

Bienestar en tiempos de pandemia



Informe de sostenibilidad
Audifarma - 2020

Nuestro propósito



**Acompañar a las
personas en el camino
hacia su bienestar**

Contenido

2020 el salto cuántico de la empatía _____	5	Liderazgo en materia de investigación _____	33
Nuestro ADN _____	7	Llevando empatía a los hogares colombianos _____	34
¿De qué estamos hechos? _____	8	Apoyamos lo local _____	36
Política de calidad _____	9	Invertimos en el crecimiento de las personas _____	37
Objetivos de calidad _____	9	Comunicación con nuestros públicos _____	41
Ejes estratégicos _____	10	Medios de comunicación digitales _____	42
Liderazgo sostenible _____	10	Comunicación directa con el usuario _____	43
Transformación cultural _____	11	Farmacoepidemiología _____	48
Experiencia de clientes y usuarios _____	12	Programas de farmacovigilancia _____	50
Transformación digital _____	13	Tecnovigilancia y reactivovigilancia _____	51
Reconocimientos _____	14	Minimización de errores de medicación _____	51
Audifarma en cifras _____	15	Sistema de prescripción segura _____	52
Al servicio de las personas _____	16	Farmacoeconomía _____	53
Gobernanza _____	17	Educación continua _____	54
Habeas Data _____	19	Cadena de suministro _____	55
Código de Ética _____	19	Condiciones ambientales _____	56
Prevención y control del riesgo _____	19	Transformación digital para las personas _____	58
Participación sectorial _____	20	Compartimos el riesgo con los clientes _____	61
Prácticas para la elaboración de este informe _____	22	Análisis farmacoepidemiológicos _____	63
Nuestros grupos de interés _____	23	Anticorrupción _____	64
Materialidad _____	25	Uso racional de bolsas plásticas _____	66
Identificar la Influencia _____	27	Consumo de papel ecológico _____	68
Identificar el impacto _____	27	Energía _____	69
Matriz de materialidad _____	28	Agua _____	71
Temas materiales _____	29	Gestión de residuos _____	72
Medios de relacionamiento _____	30	Puntos Azules _____	75
¿Cómo afrontamos la pandemia? _____	31	Evaluación ambiental de proveedores _____	77

Protección del medio ambiente	79
Protección de especies nativas	80
Adopción de playas	80
Soy voluntario Audifarma	81
Voluntariado digital	81
Cajita del Amor	82
Adopción de parques	82
Acompañamiento a las comunidades (ESALS)	83
Apoyo deportivo	84
Concurso Emprendimientos	85
Sostenibles	85
Nuestros colaboradores	87
Colaboradores por región	88
Representación de los	89
trabajadores en comités formales	89
Accidentalidad	90
Accidentes	90
Beneficios de los colaboradores	91
Educación	93
Capacitaciones externas	95
Modelo acogida	96
Casos de discriminación	97
Estándares GRI	98



2020 el salto cuántico de la



Este viaje de miles de kilómetros, de 24 años y de cientos de pasos, inició cuando unos jóvenes con muchas ganas de emprender, se convencieron que podían trabajar por el bienestar de los colombianos, desde ese mismo instante la semilla de este sueño llamado Audifarma, tuvo y tiene hasta el momento como eje articulador a la empatía, entendiendo que este valor, nos permite comprender las necesidades de todo aquel que nos rodea, para aportar en su solución.

Hoy recordamos como en agosto del 2014, tuvimos la fortuna de adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas, alineando nuestras acciones con los objetivos de desarrollo sostenible. Una vez más, reafirmamos nuestro compromiso y unión a este reto que tenemos como humanidad y presentamos nuestro informe consolidado de los estándares GRI, económicos, ambientales y sociales, para la opción de informidad esencial del 2020, describiendo las estrategias y actividades que hemos definido para contribuir a los principios del Pacto Global.

El 2020 seguramente fue un año que para todos marcó un antes y un después, siendo este el tiempo que nos retó a transformarnos y adaptarnos con resiliencia, a las condiciones que la vida nos planteaba. En Audifarma, vimos este impulso como la oportunidad que nos permitió trabajar con ahínco en nuestra transformación cultural y digital, una que nos lleve a seguir consolidando nuestro propósito superior; acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.

Con la llegada de la covid-19, inició un desafío que como equipo afrontamos con valentía, rápidamente tomamos las medidas de aislamiento preventivo, incluso antes de que el presidente declarara la cuarentena obligatoria, se decidió que los colaboradores administrativos y aquellos con comorbilidades trabajaran desde la seguridad de sus casas, siendo así más de 1300 personas, se adaptaron, y transformaron un espacio de sus hogares para poder continuar con sus labores, esto nos llevó como equipo de trabajo a adaptarnos a una transformación digital y administrativa nunca antes vista en el país, estas medidas continúan a la fecha de la construcción de este informe.



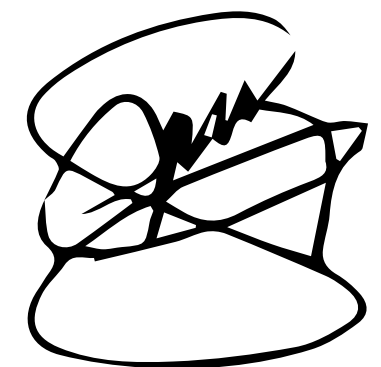
Además, pensando en el bienestar integral de todos los que hacemos parte de la Familia Audifarma, dispusimos de todos los elementos de protección para aquellos Audihéroes, que debían salir de sus casas para ponerse al servicio de los colombianos cuando más los necesitaban. Con un gran sentido de amor por todos los miembros de esta organización, planteamos estrategias de protección adicionales, como la entrega de vitamina D, acompañamiento psicológico y un trabajo de investigación continuo, para establecer los mejores protocolos, evitar el contagio y salvaguardar la salud de todos.

Sin duda ha sido un año de grandes cambios, donde además en tiempo record, implementamos un modelo para programar en conjunto con las EPS y usuarios, la entrega de los medicamentos a domicilio, para poder llevar hasta los hogares de los

colombianos los medicamentos esenciales para su bienestar. De esta manera logramos al mes de diciembre de 2020, la entrega de 3 millones de domicilios con medicamentos a usuarios, una cifra nunca antes imaginada, pasando de 80.000 entregas mensuales antes de la pandemia, a 470.000 al mes de diciembre.

Cambiar el mundo es un gran reto que no podemos lograr solos, por eso durante la pandemia creamos más de 1.000 nuevos empleos, porque estamos seguros que si sumamos nuestros más de 5.000 corazones para trabajar en equipo con empatía y humildad, podremos impactar un fragmento de este.

Giovanny Mesa Escobar





Nuestro ADN



Nuestra misión

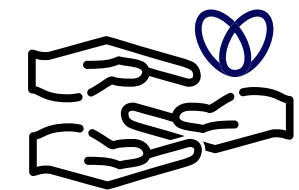
Brindamos bienestar y esperanza de vida con un equipo humano altamente calificado y empático, a través de la gestión farmacéutica integral, segura, ágil, oportuna y costo-efectiva, que contribuya a la sostenibilidad del sistema de salud.

Nuestra visión

En 2023 nos mantendremos como líderes del sector, con modelos de negocio innovadores y crecimiento sostenible a nivel nacional e internacional. Aumentaremos las experiencias positivas de nuestros grupos de interés gracias a procesos ágiles y simples, la transformación digital y una cultura organizacional basada en valores.



¿De qué estamos hechos?



Humildad

Pedimos ayuda cuando lo necesitamos, asumimos nuestros errores y ofrecemos excusas cuando nos equivocamos.



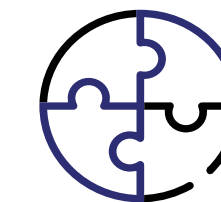
Empatía

Comprendemos y aportamos a la solución de las necesidades del otro, mediante relaciones cercanas y respetuosas.



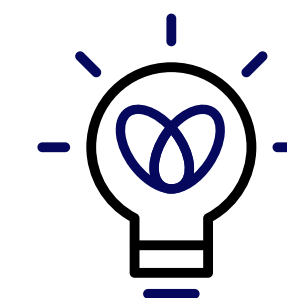
Responsabilidad Social

Contribuimos de manera activa y voluntaria al desarrollo sostenible.



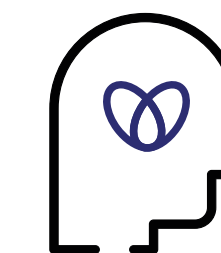
Trabajo en Equipo

Valoramos e integramos la diversidad de nuestros talentos.



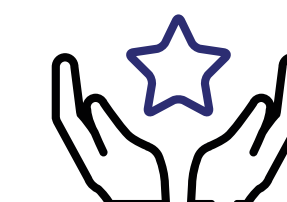
Innovación:

Aportamos ideas creativas y actuamos en busca de la mejora continua a través de nuevos aprendizajes.



Integridad:

Obramos con transparencia, lealtad y responsabilidad, siendo coherentes respecto a lo que pensamos, decimos y hacemos.



Excelencia:

Mejoramos continuamente nuestros procesos con altos estándares de calidad.



Política de calidad

Nos comprometemos a satisfacer a nuestros clientes y usuarios a través de una gestión farmacéutica integral, con agilidad, seguridad y oportunidad.

Objetivos de calidad

- Mejorar la experiencia de los clientes y usuarios sobre la calidad del servicio.
- Mejorar el desempeño de los procesos siendo costo-efectivos.
- Fortalecer las capacidades internas del equipo humano.





Ejes estratégicos



Liderazgo sostenible

Procuramos el equilibrio entre nuestros sueños y el impacto que generamos en nuestro entorno, es por esto que buscamos crecer desde la sostenibilidad, persiguiendo el desarrollo organizacional, centrado en las personas. Nuestras estrategias apuntan a la diversificación de mercados y clientes a nivel nacional e internacional, siempre buscando acompañar en el camino hacia su bienestar a nuestros grupos de interés.



Transformación cultural

Somos más de 5.000 corazones asumiendo con valentía y entusiasmo el mágico camino de la transformación cultural, entendiendo que no son las organizaciones o las estructuras las que se transforman, somos los seres humanos los que crecemos e impregnamos de nuestra propia evolución los procesos y la manera en la que hacemos las cosas, en que lideramos nuestros equipos y la forma en la que nos relacionamos. A través de nuestros valores nos seguiremos transformando en una empresa centrada en las personas.



Experiencia de clientes y usuarios

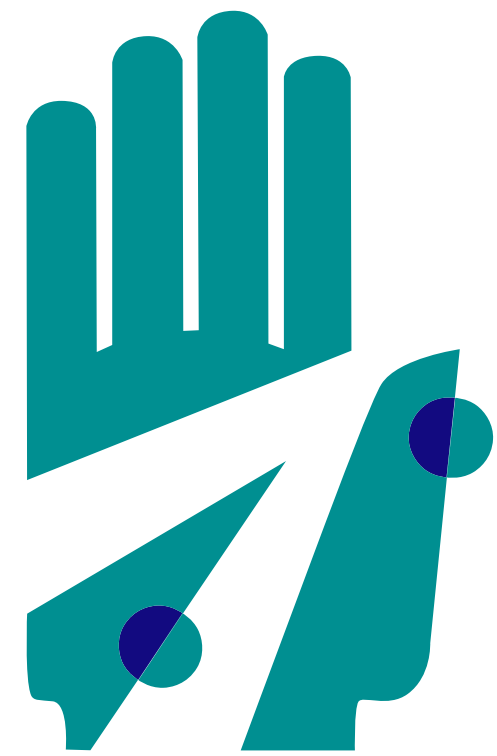
Donde hay empatía hay magia, por eso ponemos a nuestros grupos de interés en el centro de nuestras acciones, para hacer que sus experiencias sean memorables, trabajando desde la empatía, comprendiendo sus necesidades y buscando alternativas que nos permitan acompañarlos en el camino hacia su bienestar.



Transformación digital

Nos adaptamos y avanzamos a la medida que el mundo y nuestros clientes lo necesitan, por eso apropiamos la tecnología para impactar positivamente cada uno de nuestros procesos y servicios, permitiéndonos así, ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de nuestros públicos. Esto implica modelos y procesos de negocio transformados digitalmente, masificación de la incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas en el día a día y colaboradores con mentalidad y capacidad de transformación digital.

Reconocimientos



AUDIFARMA



Empresa número 1
del Eje Cafetero



El INVIMA nos reconoce
como el programa de
farmacovigilancia que
más aporta al sistema



Gestor farmacéutico
integral líder del sector
institucional.



Posición número 50 del
ranking de **Las Empresas Más**
Grandes de Colombia
del diario **La República**.



Grupo de **investigación**
categoría **A1** de
Colciencias.



Reconocimiento diario
La República:
Empresario del año
2020 zona cafetera.



Miembro del **Pacto**
Global de las
Naciones Unidas



Al servicio de las personas

Servicio farmacéutico

Brindamos esperanza de vida a través de la gestión farmacéutica integral de medicamentos y dispositivos médicos en ambientes ambulatorios, hospitalarios y domiciliarios.

Servicio farmacéutico de mediana y alta complejidad

Realizamos atención farmacéutica, preparaciones magistrales, mezclas de nutrición parenteral, reenvase o reempaque de medicamentos, adecuación o ajustes para cumplir con dosis prescritas, participación en estudios sobre uso de antibióticos o cualquier tema relacionado de interés para el paciente.

Audifarma droguerías

Ofrecemos productos especializados para la salud y el bienestar. Acompañamos en la compra y orientación de los clientes en las diferentes etapas de su tratamiento, de la mano de un equipo humano altamente calificado, experto en el sector salud.





Gobernanza

Nuestra estructura de gobernanza está compuesta por los comités de: auditoría, cumplimiento, financiero y de gerentes, además de la asamblea general.

La delegación de la autoridad depende de la temática específica, se debe autorizar por cuantía en el acta de asamblea u órganos diferentes según facultades.

En estos espacios se discuten tanto temas estratégicos, como económicos a cargo de nuestro gerente de Finanzas Corporativas, temas ambientales liderados por nuestra directora de Control Interno y temas sociales por la directora de Cultura y Clima Organizacional.

La consulta a grupos de interés se realiza mediante reuniones ordinarias o extraordinarias y en comité de gerentes. La selección de este órgano de gobierno se realiza estatutariamente o de manera presencial en las reuniones ordinarias, haciendo una verificación de perfiles y votación por coeficiente.

Los conflictos de interés son establecidos mediante el Código de Ética y Comité de Cumplimiento e informe del officer compliance, que son revelados a la Junta Directiva y se ajustan a las políticas, si es el caso.

El comité de sostenibilidad está conformado por directivos multidisciplinares que permiten orientar las estrategias de sostenibilidad acorde con las necesidades de nuestros grupos de interés.



La Junta Directiva ha delegado en la Gerencia General, la aprobación final del informe de sostenibilidad, para lo cual, se aseguró de que su contenido fuera pertinente e informativo, acerca de los principales asuntos materiales de la organización en temas relevantes del sector y apertura de discusiones en reuniones ordinarias y extraordinarias del máximo órgano.

El máximo órgano identifica junto a un externo la valoración de riesgos estratégicos y estudia en sus reuniones temas de vital importancia y de actualidad, según matrices normativas, riesgos operativos y estratégicos.

El máximo órgano de gobierno es evaluado mediante el informe de gestión en asamblea general. La verificación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo, es analizada en la verificación de matrices, estudio de riesgos operacionales y estratégicos.

La asamblea de accionistas tiene una periodicidad anual o de manera extraordinaria según impacto y necesidad; allí se avalúan temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos, oportunidades y preocupaciones del curso normal del negocio.



Contamos con matrices de riesgo, políticas anticorrupción, directriz de lavado de activos y demás mecanismos que aportan al programa de ética empresarial.

Algunas de estas son:



Habeas Data

Política para manejo, administración y tratamiento de datos personales en calidad de responsable y encargado de la información.



Código de Ética

Busca asegurar prácticas éticas y transparentes no solo entre las relaciones societarias, sino también en rigor con las compañías farmacéuticas y sus agentes, en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.



Prevención y control del riesgo de lavado de activos

Para su aplicación existen los comités de cumplimiento y disciplinario.

Participación sectorial



Adicionalmente contamos con convenios educativos con universidades en Colombia para el desarrollo de formación de alto nivel e investigación, tales como:





Prácticas para la elaboración de este informe

Este informe ha sido elaborado bajo los estándares de la Global Reporting Initiative GRI en su opción de esencial. Se estructura de acuerdo con el modelo de sostenibilidad de la empresa, presentando así, los logros y actividades desarrolladas de enero a diciembre del año 2020. Este año hemos avanzado en el ejercicio de materialidad y definición de grupos de interés, por medio del análisis de información corporativa, del entorno y entrevistas realizadas a fuentes directas, las cuales nos permiten, avanzar y contribuir en la gestión de resultados de los objetivos de desarrollo sostenible.



Nuestros grupos de interés

Con el propósito de movilizar nuestra estrategia de sostenibilidad y alcanzar el éxito de nuestros objetivos propuestos, hemos identificado 8 grupos de interés que tienen influencia directa con la actividad de la organización, permitiéndonos crecer cada día para llevar bienestar a millones de colombianos.



Socios

Son quienes han creído en este sueño llamado Audifarma, han trabajado hombro a hombro con nosotros y han puesto su conocimiento, experiencia y amor para el crecimiento de esta semilla.



Colaboradores y sus familias

Son el pilar de la organización, son quienes con su amor y compromiso hacen posible nuestro propósito superior de acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.



Clientes

Es la entidad aseguradora, debemos integrarnos con ella, para dar un buen servicio al usuario. El trabajo articulado con este grupo de interés nos permite ofrecer una experiencia positiva memorable.



Usuarios

Es nuestra razón de ser, es nuestro público pilar, es por quien desarrollamos el servicio, lograr su satisfacción nos permitirá tener una armonía con el resto de públicos objetivos

Nuestros grupos de interés



Proveedores

Son nuestras manos, gracias a ellos logramos obtener los suministros necesarios para cumplir con nuestro propósito, trabajar articuladamente con ellos, nos permite tener el abastecimiento necesario para cumplirle a nuestros clientes y usuarios.



Gobierno y Entes de control

Actuamos desde la ley en cada uno de nuestros procesos, por esto nos actualizamos y vigilamos que todos los protocolos y políticas que nos rigen se cumplan a cabalidad.



Comunidades y medio ambiente

Nuestro entorno social es vital para nuestro crecimiento y desarrollo, por eso establecer lazos de cercanía y un diálogo constante con los entornos que impactamos es para nosotros fundamental.



Medios de comunicación

Son nuestros aliados estratégicos, para informar a la comunidad sobre los avances y cambios de la organización, a través de ellos podemos suministrar información clara y veráz, impactando directamente la imagen y el sentimiento de credibilidad de los demás públicos hacia nosotros.

Materialidad

Nuestro análisis de materialidad lo hemos realizado por medio de metodologías que se alinean con los conceptos de Global Reporting Initiative (GRI), identificando los aspectos más relevantes y de gran impacto para nuestros grupos de interés.



En el 2020, realizamos la revisión de nuestra matriz de materialidad de acuerdo con los cambios sociales y económicos producto de la covid-19. Además del análisis del contexto de la organización, con tendencias nacionales, internacionales y nuestros nuevos focos estratégicos.

Como resultado, pudimos reafirmar la materialidad dando mayor foco a temas como la experiencia centrada en las personas y la comunicación oportuna con nuestros grupos de interés. Sin dejar a un lado, los temas de gran impacto por el momento vivido, como fue centrarnos en nuestros colaboradores y aportar modelos de servicio acorde con las necesidades de nuestros usuarios.





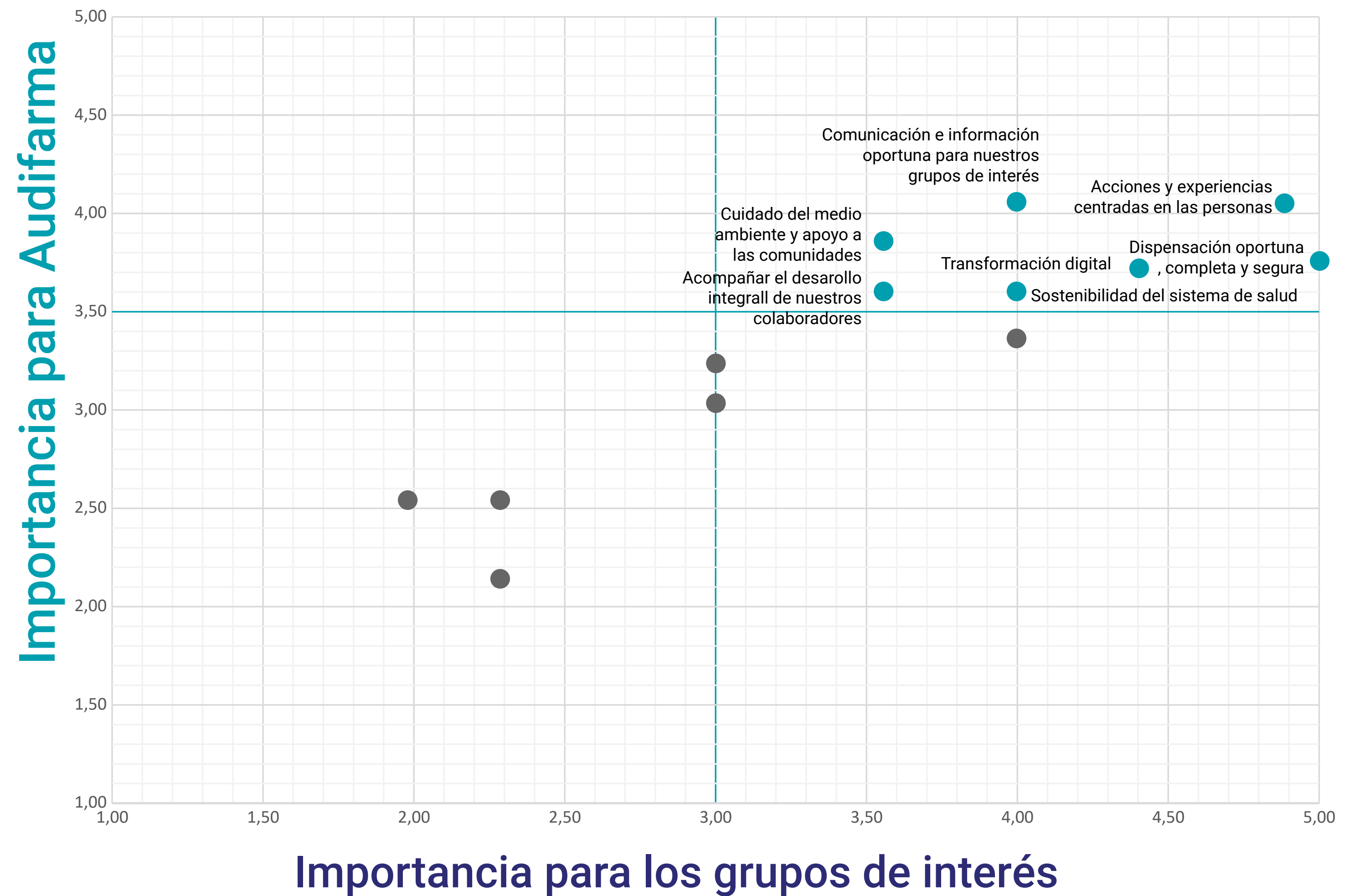
Identificar la Influencia

Para identificar la influencia de los temas materiales en la toma de decisiones de los grupos de interés tuvimos en cuenta los análisis de información histórica, comentarios en entrevistas, encuestas, PQRs e información del entorno.

Identificar el impacto




Realizamos un análisis con los representantes de cada uno de los grupos de interés para identificar de manera conjunta los objetivos e indicadores que nos ayudaron a establecer el impacto de los temas materiales. Por último se realizó la validación de estos elementos con el plan estratégico organizacional.





Matriz de materialidad





Temas materiales

-  **Acciones y experiencias centradas en las personas**
-  **Comunicación e información oportuna para nuestros grupos de interés**
-  **Dispensación oportuna, completa y segura**

-  **Transformación Digital**
-  **Sostenibilidad del sistema de salud**
-  **Cuidado del medio ambiente y apoyo a las comunidades**
-  **Acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores**

Medios de relacionamiento

Contamos con diversos medios de interacción con nuestros grupos de interés, donde construimos relaciones de confianza y cercanía por medio de herramientas de información bidireccional, generando un diálogo constante y brindando información de nuestra gestión y de interés de acuerdo con las necesidades de nuestros grupos.

Medios de relacionamiento	Clientes	Usuarios	Colaboradores	Socios	Comunidades y medio ambiente	Proveedores	Gobierno y entes de control	Medios de comunicación
Audifarma.com.co	●	●	●	●	●	●	●	●
Audifarma App		●						
Redes sociales	●	●	●	●	●	●	●	●
Email marketing	●	●	●					
SMS		●						
Buzones farmacias	●	●						
Free Press	●	●	●	●	●	●	●	●
Servicliente	●	●	●					
Call center		●						
Seguimiento y programación	●	●						
Reporte de sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●	●
Boletín de información	●	●	●					
Cartelera físicas			●					

● Unidireccional ● Bidireccional

¿Cómo afrontamos la pandemia?

El 2020 fue un año que marcó el inicio de grandes retos para nosotros, una vez más reafirmamos que nuestro centro son las personas y que tanto el bienestar de nuestros colaboradores, como de todo aquel a quien impactamos con nuestro servicio, es nuestra prioridad; con la llegada de la pandemia de la covid-19, debimos actuar rápidamente, por eso como equipo realizamos las siguientes acciones que nos permitieran salvaguardar nuestra salud y la de nuestros usuarios:



1300 colaboradores transformaron un espacio de sus hogares para poder continuar con sus labores de manera remota.



Adecuamos nuestros CAF con los implementos de bioseguridad necesarios para la protección de la salud de nuestros colaboradores y usuarios.



Realizamos la entrega de cápsulas de vitamina D y acompañamiento psicológico, para fortalecer la salud de nuestros colaboradores.



En el 2020 realizamos más de **3.000.000 entregas** a domicilio para estar proteger la salud de nuestros usuarios más vulnerables a la covid-19.



Nos unimos a la Misión Colombia, una iniciativa del Grupo de Clínicas Ospedale, que reunió voluntarios interdisciplinarios en las áreas de la salud, para acudir a los lugares más afectados por la pandemia a brindar apoyo médico requerido..



Realizamos el lanzamiento de Turno Virtual, para brindarle a nuestros usuarios una opción para recoger medicamentos de forma ágil y sin aglomeraciones.



Hicimos el lanzamiento de nuevas funcionalidades en la página web, red de farmacias y solicitud de domicilios para la población de grupo de riesgo

Tema material 1: **Acciones y experiencias centradas en las personas**



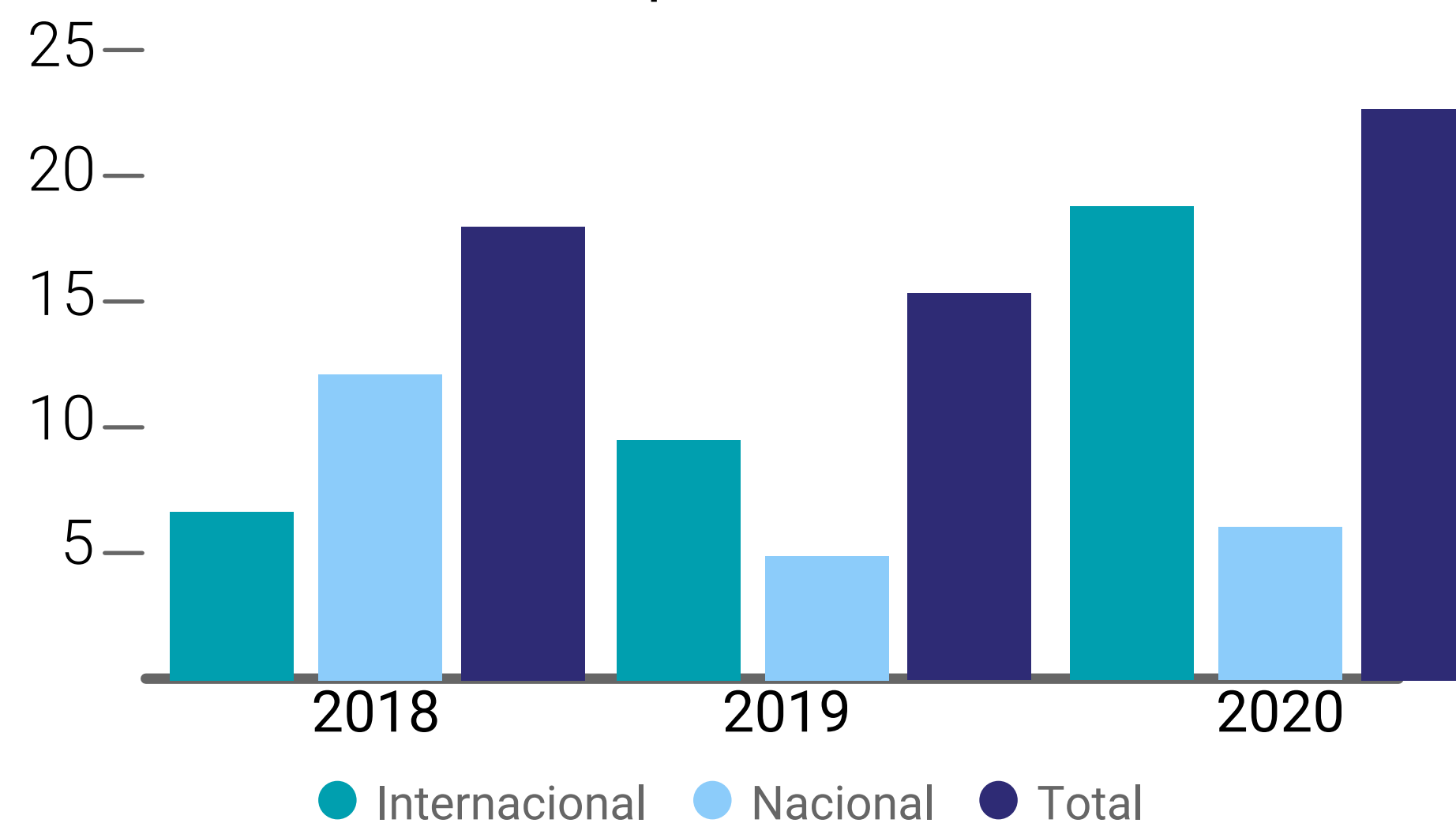
Liderazgo en el sector salud en materia de investigación

En el Grupo de Farmacoepidemiología y Farmacovigilancia realizamos trabajos de investigación, que tienen como objetivo conocer la forma en que están siendo utilizados los medicamentos en nuestro país, sus efectos poblacionales, sus riesgos y resultados clínicos de las intervenciones. Estos hallazgos nos han permitido tomar decisiones encaminadas a reducir prescripciones potencialmente inapropiadas y disminuir la probabilidad de que se presenten problemas relacionados con el uso de los fármacos, a través de actividades educativas, de capacitación, asesoría, gestión y acompañamiento a médicos prescriptores, pacientes y comunidad científica.

La pandemia no fue impedimento para que nuestro grupo de investigación siguiera con su trabajo y ajustamos rápidamente sus agendas laborales a la virtualidad, esto nos permitió potenciar las capacidades científicas, académicas,

investigativas e incluso logísticas del equipo de trabajo, logramos además, que los tiempos de dedicación a las tareas de investigación se optimizaran y a lo largo del año 2020 se remitieran **23 trabajos originales nuevos de investigación y 22 publicaciones en revistas científicas, de los cuales 15 fueron de carácter internacional y 7 nacional, alcanzando 188 publicaciones del grupo.**

Logramos publicaciones en revistas de alto impacto como *Pharmacoepidemiology and Drug Safety*, *Plos One* y *Drug and Alcohol Dependence* y continuamos con el abordaje de nuevos problemas y preguntas de investigación, que permitan responder a la problemática del uso adecuado y seguro de los medicamentos en nuestro país.



Llevando la empatía a los hogares colombianos

En Audifarma buscamos que la atención domiciliar sea un modelo de prestación de servicio Integral, donde las farmacias y mensajería, trabajemos con la fuerza de un mismo equipo, teniendo como único propósito, incrementar las experiencias positivas de nuestros usuarios.

El 2020, fue un año en el que nuestro compromiso de estar más cerca de nuestros usuarios se hizo más sólido, trabajamos fuertemente para que los adultos mayores de 70 años y aquellos grupos más vulnerables a la covid-19, sintieran que estábamos más cerca de ellos; por eso realizamos **más de 3.000.000 de entregas a domicilio** en 2020, mediante una logística operativa y administrativa sin precedentes en nuestra organización, para entregar esperanza de vida a quienes más lo necesitaban. Este año fue un avance en materia de tecnología, profundizamos en las herramientas digitales para la atención de clientes y usuarios, en aras de seguirlos acompañando desde la distancia y sin salir de casa. Hay muchos retos que se han ido asumiendo para estabilizar la atención domiciliar, siendo una oportunidad





valiosa en esta coyuntura para que tanto las EPS y Audifarma puedan coadyuvar al usuario de cara a lograr ser más eficientes en el registro de sus solicitudes, la contactabilidad con el usuario, el agendamiento y la oportunidad de respuesta del servicio, todo esto se ve reflejado en la encuesta de satisfacción del modelo **domiciliario cerrando el año con un 92.33%**.

Hemos diseñado diferentes estrategias de estandarización, digitalización y de sistematización para gestionar la entrega responsable de los medicamentos a domicilio, tanto en nuestros procesos en farmacia, como en mensajería, adicionalmente continuamos fortaleciendo nuestros canales digitales como, Audifarma App, integrándole nuevas funcionalidades necesarias en estos tiempos de pandemia, como lo son la solicitud de turno virtual y envíos a domicilio, esta última también disponible en una versión web; **hoy el 20% de nuestras atenciones de servicio son domiciliarias**, por esto continuaremos trabajando en hacer los procesos de las farmacias y mensajería más ágiles y simples, para seguir acompañando a las personas en el camino hacia su bienestar.

Apoyamos lo local

Creemos en el talento de los colombianos, por eso en el 2020, las compras realizadas a proveedores nacionales correspondieron **al 84,67%** del total de las compras en nuestra organización; contando actualmente, **con 764 proveedores de Colombia y 10 proveedores extranjeros**, reafirmando una vez más, nuestro compromiso y apoyo a la compra local.





Invertimos en el crecimiento de las personas

Somos una gran familia compuesta por más de 5 mil corazones, que trabajan día a día poniendo como eje articulador, la empatía y cada uno de los valores que nos hacen diferentes como el trabajo en equipo, la excelencia, la innovación y la humildad.

Estamos convencidos que trabajar por nuestro bienestar como seres humanos, permeará el servicio hacia nuestros clientes y que así tendremos la capacidad de comprender los sentimientos y las emociones de todo el que nos rodea; es por esto que garantizamos más de **5.000 empleos de forma directa**, somos un equipo multicultural e incluyente, el **100% de los directivos son colombianos** de diferentes zonas de nuestro país, **siendo el 50% mujeres**. Desde hace varios años nos hemos comprometido con el proceso de inclusión laboral y gracias a esto hoy nuestros compañeros en situación de discapacidad nos enseñan que las limitaciones solo existen en nuestra mente.

Acorde con nuestros valores corporativos la sostenibilidad se logra a través del bien común y no solo con la generación de utilidades para nuestros accionistas. Buscamos estar a la vanguardia en materia tecnológica y de infraestructura.

En materia de Responsabilidad Social, relució la nobleza de los corazones de nuestra familia, en **el 2020 logramos más de 10.000 horas** de voluntariados virtuales y enfocamos nuestras acciones a impactar positivamente poblaciones afectadas por la pandemia, logramos beneficiar a **690 adultos mayores y 3.200 familias** con ayuda humanitaria.

También tuvimos el honor de unirnos a la misión Colombia, una iniciativa del Grupo de Clínicas Ospedale, que reunió voluntarios interdisciplinarios en las áreas de la salud, y acudió a los lugares más afectados por la pandemia, brindando el apoyo médico requerido; y finalmente no podía faltar uno de los eventos favoritos de todos los colaboradores de Audifarma, donde gracias a sus aportes logramos llevar regalos a **2.356 niños con la Cajita del Amor**. Creemos en el potencial de nuestra familia, por eso seguimos trabajando desde la unión, la transformación y la resiliencia para alcanzar cada uno de nuestros sueños.



Tema material 2:
**Comunicación e
información oportuna para
nuestros grupos de interés**



**Para nuestros grupos de interés
determinamos 3 pilares de
comunicación que son:
responsabilidad social,
investigación y empatía**



Comunicación con nuestros públicos

Durante el 2020 dimos grandes avances en términos de comunicación con nuestros públicos de interés, desarrollando nuevas estrategias y optimizando nuestros canales con cada uno de ellos. De manera transversal, generamos conversación positiva en la opinión pública, gracias a las más de **107 noticias positivas emitidas por los medios de comunicación masiva.**

Pusimos a disposición del público en general **las más de 188 investigaciones realizadas por nuestro grupo de investigación** categoría A1 de Colciencias en la sección de nuestra [página web Farmaco Online](#); y ofrecimos a nuestros clientes y proveedores, el I Simposio en Farmacoepidemiología y Farmacovigilancia un espacio en el que **los más de 860 participantes se pudieron actualizar** y adquirir nuevos conocimientos en esta rama.



Posicionándonos en medios de comunicación digitales

En el 2020 continuamos con nuestro trabajo en los medios de comunicación digital, adicional a la presencia por la que hemos sido reconocidos anteriormente en redes sociales como Facebook, sumamos esfuerzos para conectar con nuestros usuarios a través de LinkedIn e Instagram.

Igualmente, logramos un gran avance en nuestra estrategia de comunicación digital, **aumentando 5 veces el promedio de visitas mensuales de nuestro sitio web** al igual que la capacidad de contactar a nuestros usuarios a través de campañas de e-mail marketing.

Avanzamos en la optimización SEO de nuestro sitio web que nos permitió darle una respuesta más efectiva a las preguntas realizadas por nuestros usuarios en motores de búsqueda y apoyamos la promoción de herramientas como turno virtual a través de campañas digitales en Facebook Ads.



Comunicación directa con el usuario

Estar más cerca del usuario es nuestra prioridad, por eso desarrollamos estrategias que nos permitan avanzar en una comunicación directa y cercana con cada uno de ellos, permitiéndonos dar solución a sus necesidades; en el 2020 creamos nuevas formas de comunicarnos, con el servicio de turno virtual le brindamos a los usuarios la posibilidad de solicitar su turno desde cualquier lugar, a través de Audifarma app.

Mejoramos nuestras plataformas de servicio acorde con la nueva realidad:

- Página web
- Audifarma App





Con un incremento de **más del 1.000% en solicitudes digitales**; Turno Virtual, ha sido esa herramienta que nos ha ayudado en nuestro propósito de generar experiencias positivas con el servicio a nuestros clientes, al permitirles desde cualquier lugar, tomar el turno de espera y monitorear de forma remota el avance del mismo, siendo esto un beneficio en cuanto al cuidado de su tiempo y su salud, al evitarle filas y aglomeraciones en tiempos de pandemia.

En las ciudades de Bogotá y Pereira continuamos fortaleciendo nuestra reserva de medicamentos en farmacia, para que los usuarios puedan recogerlos con una promesa de entrega inferior a 7 minutos.

Tema material 3: Dispensación oportuna, completa y segura



Entregamos **esperanza** de vida



con un nivel de **servicio** por encima del **99%**



a más de **1 millón** de **colombianos** al mes



en la **primera** visita de **nuestros** usuarios a la **farmacia**.





2020



3.000.000
Domicilios durante el 2020



1.500.000
Usuarios atendidos al mes



367.514
Formulación Hospitalaria al mes

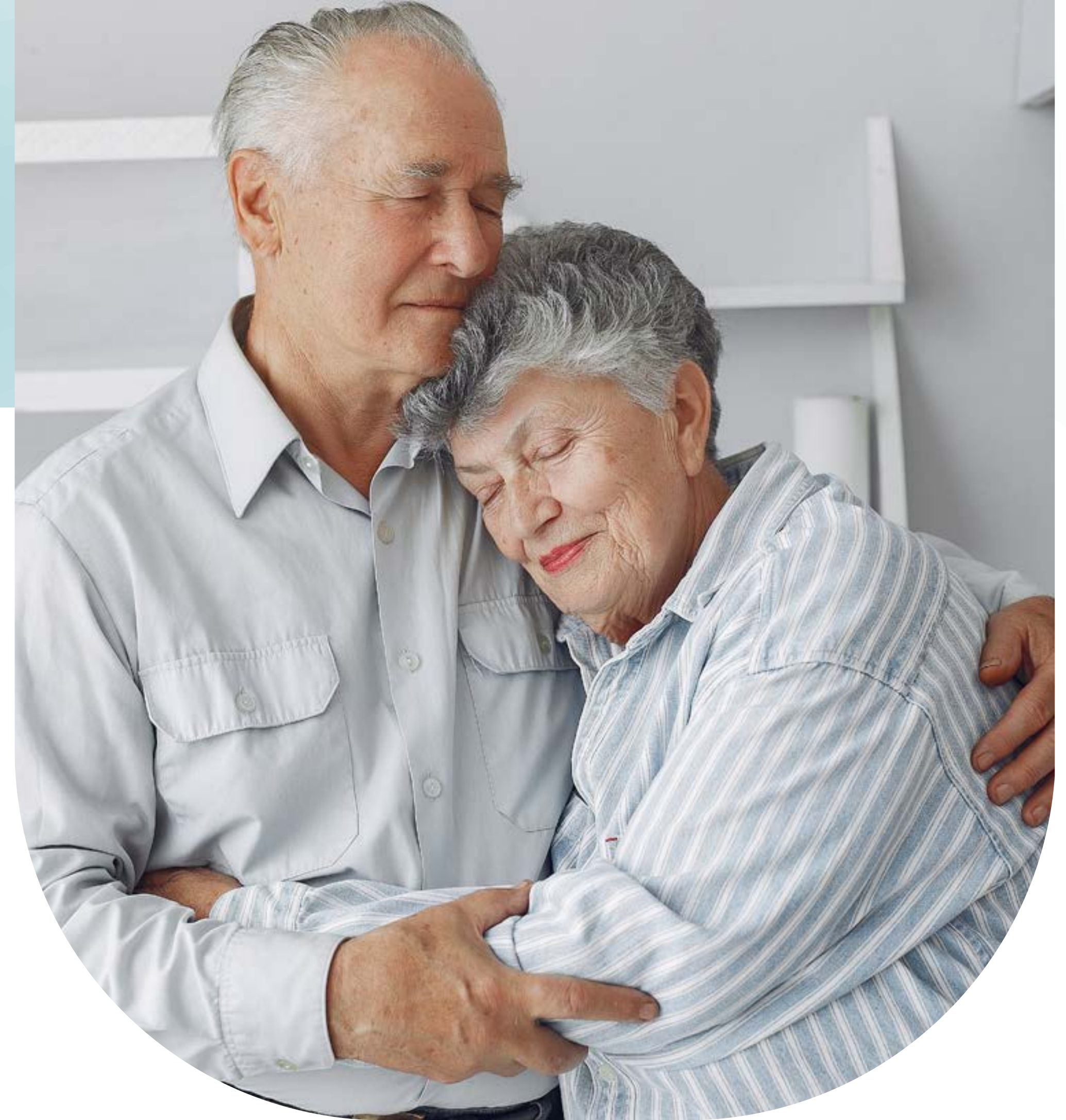


2.757.701
Formulación Ambulatoria al mes

Farmacoepidemiología

En la Gerencia de Investigación Farmacoepidemiológica contamos con un **grupo de 60 profesionales multidisciplinarios** y altamente capacitados, que incluyen profesionales del área de la salud, ingenierías, economía, entre otros; con títulos de maestría y doctorado, además de un fuerte componente de docencia universitaria.

Desde esta gerencia tenemos como objetivo generar, transferir y aplicar conocimiento de alto valor científico, sobre el uso seguro, efectivo y eficiente de medicamentos y otras tecnologías en salud, nuestros esfuerzos van encaminados a fortalecer la cultura del uso adecuado, brindando información con el más alto rigor científico, sobre diversos temas médicos, farmacéuticos, farmacoepidemiológicos





y farmacoeconómicos, procurando identificar prescripciones potencialmente inapropiadas (PPI) que puedan generar mayor riesgo a los usuarios y sugiriendo estrategias de intervención para mitigar dicho riesgo.

La seguridad de los pacientes es uno de nuestros pilares fundamentales, así como la búsqueda de las estrategias que favorezcan el mayor impacto en los resultados en salud de la población. De forma paralela está la evaluación de costo-efectividad, que tiene como base la formulación de estrategias que fortalezcan la sostenibilidad del sistema de salud, a través de recomendaciones de uso más eficiente de los recursos, maximizando así, el impacto favorable.

Programas de farmacovigilancia

Actualmente somos el Gestor Farmacéutico Integral, más representativo en el sector salud en el país, acompañando en la seguridad y monitoreo permanente a las aseguradoras, EPS e IPS.

Durante el año 2020, a pesar de la pandemia, se mantuvieron los mismos niveles de reportes y análisis de casos, llegando a **8.000 análisis**, provenientes de diferentes unidades de negocio. (Figura 1)

Recibimos la calificación por parte de INVIMA, como el programa de farmacovigilancia que más aporta al sistema, con un **83% de los reportes que se procesan a nivel nacional**. (Figura 2)

Para el programa de seguimiento farmacoterapéutico, se realizaron **13.900 consultas; de las cuales 9.400 fueron de manera remota**, lo cual nos permitió continuar revisando la farmacoterapia de los pacientes y de esta manera acompañar a nuestros usuarios, a sus familiares y a las aseguradoras en el cuidado de la salud. (Figura 3)

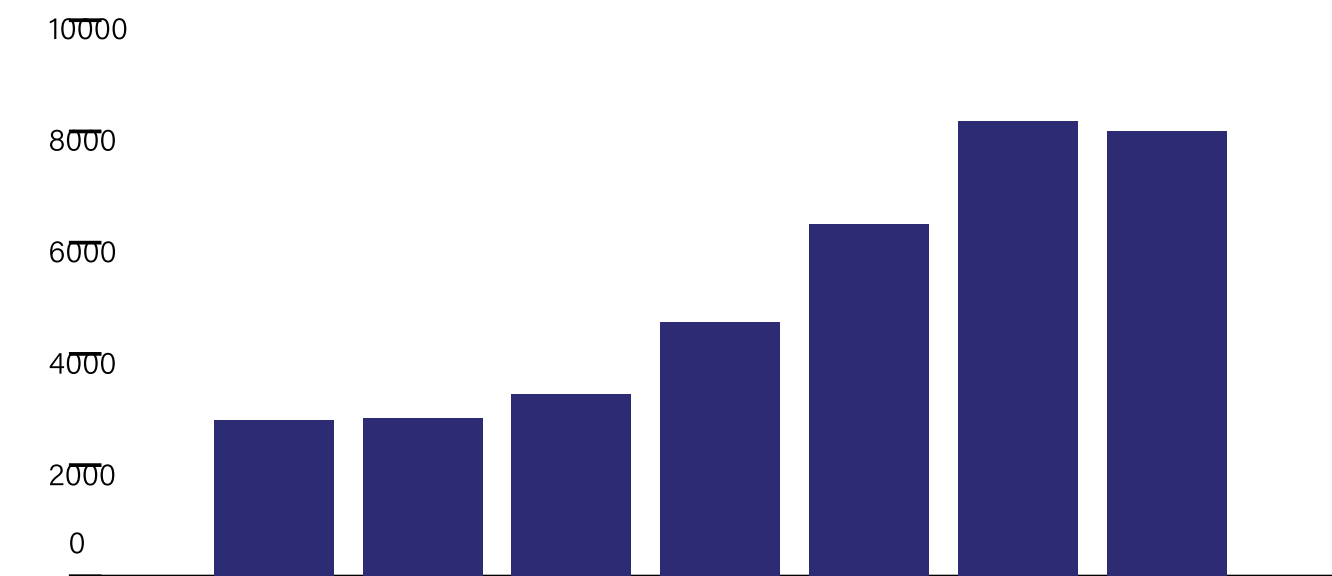
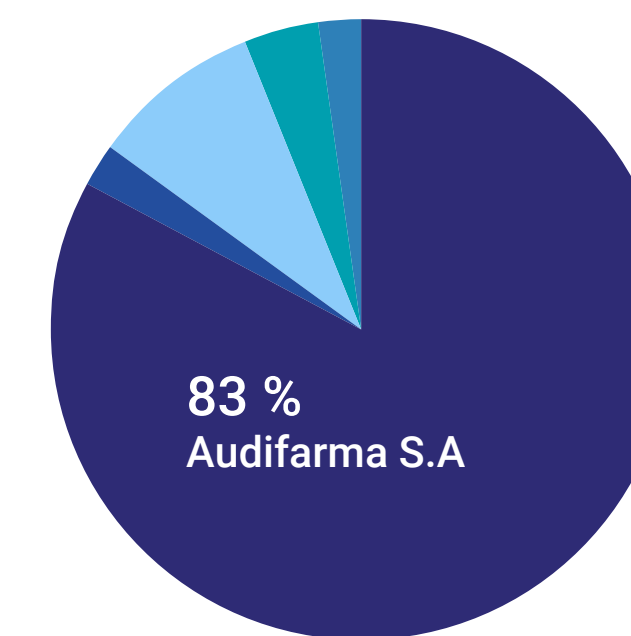


Figura 1. Reportes de casos de Farmacovigilancia ante la autoridad sanitaria - Invima



Reportante al programa de Farmacovigilancia - INVIMA 2020

Figura 2. Participación de reportes por gestores farmacéuticos en Colombia
Fuente: Invima 2020

Figura 2

Seguimiento farmacoterapéutico 2013-2020

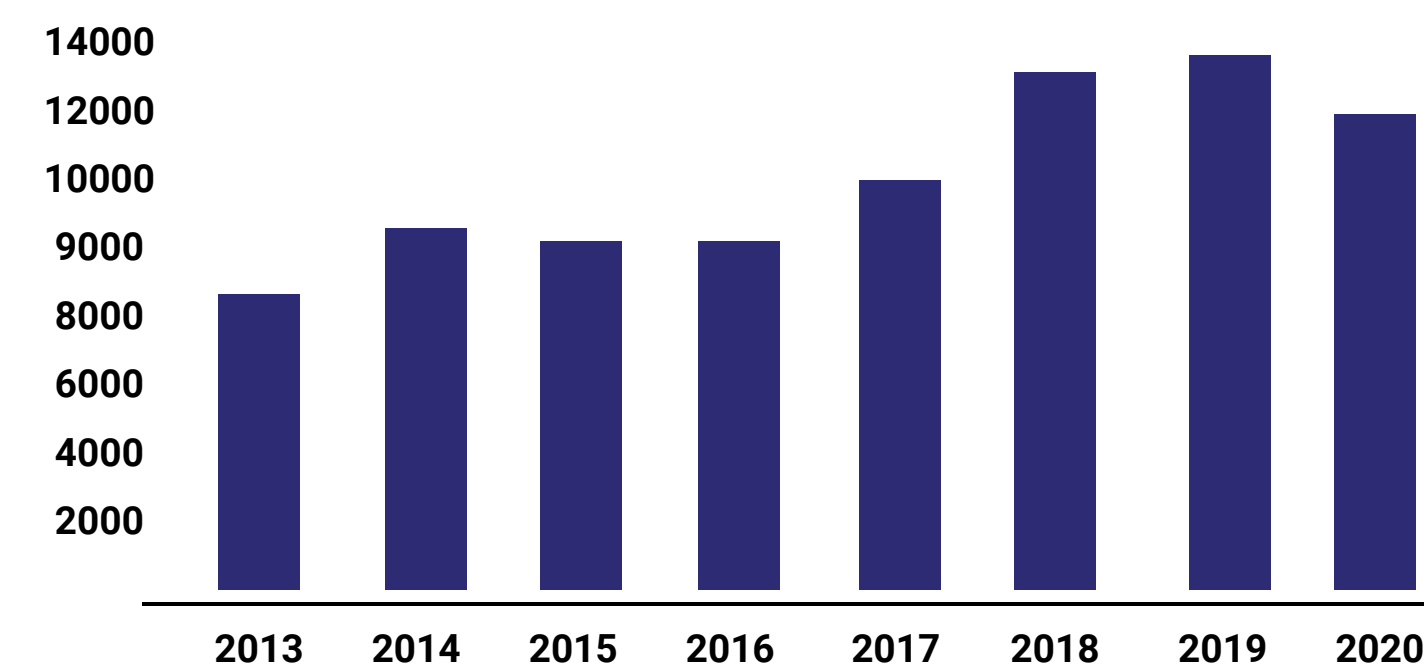


Figura 3. Consultas de seguimiento farmacoterapéutico

Tecnovigilancia y reactivovigilancia

Realizamos vigilancia sobre uso de dispositivos médicos y los reactivos de diagnóstico in vitro. Hacemos seguimiento a los posibles incidentes y eventos adversos relacionados con otras tecnologías en salud, con la finalidad de realizar los análisis de causalidad correspondientes, generar acciones correctivas y preventivas, además de reportar a los entes de control a nivel nacional. En los últimos años se han realizado, en promedio aproximadamente **410 reportes**. (Figura 4)

Reportes de tecnovigilancia

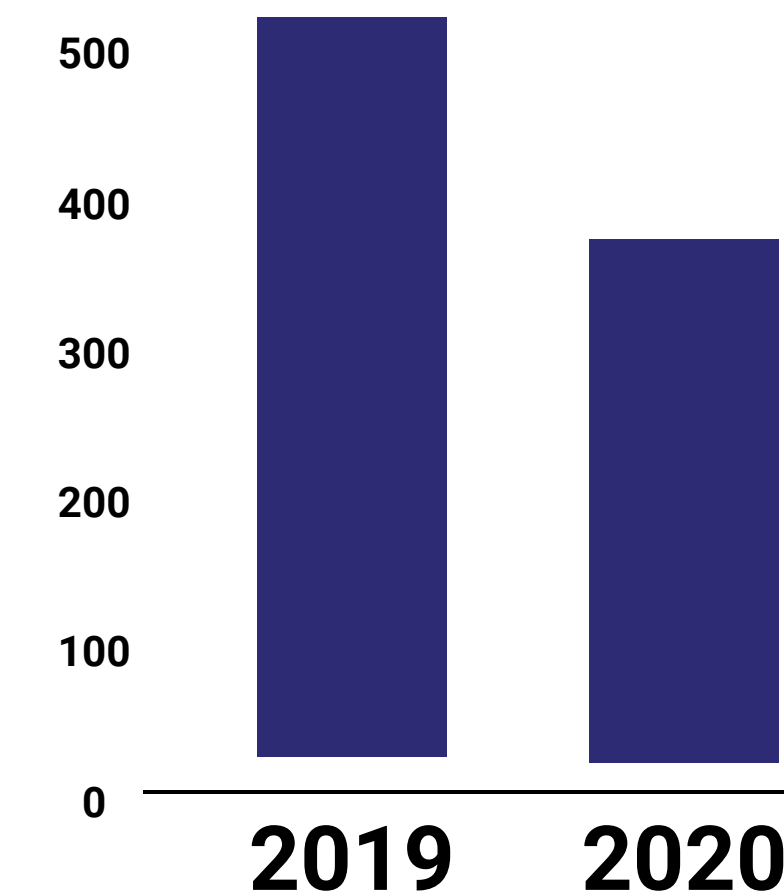


Figura 4. Reportes 2019-2020

Programa de minimización de errores de medicación

Dentro de nuestros programas de seguridad, se incluyen una serie de acciones y procesos transversales a la organización, fortalecidos además con la capacitación continua a todos los colaboradores en prevención e identificación de errores de medicación, generando estrategias innovadoras encaminadas a minimización de estos, a través del uso de todas las herramientas tecnológicas, redes sociales, concursos etc. Durante el año 2020, tuvimos una tasa de reportes de Errores de Medicación potenciales (A+B; preventivas) **de 443 por millón de fórmulas y solo 2 casos de errores tipo E.**

Sistema de prescripción segura

Hemos desarrollado un sistema completamente On-Line, para apoyar al médico en la generación de prescripciones seguras, mitigando riesgos asociados a la formulación de medicamentos. Esta herramienta provee vía Web Service, la generación de alertas de prescripción acorde a la formulación de medicamentos, validando con nuestras bases de datos, construidas a partir de búsquedas extensas de literatura e informando sobre el uso seguro de los mismos.

Contamos con alertas relacionadas con:

- Interacciones entre medicamentos que no se pueden combinar
- Duplicidades terapéuticas al formularse medicamentos con el mismo mecanismo de acción para la patología
- De acuerdo a lo emitido por el INVIMA se hace seguimiento a los medicamentos que se prescriben bajo condiciones especiales
- Medicamentos contraindicados para mujeres en periodo de gestación.
- Dosis máxima: evitar el riesgo de sobredosificación.
- Control que se realiza sobre determinadas moléculas.



Actualmente, hemos implementado este procedimiento con cinco clientes a nivel ambulatorio y un cliente hospitalario. Para el año 2020 en los clientes activos, se generaron un promedio de **194 alertas por cada 10.000 ítems dispensados por mes**, contribuyendo a una formulación racional y segura.

Farmacoeconomía

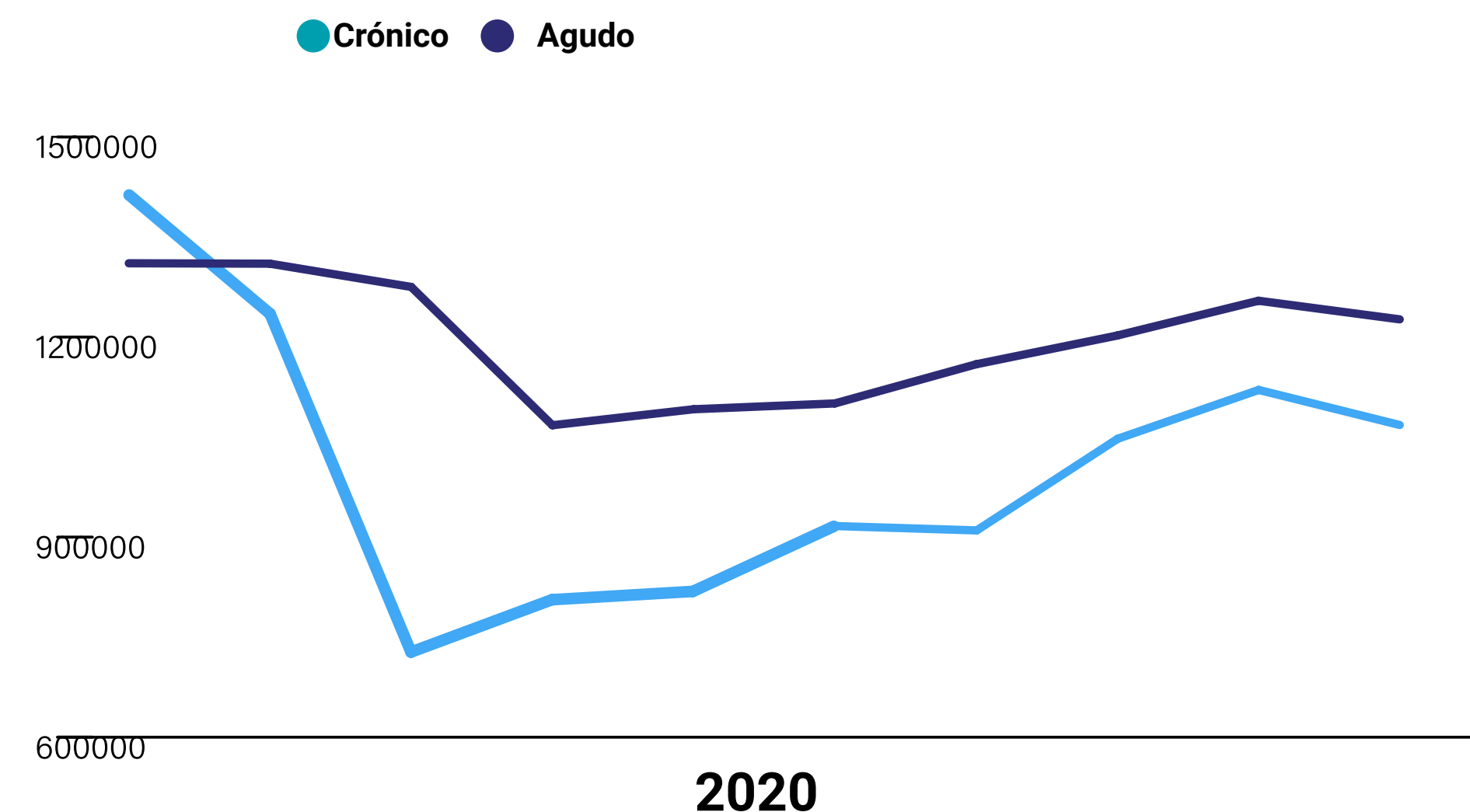
Partiendo del contexto en el que se desarrolla la prestación de los servicios de salud en la actualidad y reconociendo los efectos que causó la pandemia por la covid-19 a nivel mundial en el proceso de atención, planteamos la necesidad de desarrollar una estrategia que desde un actor como el gestor farmacéutico, enfocara sus esfuerzos en garantizar la dispensación efectiva de los medicamentos durante las medidas de aislamiento para el control de la transmisión por la covid-19.

Durante el inicio de esta contingencia observamos una disminución progresiva en la dispensación de medicamentos, que dejaría dentro del sistema de salud una creciente severidad de condiciones de salud no tratadas y un aumento en el costo de atención que se observaría de manera tardía.

Estas condiciones hicieron que se trabajara en una estrategia de dispensación domiciliaria, que debía tener en cuenta una priorización de entregas que lograra garantizar adherencia y seguimiento a los tratamientos farmacológicos. La necesidad de priorizar la dispensación domiciliaria

tuvo en cuenta la condición de salud del paciente y fue la base para la creación de un algoritmo, donde se trabajó en una variable principal denominada condición, aquí se definieron dos categorías: agudo/ crónico; con esta clasificación se definió que la dispensación domiciliaria debía desarrollarse en primera instancia para pacientes con prescripciones de medicamentos de uso crónico.

De esta manera, logramos implementar acciones dentro de la organización en las áreas de compras, planeación de la demanda, y entrega domiciliaria, para lograr garantizar a los pacientes con patologías crónicas, la entrega oportuna de sus medicamentos evitando complicaciones por no adherencia al tratamiento.



Educación continua

Trabajamos por lograr la capacitación continua de todos nuestros colaboradores, a través de la plataforma de aprendizaje e-learning, en todos los temas relacionados con el desempeño de sus actividades diarias; como farmacología básica , farmacovigilancia y tecnovigilancia.

Durante la pandemia, fue necesario capacitar a todo nuestro equipo de mensajería en temas relacionados con la entrega de medicamentos, tales como dispensación informada y estrategias para la detección y prevención de errores de medicación, siempre velando por la seguridad de nuestros pacientes.

Lo cual nos permitió planear, mejorar y realizar de manera más eficiente las actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización. Adicionalmente, para el cliente externo a través de las redes sociales, generamos contenido de actualidad en temas de salud, siempre con un lenguaje claro, que pudiera llegar a todo tipo de público y dentro de un contexto científico.



Cadena de suministro

El objetivo de nuestra cadena de suministro es planear, administrar y controlar la entrega perfecta en todos los servicios de la empresa y velar por mantener niveles óptimos de costos a lo largo de todo el proceso de suministro, desde la compra hasta la entrega al final usuario.

Funciones básicas:

- Definimos las políticas y realizamos la planeación integral de la cadena de suministros de la organización.
- Realizamos seguimiento a las políticas corporativas, para la gestión de las compras necesarias en nuestra organización.
- Mantenemos los niveles óptimos de inventarios y su exactitud, gracias a la gestión del proceso de importación, lo cual nos asegura una mayor productividad en los Centros de Distribución.
- Contamos con un modelo de transporte y mensajería estandarizado para la entrega de los medicamentos a nuestros usuarios.
- Velamos por que la gestión técnica se aplique a todos los procesos y realizamos la definición de sus políticas.
- Garantizamos el cumplimiento de los acuerdos de servicio con los clientes de la Operación Logística Integral.



Para el primer semestre del año 2020, nació la idea de formular el proyecto estratégico “Gestión Integral de Compras y Desarrollo de Proveedores” cuyo objetivo principal era crear espacios de colaboración mutua e integral en todo el proceso de abastecimiento, con el fin de mejorar los Niveles de Servicio que tenemos comprometidos con nuestros clientes y usuarios, y de esta manera, cumplir con nuestro propósito superior de acompañar al usuario en el camino hacia su bienestar. En el segundo semestre, ejecutamos las acciones correspondientes al plan de trabajo establecido, obteniendo resultados históricos en términos de nivel de servicio, trabajando mancomunadamente con la industria farmacéutica para incorporar un modelo de trabajo colaborativo.

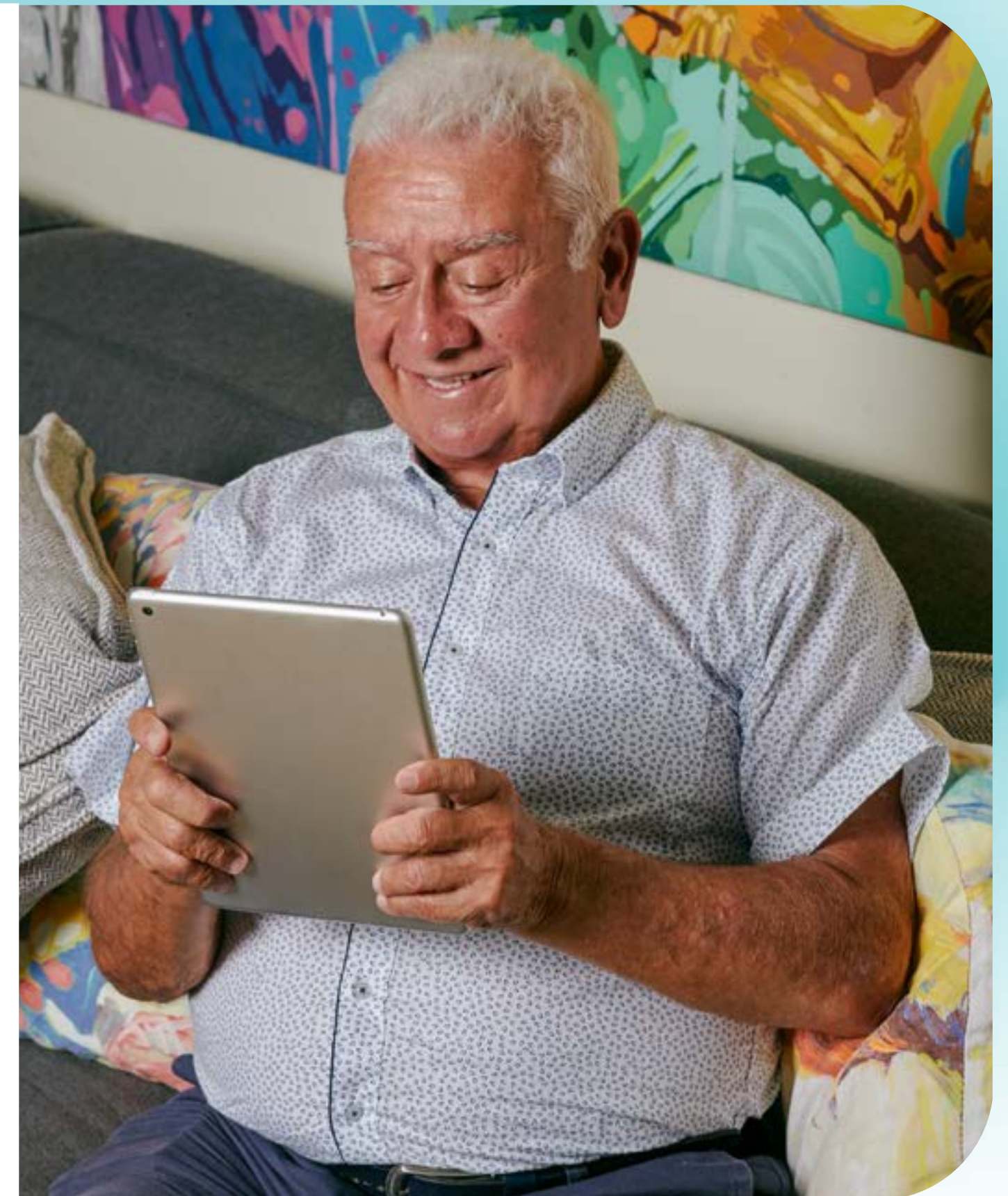


Condiciones ambientales de los medicamentos

Estamos comprometidos con la conservación de los productos de acuerdo con sus características físico-químicas, garantizando las condiciones ambientales y la cadena de frío en toda la cadena de suministro. Dentro de sus acciones se encuentran:

- Sistema de monitoreo 24 horas, los 7 días de la semana para todos los productos a temperatura ambiente y refrigerados con sensores de temperatura calibrados.
- Estudios de calificación de neveras críticas por la estabilidad de sus productos.
- Estudios de validación de la cadena de frío para garantizar el despacho y transporte en condiciones controladas.
- Oportuna gestión sobre aspectos críticos y planes de contingencia que evitan la pérdida y afectación de productos.
- Gestión de mejora a los procesos y uso de nuevas tecnologías para la conservación de los productos.

Tema material 4: **Transformación digital**





Una transformación digital centrada en las personas

El 2020 nos llevó a todos a replantearnos la forma en la que nos comunicábamos, consumíamos y nos relacionábamos como organizaciones, la pandemia nos impulsó a dar grandes pasos en nuestra transformación digital. En nuestra organización siempre estamos buscando caminos que nos permitan fortalecer los lazos de relación con clientes y usuarios. Gracias a las siguientes estrategias logramos llegar a cada uno de los rincones de Colombia, donde hacemos presencia:

1. Implementamos un modelo de social listening para identificar PQR's en los canales sociales e incluirlos dentro de nuestro proceso de Servicio al Cliente para dar una oportuna respuesta a las solicitudes; **Solucionamos más de 13.000 en estos canales.**
2. Incluimos rápidamente contenidos en nuestra página web que dieran respuesta a las dudas relacionadas con la covid-19, generamos actualización constante de acuerdo al avance de nuestras herramientas por medio de instructivos, mejoramos los contenidos de acuerdo a evaluaciones de experiencias de usuario.



3. Creamos una nueva sección en nuestra página web en la que los usuarios pertenecientes a poblaciones de riesgo podrían programar la entrega a domicilio de sus medicamentos.

4. Generamos contenido de valor, de carácter educativo sobre temas relacionados con la pandemia, ante la confusión y la aparición de mitos sobre la misma.

5. Construimos una base de datos para el registro y control de las necesidades de los usuarios, de esta manera el área de Servicio al Cliente pudo realizar el seguimiento y atención requerida a las PQR's.

El 2020 marcó un hito en nuestro camino hacia la transformación digital, fue el impulso que nos llevó a grandes retos, que hoy agradecemos, pues este impulso hoy nos permite estar más cerca de nuestros usuarios y seguir trabajando con ahínco en un modelo de atención que le permita a nuestros clientes vivir experiencias memorables con el servicio.

Tema material 5: **Sostenibilidad del sistema de salud**



Compartimos el riesgo con los clientes

Estamos seguros que la sostenibilidad financiera del sistema de salud en Colombia requiere de la participación articulada de los diferentes actores. Aquellas modalidades de contratación en las cuales la entidad que presta los servicios de salud recibe un pago por cada actividad realizada frente a la atención de un siniestro, no le genera a este prestador de servicios incentivos, para evitar su ocurrencia. Por tanto, se perpetúa la incidencia de siniestros en lugar de propender por su reducción.

Frente a la necesidad de garantizar la sostenibilidad financiera de nuestro Sistema de Salud, como organización estamos avanzando junto con los diferentes actores del sistema en el diseño e implementación de modalidades de contratación de riesgo compartido.

Con base en el trabajo conjunto entre una Empresa Promotora de Salud (EPS), varias de sus Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) y Audifarma, como su Gestor Farmacéutico, desarrollamos una modalidad de Pago Global Prospectivo, PGP, enfocada en manejar todo el paquete de servicios que no se encuentra cubierto por el plan de salud colombiano y que cuenta con una figura paralela de cobertura denominada Presupuestos Máximos. Los resultados de ahorros para el Sistema de Salud son notorios y se estiman cercanos al 12% durante el 2020 frente al gasto que por estos mismos servicios se causaban antes de la implementación de dicho modelo.



Somos líderes en el sector salud en materia de investigación

Nuestro grupo de investigación se ratifica con la calificación A1, la más alta otorgada por Colciencias, lo que nos posiciona entre uno de los grupos de investigación más reconocidos a nivel nacional.

Nuestra producción académica alcanzó más de **188 publicaciones en revistas indexadas**, las cuales alimentan la biblioteca **Fármaco On-Line de nuestra página web con más de 200.000 visitas en el año**, contribuyendo de esta manera a la educación médica continuada y la formación de los nuevos profesionales de la salud.

Nuestra base de datos cuenta con información confiable que corresponde a los medicamentos dispensados a más de 8 millones de afiliados al sistema de seguridad social en salud.

Análisis farmacoepidemiológicos

Realizamos acompañamiento a los diferentes aseguradores en el uso racional del recurso farmacéutico, generando informes confiables, oportunos y personalizados, que se ajustan a las necesidades de cada uno de los prestadores.

Mediante intervenciones puntuales a medicamentos y cohortes específicas de grupos de pacientes, se logran mejorar los resultados en salud, disminuir las complicaciones a largo plazo y por ende, los costos en salud, contribuyendo de manera efectiva en la mejora de la calidad de vida de cada uno de los colombianos.

Durante el 2020 realizamos más de **400 análisis farmacoepidemiológicos** para los diferentes clientes, los cuales se ajustaron a la nueva realidad de la pandemia, pasando de ser actividades presenciales a una modalidad 100% virtual.





Anticorrupción

Entendiendo la importancia de gestionar los riesgos de corrupción y de implementar buenas prácticas de gobierno corporativo, que permitan el fortalecimiento de la imagen organizacional y las prácticas éticas y transparentes, hemos establecido el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, el cual a través de principios rectores regula el comportamiento entre los diferentes grupos de interés de la organización; alineados a nuestro programa de ética, hemos documentado procedimientos e implementado actividades que permiten gestionar riesgos de corrupción como:

Políticas:

1. De vinculación de familiares.
2. Recepción y ofrecimientos de regalos.
3. Antisoborno y anticorrupción.
4. Remuneraciones.
5. Donaciones.

Actividades:

1. Formamos a todos nuestros colaboradores antes de su vinculación y de forma anual sobre el programa de Ética y Buen Gobierno Corporativo.
2. Monitoreamos los posibles conflictos de interés, que se puedan presentar a través de la declaración juramentada de conflictos de interés.
3. Desarrollamos un cronograma de capacitación sobre nuestro código de ética, a las áreas que tienen mayor riesgo a eventos de corrupción.

Tema material 6: **Cuidado del medio ambiente y apoyo a las comunidades**



Uso racional de bolsas plásticas

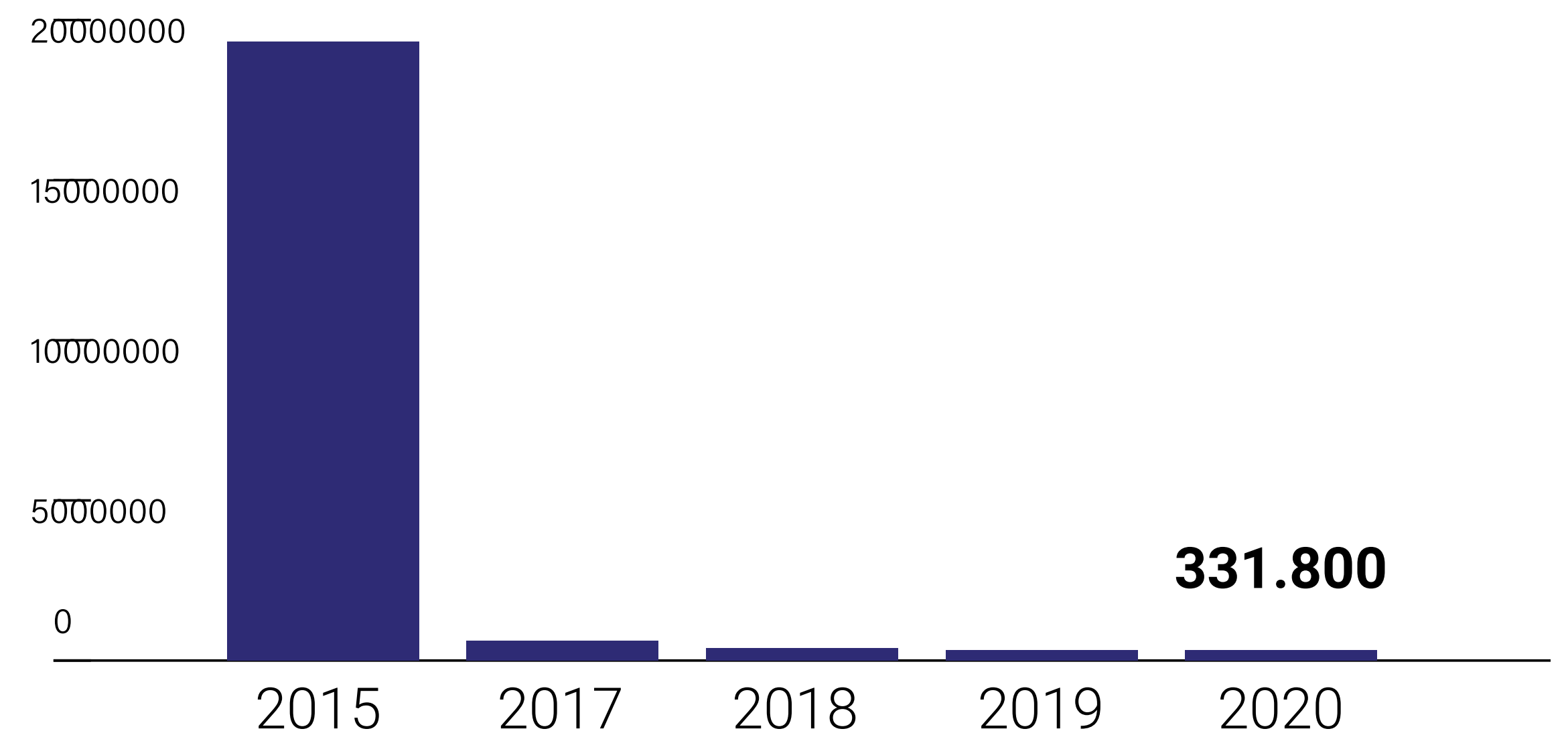
A comienzos del año 2017 y en cumplimiento a la iniciativa liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, pusimos en marcha el Programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas, en este tomamos acciones buscando sensibilizar al usuario para que disminuya el consumo de plástico de un solo uso.

Acciones desarrolladas:

- Suspendimos la entrega de bolsa plástica y realizamos la implementación de bolsa de papel, solo para entregas puntuales.
- Desarrollamos campañas comunicativas de cara al usuarios.

Es así, como durante los tres años de implementación de este programa, hemos logrado evidenciar un importante descenso en el consumo de bolsas plásticas:

Bolsas plásticas distribuidas en centros de atención



Los principales logros alcanzados hasta el momento han sido los siguientes:

Reducción del 98% en la entrega de bolsas durante la dispensación de medicamentos, **superando la meta del 60%** establecida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Al corte del año 2020, **hemos dejado de entregar 18.991.300 bolsas plásticas** de un solo uso. Equivalentes a 28 Toneladas de plástico que no están siendo desechadas, contribuyendo en la protección de fuentes hídricas, suelos y capacidad de carga de rellenos sanitarios.

Para cumplir y garantizar entregas seguras y oportunas de los medicamentos a domicilio, se implementó una bolsa plástica de seguridad con tamaños mayores a 30 por 30 cm, buscando que los usuarios puedan darle un segundo uso en el hogar.

No obstante, en aras de disminuir el consumo de plástico, integramos al modelo domiciliario el uso de una bolsa fabricada a partir de resinas plásticas compostables y biodegradables, las cuales están certificadas por los estándares internacionales a través del sello TÜV OK compost, **logrando su completa degradación en un tiempo menor a 12 meses**, en condiciones de compostaje doméstico.

Consumo de papel ecológico

En el 2020, el **80% del papel empleado en nuestras sedes administrativas fue ecológico**, con esto contribuimos a que **166 árboles no fueran talados para la producción de papel**. En este mismo año, se evidenció una considerable **disminución en el uso de papel del 77%**, en respuesta a la modalidad de trabajo en casa, facturación electrónica y cambios en la entrega de información a terceros, que por la pandemia se dio de forma virtual desplazando las entregas físicas.

Consumo de papel en toneladas

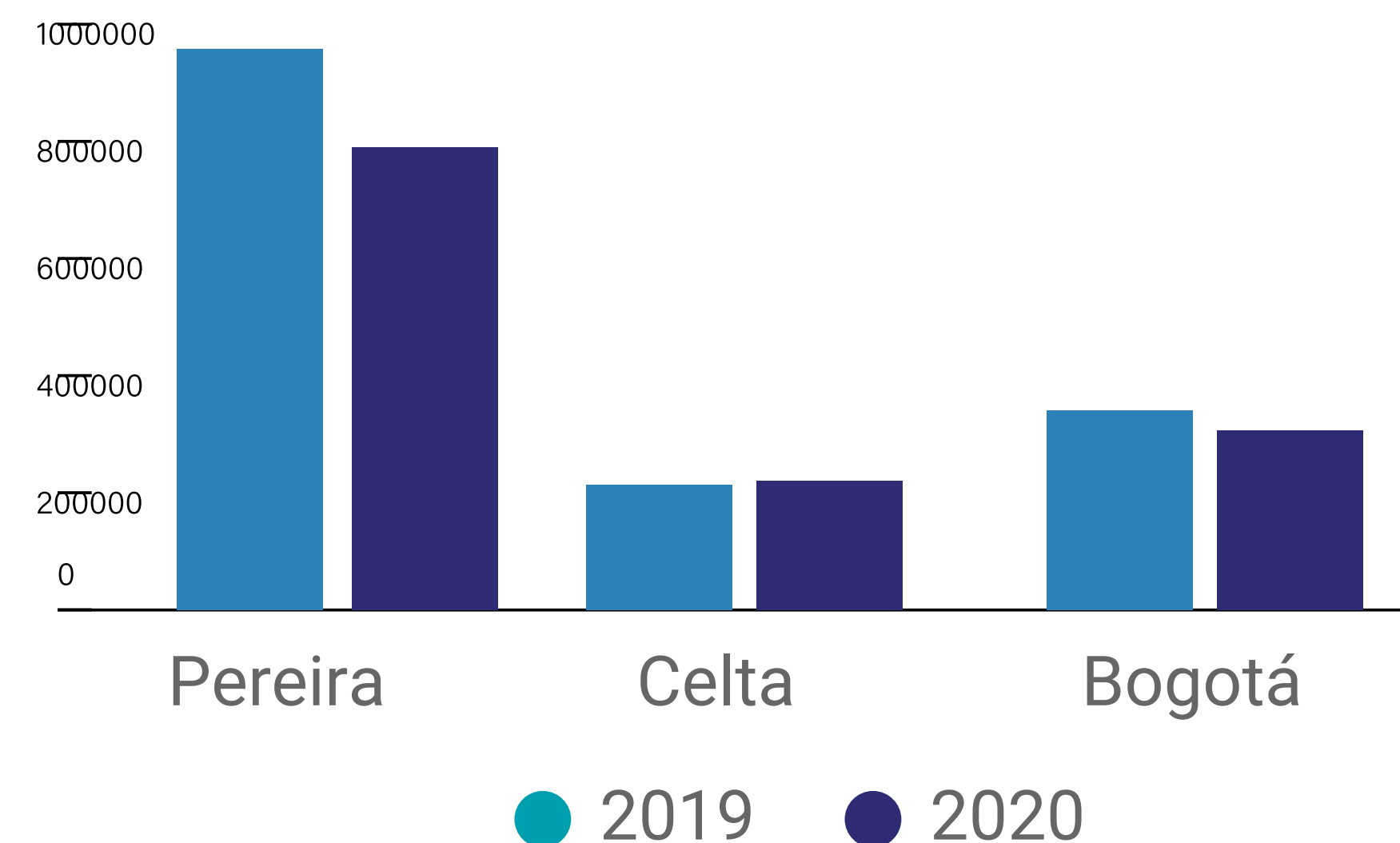


Energía

Algunos de nuestros datos más representativos respecto al consumo de energía, se concentran en las sedes administrativas y centros de distribución localizados en las ciudades de Pereira, Bogotá y Funza. La operación administrativa, requiere de este recurso para el funcionamiento de los equipos de cómputo, iluminación, sistemas de refrigeración y climatización de áreas.

En el 2020, el consumo de este recurso fue de **1.316.873 kWh, un 13% menos que el año anterior**, esto se presenta por la reducción de personal administrativo en sedes, debido a la modalidad de trabajo en casa, disminuyendo el uso de sistemas de climatización de áreas, iluminación y uso de equipos de cómputo.

Consumo energético en sedes y centros de distribución (kWh)





Buscando un desarrollo en infraestructura que aportara de manera positiva y efectiva al medio ambiente, desde el año 2015 instalamos un sistema de paneles solares con una capacidad de **producción de energía de 60 KWh, en un área de 720m²** en la sede administrativa de la ciudad de Pereira, para darle continuidad a este proyecto durante el 2020 iniciamos una ampliación que busca la producción de 180 KWh.

Además, en nuestra organización contamos con un árbol solar para brindar a los colaboradores y a la comunidad en general, la opción de cargar de forma sostenible sus equipos tecnológicos, portátiles y dispositivos móviles.

Agua

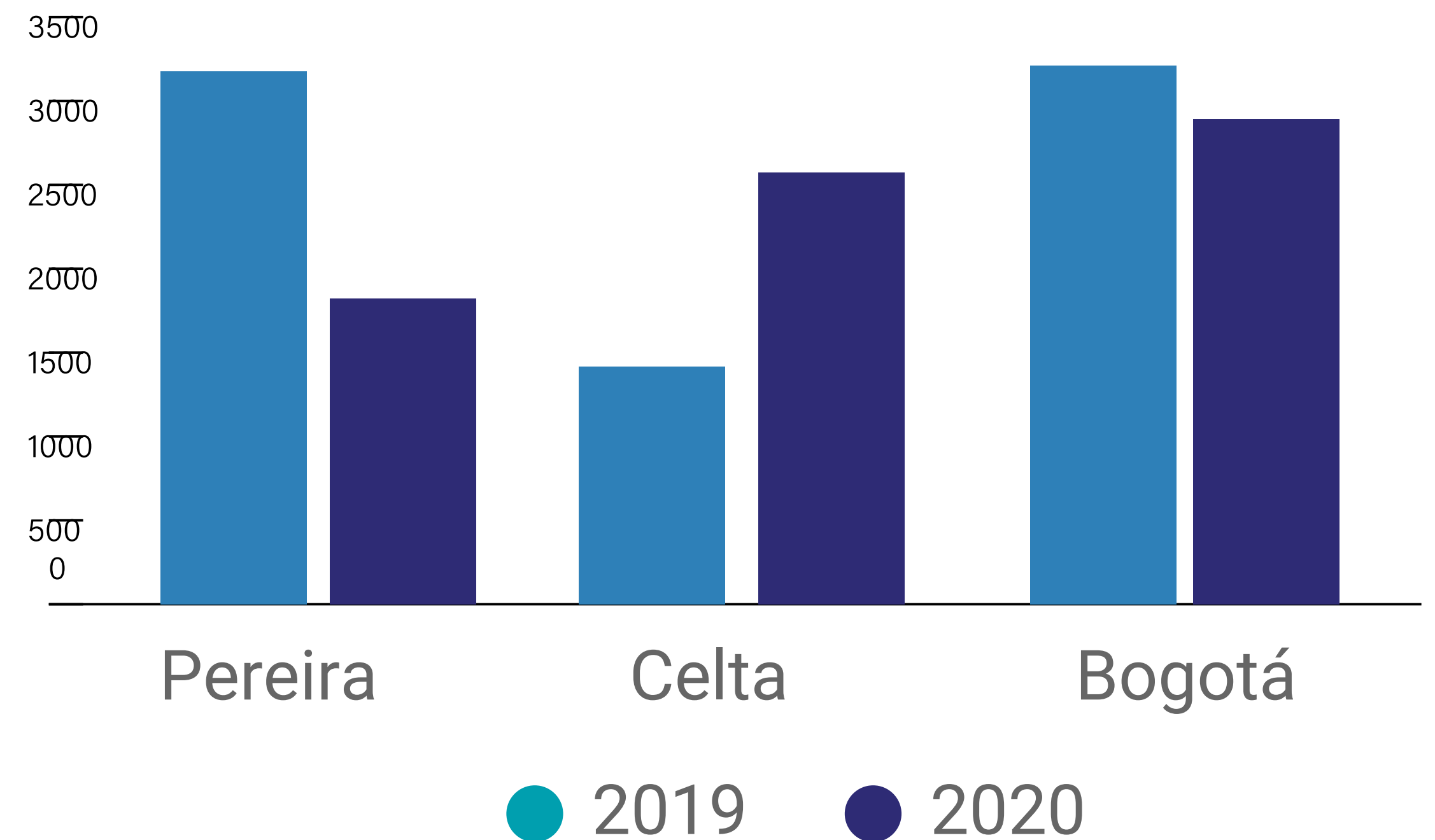


En nuestra sede de la ciudad de Pereira, el consumo de agua es abastecido por la empresa de acueducto de la ciudad, Aguas y Aguas, que tiene como fuente principal de abastecimiento el río Otún, formado por aguas provenientes del nevado Santa Isabel y la Laguna del Otún.

Nuestro consumo de agua está limitado principalmente a actividades de tipo doméstico: uso de servicios sanitarios, limpieza y desinfección de áreas y preparación de bebidas y alimentos básicos, este último en menor proporción. El consumo de agua de las sedes administrativas de Pereira, Bogotá y Funza para el año **2020 fue de 7.283 m3, un 7% menos que el año anterior**, ocasionado por la reducción de personal administrativo en sedes por la modalidad de trabajo en casa.

Esto la convierte en un consumidor menor, comparado con empresas de producción y otras de la región, y gracias a la sensibilización que se hace en la organización con respecto al cuidado del medio ambiente.

Consumo de agua (m3)





Gestión de residuos

En nuestra organización contamos con un Plan de Gestión Integral de Residuos, dando cumplimiento a lo reglamentado a través del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (1076 de 2015) y el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social (780 de 2016), en este hacemos seguimiento a la generación de desechos, mediante la medición de 3 indicadores, que reflejan el porcentaje de residuos que son enviados a rellenos sanitarios, reciclados e incinerados.

Para el 2020, nuestras sedes administrativas y centros de distribución generaron **172,28 Toneladas de residuos**.

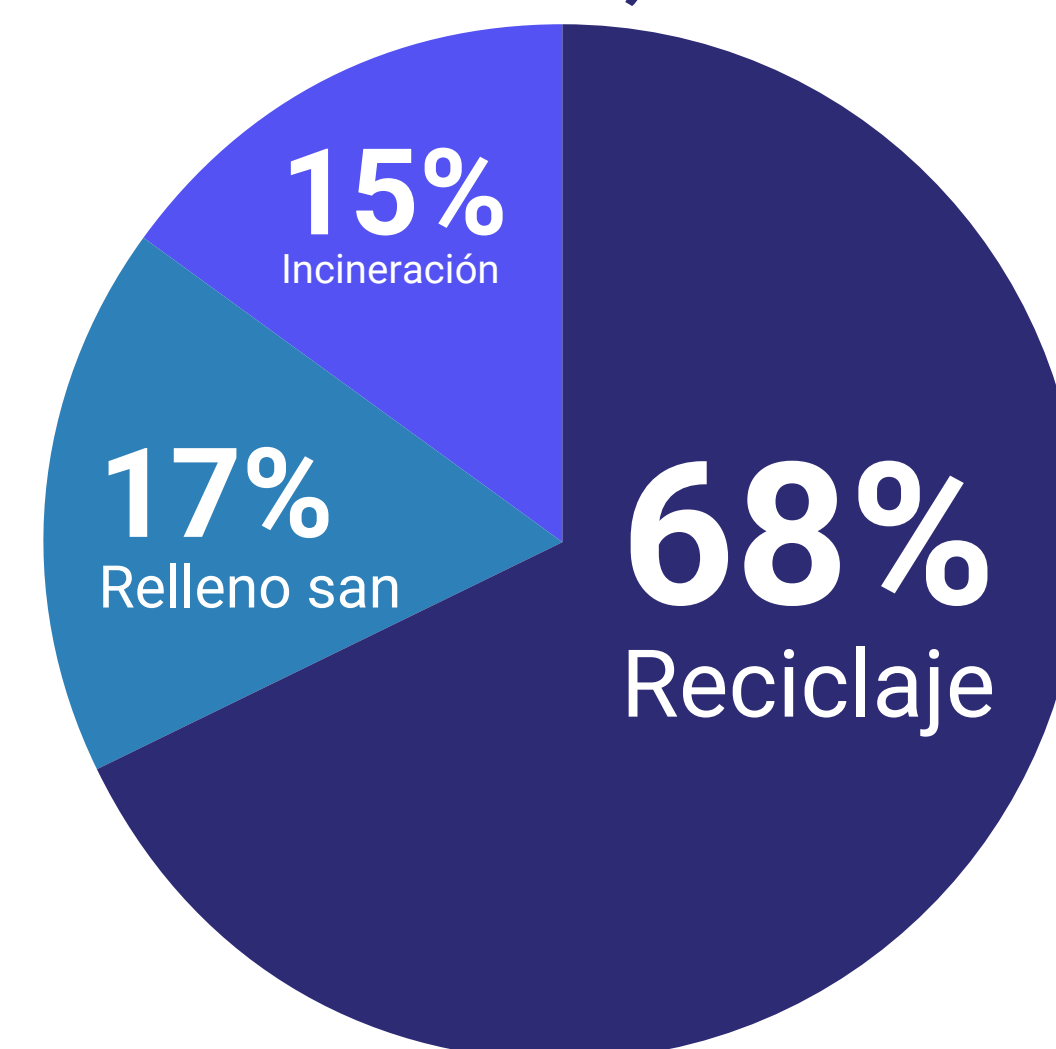
Del total de residuos generados, **el 68% fueron entregados para reciclaje, 17% se dispusieron en rellenos sanitarios y el 15% se incineraron** a través de gestores autorizados, por tratarse principalmente de vencimientos y averías de medicamentos, almacenados en nuestros centros de distribución.

La reducción de personal administrativo en sedes por la modalidad de trabajo en casa, ocasionó una reducción del 16% en la generación de residuos no aprovechables y dispuestos en rellenos sanitarios. Mientras que el reciclaje presentó un aumento del 4%, en parte por el embalaje de productos requeridos para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad.



Siendo el reciclaje el principal método de tratamiento dado a los residuos generados, es importante mencionar que este aprovechamiento es realizado por empresas de reciclaje formal de la región. Por lo cual podemos rescatar algunos de los beneficios ambientales obtenidos del reciclaje de residuos (papel y cartón), provenientes en su gran mayoría de los centros de distribución:

Destino de residuos generados 2020: 172,28 Ton





Árboles salvados
1.410 Unidades

Ahorro de espacio en
Rellenos Sanitarios
411,46 m2



Ahorro de agua
3.056.560 Litros

Cantidad de papel
reciclado generado
105.804 Kg



Ahorro de energía
470.240 KWh

Emisiones de
CO2 (No efectivas)
270.388 Kg CO2





Puntos Azules

Los medicamentos vencidos, parcialmente consumidos o averiados, representan un riesgo para la salud y deben desecharse de manera diferente a los demás residuos del hogar, tanto para proteger al medio ambiente, como para garantizar su destrucción, previniendo que sean adulterados o falsificados, y lleguen de esta forma a afectar la salud de miles de personas.

Por esto desde el año 2014, estamos activamente comprometidos con el programa posconsumo de medicamentos vencidos, averiados o parcialmente consumidos, Punto Azul, a través del cual brindamos a nuestros usuarios una alternativa segura y ambientalmente adecuada para desechar los medicamentos que han llegado al final de su vida útil.

Gracias a esta alianza y la participación de nuestros usuarios, hemos recolectado un total **33 Toneladas de medicamentos para desecho en estos 6 años**, evidenciando nuestro compromiso con el medio ambiente y la salud pública y generando conciencia entre nuestros colaboradores y usuarios, sobre la adecuada disposición final de los medicamentos.

En la actualidad, contamos con **56 contenedores Punto Azul instalados a nivel nacional**, a disposición de los usuarios y colaboradores de los servicios farmacéuticos y sedes administrativas.

Durante el 2020, a través de los contenedores instalados en nuestros centros de atención farmacéutica, logramos **recolectar 4.619,85 Kg de residuos de medicamentos posconsumo**. Respecto al año 2019, tuvimos una reducción del 27% de los medicamentos gestionados a través de este programa, consecuencia de la pandemia, la cual ocasionó su cierre durante un periodo de 3 meses. Así mismo, por la disminución en la asistencia de usuarios a nuestras farmacias.





Evaluación ambiental de proveedores

La gestión de residuos peligrosos, es para nosotros un aspecto de gran importancia tanto para la salud, como para el medio ambiente. En nuestro país, la actividad delictiva entorno a los medicamentos ha venido aumentando de forma considerable, por lo que podemos decir que nuestro principio de precaución va alineado con una cuidadosa selección de proveedores, a través de los cuales aseguraremos la destrucción de los medicamentos generados para desecho, evitando su manejo fraudulento.

Actualmente contamos **con 22 proveedores altamente calificados y certificados** para la prestación del servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos, actividades realizadas en plantas de tratamiento ubicadas en el territorio nacional.

Anualmente, estos proveedores son auditados con el firme objetivo de validar la calidad del servicio ofrecido y el cumplimiento de los estándares normativos de tipo ambiental aplicables, asegurándonos de su gestión oportuna y segura frente a la destrucción y disposición final de medicamentos, de la cual somos conjuntamente responsables.

Sorteando los obstáculos presentados por la pandemia y agradeciendo las bondades de la tecnología, el año 2020 nos retó a modificar nuestra metodología de trabajo, pasando de auditar de manera presencial a hacerlo de forma virtual, logrando el objetivo propuesto y evidenciando por parte de **nuestros proveedores, un cumplimiento normativo del 95%.**




Protección del medio ambiente

Nos interesamos en el cuidado del medio ambiente, por ello para el año 2020, contribuimos a la reforestación y a la protección de hectáreas de bosques nativos para la conservación del medio ambiente y así, disminuir los gases efecto invernadero.

 200 hectáreas en el Putumayo

 14 hectáreas en Santuario

 4 hectáreas en el Pereira - Manzano

 6.400 árboles en la Orinoquía



 1.300 árboles en Mosquera



Protección de especies nativas en vía de extinción

Con el apoyo de la Fundación Omacha y la Fundación Kindicocha, hemos protegido a **más de 30 especies de forma directa e indirecta**, como el puma, jaguar y el delfín rosado en la Amazonía y Orinoquía colombiana.

Adopción de playas

Hemos realizado jornadas de limpieza en las playas de Juanchaco y Ladrilleros, con el fin de evitar que el plástico llegue al mar y afecte la vida marítima. Aportando a su vez, a que se mejoren los ingresos de los habitantes de la zona por el turismo.





Soy voluntario Audifarma

Somos voluntarios de corazón y los integrantes de la Familia Audifarma hacemos parte de actividades destinadas a ayudar, impulsar y mejorar los territorios del país, generando en el 2020, **10.351 horas de voluntariado**, impactando a la niñez, familias vulnerables, adultos mayores, animales y medio ambiente.

En el 2020 fueron más de **1.322 voluntarios**, con **3.874 horas** de voluntariados presenciales, **1.225 horas de voluntariado virtual** y **5.252 para la Cajita del Amor**.

Voluntariado digital

Debido a la pandemia y con el fin de continuar con las actividades de voluntariado, dimos apertura al “voluntariado digital” en el que los colaboradores de nuestra organización donaban su tiempo y talento mediante la realización de actividades virtuales.

Cajita del Amor

Cada año realizamos en el mes de diciembre el evento Cajita del Amor, en el cual apadrinamos niños y niñas de diferentes Entidades Sin Ánimo de Lucro (Esals) y en el 2020 los adultos mayores también fueron foco de esta iniciativa, gracias a los aportes de nuestros colaboradores y la organización logramos llevar la alegría de la navidad a **31 ciudades, entregando regalos a 2.356 niños y 690 abuelos.**

Apadrina un abuelo

Este programa nació con el propósito de darle mayor relevancia a los adultos mayores, por eso a través de ayudas nutricionales y de actividades de acercamiento, brindamos acompañamiento y alegría a aquellos que, por diferentes circunstancias están solos. Contamos con **323 adultos mayores apadrinados en 17 ciudades de país.**

Adopción de parques

Actualmente, contamos con **4 parques adoptados: 2 en Pereira y 2 en Cali**, con el fin de aportar para el mantenimiento y embellecimiento de estos espacios de ciudad. También, ejecutamos actividades culturales con la comunidad, que permiten la apropiación de estos lugares.





Acompañamiento a las comunidades (ESALS)

Apoyamos los procesos comunitarios a través de las Entidades Sin Ánimo de Lucro (Esals), buscando el bienestar de comunidades locales para mejorar su calidad de vida, impactando especialmente a la niñez en estado de vulnerabilidad.

Comienzo del Arco Iris

Acompañamiento educativo, nutricional y cultural.

CINDES

Apoyo educativo a niñas y niños con diversidad funcional.

Crisol

Acompañamiento pedagógico y nutricional.

Resplandores

Acompañamiento psicomotriz.

Guardería San Francisco y Nutrir

Alimentación a la niñez.

Apoyo deportivo

Apoyamos el deporte, en la ciudad de Pereira incentivamos el juego del fútbol como una actividad de esparcimiento y generadora de salud, además de incentivar los talentos deportivos de alto rendimiento, que son ejemplo para la comunidad.



Concurso Emprendimientos Sostenibles

Realizamos el lanzamiento del concurso de Emprendimientos Sostenibles, dirigido a los colaboradores de nuestra organización, con el fin de conocer los proyectos que están desarrollando y elegir aquellos que cumplan con los criterios de sostenibilidad ambiental y social, para apoyarlos mediante capital semilla y asesorías.



Tema material 7:
Acompañamiento en el desarrollo integral de nuestros colaboradores



Nuestros colaboradores



Mujeres 66,1%

3.690 Colaboradoras jornada completa

Hombres 33,9%

1.891 Colaboradores jornada completa



Indefinido 85.0%
4.742 Colaboradores

Término Fijo 0.04%
2 Colaboradores



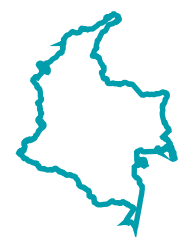
Aprendices 4.3%
238 Colaboradores

Obra o labor 10.7%
599 Colaboradores

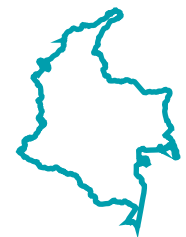




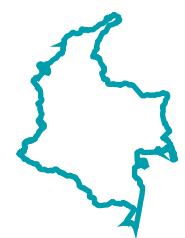
Colaboradores por región



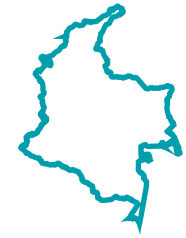
Noroeste 5.8% (Antioquia, Quibdó)
325 Colaboradores



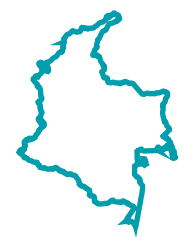
Eje 26.3% (Armenia, Manizales, Pereira)
1470 Colaboradores



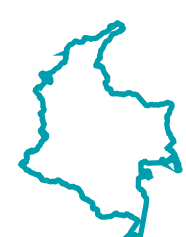
Suroeste 19.3% (Valle, Cauca, Amazonas, Putumayo)
1079 Colaboradores



Costa 13.3% Bolívar, Magdalena; Sucre, Córdoba; Guajira; Atlántico
744 Colaboradores



Noreste 2.5% (Santanderes)
138 Colaboradores



Centro 32.7% (C/marca – V/cencio – SJ Guaviare)
1825 colaboradores





Representación de los trabajadores en comités formales

Promovemos en todos los niveles de organización, espacios de participación en los diferentes comités como son el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia (COCO), comité de Emergencias y Comité de Seguridad Vial.



Accidentalidad

Tasas de accidentalidad

	Mujeres	Hombres	Total
Frecuencia de accidentes	1,23%	1,19%	2,42%
Incidencia de enfermedades profesionales	4,79%	1,69%	6,48%
Días perdidos	1,81%	0,40%	2,20%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0

Accidentes



Total: 114

Beneficios de los colaboradores

Desde el programa de reconocimiento buscamos incentivar los valores corporativos y la permanencia en la organización.

Los beneficios aplican para todos nuestros colaboradores a término indefinido.

Colaborador Integral

Buscamos resaltar, divulgar y felicitar las buenas acciones de nuestros compañeros, otorgando el reconocimiento a través de Farmiestrellas. Cada semestre nominamos colaboradores, que son ejemplo de los valores corporativos y al año siguiente se hace la selección y exaltación, con premios que pueden ir desde viajes hasta bonos educativos.

En el 2020 fueron reconocidos con farmiestrellas 5.367 colaboradores, con un total de 9.641 farmiestrellas otorgadas.

Reconocimiento por antigüedad

Promover la permanencia dentro de la organización, potenciando la relación entre la empresa y el colaborador.





Homenaje

- Obsequios día de la mujer, día de la madre, del padre y nacimiento.
- Reconocimiento por matrimonio y grado.

Actividades de integración

- Bienvenida a la navidad.
- Fiesta de integración fin de año.
- Apoyos para actividades de integración (Club de caminantes, clases de baile, torneos y otras iniciativas)
- Show de talentos.
- Deportivas y de recreación presenciales o virtuales.
- Cumpleaños de la empresa Actividades de Integración.

Familia

- Día de la familia: 2 jornadas remuneradas al año.
- Día del niño y obsequio de navidad para los hijos de los colaboradores entre los 0 y 12 años.
- Actividad para las mascotas.

Protección y acompañamiento

- Auxilio de incapacidad.
- Presente de condolencias.
- Asesorías en trámites de pensión, entre otros.

Educativo:

- Auxilio educativo que se otorga 2 veces al año.

Educación

Nuestro compromiso es brindar a nuestro equipo humano un plan de capacitación que le permita actualizar de manera permanente sus conocimientos, adaptarse a nuevos modelos de trabajo y permanecer a la vanguardia en la implementación de buenas prácticas de la industria. Es por ello que para el año 2020, ejecutamos **145.232 horas de formación, con un promedio de 2,26 horas de capacitación por colaborador al año**; a través de la Escuela Virtual Audifarma, en temas de logística, salud y seguridad del paciente, servicio al cliente, entre otros, buscando un equilibrio adecuado entre la carga del colaborador y su proceso de crecimiento.



Poseemos un enfoque en el desarrollo de personal altamente calificado, por ello acompañamos a nuestros colaboradores en el reto de mejorar sus competencias y habilidades, a través de la implementación de programas de formación.

En el año 2020 abrimos 7 escuelas de formación, a través de las cuales brindamos capacitaciones programadas en un cronograma mensual, en estas también incluimos capacitaciones para corregir desviaciones, necesidades de mejora, aplicativos, normativas y de entrenamiento, fortaleciendo nuestros conocimientos. Adicionalmente, **se construyeron e implementaron 81 cursos.**

Acompañamos a nuestros colaboradores de manera personalizada, en la nivelación de competencias, favoreciendo su crecimiento profesional. A través del uso de metodologías de fácil entendimiento y aplicación, nos cercioramos de que el colaborador alcance los niveles de desempeño deseados, logrando así mismo mayor motivación en sus tareas y mejorando su felicidad en el trabajo.



Capacitaciones externas

Destinamos recursos de manera anual para capacitación externa especializada, con instituciones de formación superior, buscando que nuestros colaboradores tengan acceso a nuevos conocimientos, actualicen sus formas de proyectarse en el campo laboral y aumenten su capacidad de innovación. Para el año 2020, se llevaron a cabo **51 capacitaciones externas, impactando a 608 colaboradores.**



Modelo acogida

Brindamos al colaborador una experiencia de ingreso significativa, para su pronta integración y adaptación dentro de la organización, fomentando su compromiso e impactando positivamente en su productividad, para lo cual generamos las siguientes actividades.

- Contacto de bienvenida.
- Inducción corporativa.
- Entrega de kit y carta de bienvenida.
- Presentación al equipo de trabajo.
- ¿Qué se espera de mi?
- Reunión con líder de la Gerencia de Gestión Humana
- Encuesta de satisfacción.

Utilizamos la gestión del conocimiento organizacional, como un medio para la masificación de aptitudes y habilidades clave entre nuestro equipo de trabajo. De manera permanente brindamos el apoyo necesario en la solución de necesidades de formación. Construimos materiales de estudio de calidad, a través de la unión de esfuerzos con expertos temáticos internos. Realizamos seguimiento y evaluación de los conocimientos adquiridos, permitiendo evidenciar nuestro avance como equipo humano.



Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Gestionamos y promovemos ambientes agradables para trabajar desde el respeto y el buen trato entre todos los colaboradores. Para ello, contamos actualmente con varios programas de promoción, prevención e intervención de Clima y Buen Trato, así como de una sana convivencia.

Anualmente realizamos la medición del clima organizacional, así como la gestión y seguimiento de los planes de acción transversales y de las diferentes áreas. La última medición realizada nos ubica positivamente dentro de la media, con una **calificación de 56.6** y en aras de fortalecer dicho resultado, hemos implementado diferentes estrategias incluyentes que han impactado a toda la empresa.

También contamos con la Línea del Buen Trato a través de la cual se identifican las posibles desviaciones en el trato, teniendo este año cero reportes al Comité de



Convivencia y la gestión efectiva de **292 casos** con actividades de acompañamiento, promoción y prevención desde la formación.

Desde nuestra cultura corporativa se promueve a través de los diferentes medios de comunicación, programas y actividades de bienestar y la salud mental, así como desde la formación y acompañamiento a los líderes para que promuevan una sana convivencia desde el respeto a los derechos y deberes al interior de los equipos.

Estándares GRI

Estándares universales

1. Perfil de la organización

102-1 Nombre de la organización_____	1
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios_____	16
102-3 Ubicación de la sede_____	69
102-4 Ubicación de las operaciones_____	88
102-5 Propiedad y forma jurídica_____	1
102-6 Mercados servidos_____	16
102-7 Tamaño de la organización y otros trabajadores__	87
102-9 Cadena de suministro_____	55
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro_____	55
102-11 Principio o enfoque de precaución_____	9
102-12 Iniciativas externas_____	10
102-13 Afiliación a asociaciones_____	20

2. Estrategia

102-14 Declaración del más alto responsable_____	5
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades__	31

3. Ética e integridad

102-17 Valores, principios, estándares y normas de conducta_____	8
---	---

102-18 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas_____	19
--	----

4. Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza_____	17
102-19 Delegación de autoridad_____	17
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales_____	17
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales_____	17
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités_____	17
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno__	17
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno_____	17
102-25 Conflictos de intereses_____	17
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia_____	17
102-27 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia_____	17

102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno_____	17
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales_____	17
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo___	17
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales_____	18
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad_____	18
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas_____	18
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones___	18
5. Participación de los grupos de interés	
102-40 Lista de grupos de interés_____	18
102-42 Identificación y selección de grupos de interés__	18
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés _____	27
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados___	26
6. Prácticas para la elaboración	
102-46 Definición de los informes y las coberturas del tema _____	22
102-47 Lista de temas materiales_____	29
102-48 Reexpresión de la información_____	22

102-49 Cambios en la elaboración de informes_____	22
102-50 Periodo objeto del informe _____	22
102-51 Fecha del último informe_____	22
102-52 Ciclo de elaboración de informes_____	22
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe_____	22
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI_____	5
102-55 Índice de contenidos GRI_____	98

Estándares económicos

3. Presencia en el Mercado

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local_____	37
---	----

4. Impactos Económicos Indirectos

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados _____	36
203-2 Impactos Económicos Indirectos significativos_	36

5. Prácticas de adquisición

204-1 Proporción del gasto en proveedores locales___	36
--	----

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción _____	64
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción _____	64

Estándares ambientales

Materiales

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen _____	66
301-2 Insumos reciclados _____	72
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado_	72

Energía

302-1 Consumo energético dentro de la organización _	69
302-2 Consumo energético fuera de la organización __	69
302-3 Intensidad energética _____	69
302-4 Reducción del consumo energético _____	69
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios _____	69

Agua

303-1 Extracción de agua por fuente _____	71
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua _____	71
303-3 Agua reciclada y reutilizada _____	71

Biodiversidad

304-3 Hábitats protegidos o restaurados _____	79
---	----

Efluentes y residuos

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación__	77
306-4 Transporte de residuos peligrosos _____	78

Evaluación ambiental de proveedores

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales _____	77
--	----

Estándares sociales

Empleo

401-2 Beneficios de los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales _____	91
---	----

Seguridad y salud en el trabajo

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad _____	89
--	----

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional_____ **90**

Formación y enseñanza

404-1 Media de horas de formación al año por empleado _____ **93**

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición _ **93**

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional _____ **93**

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados _____ **37**

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas _____ **97**

Prácticas en materia de seguridad

410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos _ **93**

Comunidades locales

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones el impacto y programas de desarrollo Salud y seguridad de los clientes _____ **81**

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios _____ **51**

