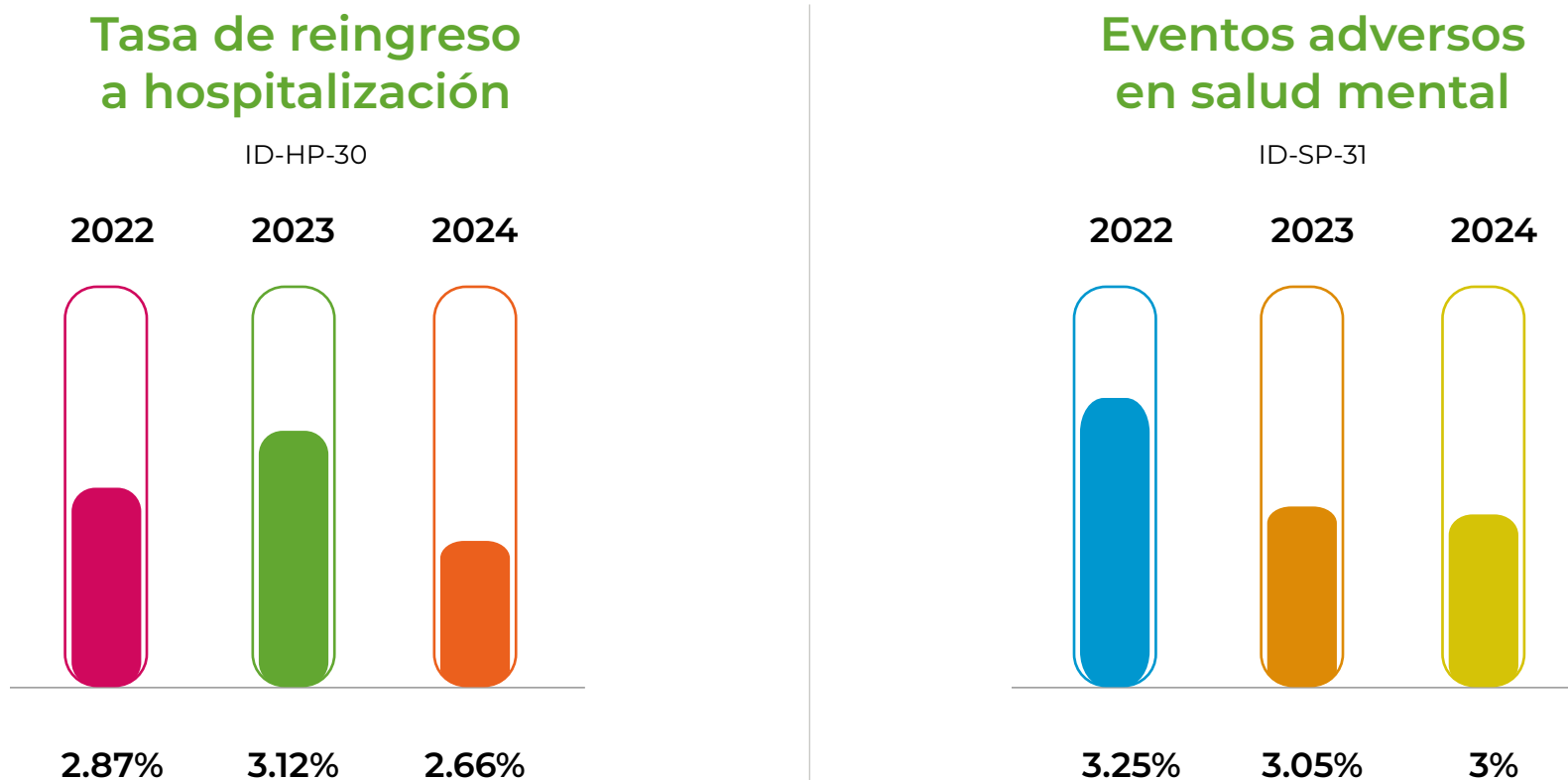
ID-HP-01

La proporción de ocupación del Instituto se obtiene dividiendo las habitaciones ocupadas entre las habitaciones disponibles durante un período y se expresa en porcentaje.

2024

81,10%

Indicadores calidad y seguridad en la atención



Indicador que mide la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios asistenciales en salud.

*Indicadores reportados obligatoriamente para cumplir con la Resolución 256.

Se reconocieron los esfuerzos en responsabilidad social, la docencia, investigación y prestación de servicios que respaldan su condición de hospital universitario. Se valoraron además el plan de bienestar organizacional, la gestión de incidentes con el protocolo de Londres, las mejoras en la historia clínica con alertas de riesgo, y los resultados en gestión ambiental orientados a la sostenibilidad. Estas fortalezas reflejan un compromiso integral con la **calidad, la seguridad y la innovación**.



Para el año 2025, **el reto institucional se centra en ofrecer servicios con calidad**, generando acciones para que el crecimiento en la infraestructura refleje las acciones en seguridad al paciente para disminuir eventos adversos en salud mental. Estas fortalezas reflejan un compromiso integral con la calidad, la seguridad y la innovación.



Seguridad al paciente

EL INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO - CLÍNICA MONTSERRAT, como prestador de servicios de salud especializados en patologías del sistema nervioso, establece como eje fundamental de su gestión la Seguridad del Paciente. Este compromiso se traduce en la implementación de un enfoque proactivo y sistémico para garantizar la atención segura, humana y de alta calidad a todos nuestros pacientes y sus familias.



Compromiso con la excelencia

Nos enfocamos en adaptar nuestros servicios a las necesidades de nuestros usuarios, garantizando una atención de calidad, humanizada y segura. Nuestro compromiso con la innovación, el bienestar y la sostenibilidad nos impulsa a seguir mejorando continuamente para consolidarnos como un referente en el sector.



Liderazgo en Salud Mental y Calidad:

Nuestro mayor logro en 2024, fue la obtención del Galardón Nacional De Hospital Seguro, lo que nos posiciona como la primera institución de salud mental en obtener este galardón y nos compromete a seguir trabajando en la seguridad de nuestros pacientes.





Para fortalecer la cultura de seguridad, desarrollamos campañas lúdicas en fechas clave, como el Día de la Seguridad del Paciente y el Día Mundial de Higiene y Lavado de Manos, involucrando al personal asistencial, administrativo, de apoyo y a terceros.

Además, implementamos un programa semestral de formación para líderes en seguridad del paciente, en el que participaron alrededor de 30 funcionarios, incluyendo auxiliares de enfermería, jefes de enfermería y especialistas, promoviendo una atención más segura y eficiente.





Humanización

En el ICSN – Clínica Montserrat, la humanización se reconoce como el eje central del quehacer institucional, reafirmando el compromiso de ofrecer una atención en salud mental basada en el respeto, la dignidad y la empatía. A través del Programa Institucional de Humanización, la clínica impulsa una cultura que se vive cotidianamente, promoviendo la participación activa de los pacientes en su proceso terapéutico y fortaleciendo el bienestar integral de los colaboradores. Este compromiso se materializa en estrategias sostenidas en el tiempo orientadas a la apropiación de derechos y responsabilidades, así como en actividades significativas — como la celebración del Día de las Velitas y la cena navideña— que propician la integración entre pacientes y equipo asistencial, favoreciendo una atención sin distinciones y una interacción auténticamente humana.

Principales acciones desarrolladas en el Programa



Esta línea promueve espacios para fortalecer la vida personal y familiar de los pacientes, impulsando estrategias que mejoran la calidad de vida y el manejo emocional durante su proceso de atención. A continuación, se muestran algunas acciones:

- **Apoyo espiritual:**

Se garantiza acompañamiento según la fe de cada paciente, ya sea con el capellán institucional o con el líder espiritual elegido por la familia, de acuerdo con la pertinencia médica.



. Huellitas para el alma:

Iniciativa inaugurada en 2024 que permite la visita de mascotas (perros y gatos) a los pacientes hospitalizados.

146 solicitudes de ingreso recibidas durante el año.

Esta estrategia fortalece los lazos familiares, disminuye la sensación de aislamiento y apoya la recuperación emocional.

¿Cómo funciona?

Para garantizar que estas visitas se realicen de forma segura y organizada, es necesario cumplir con los siguientes pasos:

- **Obtener autorización médica.** Habla con tu médico tratante para recibir el visto bueno.
- **Registrar a tu mascota.** Escanea el código QR proporcionado y completa el proceso de inscripción con los datos requeridos.

De esta manera, aseguramos que cada encuentro sea seguro tanto para los pacientes como para sus visitantes de cuatro patas.



. Fechas que conectan:

Esta estrategia reúne diferentes celebraciones a lo largo del año para fortalecer los lazos familiares, emocionales y sociales de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

A través de actividades simbólicas y significativas, se busca que cada fecha especial sea una oportunidad para compartir, expresar afecto y vivir experiencias positivas que acompañen el proceso de recuperación.

. Día del niño



. Día dulce ICSN





Esta línea promueve una **comunicación bidireccional** entre los usuarios, sus familias y el equipo de salud, garantizando que la información fluya de manera clara, accesible y cercana.

A través de diferentes estrategias, se busca fortalecer la comprensión, la participación y la corresponsabilidad en el proceso de atención.

• Estrategias principales:

- **Material educativo** sobre salud mental, elaborado por el equipo institucional, con enfoque terapéutico y lenguaje claro.
- **Canales de escucha** para recoger la voz del paciente y su familia, favoreciendo el diálogo y la mejora continua.
- **Socialización de la Carta de Derechos y Responsabilidades**, con acciones que aseguran su comprensión y apropiación por parte de los usuarios.



- **Medios de difusión:**

La información se comparte en carteleras institucionales, televisores, página web y también de forma personalizada, insertada en las bandejas del servicio de alimentos.



- **Material accesible y diverso:**

La información está adaptada para distintos grupos poblacionales y disponible en español, inglés, Braille y en una versión especial para niños, niñas y adolescentes.



Estas acciones consolidan una cultura comunicativa centrada en la escucha, la inclusión y el acompañamiento integral.

La organización reconoce la importancia de la divulgación y comprensión de la Carta de Derechos y Responsabilidades. Por esta razón, desde el área de Experiencia del Paciente y su Familia se ha definido el indicador “Divulgación de Derechos y Responsabilidades”, con **una meta establecida superior al 90%**.

En la gráfica que se presenta a continuación se observa que, en los últimos años, este indicador ha oscilado entre el **85%** y el **90%**, lo cual refleja una adecuada adherencia a la declaración de deberes y derechos.



- **Conectados con la familia**

Para fortalecer la comunicación entre la organización y los acompañantes, el área de Experiencia del Paciente desarrolla acciones de contacto y seguimiento en dos momentos clave:

1. Llamadas post ingreso

Se contacta al acompañante del paciente para brindar información sobre:



Médico tratante y unidad de hospitalización.



Horarios de entrega de pertenencias y comunicación con enfermería.



Orientación administrativa sobre cobertura inicial (cuando es solicitada).

2. Seguimiento post egreso

A los 15 días del egreso, se realiza una llamada al paciente o a su familia para:



Evaluar la adherencia al tratamiento médico.



Verificar si retomó sus actividades cotidianas.



Confirmar asistencia al control post egreso o identificar posibles recaídas.

La información recolectada alimenta dos indicadores institucionales, que son presentados a la dirección para apoyar la **toma de decisiones** y fortalecer **la experiencia del paciente**.



Esta línea del programa de humanización busca reducir el estrés y promover el bienestar de los pacientes de salud mental, ofreciendo entornos acogedores, seguros y funcionales.

• Diseño para el bienestar

- Los espacios se planean considerando:

Luz natural y privacidad.
Colores adecuados y climatización.
Accesibilidad y mobiliario apropiado.





Durante 2024, la organización avanzó en la remodelación de 4 habitaciones en la Unidad Infantojuvenil y 4 en Psiquiatría General, incorporando acabados modernos y elementos que aumentan el confort y la seguridad.



Asimismo, se avanza en la adecuación del salón de reuniones en Campoalegre, la remodelación del área de gimnasio, la adquisición de nuevos equipos de terapia y la modernización de los espacios de cocina y comedor, con el fin de optimizar los procesos de preparación de alimentos y brindar mayor confort para el bienestar de los pacientes.



Montserrat Académico



¿Quiénes somos como escenario de práctica?

Clínica Montserrat - Hospital Universitario
Centro líder en salud mental, con enfoque humanista y compromiso académico. Somos escenario de formación para el talento humano en salud, con alianzas que garantizan calidad y excelencia.

14

Alianzas académicas

Con instituciones universitarias en el marco de convenios Docencia - Servicio.



Programas académicos:

- Medicina.
- Enfermería.
- Terapia ocupacional.
- Trabajo social.
- Psicología.
- Auxilliar de enfermería.
- Especialización en psiquiatría.
- Especialización psiquiatría infantil y del adolescente.
- Especialización en neurología.
- Especialización en geriatría.
- Especialización en pediatría.
- Maestría en Psicología clínica.

280

Especialistas en Psiquiatría, egresados hasta la fecha.

Representan
Aproximadamente el **20%**
del total de psiquiatras del país.



Formación continua y desarrollo profesional



Organizadores del Simposio Internacional de Actualizaciones en Psiquiatría “Profesor Humberto Rosselli Quijano”.

20 Ediciones a la fecha

Más de 19.000 personas alcanzadas con:

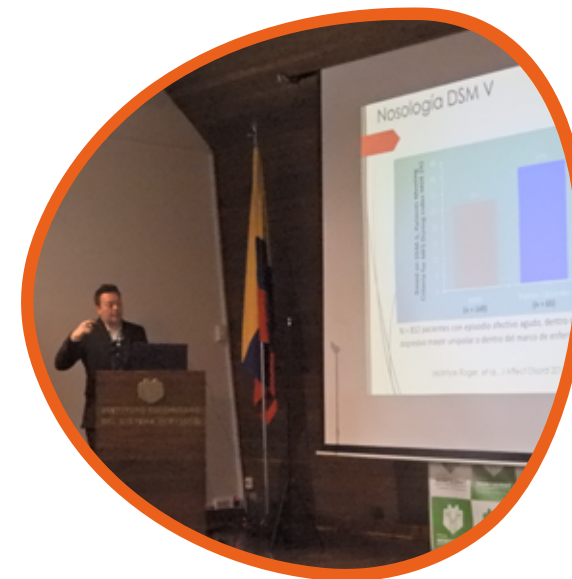
- Simposios nacionales.
- Jornadas académicas.
- Charlas de psicoeducación en empresas, colegios y con autoridades académicas.
- Material de difusión en redes sociales.



Ruta “Aprendiendo para Enseñar” (2023–2027)

Plan de formación docente.

- Líneas:
 - **Montserrat Docente** – Formación pedagógica, TIC, educación continuada.
 - **Montserrat Experto** – Movilidad académica, eventos, especializaciones.
- **60 profesionales beneficiados.**



Plan “Carrera Institucional”

- Impulsa el desarrollo de competencias y habilidades en colaboradores, estudiantes y médicos residentes, preparándolos para asumir nuevos retos mediante procesos formativos articulados entre talento humano y educación.

Bienestar, investigación y crecimiento

Programa “Me cuido para cuidar” (2024)

Espacios dedicados al desarrollo, aprendizaje y bienestar de nuestros colaboradores, estudiantes y docentes.

• **353** personas beneficiadas

- Acciones destacadas:
 - Riesgo psicosocial, Semana de la Salud.
 - Grupos Balint.
 - Sesiones de tutoría y supervisión durante la formación clínica.
 - Curso en salud mental y SPA.
 - Simposio de Humanización.

Investigación:

- Curso básico de investigación en Salud Mental y Psiquiatría (30 horas híbrido).
- *Semillero Psimonart* – Desde 2018
 - 21 jóvenes investigadores.
- Revista científica *Psimonart* en publicación digital y continua.



Somos escenario de práctica base
para la Especialización en Psiquiatría y para
la Especialización en
Psiquiatría Infantil y del Adolescente en
convenio con la **Universidad El Bosque.**

Proyección, posgrados y calidad en red

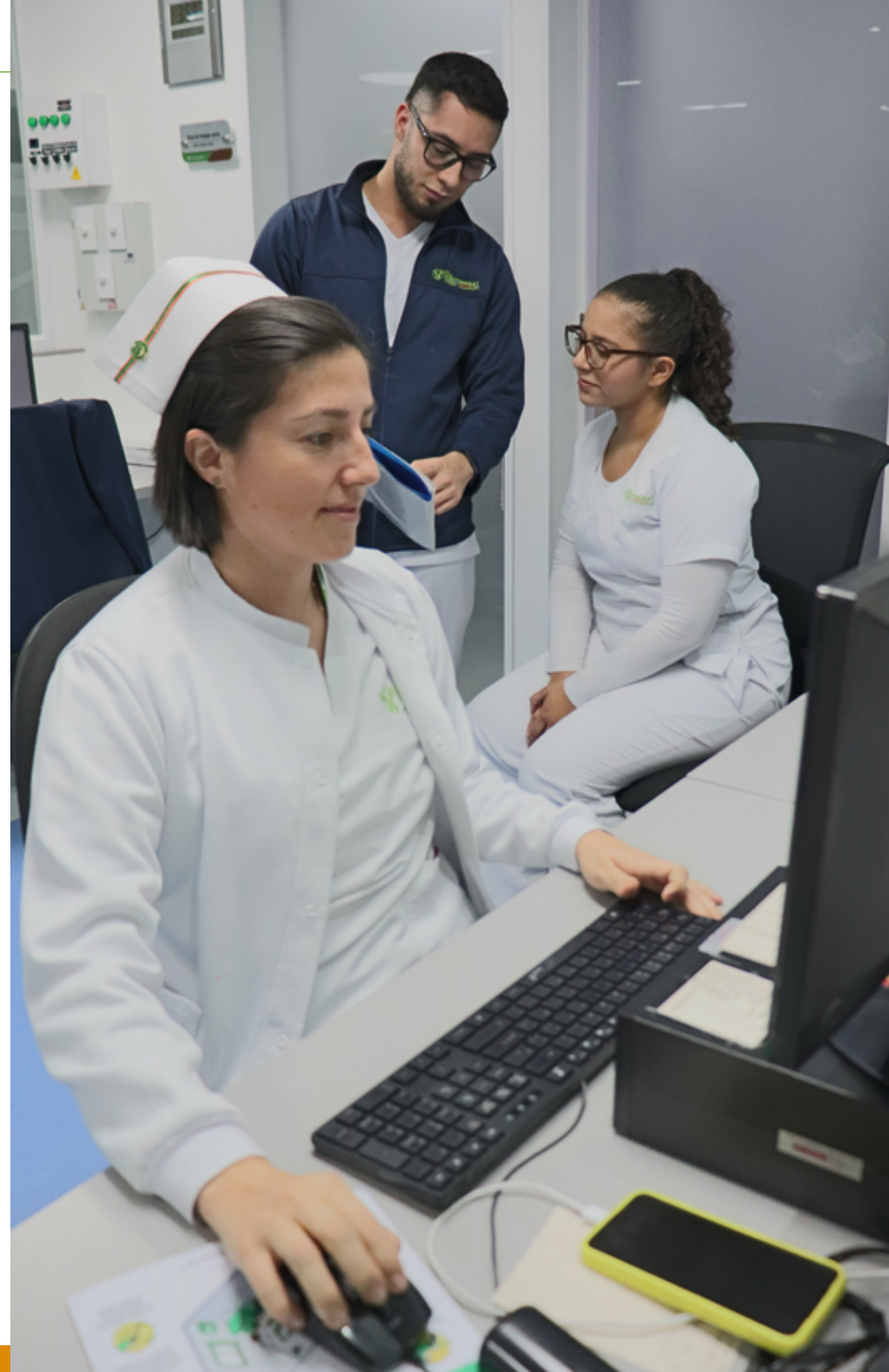
Nuevos programas de formación posgradual en desarrollo con la Universidad El Bosque en salud mental y psiquiatría para responder a los retos actuales del país.

Gestión del conocimiento Institucional:

- Acompañamiento a IPS no acreditadas.
- Reconocimiento por la Secretaría Distrital de Salud (SDS).
- Participación en la Ruta de Mejoramiento.

Innovación en formación con entorno simulado:

- Código verde: Riesgo asociado a agitación psicomotora.
- Código rojo: Riesgo relacionado con evasión de un paciente.
- Código azul: RCP.
- Código blanco: Atención a víctimas de violencia sexual.





Montserrat Investiga



Proceso de Investigación

2024 ha sido el año del fortalecimiento y divulgación científica de la Clínica Montserrat

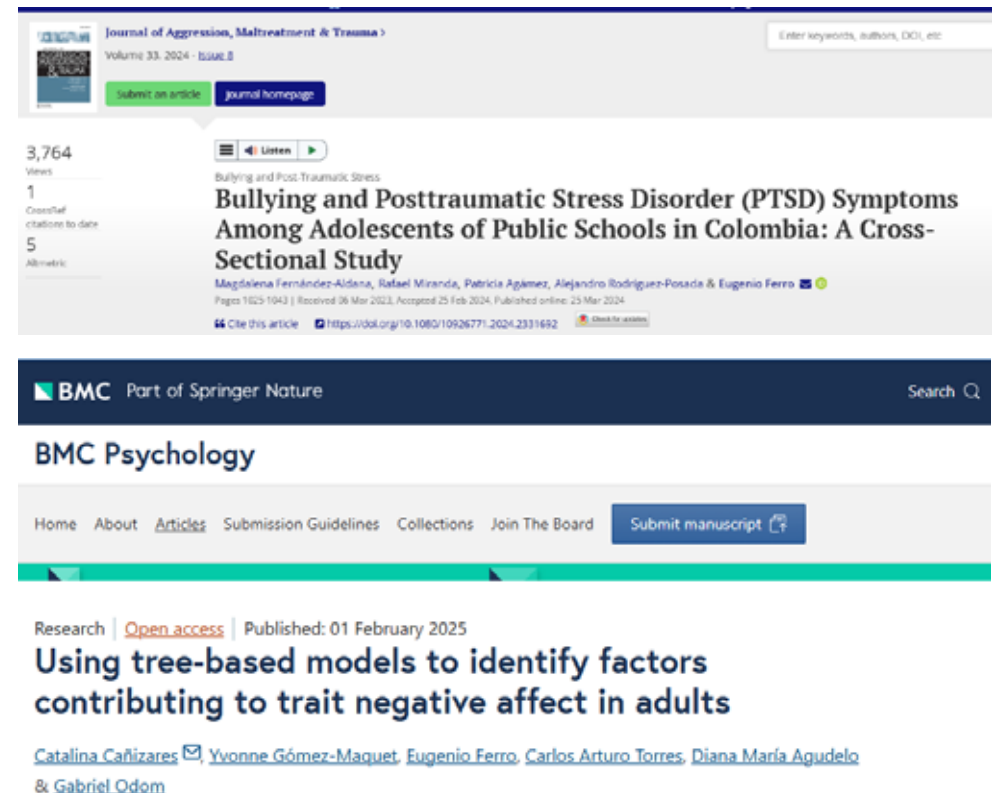
Durante el año 2024, el proceso de investigación en la Clínica Montserrat mostró avances significativos en varias áreas clave. Se cerró el año con 14 proyectos de investigación activos, un número récord en la institución, que demuestra el desarrollo y la ampliación de los procesos de investigación, así como el aumento en la cantidad de personas dedicadas a la producción científica. Esto está estrechamente relacionado con la difusión del conocimiento.

Principales Avances, Retos y Logros Alcanzados

• Crecimiento de la Investigación

- **Proyectos activos:** Se cerró el año con **14 proyectos en desarrollo**, la cifra más alta registrada en la institución.
- **Difusión del conocimiento:** Se lograron **dos publicaciones en revistas indexadas Q1**, con acceso abierto:
 - “Bullying and Posttraumatic Stress Disorder (PTSD) Symptoms Among Adolescents of Public Schools in Colombia: A Cross-Sectional Study”
 - “Using Tree-Based Models to Identify Factors Contributing to Trait Negative Affect in Adults”.

Impacto de las publicaciones: Entre 2020 y 2024, se alcanzaron **11.823 lectores** en la comunidad científica y el público en general.



Participación en Congresos y Reconocimientos

- **Congreso Colombiano de Psiquiatría 2024:** Primer puesto en la sesión de pósteres.
- **Congreso Internacional de la American Psychiatric Association:** Participación destacada con ponencias científicas.



Transformación Digital y Accesibilidad del Conocimiento

- Digitalización de la revista Psimonart, con la publicación de su volumen 11 en un medio completamente digital.
- Fortalecimiento de la difusión científica y promoción del conocimiento en salud mental.

Capacitación y Formación en Investigación

- Expansión del curso básico de investigación para el personal de salud mental.
- 29 personas inscritas, el número más alto registrado en la institución.



Retos y Oportunidades

- Dedicación limitada de los investigadores en formación.
- Disponibilidad de tiempos protegidos para investigación.
- Fomento de la continuidad de los participantes en protocolos de investigación.
- Desarrollo de incentivos para fortalecer la producción científica.
- Búsqueda de financiamiento externo y donaciones.
- Exploración de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, para aplicaciones en investigación clínica.



Retos y Oportunidades

- Ampliar el número de investigadores activos.
- Fortalecer la producción científica y las publicaciones en revistas indexadas.
- Consolidar colaboraciones interinstitucionales y fomentar la investigación en red.
- Presentación de un segundo grupo de investigación en la convocatoria de Minciencias, con miras a la transición hacia un centro de investigación reconocido por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.



Montserrat Comercial y Sostenible



Gerencia del Ambiente Físico

Durante el 2024, consolidamos nuestro compromiso con la calidad, el confort y la seguridad, elevando los estándares de nuestras instalaciones y ampliando nuestra capacidad para brindar una experiencia superior a nuestros usuarios.



Expansión y modernización

- **Nueva unidad de cuidado agudo (Unidad A2):** Incorporamos 13 habitaciones individuales, áreas comunes y una estación de enfermería, diseñadas para ofrecer mayor privacidad y bienestar en la atención.
- **Ampliación de la sede Campoalegre:** Se sumaron 6 nuevas habitaciones, reforzadas con medidas de seguridad.
- **Renovación integral de la unidad infantil:** Creamos un entorno acogedor y temático, incluyendo una cafetería exclusiva y un espacio para terapia asistida con animales.
- **Optimización de infraestructura hídrica:** Ampliamos y modernizamos nuestros tanques de almacenamiento de agua potable.
- **Inversión total:** \$3.887.473.098 pesos destinados a mejorar la infraestructura hospitalaria.

Áreas disponibles

Sede	Áreas Verdes	Áreas Construida	Áreas Remodeladas	Total
Clínica Montserrat	3.631 m ²	5.884 m ²	966 m ²	11.170 m ²
Campoalegre	20.772 m ²	822,2 m ²	471 m ²	21.928 m ²
Servicios Ambulatorios	-	1.202 m ²	-	-

Capacidad habitacional

Unidad	Nº habitaciones	Sede
Cuidado intermedio - Hospitalización	47	Clínica Montserrat
Cuidado agudo	40	Clínica Montserrat
Unidad infantil	20	Clínica Montserrat
Campoalegre	17	Campoalegre

Confort y sostenibilidad

Renovación total ropa hospitalaria

Renovamos por completo la ropa hospitalaria con tejidos más suaves y confortables, mejorando la experiencia de los pacientes y garantizando mayor durabilidad y calidad en los insumos.

Inclusión y responsabilidad social

Aliados con un proveedor que emplea personas con discapacidad, promoviendo equidad y sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.

Optimización energética

Modernizamos el sistema de calentamiento de agua, reduciendo en un 18% el consumo de gas en dos años, mejorando la eficiencia y sostenibilidad.

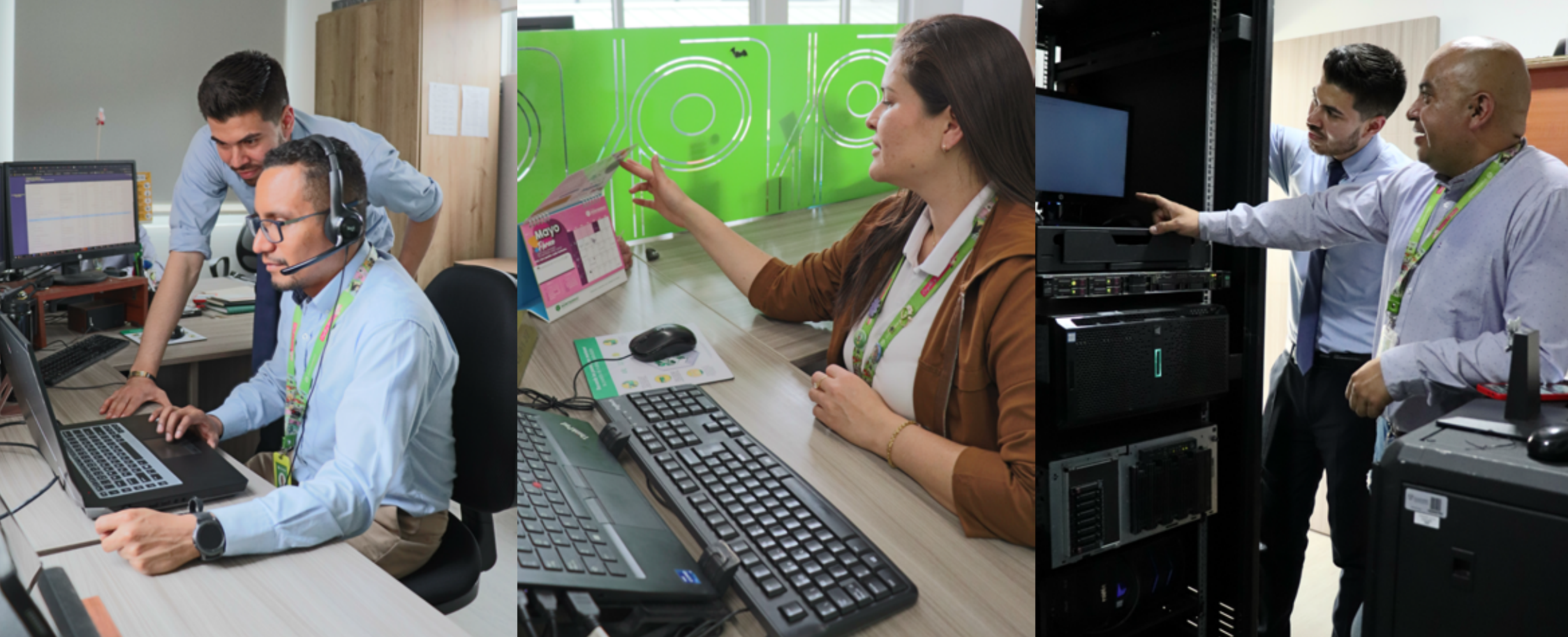




Transformación tecnológica al servicio de la eficiencia y la innovación

Principales Cambios, Retos y Objetivos Cumplidos

En 2024, el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implementó iniciativas estratégicas para modernizar la infraestructura tecnológica de la institución. Estas mejoras optimizaron procesos operativos, reforzaron la seguridad de la información y brindaron una experiencia más eficiente a colaboradores y aliados.



• Mejoras en Infraestructura y Equipos

- **Repotenciación de equipos de cómputo:** Se actualizaron más de 300 estaciones de trabajo con discos SSD, logrando un aumento del 70% en la velocidad de operación y reduciendo el tiempo de arranque de 3 minutos a 30 segundos.
- **Renovación del sistema de videovigilancia (NVR) en Campo Alegre:** Se mejoró la capacidad de almacenamiento y acceso a grabaciones críticas, aumentando en un 50% el tiempo de retención de videos.
- **Sustitución de equipos obsoletos:** Se reemplazaron más de 8 equipos de cómputo y se renovaron dispositivos móviles, beneficiando a 150 colaboradores con herramientas más eficientes.

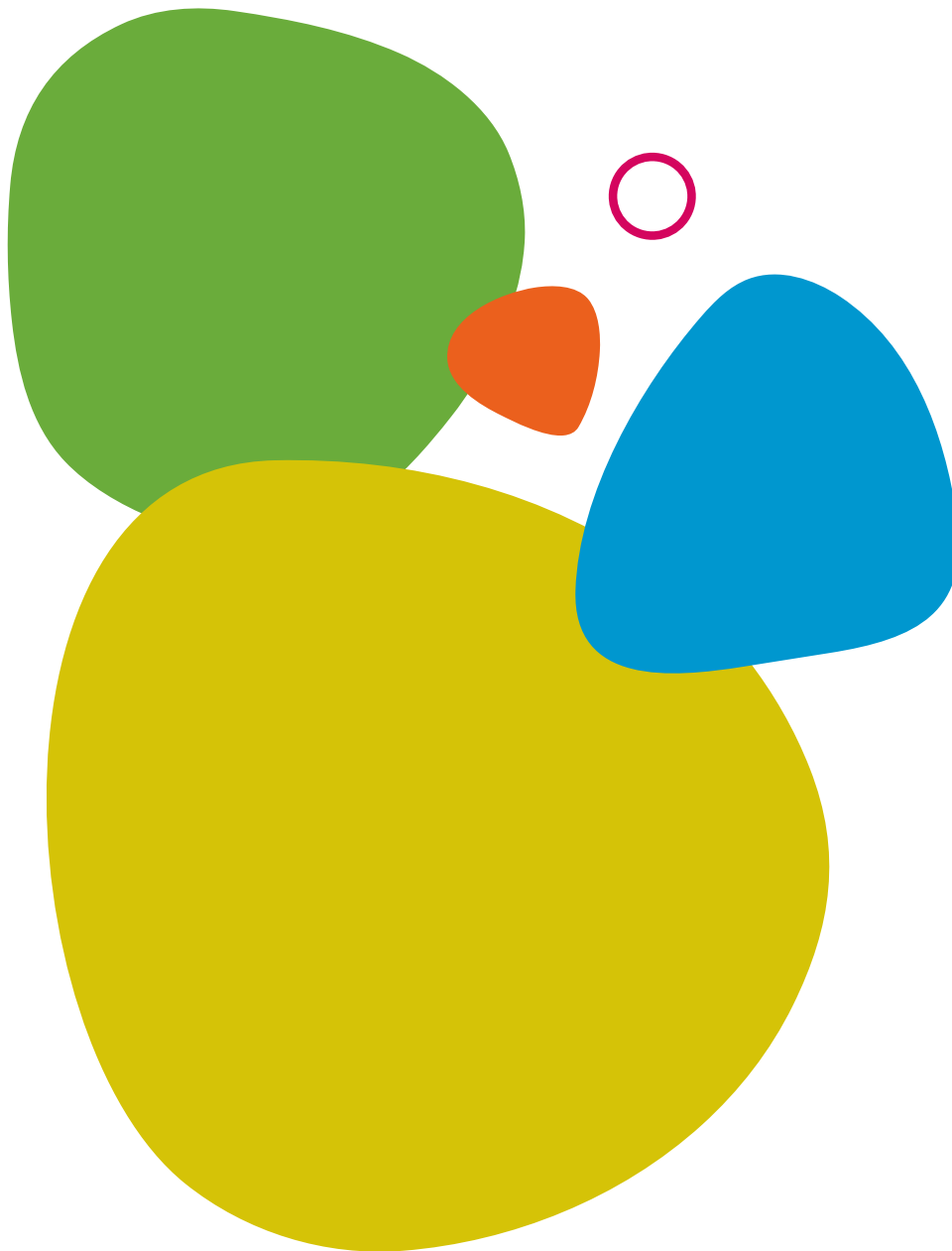
- **Avances en Seguridad y Conectividad**

- **Implementación de controlador de dominio:**
Se aprobó la instalación de un sistema que mejorará la seguridad, gestión de accesos y administración de recursos de red.
- **Integración Web Services Medirest - ICSN:**
Se optimizó el intercambio de información entre ambas plataformas, garantizando mayor agilidad y seguridad en la interoperabilidad tecnológica.

- **Optimización del Sistema de Información**

- **Migración de servidores de CENTOS 7 a Ubuntu:**
Esta actualización mejoró la velocidad de respuesta del sistema Compuconta, eliminando tiempos de espera y garantizando estabilidad total entre diciembre y enero.
- **Reducción del consumo de recursos:**
Se optimizó el uso de memoria y procesamiento, mejorando la eficiencia operativa.





Impacto y Resultados

- **Velocidad de procesamiento:** Reducción del tiempo de arranque de equipos de 3 minutos a 30 segundos.
- **Mayor capacidad de almacenamiento:** Aumento del 50% en el tiempo de retención de grabaciones de videovigilancia.
- **Mejora en la comunicación interna:** Renovación de equipos móviles, optimizando la coordinación y respuesta en tiempo real.
- **Mayor estabilidad del sistema:** Operación sin caídas en diciembre y enero, con mejor desempeño en transacciones y consultas.

Gracias a estas transformaciones tecnológicas, la institución continúa fortaleciendo su infraestructura digital, asegurando eficiencia, seguridad e innovación en todos sus procesos.



Tecnología de Apoyo Terapéutico

Servicio farmacéutico y tecnología biomédica

En 2024, el Servicio Farmacéutico y el área de Tecnología Biomédica implementaron estrategias clave para mejorar la seguridad y eficiencia en la atención de los pacientes. Se optimizaron procesos, se reforzaron medidas de seguridad en la dispensación de medicamentos y se amplió la validación de conciliación medicamentosa.

Por su parte, Tecnología Biomédica incrementó la cantidad de equipos disponibles, realizó mantenimientos preventivos y capacitó al personal en su uso adecuado, asegurando la operatividad y generando importantes ahorros.

Este informe presenta los logros más relevantes de ambas áreas, evidenciando su impacto en la calidad del servicio y la seguridad del paciente.



Servicio Farmacéutico

El Servicio Farmacéutico ha desarrollado diversas actividades para contribuir a la mejora continua de la institución, con el objetivo de garantizar el uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos, entre ellas:

Optimización del uso de antimicrobianos - EQUIPO PROA

- Se implementaron estrategias para mitigar la resistencia de los microorganismos a los antibióticos, promoviendo un uso más racional y seguro de estos fármacos.

Cambios en los procesos para fortalecer la seguridad

- Se han optimizado los protocolos de administración de medicamentos, reduciendo riesgos asociados a errores en la dispensación y mejorando la trazabilidad de los tratamientos.

- **Implementación de nuevas barreras de seguridad**
 - **Marcación de medicamentos LASA (Lucenigual y Suenanigual):** Se asignaron colores diferenciados (fucsia y azul) para evitar confusiones en la dispensación.
 - **Uso de mayúsculas y minúsculas en los nombres de medicamentos:** Para destacar su identidad y minimizar errores en la administración (Ejemplo: CLONAzepam / LORazepam).
-
- **Fortalecimiento del rol asistencial del químico farmacéutico**
 - **Validación de órdenes médicas:** Se supervisó la correcta prescripción de medicamentos para evitar errores.
 - **Seguimiento a la farmacoterapia del paciente:** Identificación de interacciones medicamentosas y reacciones adversas con impacto clínico.



. Certificación y cumplimiento normativo

- Certificación en buenas prácticas de elaboración del INVIMA.
- Adaptación de más de 18.000 unidades de medicamentos en dosis unitarias para una dispensación segura.
- Conceptos favorables en inspecciones del Fondo Nacional de Estupefacientes e INVIMA.
- Habilitación de un nuevo servicio farmacéutico en la sede de Servicios Ambulatorios, aprobado para la dispensación de medicamentos de control especial.



. Ampliación de la validación de conciliación medicamentosa

- Se logró verificar el 100% de los pacientes que ingresan a la institución, minimizando riesgos durante las transiciones hospitalarias.



Tecnología Biomédica

Durante el 2024, el área de Tecnología Biomédica avanzó en la modernización y mantenimiento de los equipos utilizados en la atención médica, asegurando su correcto funcionamiento y optimización.

- **Aumento en la capacidad de equipos biomédicos**
 - La cantidad de dispositivos biomédicos pasó de **275** a **307**, fortaleciendo la capacidad instalada para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo**
 - Se realizaron **532** mantenimientos a lo largo del año, garantizando la operatividad y seguridad de los equipos biomédicos en la institución.



- **Capacitación en el uso adecuado de los equipos**

- Se llevaron a cabo cuatro capacitaciones dirigidas al equipo médico y de enfermería, enfocadas en el manejo seguro y eficiente de los dispositivos. Se alcanzó una **cobertura del 88%** del personal asistencial.

- **Impacto económico y eficiencia operativa**

- El programa de mantenimiento y optimización de equipos permitió a la institución un ahorro aproximado de \$51.000.000, asegurando un uso eficiente de los recursos tecnológicos.



Gestión con propósito

Durante 2024, el ICSN – Clínica Montserrat fortaleció su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia, asegurando una gestión financiera responsable y orientada al cumplimiento de su misión en salud mental. El propósito: consolidar una institución sólida, eficiente y preparada para responder a los retos del sector, garantizando el bienestar de las personas y la continuidad del modelo de atención humanizado.

Planeación y ejecución responsable



Cada peso fue planificado, asignado y revisado con rigor. El presupuesto institucional, aprobado por la Junta Directiva, se construyó con la participación de los líderes y fue monitoreado mensualmente en el Comité de Mejoramiento Institucional, bajo la orientación del área financiera.

Este ejercicio permitió asegurar el flujo de recursos, optimizar gastos y mantener un equilibrio entre la sostenibilidad económica y la inversión social.

“La sostenibilidad no solo se mide en cifras, sino en decisiones que fortalecen el bienestar colectivo.”

Además, la institución mantuvo estricto cumplimiento de la normativa sobre propiedad intelectual y derechos de autor, garantizando que todo software adquirido cuente con las licencias respectivas, en concordancia con la Ley 222 de 1995.

Resultados que reflejan crecimiento

El cierre financiero de 2024 evidencia una administración sólida, comprometida y flexible frente a los desafíos del entorno. Gracias a la buena planeación y a la gestión responsable de los recursos, el ICSN logró:



Fortalecer la relación con clientes históricos y generar nuevas alianzas.



Reinvertir los recursos en proyectos que impactan directamente la calidad del servicio.



Implementar buenas prácticas de recaudo e inversión para optimizar la rentabilidad.



Mantener un control eficiente de costos y gastos.



Consolidar su solidez patrimonial y estabilidad institucional.

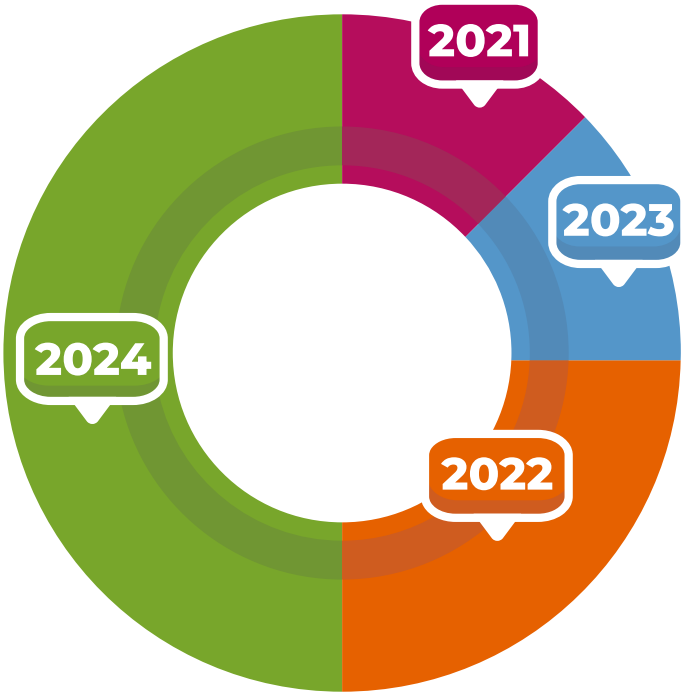
Crecimiento con sentido

El Instituto cerró el año con un resultado integral de excedentes por **\$9.012.883.000** COP, reflejo de una gestión responsable que combina eficiencia administrativa, proyección estratégica y compromiso social.

Estos resultados fortalecen la capacidad de la institución para seguir invirtiendo en:

- Innovación en servicios de salud mental.
- Programas de bienestar para colaboradores.
- Proyectos de infraestructura y formación.

“Cada decisión financiera tiene un impacto directo en la calidad de vida de nuestros pacientes y colaboradores.”



2021	1.403.425.000
2022	4.761.596.000
2023	3.714.596.000
2024	9.012.883.000

Prácticas sostenibles

Durante 2024, realizamos una evaluación de prácticas sostenibles con nueve de nuestros proveedores estratégicos, con el propósito de fortalecer la gestión responsable de nuestra cadena de suministro y promover relaciones basadas en el respeto por el medio ambiente, las personas y la eficiencia en el uso de los recursos.

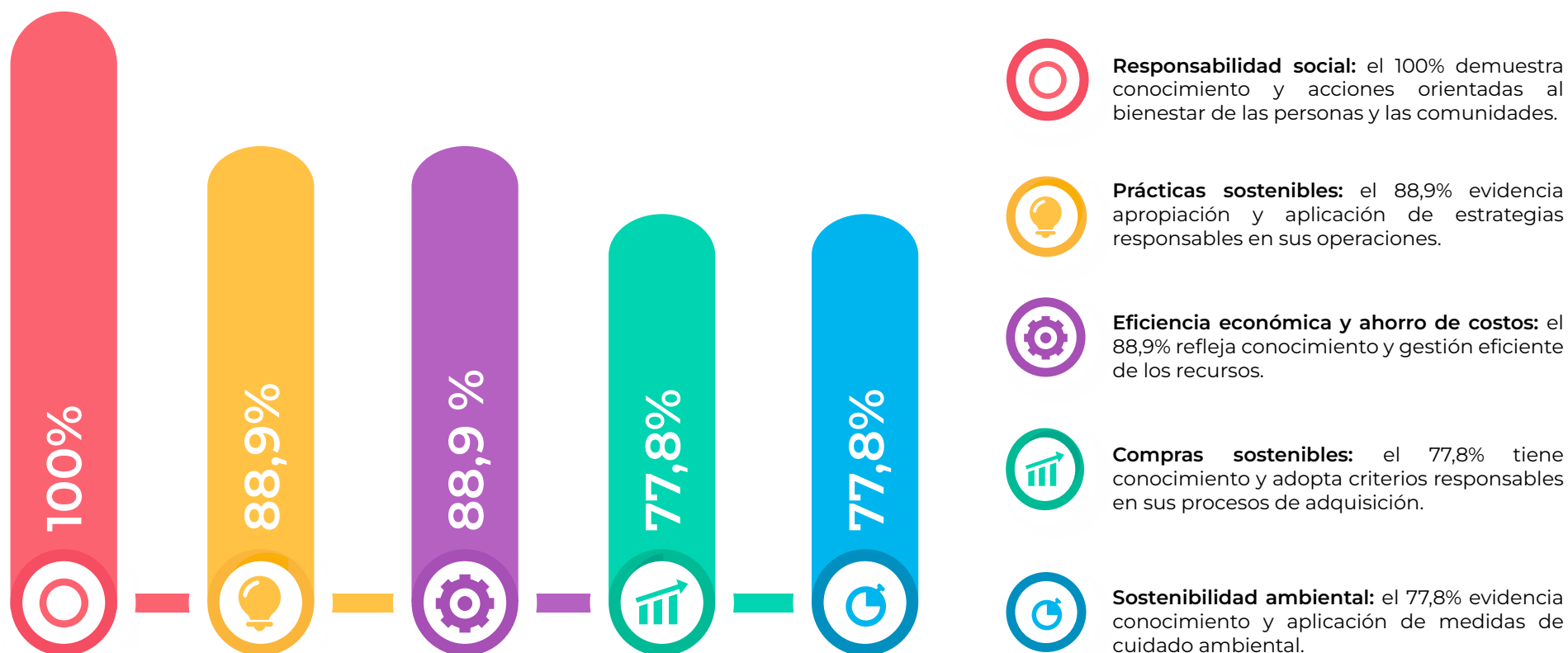
Las empresas participantes fueron:

- Medical Group ANMA S.A.S.
- RBA & Asociados Estudio Jurídico S.A.S.
- Compass Group Services Colombia S.A.
- Rentokil Initial Colombia S.A.S.
- Casalimpia S.A.
- Ecocapital Internacional S.A. E.S.P.
- Seguridad y Vigilancia Industrial Comercial y Bancaria – SEVIN
- Ingealimentos Saneamiento Ambiental S.A.S.
- Prosarc E.S.P. S.A.S.



Familiaridad con temas de sostenibilidad

Identificamos que la mayoría de nuestros aliados demuestran un alto conocimiento y compromiso con la sostenibilidad:

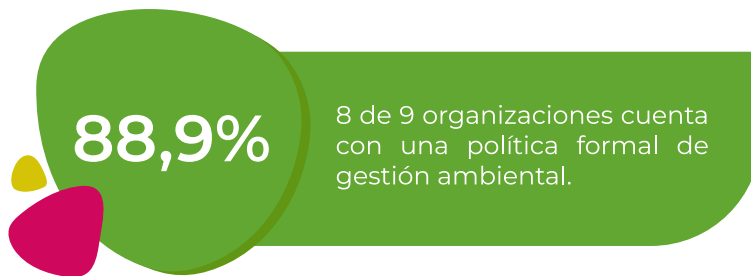


Solo dos organizaciones reportaron niveles menores de familiaridad, lo que nos orienta a seguir fortaleciendo la formación conjunta y la cultura de sostenibilidad en toda nuestra red de proveedores.

Políticas ambientales y trabajo con proveedores

En nuestra evaluación evidenciamos que la mayoría de las organizaciones con las que trabajamos han incorporado políticas y acciones sostenibles en su gestión.

Política de gestión ambiental:



Esto refleja una cultura institucional comprometida con el cuidado del entorno.

Solo una organización (RBA & Asociados Estudio Jurídico SAS) aún no la ha implementado.

Involucramiento de proveedores en prácticas sostenibles:



Dos organizaciones (RBA & Asociados Estudio Jurídico SAS y Rentokil Initial Colombia SAS) aún no lo hacen.

Estos resultados confirman que avanzamos junto a aliados que comparten nuestra visión de sostenibilidad, fortaleciendo una cadena de valor responsable, transparente y comprometida con el planeta.

Criterios de sostenibilidad trabajados

Nuestros aliados demostraron un compromiso notable en distintos ámbitos de sostenibilidad, especialmente en la eficiencia de los recursos y en la protección de los derechos laborales.

Criterio	% de empresas que lo aplican
Condiciones de trabajo seguras	100%
Estrategías de consumo eficiente (agua, energía, reciclaje)	100%
Materiales reciclables o biodegradables	88,9%
Respeto a derechos humanos y normas laborales	88,9%
Consumo o manufactura local	88,9%
Precio competitivo	88,9%
Calidad y extensión de vida útil	88,9%
Minimización de residuos peligrosos	77,8%
Certificaciones ambientales	66,7%
Programa posconsumo	55,6%
Contratación de grupos sociales vulnerables	44,4%

Estos resultados nos permiten reconocer las **fortalezas de nuestros aliados** y también las **oportunidades de mejora conjunta**, especialmente en la inclusión laboral y los programas posconsumo.

Buenas prácticas que inspiran

Durante la evaluación, identificamos iniciativas destacadas que reflejan la creatividad y compromiso de nuestros aliados:

- Medical Group ANMA S.A.S. implementó paneles solares, reduciendo su huella de carbono.
- Casalimpia S.A. fortaleció su modelo de economía circular, con acciones de reducción, reutilización y aprovechamiento de residuos, obteniendo además la Certificación Basura Cero – Categoría Oro.
- Prosarc E.S.P. S.A.S. desarrolló otras prácticas sostenibles complementarias, orientadas al mejor aprovechamiento de los recursos.

Estas experiencias son ejemplo del impacto positivo que logramos cuando unimos esfuerzos por la sostenibilidad.

Nuestro compromiso compartido

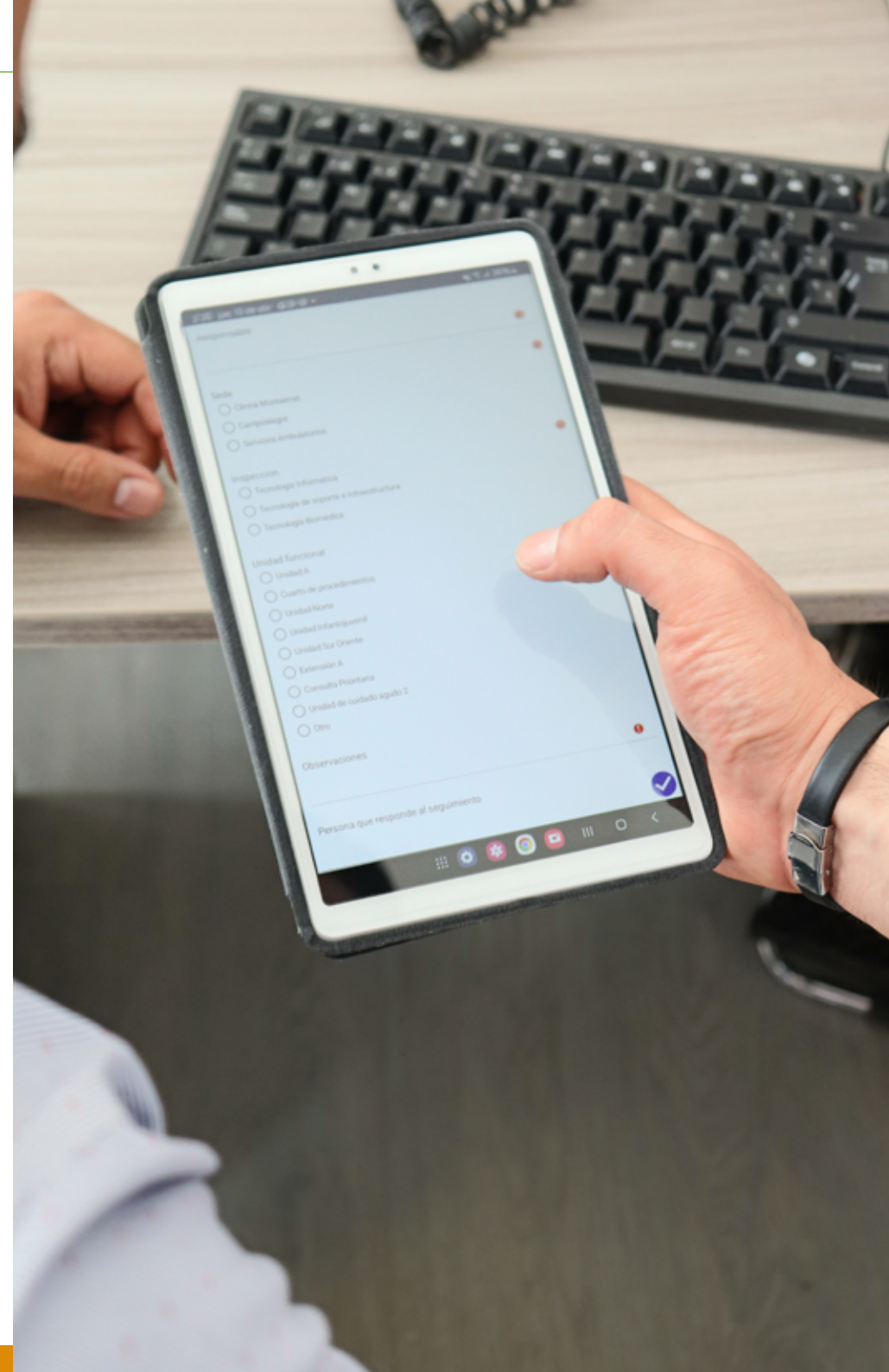
Este proceso nos permitió reconocer que trabajamos junto a aliados que comparten nuestra visión de sostenibilidad y responsabilidad social. El 100% de las organizaciones encuestadas aplica estrategias de consumo eficiente de recursos, y la mayoría cuenta con políticas ambientales activas que promueven el equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental.

Seguiremos acompañando a nuestros proveedores en el fortalecimiento de sus capacidades, impulsando prácticas más sostenibles y colaborativas, y consolidando así una cadena de valor coherente con nuestro propósito institucional.

Crecimiento en nuestra comunidad digital

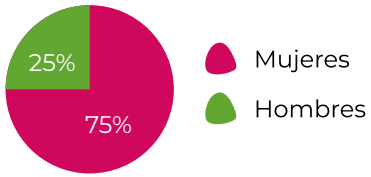
Durante 2024, nuestras comunicaciones digitales dieron un paso adelante, convirtiéndose en un canal clave para cuidar y promover la salud mental.

Buscamos conectar de manera más cercana con las personas, compartiendo contenidos que orientan, enseñan y acompañan en los distintos retos emocionales del día a día. Más que informar sobre actividades o logros, trabajamos para ofrecer herramientas reales que ayuden a comprender y fortalecer el bienestar mental.



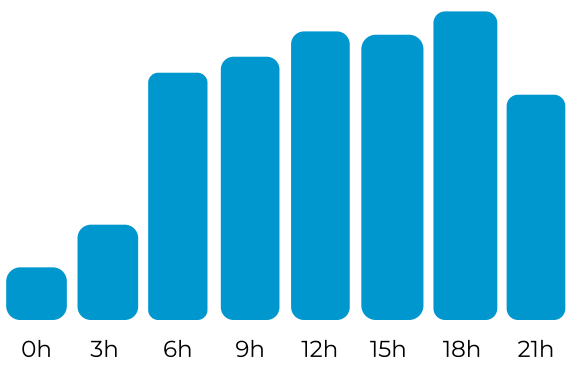
Nuestras redes principales

Instagram - Facebook:

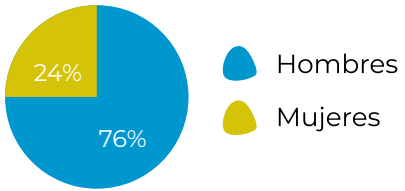


Total de publicaciones	710
Alcance logrado	318.900
Visitas	19.552
Seguidores nuevos	1.461

Mayor actividad horaria



Youtube:



Vistas de video	21.300
Seguidores nuevos	99
Visualizaciones en VIVO	13.400
Impresiones	+207 mil

Público por comportamiento de visualización



Impresiones: **207.2K**

Datos disponibles 1 de ene - 31 de dic de 2024



77.7% corresponde a las recomendaciones de tu contenido por parte de Youtube

Página web:

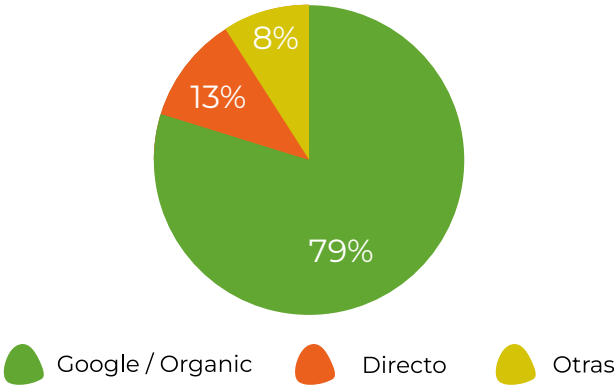
Páginas más visitadas:

Clínica Montserrat - Instituto Colombiano del Sistema nervioso		33 mil
Home - Clínica Montserrat		22 mil
Servicios - Clínica Montserrat		21 mil
Citas - Clínica Montserrat		16 mil
Convenios y alianzas - Clínica Montserrat		9,4 mil
Campoalegre - Clínica Montserrat		6 mil
Preguntas frecuentes - Clínica Montserrat		5,6 mil

+ de 66 mil
Usuarios activos en el año

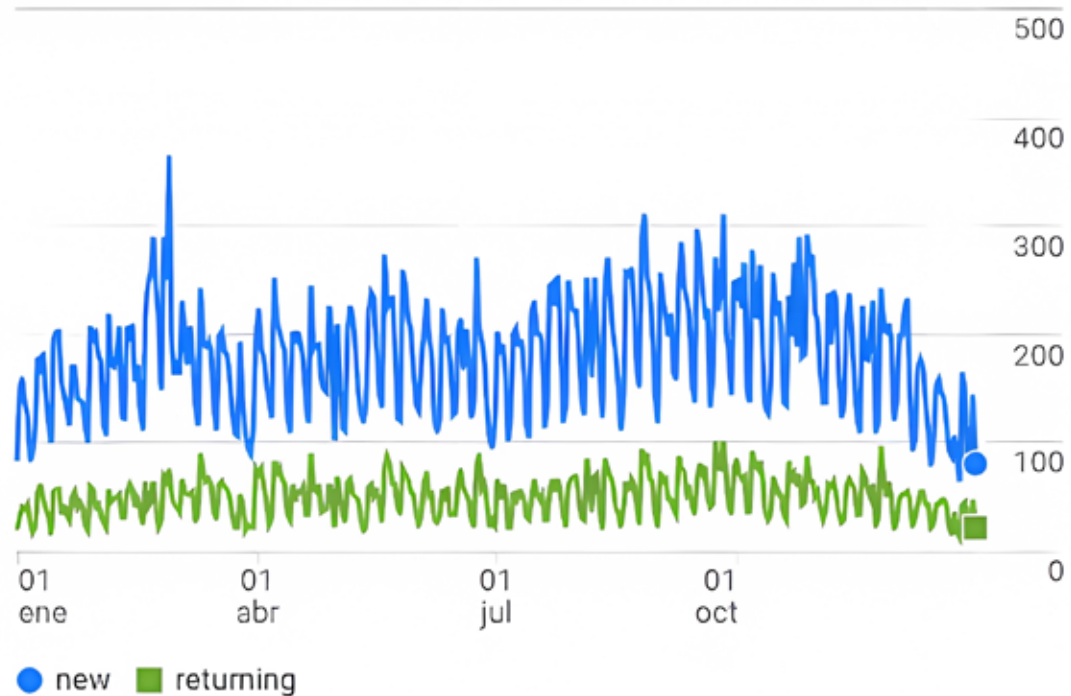
Origen de las visitas:

Orgánicos por buscadores	79%
Directos (www.clinicamontserrat.com.co)	13%
Otras fuentes (redes sociales, blogs, comentarios, buscadores)	8%



Nuevos visitantes 2024:

Usuarios nuevos en comparación con usuarios recurrentes



75% de los visitantes fueron nuevos

Gestión de riesgos y cumplimiento

En atención a los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y en cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Circulares Externas No. 009 de 2016 (SARLAFT), No. 20211700000005-5 de 2021 (SICOF) y No. 2022151000000053-5 de 2022 (PTEE), el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso – Clínica Montserrat ha implementado los mecanismos necesarios para asegurar la aplicación del principio de debida diligencia en la gestión de terceros. Estas acciones permiten fortalecer los controles institucionales, garantizar la integridad en la contratación y promover la trazabilidad de los procesos conforme a los lineamientos de supervisión y cumplimiento normativo.

GRI 205

Requerimientos UIAF, Fiscalía y otras Autoridades Competentes



Durante el año 2024 no se recibieron requerimientos de parte de la UIAF, Fiscalía ni otras autoridades competentes relacionadas con Sarlaft y sus subsistemas

Auditoría a Sarlaft y subsistemas por parte de la Revisoría Fiscal

Durante el año 2024 la revisoría fiscal no reportó ningún hallazgo de los sistemas.



Revisión del Sarlaft y subsistemas por parte de la Junta Directiva



La Junta Directiva ha estado atenta a los requerimientos e informes presentados por el Oficial de Cumplimiento de Sarlaft y sus subsistemas.

Infraestructura Tecnológica

La Institución cuenta con la Infraestructura tecnológica requerida para la correcta ejecución del sistema y ha funcionado de manera satisfactoria.



1. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

El Código de Ética: Proyecta los lineamientos institucionales para garantizar el afianzamiento de valores morales y deontológicos de cara a la prestación de nuestros servicios.

El Código de Buen Gobierno: Dará cuenta de los compromisos éticos de la Alta Dirección del Instituto Colombiano del Sistema Nervioso - Clínica Montserrat, con el fin de garantizar una gestión eficiente, efectiva y transparente.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial: El cual contiene todas las políticas y procedimientos aprobados por la Junta Directiva para la prevención del riesgo de COF/S.

4. PROCEDIMIENTOS

1. Control de Riesgos de LA/FT.
2. Monitoreo del Riesgo de LA/FT.
3. Detectar Operaciones Inusuales (ROI) y Op. Sospechosas (ROS).
4. Identificación de Riesgo LA/FT.
5. Medición del Riesgo LA/FT.
6. Atención a requerimientos antes de control.
7. Reporte a la UIAF.
8. Debida Diligencia ampliada.
9. Procedimiento para la implementación de canales de reporte.
10. Procedimiento para la administración de los canales de reporte.
11. Procedimiento gestión de casos recibidos en los canales de reporte.



2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTIFRAUDE

El ICSN está comprometido con una política de cero tolerancias frente al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades que promueva una cultura de lucha contra el mismo y que permita alcanzar sus objetivos con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

3. MANUALES

- **Gestión de Riesgos:** Determinan las acciones y controles que permitan mitigar el riesgo que pueda perturbar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
- **De Conflicto de Interés:** Detección y seguimiento de las situaciones que podrían generar conflictos de interés reales o potenciales, con el objetivo de mitigar los riesgos. Las políticas, principios y normas de conducta definidas de acatamiento obligatorio para todas las partes interesadas.
- **SARLAFT:** Documento de consulta y herramienta de apoyo para todos los funcionarios y vinculados (miembros, clientes, proveedores, médicos adscritos, entre otros) al Instituto, para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT).
- **Manual SICOF:** Donde se establecen las políticas, lineamientos, procedimientos y metodologías para la prevención, detección y respuesta a los riesgos de corrupción, opacidad y fraude que pueda enfrentar el ICSN.
- **Manual PTEE:** A fin de promover y afianzar una cultura ética al interior del ICSN, contribuyendo con ello a la prevención y control de conductas relacionadas con la Corrupción, Opacidad, Fraude y el Soborno.

Responsables del sistema

3. REPRESENTANTES LEGALES - DIRECTIVOS

Comunicar y asegurar el cumplimiento del SARLAFT. Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento del SARLAFT.

2. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Velar por el cumplimiento eficiente, efectivo y oportuno del SARLAFT.

1. COLABORADORES

Responsables de dar cumplimiento al Sistema e informar cualquier sospecha o actividad inusual.



4. JUNTA DIRECTIVA

Aprobar las políticas, manual y procedimientos de SARLAFT. Designar al Oficial de cumplimiento (principal y suplente). Revisar los informes entregados por el Oficial de Cumplimiento.

5. ASAMBLEA

Ratificación y aprobación del Sistema.

6. REVISORÍA FISCAL

Entregar un informe a la Junta sobre la implementación, seguimiento y gestión del SARLAFT.

Proceso	No. De consultas
Admisiones	116
Apoyo logistico	136
Oficial de cumplimiento	220
Talento Humano	377
Tesorería	31
Total	880

Durante 2024 se consolidaron acciones orientadas a la **identificación, evaluación y mitigación de riesgos** relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y soborno. La debida diligencia se aplica a todos los terceros que buscan establecer vínculos con la Institución, mediante la verificación de antecedentes, revisión documental y actualización periódica de información.

Como parte del programa de inducción y reintroducción, **participaron 274 personas**, alcanzando una **cobertura del 90%** y una apropiación promedio del 100% en los contenidos de cumplimiento. El material formativo está disponible en la plataforma Moodle para consulta permanente.

Durante el mismo periodo **se atendieron 880 consultas** asociadas a los sistemas de cumplimiento, principalmente en los procesos de Talento Humano **(377)** y Oficial de Cumplimiento **(220)**, lo que refleja un alto nivel de participación institucional.

Canales de comunicación

Ante cualquier duda o reporte puedes hacerlo en:

 Línea telefónica: **601 259 60 00 Ext. 6082**



Correo electrónico:
oficialdecumplimiento@icsn.co

Página Web:
<https://clanicamontserrat.com.co/quienes-somos/transparencia>



Buzones Físicos:
Disponibles en las sedes

El oficial de cumplimiento recibe las denuncias garantizando la confidencialidad y el anonimato.

En el ICSN prohíbe cualquier tipo de retaliación o acciones en contra de quien reporta.



Montserrat Suficiente y Capaz

Comprometidos con construir una Cultura de Bienestar y Desarrollo

El año 2024 presentó diversos desafíos para la Institución debido a la volatilidad y la incertidumbre económica, política y social, factores que no solo afectaron al sector salud, sino que marcaron un periodo desafiante para todos. En respuesta, se fortalecieron los lazos con nuestros colaboradores, destacando nuestra cultura de **“Orgullo y servicio con corazón”**.

Gracias a la labor desarrollada, no solo impactamos positivamente la vida de nuestros pacientes y sus familias, sino que también reafirmamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad. Se implementaron estrategias para afrontar los desafíos actuales y responder a las necesidades de nuestros grupos de interés.

GRI 401



En la Clínica Montserrat-Hospital Universitario, nos enfocamos en fidelizar a nuestro equipo, alineándonos con nuestra cultura organizacional y promoviendo espacios de desarrollo, aprendizaje y bienestar. En 2024, la Institución tomó en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores, generando en ellos confianza y sentido de pertenencia hacia una entidad que los escucha, atiende y promueve su bienestar.

Contamos con un equipo de **162 colaboradores de planta directa**, de los cuales el **57% pertenece al área asistencial** y el **43% al área administrativa**. Además, el **27% son hombres** y el **73% mujeres**, con edades que oscilan entre los 19 y 62 años. Complementaron este equipo **155 colaboradores** en otras modalidades de contratación (48 por empresas de servicios temporales, 38 por prestación de servicios y 69 externos), junto con **36 médicos residentes**.



Transformación Cultural y Bienestar

Para fortalecer la transformación cultural, se implementaron estrategias enfocadas en resaltar los valores y competencias institucionales, brindando herramientas a los colaboradores para gestionar sus emociones dentro de la cultura organizacional. Como parte de esta iniciativa, se instalaron mensajes alusivos a las emociones y la identidad en espacios comunes de la Clínica Montserrat, Servicios Ambulatorios y el kiosko de Campoalegre. Además, se garantizó el cumplimiento del 97.4% en normativas de seguridad y salud en el trabajo, reflejando el compromiso con el bienestar y la protección del equipo.



Evaluación del Desempeño

En cuanto al desempeño, mantuvimos resultados favorables en las competencias institucionales y los comportamientos esperados. En la última evaluación anual de competencias TOC, obtuvimos:

Trabajo en equipo

95,03%

Orientación al servicio -
Humanización

95,31%

Comunicación asertiva

95,15%

Además, se mantuvo un índice de rotación saludable del 1.35% en 2024, frente al 1.39% en 2023.

GRI 404



1^{er} Simposio Humanización

Tejiendo lazos de empatía

CONFERENCISTAS

DRA. LAURA ROMERO

DR. CARLOS LUQUE GUZMÁN

DR. JUAN MANUEL ORJUELA

DR. JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ BERMÚDEZ

ELKIN QUEVEDO Y MAGDALENA

EQUIPO PSICOLOGÍA
Lizeth Camargo | Jaidy Ruiz |
Susana Vivero | Daniela Martínez |
Sebastián Linares

Miércoles
25
Septiembre
Hora: 9:00 a.m. a 12:30 p.m.

PRESENCIAL: AUDITORIO CLÍNICA MONTSERRAT BOGOTÁ, COLOMBIA

VIRTUAL: PLATAFORMA STREAMYARD

Escanea el código para registrar tu asistencia presencial o virtual

Orgullo y Servicio

Con Corazón

Simposio de Humanización

Un logro destacado del año fue la promoción del primer Simposio de Humanización, dirigido a colaboradores, estudiantes, terceros y la comunidad general, con **262 participantes** (98 presenciales y 164 virtuales). Este evento buscó fomentar la **transformación cultural** de la atención centrada en el paciente, a través de exposiciones sobre temas clave como:

- Comunicación.
- Toma de decisiones.
- Regulación emocional.
- Resiliencia.
- Danza y música, y su impacto en la salud mental.

Política de beneficios

El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso - Clínica Montserrat, cuenta con una política de beneficios alineada con las políticas de calidad y bienestar, que lleva a que los colaboradores conozcan y tengan claridad sobre los beneficios extralegales, las condiciones y requisitos para acceder a ellos, al momento de su vinculación y durante la vigencia de su contrato de trabajo.

GRI 201-3

El reto:

Ser reconocidos por los colaboradores como una empresa familiarmente responsable. Para lograrlo, se toma como referencia la metodología de la **Fundación Másfamilia**, organización privada y sin ánimo de lucro que lidera la conciliación en España y LATAM mediante la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Esta metodología promueve relaciones laborales basadas en la flexibilidad, confianza, compromiso y responsabilidad mutua, con foco en la persona.

Definiciones clave:

Conciliación

Herramienta de gestión que cada organización adapta según su estrategia, misión, propósito y valores.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Posibilidad de equilibrar los distintos ámbitos de la vida.

Medidas EFR

Servicios u ofertas que facilitan la conciliación entre vida personal, familiar y laboral. Aplica para toda la plantilla actual o futura (incluye talento a atraer).

Grupos de medidas EFR

Calidad en el empleo

Cuenta con 14 medidas como:

- Estabilidad laboral
- Flexiseguridad
- Salud y bienestar
- Beneficios sociales / Compensación flexible
- Desvinculación

Flexibilidad temporal y espacial

Cuenta con 6 medidas como:

- Flexibilidad jornada laboral
- Teletrabajo
- Permisos retribuidos
- Reducciones de jornada
- Trabajo de proximidad

Apoyo a la familia

Cuenta con 6 medidas como:

- Parentalidad
- Familia
- Hijos
- Mayores dependientes
- Movilidad geográfica y funcional

Desarrollo personal y profesional

Cuenta con 12 medidas como:

- Voluntariado corporativo
- Voluntariado Privado
- Coaching / Mentoring
- Planes de carrera
- Formación para la empleabilidad

Igualdad de oportunidades

Cuenta con 7 medidas como:

- Discapacidad
- Generaciones
- Género
- Formación enfocada a la igualdad de oportunidades
- Raza / Nacionalidad / Credo

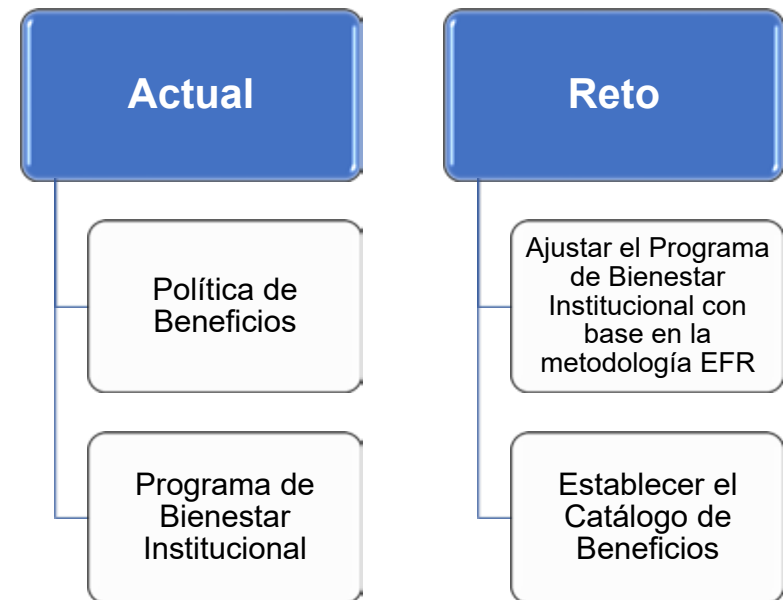


Montserrat: Familiarmente Responsable

Objetivo

Establecer un programa que permita conciliar la vida profesional, personal y familiar de los colaboradores del ICSN, manteniendo la productividad, resultados y competitividad.

(Basado en EFR 1000-2, edición 5).



Estructura del programa de Bienestar

1. Calidad en el empleo

Estas medidas buscan mejorar la calidad laboral de un puesto de trabajo y las dirigidas a la estabilidad en el propio puesto y a la salud y el bienestar.

2. Flexibilidad

Medidas que permiten la distribución y organización del tiempo de trabajo de forma no lineal.

3. Apoyo a la familia

Medidas concebidas y diseñadas específicamente para respetar, facilitar y fomentar las relaciones de los empleados/as con su entorno familiar.



Metodología

El programa se articulará según la metodología EFR.

4. Igualdad de oportunidades

Medidas diseñadas para respetar y fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso y promoción en el trabajo.

5. Desarrollo personal y profesional

Medidas diseñadas para concebir un desarrollo en la vida privada de los empleados enfocadas al respeto y fomento de la autorrealización personal.

Estructura del programa de Bienestar



Política de Beneficios: Se mantiene como referencia esta Política para la estructura del programa. Los beneficios, según la metodología definida se denominarán medidas, se ajustarán dentro de las 5 categorías.

El contenido de la Política se mantendrá y debe ser de obligatorio cumplimiento.

A continuación, se presenta la estructura del catálogo de beneficios, donde se muestran los vigentes en la política y los nuevos, que si bien ya se realizan no están mencionados en la Política.

Se presentan organizados por las categorías de la metodología.

Actuales (Definidas expresamente en la política)

- Actuales (en política)
- Contrato de trabajo
- Provisión de cargos
- Permisos
- Atención médica primaria
- Incapacidades (*)
- Vestier y duchas
- Gastos fúnebres (*)
- Auxilio extralegal de transporte
- Auxilio de alimentación
- Prima extralegal de vacaciones
- Prima extralegal de servicio
- Prima de antigüedad
- Auxilio de anteojos
- Bonificación por pensión de vejez

Por incluir (Ya se ejecutan)

- Jornadas de vacunación
- Programa de conservación de la salud
- Regalo de cumpleaños
- Celebración de fechas especiales (Secretaria, Enfermería, Médico, etc.)
- Tarifa social para servicios del ICSN
- Actividad de fin de año
- Tarifa diferencial de parqueadero
- Kit de bienvenida
- Acceso a café y agua ilimitada
- Súbete a la bici
- Actividades relacionadas con medio ambiente
- Alianza con gimnasio
- Participación institucional en jornadas running
- Pago de salario mensual entre días 25 y 28
- Actividades de trabajo en equipo

Para acceder a estos beneficios se deben cumplir las condiciones de la Política.

Flexibilidad temporal y espacial

Actuales

- Días compensatorios
- Organización de turnos
- Solicitud de cambio de turno

Por incluir

- Trabajo en casa (*)

Aplica según la naturaleza del cargo.

Igualdad de oportunidades

Actuales

- N/A

Por incluir

- Igualdad en procesos de selección

Convenios docencia-servicio, pasantías y prácticas.

Apoyo a la familia de los colaboradores

- Auxilio de educación para hijos
- Auxilio de maternidad
- Auxilio de muerte
- Permisos
- Tarifa social del ICSN para colaborador y familia (primer grado de consanguinidad)
- Permiso día de la familia
- Celebración día de los niños
- Acceso a convenio de gimnasio para primer grado de consanguinidad
- Detalle por nacimiento de hijo
- Día remunerado fechas navideñas
- Licencia por matrimonio

Desarrollo personal y profesional

Actuales

- Plan carrera

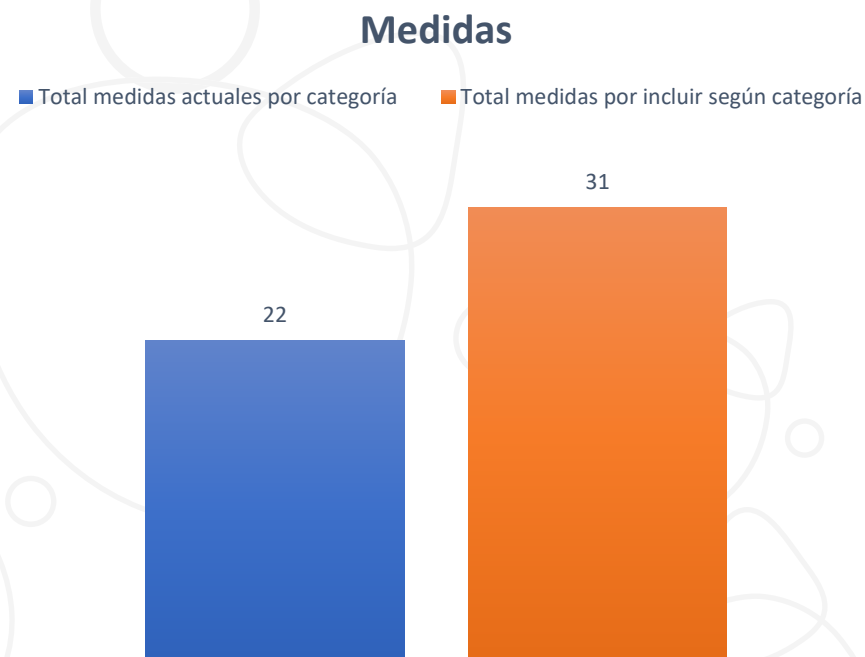
Por incluir (Ya se ejecutan)

- Semana de la salud
- Permisos para actividades de actualización
- Celebraciones institucionales
- Plan de formación institucional
- Escuela de líderes
- Formación virtual en Moodle
- Capacitación para personal de salud

Total medidas

Montserrat: Familiarmente Responsable

- Total medidas existentes definidas en la Política de Beneficios: 22
- Total medidas por incluir (algunas ya se ejecutan): 31
- **Total medidas: 53**





Cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

El ICSN – Clínica Montserrat alcanzó una calificación del 97,4% en la verificación del cumplimiento legal del SG-SST correspondiente al año 2023, revisado en mayo de 2024. Este resultado refleja la adecuada gestión y seguimiento a los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Mes de la Seguridad:

Desde el año 2022 se mantiene la articulación entre las áreas de Seguridad del Paciente y Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo una cultura organizacional enfocada en la prevención. En 2024, la participación institucional en las actividades del Mes de la Seguridad alcanzó un 95%, evidenciando el compromiso de los colaboradores con la gestión del riesgo y el autocuidado.

GRI 403

Actualización de políticas:

Política de **Prevención del Acoso Laboral y Sexual**, en cumplimiento de la Circular 026 del 8 de marzo de 2023.

Política de **Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas**, incorporando la prohibición de cigarrillos electrónicos y vapeadores.

Sostenibilidad ambiental: Sustitución de dos extintores tipo Solkaflam por **extintores de CO₂**, reduciendo el impacto ambiental sobre la capa de ozono.

Programa de Riesgo Osteomuscular:
Mantenimiento y recuperación de **19 sillas ergonómicas**.

Entrega de **5 sillas nuevas** para la sede Campoalegre y **9 sillas nuevas** para la sede principal.

Inspecciones locativas: Se identificaron **184 hallazgos**, de los cuales **161 fueron cerrados**, garantizando la mejora continua en las condiciones de trabajo.



Plan de Prevención y Preparación ante Emergencias

Logros 2024

Alianza interinstitucional:

Se fortaleció el **Plan de Ayuda Mutua** con la **Clínica Los Cobos**, realizando capacitaciones conjuntas para brigadistas en primeros auxilios, RCP, camillaje, evacuación, control de incendios y manejo de derrames químicos.

- **7 brigadistas** participaron en entrenamiento práctico en pista.
- **14 brigadistas** recibieron formación específica en RCP y manejo de sustancias químicas.
- La Clínica Montserrat capacitó a **20 profesionales de Los Cobos en la Guía de Reacción Inmediata – Código Verde**.



Incremento de brigadistas:

El número de integrantes de las brigadas de emergencia pasó de **46** en **2023** a **65** en **2024**, incluyendo personal de terceros.

Incentivos:

Se implementó el **Día del Brigadista** como reconocimiento a la participación activa en el 95% de las capacitaciones. Un total de **20 brigadistas** accedieron a este beneficio compensado.

Indicadores de gestión:

- Cumplimiento del **100%** de las actividades programadas en el **Plan de Emergencias Hospitalario**.
- Ejecución del **100% de los 7 simulacros** previstos, destacando el realizado en Servicios Ambulatorios, que simuló una emergencia por arma de fuego.

CAPACITACIÓN BRIGADISTAS

Brigadista

Liderazgo - Responsabilidad - Compromiso

11 MARZO

18 MARZO

Nos complace invitarlos a nuestra próxima capacitación, un evento diseñado para fortalecer nuestras habilidades y conocimientos en materia de seguridad y prevención de riesgos.

Servicios Ambulatorios Lunes 11 de marzo 2024 Horarios: 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Tema : Introducción a la importancia de la brigada de emergencia, funciones y responsabilidades- Ejercicio práctico.	Sede en Red Campoalegre Lunes 18 de marzo 2024 Horarios: 8:00 a.m. a 9:00 a.m. Tema : Introducción a la importancia de la brigada de emergencia, funciones y responsabilidades- Ejercicio práctico.
--	--

¡Esperamos contar con su participación!

Convoca: SST



Participación de los Trabajadores en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Actualmente, no contamos con un indicador específico de participación de los colaboradores. Sin embargo, la participación se mide mediante el seguimiento de las acciones comunicativas y preventivas realizadas por los trabajadores. Los resultados del mecanismo de comunicación se basan en los informes presentados por los diferentes comités, las medidas preventivas adoptadas frente a los casos, así como las recomendaciones y solicitudes planteadas.

Los trabajadores participan activamente a través de:

- El COPASST
- El Comité de Convivencia Laboral
- Actividades del Plan de Capacitaciones
- Pausas activas saludables
- Semana de la salud
- Reportes de condiciones y actos inseguros mediante Almera

En 2024, se recibieron 23 reportes de SST a través de Almera. Además, los colaboradores participan en la actualización de la matriz de riesgos y peligros.

Brigada de Emergencia



Durante el año 2024, los brigadistas participaron en 10 capacitaciones que fortalecieron su rol y conocimientos, tales como:

- Funciones y responsabilidades
- Primeros auxilios básicos
- Manejo de extintores
- Respuesta ante emergencias
- Etapas de evacuación
- Entrenamiento en pista con ARL Bolívar
- Manejo del DEA y RCP (en alianza con brigadistas de la Clínica Los Cobos)

Total, de Capacitaciones Realizadas:

- 10 capacitaciones para brigadistas
- Prácticas en pista con ARL Bolívar (7 brigadistas)
- Prácticas en pista con Clínica Los Cobos (6 brigadistas)

Capacitaciones en SST (Seguridad y Salud en el Trabajo)

Para 2024, se programaron y realizaron 20 capacitaciones, cumpliendo con un 95% de ejecución. Las capacitaciones incluyeron temas como:

- Riesgo Biológico
- Uso de EPP (Equipo de Protección Personal)
- Higiene Postural
- Manejo de Sustancias Químicas
- Control de riesgos en la Clínica

Además, se realizó la reinducción en SST con la participación del 100% de los colaboradores (157).



Semana de la Salud - Actividades Realizadas (octubre 2024)

Lunes 21 de octubre:

- **Masaje y Tranquilidad:** Actividad de relajación puesto a puesto con el apoyo de ARL Bolívar (14 participantes).
- **Espalda Sana - Fisioterapia:** Fisioterapia de espalda sana, realizada puesto a puesto (18 participantes).
- **Juegos en Movimiento:** Actividad recreativa con 9 participantes.

Martes 22 de octubre:

- **Miradas Sanas:** Actividad educativa sobre salud visual (29 participantes).
- **Pausas Activas:** Realizadas en instalaciones, con 20 colaboradores.
- **Sketch Teatral “Elige tu camino”:** Presentación sobre decisiones saludables (17 participantes).



Miércoles 23 de octubre:

- **Zumba:** Clase dirigida a colaboradores de Servicios Ambulatorios (6 participantes).
- **Test Fantástico (Autoevaluación de Estilo de Vida):** Actividad con 21 colaboradores.
- **Pausas Activas:** Realizadas puesto a puesto con Fit for All (11 colaboradores).
- **Taller de Alimentación Saludable:** “Cuidado con el Plato” (26 participantes).

Jueves 24 de octubre:

- **Charla de Prevención del Cáncer de Mama:** Organizada por la Fundación AMESE (20 colaboradoras).
- **Analizador Cuántico:** Evaluación de bienestar general (9 participantes).
- **Masaje y Tranquilidad:** Actividad de relajación con 54 colaboradores.
- **Taller de Alimentación Saludable (Servicios Ambulatorios):** Para 14 colaboradores.



Viernes 25 de octubre:

- **Oídos Saludables:** Taller sobre salud auditiva (20 colaboradoras).
- **Clase de Combat:** Actividad física de alta intensidad (10 colaboradores).



Actividades de Promoción y Prevención

Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular:

- Inspección a puestos de trabajo
- Pausas activas
- Capacitaciones en ergonomía
- Actualización de la matriz de peligro osteomuscular
- Mejora de puestos de trabajo (entrega de soportes ergonómicos)

Cumplimiento: 84.3% en ejecución.

Programa de Conservación de la Salud:

Generar en los colaboradores la cultura del autocuidado, con el fin de promover hábitos de vida saludable y controlar los factores de riesgo en salud publica presentes en los ambientes de trabajo mediante acciones de intervención, divulgación, formación y capacitación.

- **Salud Ambiental:** Seguimiento a residuos
- **Salud Mental:** Actividades de Riesgo Psicosocial.
- **Seguridad Alimentaria:** Seguimiento a manipuladores de alimentos.
- **Prevención de Enfermedades Crónicas y No Transmisibles:** Tamizaje de mama, hábitos saludables.
- Evaluaciones médicas ocupacionales.

Cumplimiento: 100% en ejecución.

Riesgo Biológico:

Con el apoyo de ARL Bolívar, se evaluaron medidas de implementación, seguimiento y evaluación del riesgo biológico:

- Capacitaciones frente al Riesgo Biológico.
- Procedimientos Operativos.
- Uso de elementos de protección personal.
- Inspecciones periódicas.
- Indicadores de gestión Programa de Riesgo Biológico.
- Indicadores de accidentalidad y enfermedad laboral.
- Acciones de mejora Programa de Riesgo Biológico.

Cumplimiento del 98% en la ejecución del programa.



Accidentalidad

Total de accidentes en 2024: 15 accidentes de trabajo.

- **Accidentes por agresión de pacientes:** 10 (ninguno grave).
- **Accidentes por caídas o golpes con objetos extraños:** 5.

Ningún accidente de trabajo fue grave, el total de días de incapacidad relacionado con los accidentes de trabajo fue de 23 días.

No se registraron enfermedades laborales en 2024, este indicador es positivo. Esto indica que la prevención de enfermedades laborales fue efectiva durante este año, ya que no hay incidencia reciente.

Etiquetas de fila	Cuenta de RIESGO
BIOLOGICO	1
CONDICION DE SEGURIDAD	1
CONDICION DE SEGURIDAD (PACIENTE AGRESIVO)	11
LOCATIVO	1
RIESGO BIOLOGICO	1
Total general	15



Control de Contratistas:

Se implementó una matriz de control de ingresos para contratistas, visitantes y proveedores, mejorando la seguridad y el cumplimiento de los protocolos en la clínica. A pesar de algunos desafíos iniciales, esta medida garantiza que solo personas autorizadas accedan a las instalaciones y facilita el seguimiento en caso de incidentes o emergencias.

Inspecciones en 2024:

92 inspecciones realizadas (un aumento respecto a 2023, que tuvo 78).

- Áreas inspeccionadas: Equipos de emergencia, riesgo eléctrico, equipos para trabajo en alturas, EPP, riesgo químico, contratistas, entre otros.

Acciones Correctivas y Preventivas:

180 hallazgos gestionados a través de la matriz de ACPM (Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora).

Logros del COPASST

- **Inspecciones:** Mejora en la actividad de inspecciones, con un cumplimiento del 87% en el cierre de hallazgos.
- **Pausas activas:** Aumento en la participación de colaboradores en las pausas activas.
- **Semana de la Salud:** Apoyo y participación en la organización de la Semana de la Salud.

COPA DE LA SEGURIDAD: Participación del 95% de los colaboradores

Comité de Convivencia Laboral

- **Reuniones:** Cumplimiento de las reuniones trimestrales programadas.
- **Capacitaciones sobre acoso laboral:** Sensibilización y distribución de folletos informativos.
- Actualización de la política de prevención de acoso laboral y sexual.



Hallazgos de la Auditoría Interna (mayo 2024)

La auditoría interna del SG-SST realizada en mayo de 2024 por SG-Consultores evaluó el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 con los siguientes resultados:

- **Decreto 1072 de 2015: 97.4% de cumplimiento**
- **Resolución 0312 de 2019: 93% de cumplimiento**

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso – Clínica Montserrat ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	
Estandar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
La organización y sus prácticas de presentación de informes.	2-1 Detalles organizativos	Pág. 9
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad	N/A
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág 9
	2-4 Reexpresiones de información (N/A)	N/A
	2-5 Verificación externa (N/A)	N/A

Estandar GRI	Contenido	Ubicación
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 17/18/19/22
	2-7 Empleados	Pág. 28/144
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 144
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 20
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág web
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 20
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 21
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 21
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pag web
	2-15 Conflictos de interés	Pág web
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 141
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 21
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 21
	2-19 Políticas de remuneración	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 148 Pág. 146
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. N/A

Estandar GRI	Contenido	Ubicación
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas 2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 40/42 Pág. 41/129 Pág. 41 Pág. 92/129 Pág. 89/141 Pág. 130/138 N/A
Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 43/134 N/A
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 43/44/48 Pág. 45 Pág. 47/47
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 148

Estandar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 29/111
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 138/141
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua 303-3 Extracción de agua 303-4 Vertido de agua 303-5 Consumo de agua	Pág. 65 Pág. 65 N/A Pág. 65 Pág. 128/129
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	Pág. 143/146 Pág. 148 N/A

Estandar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 159
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 164/169
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 162
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 162
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 163
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 165/168
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 171
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 162
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 170
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 170

Estandar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 146 Pág. 146/156 Pág. 146
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 144
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág web

