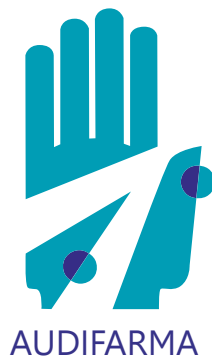


Informe de sostenibilidad 2019



Contenido

Estándares universales

1. Perfil de la organización

102-1 Nombre de la organización	7
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12
102-3 Ubicación de la sede	0
102-4 Ubicación de las operaciones	0
102-5 Propiedad y forma jurídica	0
102-6 Mercados servidos	12
102-7 Tamaño de la organización y otros trabajadores	23, 43
102-9 Cadena de suministro	30
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	0
102-11 Principio o enfoque de precaución	0
102-12 Iniciativas externas	0
102-13 Afiliación a asociaciones	0

2. Estrategia

102-14 Declaración del más alto responsable	6
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	10

3. Ética e integridad

102-17 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9
102-18 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	15

4. Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza	13-14
102-19 Delegación de autoridad	13-14
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	13-14
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	13-14
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13-14
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	13-14
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	13-14

102-25 Conflictos de intereses	15
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	13-14
102-27 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	13-14
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	13-14
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	13-14
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	13-14
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	13-14
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	13-14
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	13-14
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	13-14
102-35 Políticas de remuneración	13-14
102-36 Proceso para determinar la remuneración	13-14
5. Participación de los grupos de interés	
102-40 Lista de grupos de interés	17
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	17
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	17
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	33-36
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	32
6. Prácticas para la elaboración	
102-46 Definición de los informes y las coberturas del tema	18
102-47 Lista de temas materiales	21

102-48 Reexpresión de la información	16
102-49 Cambios en la elaboración de informes	16
102-50 Periodo objeto del informe	16
102-51 Fecha del último informe	16
102-52 Ciclo de elaboración de informes	16
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	16
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	16
102-55 Índice de contenidos GRI	2-4

Estándares económicos

3. Presencia en el Mercado

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	42
--	----

4. Impactos Económicos Indirectos

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	41
203-2 Impactos Económicos Indirectos significativos	41

5. Prácticas de adquisición

204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	41
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	59
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	59

Estándares ambientales

Materiales

301-1 Materiales utilizados por peso o volúmen	67-68
301-2 Insumos reciclados	67-68
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	69-70
302-1 Consumo energético dentro de la organización	69-70
302-2 Consumo energético fuera de la organización	69-70
302-3 Intensidad energética	69-70
302-4 Reducción del consumo energético	69-70
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	69-70

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	77
---	----

Efluentes y residuos

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	72 - 74
306-4 Transporte de residuos peligrosos	72 - 74

Evaluación ambiental de proveedores

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	75
--	----

Estándares sociales

Empleo

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	48-50
Seguridad y salud en el trabajo	48-50

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	46
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	47

Formación y enseñanza

404-1 Media de horas de formación al año por empleado	51-53
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	51-53

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	51-53
Diversidad e igualdad	Diversidad e igualdad
de oportunidades	51-53

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44
---	----

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54
--	----

Prácticas en materia de seguridad

410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	51-53
--	-------

Comunidades locales

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones el impacto y programas de desarrollo	76-77
Salud y seguridad de los clientes	76-77

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	76-77
---	-------

Nuestro propósito



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

Desde que nuestra empresa era el sueño de unos jóvenes emprendedores colombianos, hemos estado convencidos que nuestro actuar como organización y como personas debe ser guiado por los valores es así como la empatía se ha convertido en el eje articulador de todas nuestras acciones. En agosto del año 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 año 2019, describiendo las estrategias y actividades que hemos definido para contribuir a los principios del Pacto Global.

Una vez más el voluntariado de nuestros colaboradores y sus familia nos llenan de orgullo y alegría logrando que más de 4.588 personas donaran 34.220 horas para trabajar por nuestras comunidades vulnerables, el medio ambiente y los animales en más de 37 ciudades del país. En materia de investigación

y prevención en salud, dimos grandes avances con la generación de 15 nuevas publicaciones acumulando un total de 156 en total, esto nos permitió ser acreditados como grupo de investigación categoría A1 de Colciencias, máximo reconocimiento brindado por esta entidad.

Con 24 años de historia nuestra familia aún continúa creciendo rápidamente, en 2019 creamos 858 nuevos empleos con 5.498 colaboradores que nos permiten entregar esperanza de vida a los usuarios, en nuestros más de 600 puntos de atención repartidos en 26 departamentos del territorio nacional.

Así mismo, entendiendo que las personas son lo más impórtate, desarrollamos estrategias de inclusión laboral que nos permitieron acoger de mejor manera nuestros compañeros con capacidades diferentes. Gracias a esto fuimos reconocidos por la caja de compensación Comfamiliar como una empresa incluyente.

Cambiar el mundo es un gran reto, pero estamos seguros de que si sumamos nuestros esfuerzos y unimos nuestros corazones, podemos impactar al menos un fragmento de este.



Giovanny Mesa
Gerente General Audifarma S.A

Nuestro ADN



Nuestra visión

En 2019 seremos el gestor farmacéutico integral líder del sector institucional, con crecimiento en todas nuestras unidades de negocio y presencia internacional.

Nuestra IPS estará acreditada y tendrá los mejores resultados en salud.

Continuaremos favoreciendo un ambiente cálido, propiciando la felicidad y empatía de nuestro equipo.

[Conoce nuestra historia aquí](#)



Nuestra misión

Somos un equipo humano altamente calificado, comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante la creación de soluciones integrales en el suministro y administración de medicamentos y otras tecnologías en salud.

Participamos activamente en la gestión del riesgo en salud y agregamos valor en investigación e innovación.

Durante el segundo semestre 2019 iniciamos la construcción de nuestra nueva plataforma estratégica donde identificamos nuestro propósito superior y se reconocieron los principales temas de impacto.

¿De qué estamos hechos?



- **Empatía**
Entendemos las necesidades del otro y ayudamos en su solución.
- **Responsabilidad Social**
Contribuimos de manera activa y voluntaria al desarrollo sostenible.
- **Trabajo en Equipo**
Valoramos e integramos la diversidad de nuestros talentos.
- **Innovación:**
Ofrecemos proactivamente soluciones novedosas, agregando valor a nuestros productos y servicios.
- **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.





Temas estratégicos

Ser reconocidos como el mejor gestor farmacéutico integral.

Crecer en todas las unidades de negocio, manteniendo el liderazgo en el sector institucional.

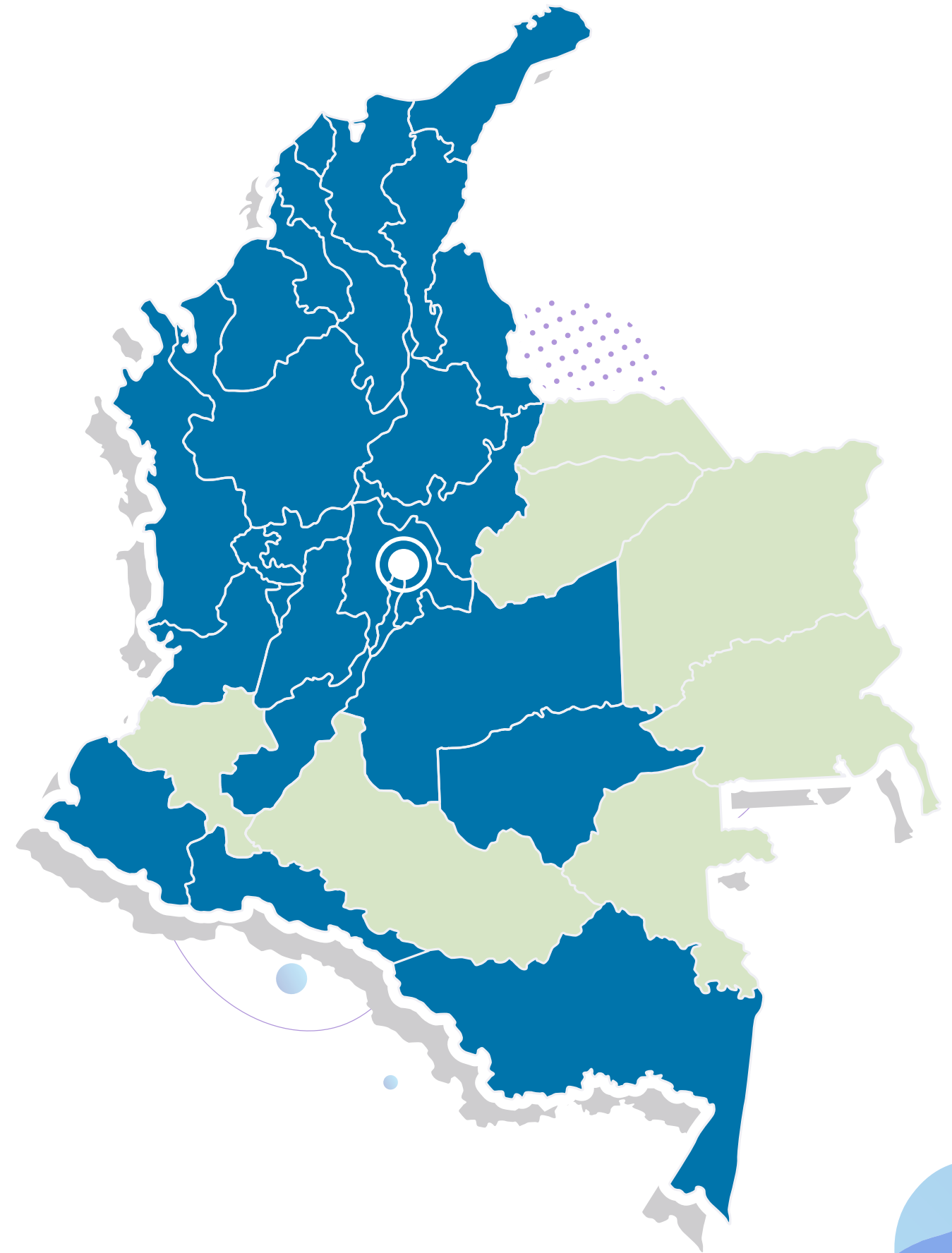
Continuar con el compromiso de favorecer un ambiente cálido, propiciando la felicidad y empatía en el equipo de trabajo.

Obtener la acreditación de la IPS, la cual será reconocida por alcanzar los mejores resultados en salud.



Te acompañamos en:

**26 departamentos de Colombia
con 620 centros de atención
distribuidos en 181 ciudades**



Nuestro compromiso con las personas



Servicio farmacéutico

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

Servicio farmacéutico mediana y alta complejidad

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.

Gobernanza

Nuestra estructura de gobernanza está compuesta por el comité de auditoría, comité de cumplimiento, comité financiero, asamblea general y comité de gerentes. La delegación de la autoridad depende de la temática específica, se debe autorizar por cuantía en 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 a cargo de nuestra Directora de Control Interno y sociales a cargo del Director de Desarrollo humano.

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 de officer compliance que son revelados a la Junta Directiva y se ajustan a las políticas, si es el caso.





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 lavado de activos y demás 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**
Este código propenderá por 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 cumplimiento existe el comité de cumplimiento y comité disciplinario.

Prácticas para la elaboración de este informe

Este informe ha sido elaborado con los Estándares de la Global Reporting Initiative GRI en su opción de esencial. Se estructura de acuerdo al modelo de sostenibilidad de la empresa, presentado así, los logros y actividades desarrolladas de enero a diciembre del año 2019. Este año hemos avanzado en el ejercicio de materialidad y definición de grupos de interés por medio de análisis de información corporativa, de entorno y entrevistas a fuentes directas que nos permiten, avanzar y contribuir en la gestión de resultado de los objetivos de desarrollo sostenible.



Nuestros grupos de interés



Socios



Colaboradores



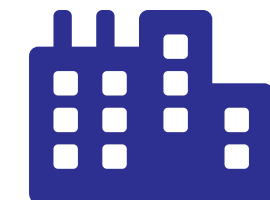
Entes de control



Medios



Comunidades y
Medio Ambiente



Gobierno



Clientes



Usuarios



Proveedores

Con el fin de movilizar nuestra estrategia de sostenibilidad y alcanzar el éxito de los objetivos propuestos, hemos identificado 9 grupos de interés que tienen influencia directa con la actividad de nuestra organización, permitiéndonos crecer cada día llevando bienestar a millones de colombianos.

Materialidad



El principio de materialidad según los estándares GRI determina los temas relevantes y suficientemente importantes que deben ser reportados de acuerdo a los impactos económicos, ambientales y sociales para nuestro contexto y nuestros grupos de interés. Por tal motivo, realizamos nuestra priorización de temas materiales de acuerdo a las siguientes 2 fases:

Análisis de materialidad

1. Contexto de la Organización:

Identificamos aquellas tendencias sectoriales, internacionales, nacionales e institucionales que dan cuenta de los impactos y principales expectativas de sostenibilidad presentes en el contexto general y específico de las actividades.



Tendencia Sectoriales

Fedesarrollo: Propuestas para el gobierno 2018-2022,
"La sostenibilidad de las finanzas públicas"
Fedesarrollo: "El sistema de salud colombiano en las próximas décadas: Cómo avanzar hacia la sostenibilidad y la calidad en la atención".
ACEMI : "Aportes al mejoramiento de la salud pública en Colombia y su incidencia en la sostenibilidad del país".

Tendencia Nacional

Estandares GRI - Curso de entrenamiento certificado. CREO Consultores.
Organización de Naciones Unidas: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Tendencia Internacional

Organización Mundial de la Salud: Premisa de la Organización Mundial de la Salud, "La salud es esencial para el desarrollo sostenible"
Modelo SGD CRM.Rasa
Plan Estratégico de RS 2019

Tendencia Institucional

Ejes estratégicos: Modelo de sostenibilidad,
Orientaciones Estratégicas Junta Directiva

Informes de sostenibilidad de empresas del sector

2. Inclusión de grupos de interés:

Analizamos encuestas de satisfacción por grupo de interés. Realizamos dinámicas de la relacionamiento con áreas internas de la organización y diálogos directos con nuestros grupos de interés.



Inclusión de grupos de interés

Dinámicas de relacionamiento

Reuniones con líderes y expertos de cada área de nuestra organización que tienen relación con nuestros grupos de interés para indagar acerca de los temas de importancia en nuestras dinámicas organizacionales.

Fuentes secundarias

Encuestas de satisfacción
Estudio de Marca Encuesta de
Clima Organizacional
PQR

Relacionamiento directo

Entrevista a actores importantes dentro de los grupos de interés para reafirmar resultados de la información de las fuentes secundarias.

Temas materiales



- 1 **Dispensación oportuna, completa y segura.**
- 2 **Comunicación e información oportuna para nuestros grupos de interés.**
- 3 **Acciones y experiencias centradas en las personas.**
- 4 **Acompañamiento en el desarrollo integral de nuestros colaboradores.**
- 5 **Sostenibilidad del sistema de salud.**
- 6 **Transformación digital.**
- 7 **Cuidado del medio ambiente y apoyo a las comunidades.**

Los temas materiales se priorizaron de acuerdo al impacto social, económico y ambiental que generan para nuestra organización y para nuestros grupos de interés; alineados a la planeación estratégica que nos permita alcanzar nuestro propósito superior de acompañar a millones de colombianos en el camino hacia su bienestar.

*Tema material 1:
Dispensación oportuna,
completa y segura.*

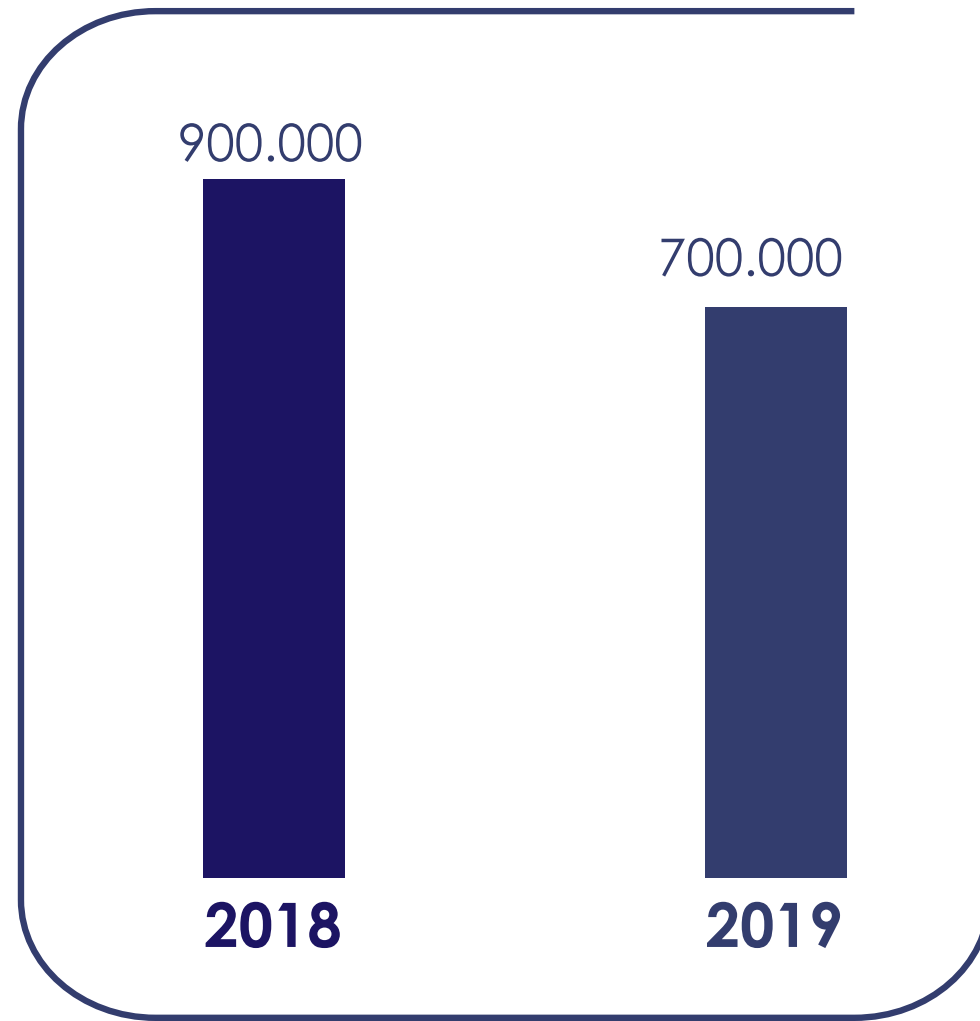


Entregamos esperanza de vida a cerca de **4 millones** de colombianos al mes con un nivel de servicio por encima del **99%** en la primera visita de nuestros usuarios al centro de atención.

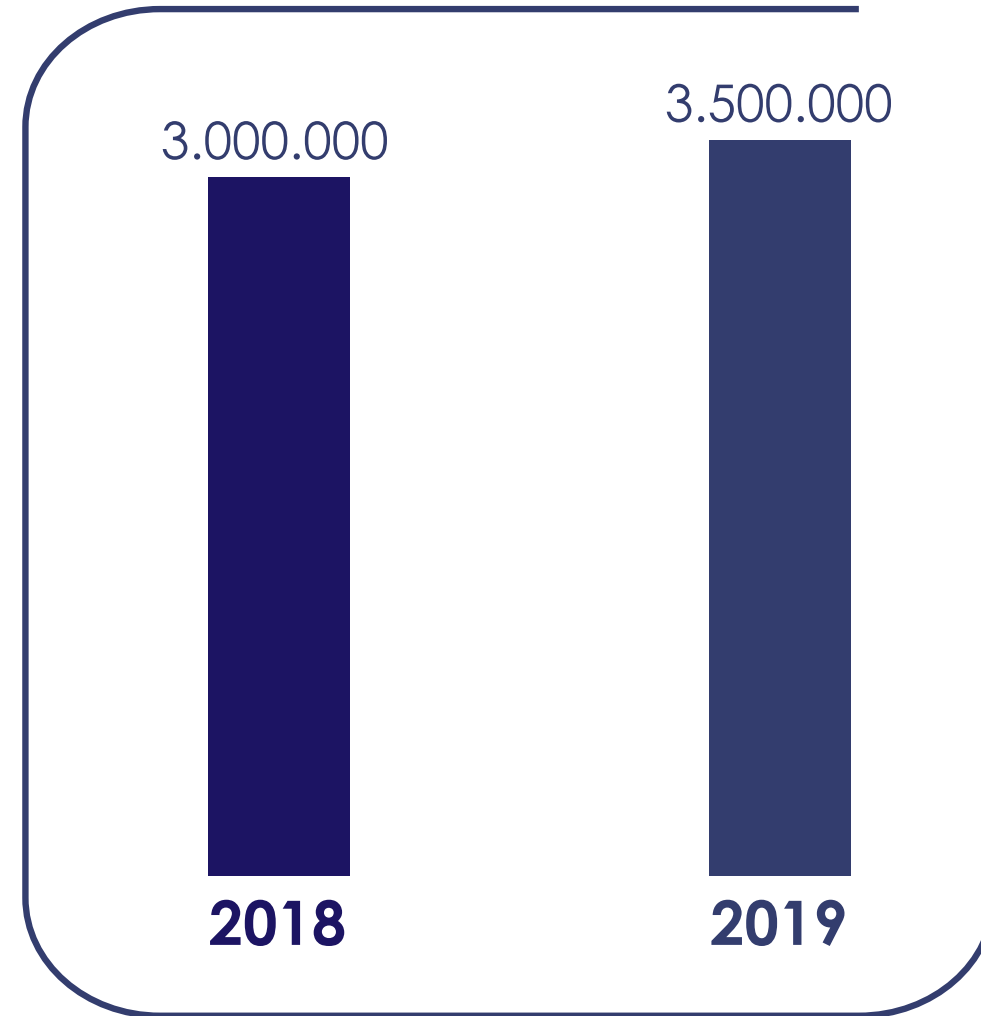


Fórmulas dispensadas

Fórmulas dispensadas promedio mensual - Hospitalario



Fórmulas dispensadas promedio mensual - Ambulatorio



Farmacoepidemiología

Nuestra gerencia de farmacoepidemiología cuenta con un grupo de profesionales multidisciplinarios y altamente capacitados que incluye profesionales del área de la salud, ingeniería, economía, entre otros.

Velamos para que cada una de las etapas contempladas en la RUTA DEL MEDICAMENTO, cumpla con todos los estándares de seguridad desde el proceso de compra, ingreso en nuestras bodegas, distribución en los centros de atención hasta que es administrado a nuestro usuario final; garantizando que el medicamento entregado sea el correcto, en la concentración y presentación adecuada y, finalmente a través de nuestro programa de seguimiento farmacoterapéutico verificamos que esté produciendo el efecto deseado y contribuyendo de manera efectiva en la salud de cada uno de los colombianos.



- **Prescripción segura**

Ofrecemos soluciones a cada uno de nuestros clientes con herramientas tecnológicas que acompañan al médico en tiempo real, generando alertas sobre interacciones medicamentosas, duplicidades y sobredosificaciones, actualizando las alertas sanitarias y gestantes.

Así mismo, evitando la generación de conductas que podrían poner en riesgo la salud de los asegurados.

- **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 reuniones periódicas presenciales, con la participación de gerentes, directores, coordinadores médicos, enfermeras, auditores y demás profesionales que de una u otra manera participan en el proceso.

Mediante intervenciones puntuales a grupos de medicamentos, cohortes específicas de grupos de pacientes, se logra mejorar los resultados en salud, 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.

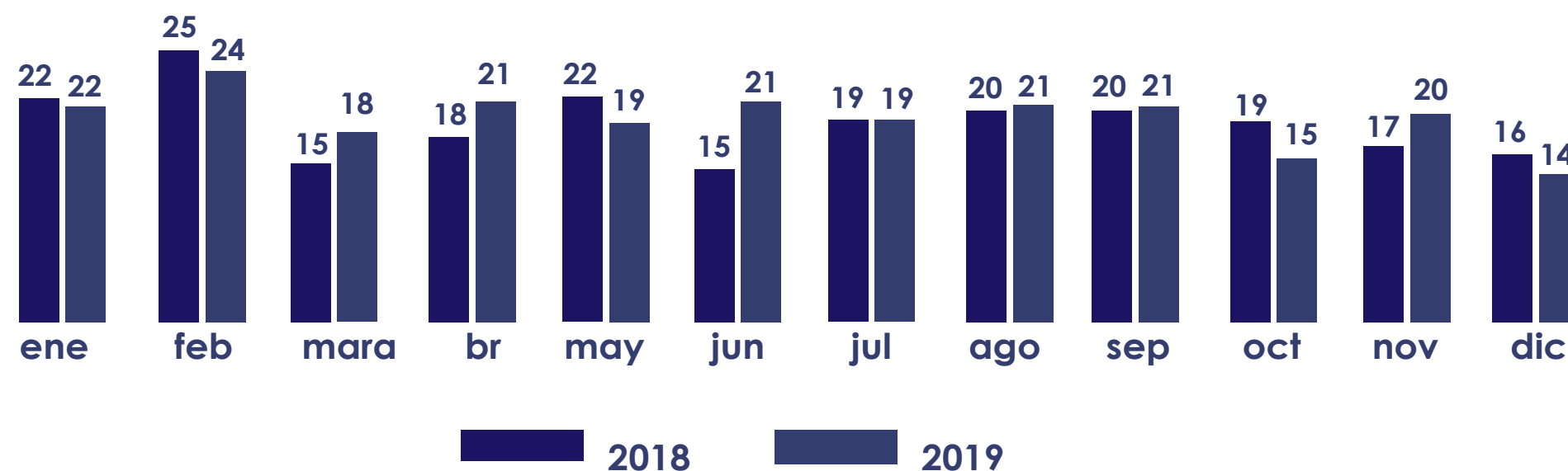


- **Programa de minimización de errores de medicación**

Incluye una serie de acciones y procesos transversales a la organización además de capacitación continua a todos los colaboradores en errores de medicación, generando estrategias innovadoras encaminadas a la minimización de los riesgos, haciendo uso de todas las herramientas tecnológicas, redes sociales, concursos, etc. Con el fin de estimular el cumplimiento a los protocolos y el reporte de errores tipo A y B (potenciales) y disminuyendo los errores tipo C en adelante (los que llegan al paciente).



Errores de medicación > C/1.000.000 de fórmulas dispensadas



- **Farmacovigilancia**

Contamos con un robusto programa institucional de Farmacovigilancia, articulado con la Red Nacional de Farmacovigilancia. Este programa nos permite generar estrategias individuales y poblacionales para la mejora de la seguridad de los medicamentos dispensados por Audifarma aportando a la minimización de riesgos en la farmacoterapia de nuestros pacientes.

Contribuimos desde nuestra labor diaria, en la construcción permanente del perfil de seguridad de los medicamentos, con una amplia experiencia en seguimiento y vigilancia de medicamentos biotecnológicos, innovadores, biosimilares y demás medicamentos de reciente inclusión en el mercado farmacéutico colombiano. Tenemos de manera transversal, convenios de seguimiento exhaustivo de moléculas; de esta manera trabajamos de forma colaborativa con la Industria Farmacéutica Nacional y Multinacional.

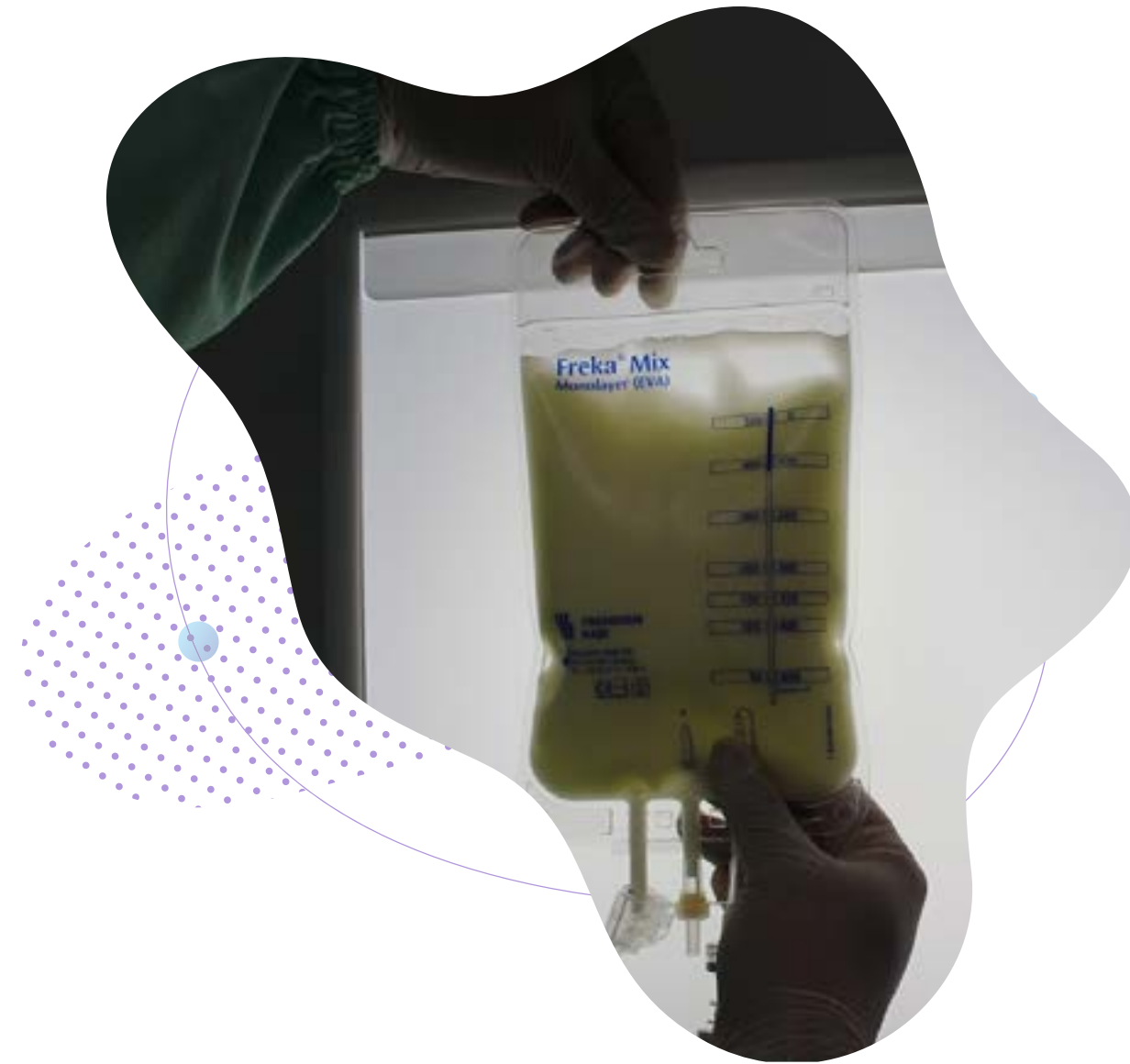


- **Farmacoeconomía**

Desde el área de farmacoeconomía realizamos el acompañamiento a las aseguradoras para hacer mejor uso de sus recursos, con base en la epidemiología de sus afiliados y en la prevalencia de sus patologías. Los diferentes modelos de contratación permiten incrementar el acceso a terapias necesarias de la población, bajo los principios de equidad, eficiencia económica y uso racional de los medicamentos. De esta manera, optimizamos los procesos administrativos, logrando disminuir gastos operacionales intermedios, propios y del cliente. La investigación farmacoepidemiológica, a través de evaluaciones económicas y formulación de modelos, permite analizar los impactos económicos de las intervenciones planteadas en la optimización del uso de los medicamentos.

- **Educación**

Realizamos formación y actualización a todos los colaboradores de la organización en temas como: farmacología básica, seguridad del paciente y errores de medicación. Estas capacitaciones son realizadas mediante cursos en la plataforma de e-learning exclusiva de la organización. Para el cliente externo, realizamos videos de difusión masiva por las diferentes redes sociales, llegando a más de 20.000 reproducciones donde tratamos temas generales en salud, actualidad nacional e internacional, siempre en el contexto científico, pero con un lenguaje sencillo que pueda llegar a todo el público, dejando abierto el espacio para resolver preguntas por medio de un blog.



Condiciones ambientales y cadena de frío

Estamos comprometidos con la conservación de los productos de acuerdo a sus características físico-químicas, garantizando las condiciones ambientales y la cadena de frío en toda su 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 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 2019 dimos grandes avances en términos de comunicación con nuestros públicos objetivos, desarrollando nuevas estrategias y optimizando nuestros canales con cada uno de ellos. De manera transversal generamos conversación positiva en la opinión pública gracias a la más de 140 notas de freepress emitidas por los medios de comunicación masivos. Pusimos a disposición del público en general las más de 150 investigaciones realizadas por nuestro grupo de investigación categoría A1 de Colciencias. Adicionalmente desplegamos diversas estrategias a través de nuestro proyecto de Prestigio de Marca, el cual impactó de manera directa a contactos estratégicos con nuestros pilares comunicativos.

A continuación nombramos algunas de las herramientas usadas para mantener una comunicación fluida con nuestros públicos.

Clientes:

- Comunicación cara a cara con encuentros estratégicos.
- Boletín con información relevante.
- Reportes farmacoepidemiológicos.
- Información en nuestro sistema de información de clientes.



Proveedores:

- Comunicación cara a cara a través de rondas con la industria.
- Boletín.
- Circulares a través de nuestro sistema de información a proveedores.

Usuarios

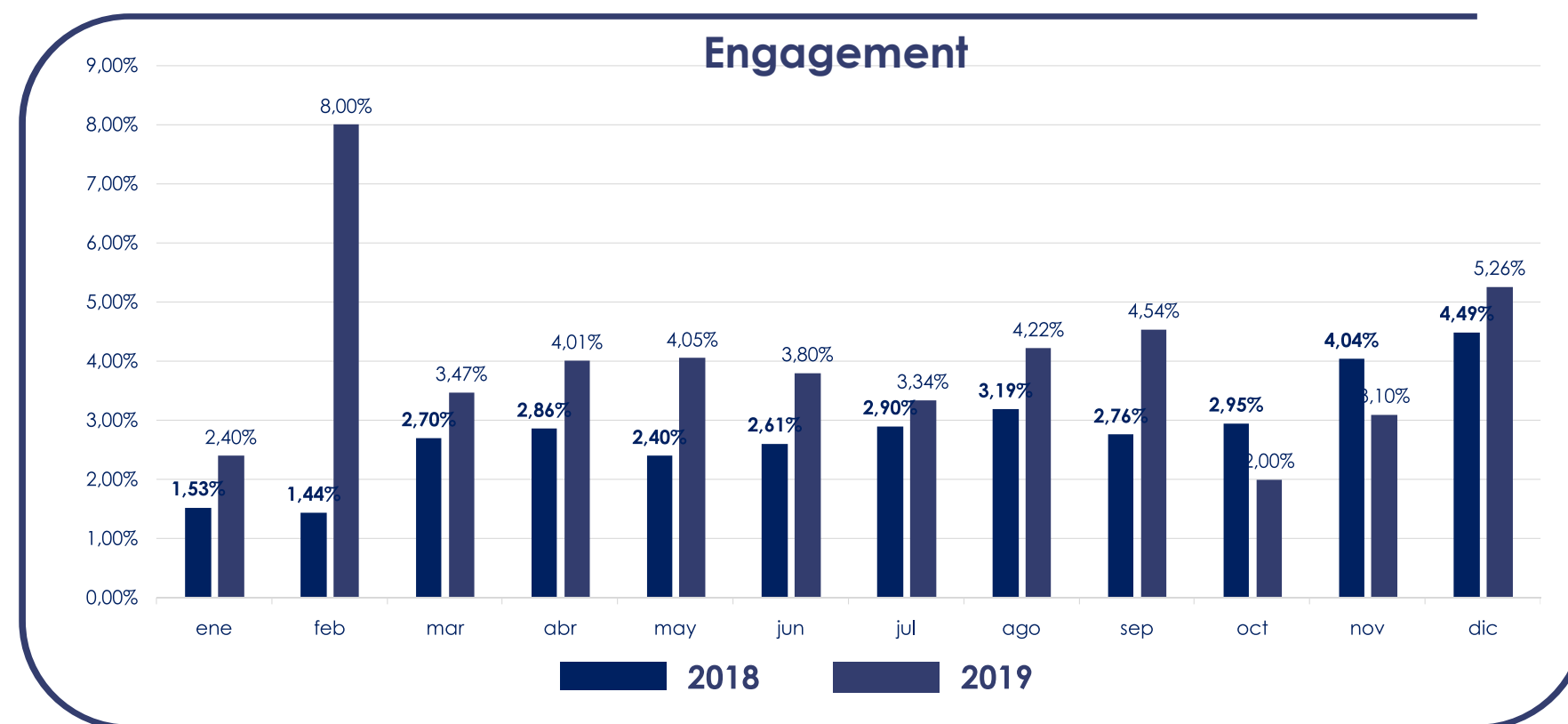
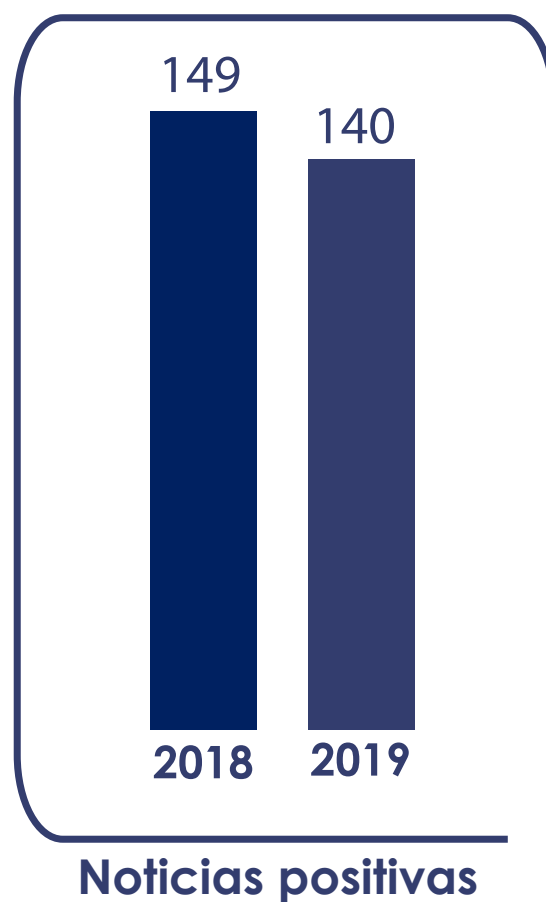
- Dispensación informada.
- Boletín a bases de datos de correo con información relevante y segmentada.
- Estrategias social media con contenido a la medida de los públicos.
- Videos con especialistas resolución de dudas a través de Facebook.
- Nuevas funcionalidades en nuestra APP como Chat.
- Red de atención y seguimiento a estado de medicamentos.
- Seguimiento telefónica a la adherencia de algunos grupos de enfermedades.
- Campañas con material POP en centros de atención para la minimización de errores de medicación.



Posicionándonos en medios de comunicación tradicionales y digitales

Gracias a nuestra estrategia de gestión reputacional, logramos llegar a nuestros grupos de interés con las más de 140 noticias positivas publicadas en medios de comunicación tradicional.

También logramos un gran avance en nuestra estrategia de social media al llegar a los 40 mil seguidores en redes sociales, alcanzando a más de 1'500.000 personas, manteniendo un engagement por encima del 4%. Esto gracias a acciones basadas en análisis de públicos, manejo de un lenguaje fresco y dinámico, seguimiento diario a indicadores y pruebas a y b para mejor ejecución de pauta.



Comunicación directa con el usuario

Durante el 2019 implementamos nuevas estrategias de comunicación con los usuarios, identificando las principales necesidades de los mismos, y dando respuesta a través de implementaciones tecnológicas.

Creamos estrategias para acercarnos más al usuario como el chat en línea en la aplicación Audifarma app y desplegamos el envío de correos masivos.

Herramienta	Alcance	Impacto
Chat en línea	950u suarios	Contacto directo con el usuario Generación de alertas oportunas
	2.323l nteracciones	
Utilidades APP	2.892 Encuestas	
	2.889 Pendientes	
Mailing- APP	4.499 solicitudes	
	315.010 Interacciones	



Tema material 3: Acciones y experiencias centradas en las personas



Empatía, más que un valor

La empatía hace parte de nuestro ADN y somos conscientes de la necesidad de trabajar permanentemente con nuestro equipo procesos de sensibilización, formación y fortalecimiento de competencias. Por esto, contamos con el Programa Servicio al Cliente desde el Corazón, con el cual buscamos desarrollar competencias empáticas para que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas para entregar esperanza de vida a nuestros usuarios.

En el 2019, ejecutamos el “Proyecto Momentos de Verdad”, el cual salió favorecido ante la Convocatoria de Fomento de Innovación y Desarrollo Tecnológico en las empresas del SENA, fue por medio de este programa que logramos hacer el despliegue y socializar las estrategias desarrolladas. Adicionalmente, ejecutamos dos talleres en los cuales, dimos a conocer a nuestros colaboradores los elementos, atributos, características, herramientas y técnicas que les permitan materializar y llevar a la práctica este propósito de servicio organizacional.

En estos talleres utilizamos metodologías en las cuales más allá de dejar herramientas conceptuales, permitan la sensibilización y conexión emocional con nuestra filosofía de servicio.





En línea con estas actividades logramos recorrer las ciudades de Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar y Villaviecenio, llegando a más de 3,700 colaboradores en el país.

De igual manera, hicimos talleres donde trabajamos con grupos con necesidades específicas como es nuestro equipo mensajeros, con quienes fortalecimos protocolos que buscan garantizar un servicio seguro y humanizado a nuestros clientes y usuarios.



Menos es más

Queremos crear experiencias satisfactorias para los usuarios y colaboradores, es por eso que creamos el proyecto de simplificación y automatización de procesos, que buscan diferentes estrategias para simplificar y mejorar la forma de hacer las cosas, logrando que sean más fáciles y eficientes. Este proceso lo haremos mediante soluciones tecnológicas que apunten a la mejora continua.

Definimos 3 procesos para iniciar en el 2020, donde se priorizaron, a partir del análisis de los resultados de los desempeños de procesos y costoxitem.

Hemos avanzado en diferentes etapas del proyecto como: la definición de la cadena de valor, el diseño de capacitaciones en metodologías y herramientas de simplificación y avanzamos en la propuesta de simplificación de las Herramientas de Gestión Transversal.

Aún nos quedan muchos retos para asumir durante el año 2020, pero creemos firmemente que estos pasos hacia la simplificación crearán experiencias significativas en nuestros usuarios y colaboradores.

Apoyamos lo local

Las compras realizadas a proveedores nacionales corresponden al 84% del total de las compras.

Invertimos estratégicamente en empresas relacionadas con el sector, asegurándonos de que comparten nuestros valores organizacionales. Las inversiones inmobiliarias que realizamos, están alineadas a nuestros propósitos corporativos, buscando incentivar el uso de energías renovables y reducir el impacto ambiental de las nuevas edificaciones.



Invertimos en el crecimiento de las personas

Además de generar más de 5.000 empleos de forma directa a través de las Inversiones en otras sociedades, empleamos cerca de 7.000 colombianos más. Nuestro equipo es un ejemplo de diversidad cultural, ya que el 100% de los directivos son colombianos pertenecientes a diferentes regiones del país.

Velamos porque nuestras empresas compartan los valores corporativos, en los cuales la sostenibilidad se logra a través del bien común, y no solo de la utilidad para los accionistas.

Buscamos estar a la vanguardia en materia tecnológica y de infraestructura, invirtiendo en lo que nos haga más productivos.

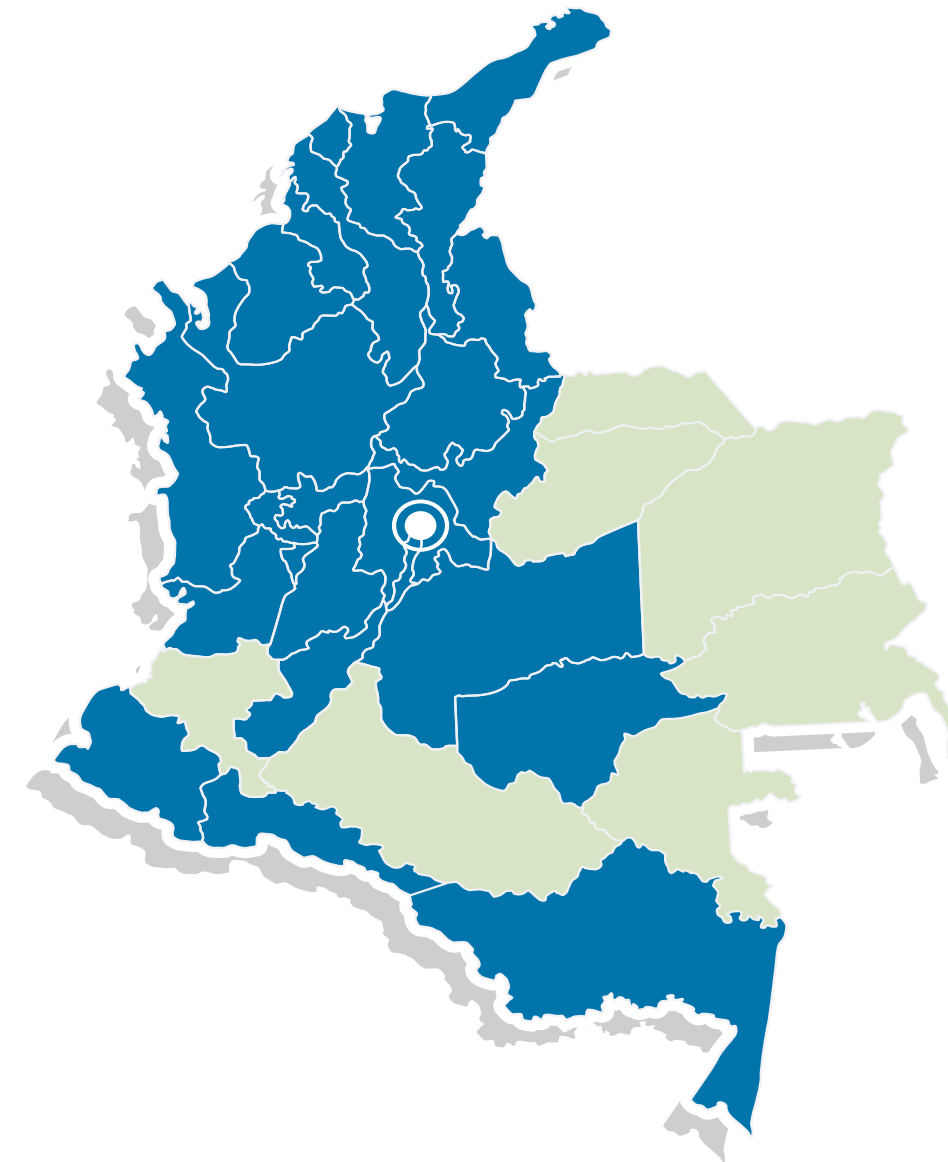
Respetamos y cuidamos genuinamente del medio ambiente.



Tema material 4: Acompañamiento en el desarrollo integral de nuestros colaboradores



Nuestros Colaboradores



Somos 5.498 colaboradores
66,7% mujeres y 33,4% hombres
82% con contrato a término indefinido
18% con contrato temporal o aprendices

Nuestro rangos de edad

10 % Mayor de 45 años
27% Entre 36 y 45 años
44% Entre 26 y 35 años
18% Entre 18 y 25 años
0,2% Menor de 18 años



Representación de los trabajadores en comités formales

En Audifarma promovemos la participación de los colaboradores en todos los niveles de la organización generando su interacción en diferentes comités como: Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia (COCO), Comité de Emergencias y Comité de Seguridad Vial.

El 1.90% de los colaboradores hacen parte de los comités formales de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Tipos de accidentes:

	Mujeres	Hombres
Tasa de frecuencia de accidentes	1,79%0	,94%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0,85%0	%
Tasa de días perdidos	1,77%0	,59%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados	01	



Peligros

Biológico	2
Biomecánico	363
Físico-químico	8
Locativo	9
Mecánico	4
Públicos	4
Tránsito	12
Total	128

Beneficios de los colaboradores

El programa de Bienestar Organizacional está enmarcado en el esquema de gestión transversal y deberá entenderse ante todo, como la búsqueda de la mejora continua de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, siendo estos dos los focos fundamentales. Adicional, contamos con dos iniciativas complementarias: Programa de estímulos y Audifarma más feliz.

Se actualiza cada año con fuentes de información como la medición de clima y felicidad o ideas de mejoramiento que proponen los mismos colaboradores.



Homenaje

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

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

Familia

- Día de la familia: 2 jornadas remuneradas al año
- Día del niño para los hijos de los colaboradores entre los 0 y 12 años
- Obsequio de navidad hijos de los colaboradores entre los 0 y los 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

Programa de estímulos

Antigüedad: Promover la permanencia dentro de la organización, exaltando la relación entre la empresa y el colaborador.



La representación de nuestros valores corporativos y colectivos: Resaltar, divulgar y felicitar las buenas acciones de nuestros compañeros, a través de las Farniestrellas.

Cada trimestre se identifican colaboradores que reflejan los valores corporativos.

Cada año se premia a los colaboradores con premios que pueden ir desde viajes hasta bonos educativos.

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 2019, ejecutamos 150.643 horas de formación, 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.

	2018	2019
Femenino	36.366	34.053
Masculino	16.860	14.741
Total general	53.016	48.764

Horas de capacitación por cargo

Cargo	2019
Comunicador	7
Auxiliar	25
Contador	28
Abogado	312
Coordinador	6724
Administrador	1104
Director	185
Agentes	22
Educador	43
Analista	815
Ejecutivo	29
Aprendiz	198
Enfermera	78
Arquitecto	11
Médico	66
Asesor	23
Gerente	142
Asistente	1304
Jefe	364
Auditor	42
Auxiliar CAF	31384
Otros	21813
Total general	63638

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.

Nuestra organización posee un alto enfoque en el desarrollo del personal altamente calificado. Por ello, todos los colaboradores estamos llamados a cumplir el reto de mejorar nuestras competencias y habilidades, a través del desarrollo de programas de formación técnica complementaria para el trabajo.

Actualmente, contamos con 11 escuelas de formación a través de las cuales se ejecutan capacitaciones programadas en un cronograma mensual. En este, también se incluyen capacitaciones generadas por desviaciones o necesidades de mejora de procesos, fortaleciendo los conocimientos organizacionales.

Para el año 2019, se construyeron e implementaron 102 cursos complementarios, con un alcance global de aproximadamente 10 ciclos de formación por colaborador.

Además, contamos con un programa de brechas técnicas, el cual nos permite acompañar 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 asimismo mayor motivación en sus tareas y mejorando su felicidad en el trabajo.

Para el año 2019, se dio cierre a 21 brechas, con la validación de jefes inmediatos, quienes evidenciaron un progreso significativo en la productividad de sus colaboradores.

Durante el 2019 se promovieron diversas acciones para potencializar las aptitudes de los colaboradores, especialmente en los líderes, buscando desarrollar habilidades que propicien una interacción positiva con el equipo de trabajo y aporten al logro de los objetivos estratégicos. Además, con nuestro programa de coaching ejecutivo acompañamos a los colaboradores en su proceso de desarrollo para maximizar su potencial.

Acción de formación	Participantes	Horas de formación
Programa de líder extraordinario	66	570
Talleres de retroalimentación	2298	35
Taller Gestión de las emociones	2348	15
Programa de coaching ejecutivo	2298	35
Total general	7583	.055

Destinamos recursos de manera anual para la 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 2019 se llevaron a cabo 159 capacitaciones externas, involucrando a 2.236 colaboradores.

Para los nuevos integrantes de nuestra organización, llevamos a cabo programas de entrenamiento y acompañamiento, disminuyendo su curva de aprendizaje y logrando una percepción de apoyo y acogida en su proceso de crecimiento como profesional.

Utilizamos la gestión del conocimiento organizacional como un medio para la propagación 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 internos.

Realizamos seguimiento y evaluación de los conocimientos adquiridos, permitiendo evidenciar nuestro avance como equipo humano.



Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

A la fecha, no hemos identificado ni gestionado casos asociados a discriminación por lo que no han sido requeridas acciones correctivas. Todas las iniciativas se han gestionado desde la promoción y prevención.

En Audifarma gestionamos y promovemos ambientes agradables para trabajar desde el respeto y del 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 53.5 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 236 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, promoción y prevención del Buen Trato y la salud mental, así como desde la formación y acompañamiento a los líderes para que bajen y promuevan una sana convivencia desde el respeto a los derechos y deberes al interior de los equipos

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, justamente, evitar la ocurrencia de dicho siniestro. Por tanto, se perpetúa la incidencia de siniestros en lugar de propender por su reducción.

Por tal razón, planteamos a las entidades que contratan con nosotros, adelantar modalidades de contratación bajo las cuales sea posible gestionar, conjuntamente, el riesgo para disminuir la incidencia de siniestros. Este tipo de modalidades de contratación, denominadas “de riesgo compartido”, aumentaron en un 22% al comparar el monto contratado bajo dicha modalidad en el 2018, frente al monto contratado en el 2019.

Un ejemplo de esta modalidad de contratación de riesgo compartido es nuestro programa de Hemofilia, enfermedad caracterizada por la baja o nula coagulación de la sangre ante un evento de sangrado. Los resultados son relevantes: Una disminución del 32% en la tasa de sangrados de los pacientes del programa durante el período 2014 – 2019 que, junto a una disminución del 45% en la tasa de hospitalización de los pacientes, llevan a un ahorro por costos evitados al Sistema de Salud del orden de USD \$846.450 durante el 2019.

Somos líderes en el sector salud en materia de investigación

Nuestro grupo obtuvo 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 150 publicaciones en revistas indexadas, 3 nuevos premios en eventos académicos, se actualizó la biblioteca Fármaco On -Line, 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.



Seguimiento farmacoterapéutico

Durante el año se realizaron un aproximado de 16.336 consultas de seguimiento farmacoterapéutico, mediante las cuales se realiza acompañamiento y asesoría a los pacientes, no sólo en el uso de los medicamentos, sino también en el seguimiento a medidas no farmacológicas y a la resolución de RNM (resultados negativos de los medicamentos). Estas actividades impactan de manera positiva en el control de las diferentes patologías y en los buenos resultados en salud.

2018: 14.910

2019: 16.336





Anticorrupción

Con el fin de fortalecer nuestra imagen institucional y propender por asegurar las prácticas éticas y transparentes entre los diferentes grupos de interés de la compañía, se documentó la matriz de riesgos de buen gobierno, la cual establece las acciones que la empresa lleva a cabo para prevenir eventos relacionados con corrupción o actividades que falten a la ética o los principios de Audifarma.

La Matriz de riesgos, las políticas y procedimientos anticorrupción se han socializado al 100 % de la organización mediante diferentes estrategias tales como: cursos y publicaciones en los medios internos de la organización.

Tema material 6: Transformación digital



Mejoramos nuestros canales de comunicación digital con los usuarios

Establecer canales de comunicación virtual con los usuarios para nosotros es fundamental, queremos demostrarles que queremos acompañarlos en el camino hacia su bienestar. Por eso, el proyecto de comunicación digital con el usuario, fue una de nuestras iniciativas estrella durante el 2019. Lograr dos millones de contactos digitales, no parecía una tarea fácil; sin embargo, gracias a las siguientes estrategias logramos nuestra meta:

1. Segmentamos los públicos de acuerdo a patologías, para generar contenido relevante para ellos a través estrategias de email marketing.
2. Rediseñamos nuestro sitio web basado en análisis de mapas de calor, con interfaces independientes y optimizadas para dispositivos móviles y de escritorio.
3. Establecimos estrategias SEM para la amplificación de contenidos en redes sociales con alto impacto orgánico.
4. Designamos nuevas funcionalidades para nuestra app como sistema de tracking para medicamentos pendientes y consulta de red de atención.
5. Implementamos servicios de seguimiento a través de herramientas de mensajería como whatsapp.



El 2019 marcó un hito en nuestro camino hacia la transformación digital. Estamos seguros que el 2020 estará cargado de sorpresas que nos permitirá lograr grandes avances en esta materia revolucionando las experiencias de nuestros públicos objetivos.

Actualizamos nuestra web

Rediseñamos nuestra página y actualizamos nuestra tecnología web con el fin de mejorar la navegabilidad de los stakeholders, con beneficios como: responsive web design, buscador de contenidos, posicionamiento en motores de búsqueda y posibilidad de hacer remarketing.

Se pone en productivo el 1 de noviembre de 2019 con la total migración de la página web.



Mejora del CES – Nivel de esfuerzo – Nov – Dic

	jun -19	jul -19	ago-19	sep - 19	oct-19	nov - 19	dic - 19
Índice	73,40%	72,70%	68,26%	72,00%	72,30%	79,00%	81,14%

Audifarma en tu celular

El tiempo se ha convertido en uno de los tesoros más valiosos y escasos que existen. Por eso, creamos Audifarma app, una aplicación diseñada para que ahorres tiempo y puedas hacer lo que te gusta, con los que más quieres.

¿Qué puedo hacer con Audifarma app?

1. Consultar las autorizaciones generadas por la EPS.
2. Consultar la red de farmacias.
3. Reservar los medicamentos y tener una atención prioritaria en la farmacia.
4. Solicitar los medicamentos a domicilio.
5. Hacer seguimiento a la gestión y entrega de medicamentos pendiente.
6. Contactarnos mediante mensaje.

Así vamos

- Recibimos 161.191 solicitudes de medicamentos por la app. Una cifra que sigue creciendo día tras día.
- Más de 6.000 usuarios ahorran 13 minutos.
- En el 2019 se han realizado 98.571 dispensaciones desde la app.
- Más de 500 contactos en promedio mes, se realizan a través de la app.



Este nuevo modelo de servicio se ha convertido en un elemento diferenciador que nos identifica como una organización innovadora. Ahora, estamos presentes y disponibles las 24 horas del día y tenemos una comunicación directa con nuestros usuarios, a través de notificaciones push que nos permiten “Despertar” a la app en forma remota para mantener al usuario activo e interesado.

Mejoras digitales en la atención domiciliaria

Creemos que a través de la atención domiciliaria integral aumentaremos las experiencias positivas de nuestros usuarios. Por esto, el proyecto estratégico de Modelos de Atención Domiciliarios tiene como objetivo general: “Contar con modelos de prestación de servicio domiciliarios costo-eficiente, con clientes y usuarios satisfechos y acorde a las necesidades de las diferentes UEN, para ampliar la cobertura de atención domiciliaria como estrategia y ventaja competitiva en el mercado”

Nuestro compromiso en el 2019 fue trabajar en la diferenciación del servicio, mediante la construcción de capacitaciones para estandarizar las buenas prácticas en los líderes de mensajería de las diferentes regionales, así como socializar los protocolos de comunicación con el usuario y la realización por primera vez a nivel nacional de Talleres de Cultura de Servicio en nuestros mensajeros.





Durante el 2019 realizamos 370.480 entregas a domicilio, mediante una logística operativa y administrativa del equipo de mensajería que pasó de un porcentaje de entregas oportunas, con evidencias fotográficas y GPS de 79.3% a 91.4% en el segundo semestre del 2019, esto para cumplir nuestro propósito organizacional de entregar esperanza de vida a quienes más lo necesitan.

Hay muchos retos que se han ido asumiendo para automatizar tecnológicamente los procesos del back para dar respuesta a la atención domiciliaria requerida. La empresa se embarcó en un proyecto de rutas automáticas a principios de 2019 y debemos continuar con estas mejoras para lograr nuestro propósito de crecimiento de los modelos domiciliarios, y así seguir acompañando a las personas en el camino hacia su bienestar.

Tema material 7: Cuidado del medio ambiente y apoyo a las comunidades



Programa 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. Tomamos acciones buscando sensibilizar al usuario para que disminuyera el consumo de plástico de un solo uso, adquiridas en los puntos de copago durante la dispensación de medicamentos:

Suspender entrega de bolsa plástica.

Logrando la reducción del 98,32% en la entrega de bolsas durante la dispensación de medicamentos, superando la meta del 60% establecida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Hemos dejado de dispensar 18.997.900 bolsas plásticas de un solo uso. Estas representan 27,6 toneladas de plástico que no están siendo desechadas, contribuyendo en la protección de fuentes hídricas, suelos y capacidad de carga de rellenos sanitarios.



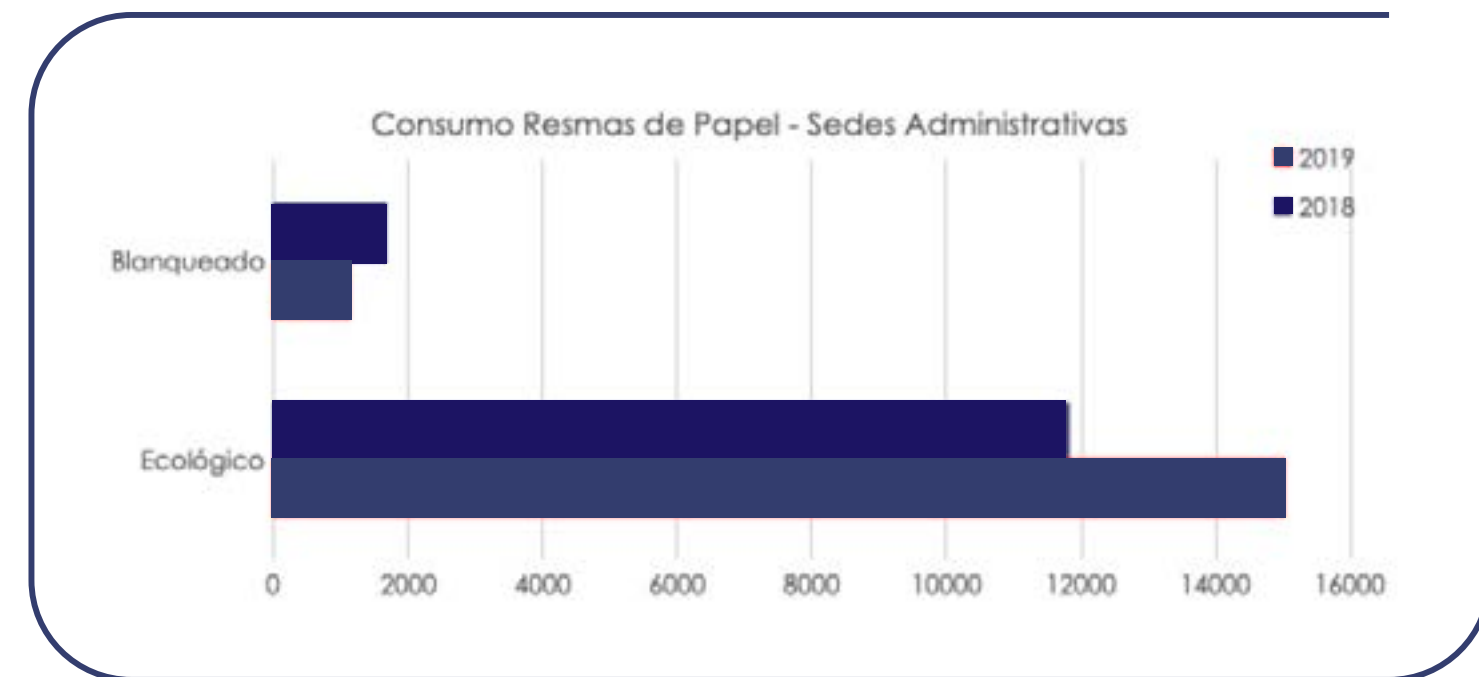
Consumo de Papel Ecológico

En nuestro constante interés por contribuir en el cuidado del medio ambiente, optamos por incluir dentro de sus insumos administrativos la línea de resmas de papel Ecológico. Papel elaborado con 100% fibra de caña de azúcar y libre de blanqueadores. Este papel, es totalmente biodegradable y apto para el reciclaje.

La caña de azúcar tiene un período de renovación muy corto (8 a 10 meses), lo que permite garantizar un suministro constante de fibra para elaborar este tipo de papel. La madera, por el contrario requiere entre 8 a 15 años. Esto convierte a la caña de azúcar en un insumo más sostenible.

Otro factor a resaltar es la disminución en el consumo de papel blanco, el cual requiere de altas cantidades de cloro para el blanqueamiento de la pasta de papel. Sustancia altamente reactiva que al combinarse con la materia orgánica de la pasta, produce compuestos organoclorados, altos contaminantes de fuentes hídricas y especies acuáticas.

En el 2019 el 93% del papel empleado en nuestras sedes administrativas es ecológico, favoreciendo con esto, que 407 árboles no sean talados para la producción de papel.



Consumo energético dentro de la organización

Algunos de los datos más representativos respecto al consumo de energía se concentran en las sedes administrativas localizadas en las ciudades de Pereira y Bogotá. En ellas la operación administrativa requiere de este recurso, para el funcionamiento de los equipos de cómputo, iluminación, sistemas de refrigeración y climatización de áreas.



Reducción del consumo energético

Paneles solares

La energía fotovoltaica es una fuente de energía alternativa que aprovecha la radiación solar transformándola en energía eléctrica, disminuyendo considerablemente los impactos ambientales que trae consigo la generación de energía convencional, como son las emisiones de CO₂.

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.

La producción anual promedio de energía solar es de 80.004 kwh. Aportando el 8% de la energía requerida por la sede administrativa, y contribuyendo a la no emisión de 13.151 de CO₂.

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.





Extracción de agua por fuente

El consumo de agua de la sede Pereira 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.

La cuenca hidrográfica del río Otún es un área prioritaria para la conservación, debido a que alberga ecosistemas estratégicos, generadores de bienes y servicios ambientales, entre los que se destacan la oferta hídrica, la conservación de la diversidad biológica y el aprovechamiento de su alto potencial para el desarrollo de la actividad turística,. Es por ello, que su conservación es de vital importancia para el desarrollo de la región.

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 y Bogotá, fue de 6.387 m³, para el año 2019, un 20% menos que el año anterior.

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 compañía con respecto al cuidado del medio ambiente.

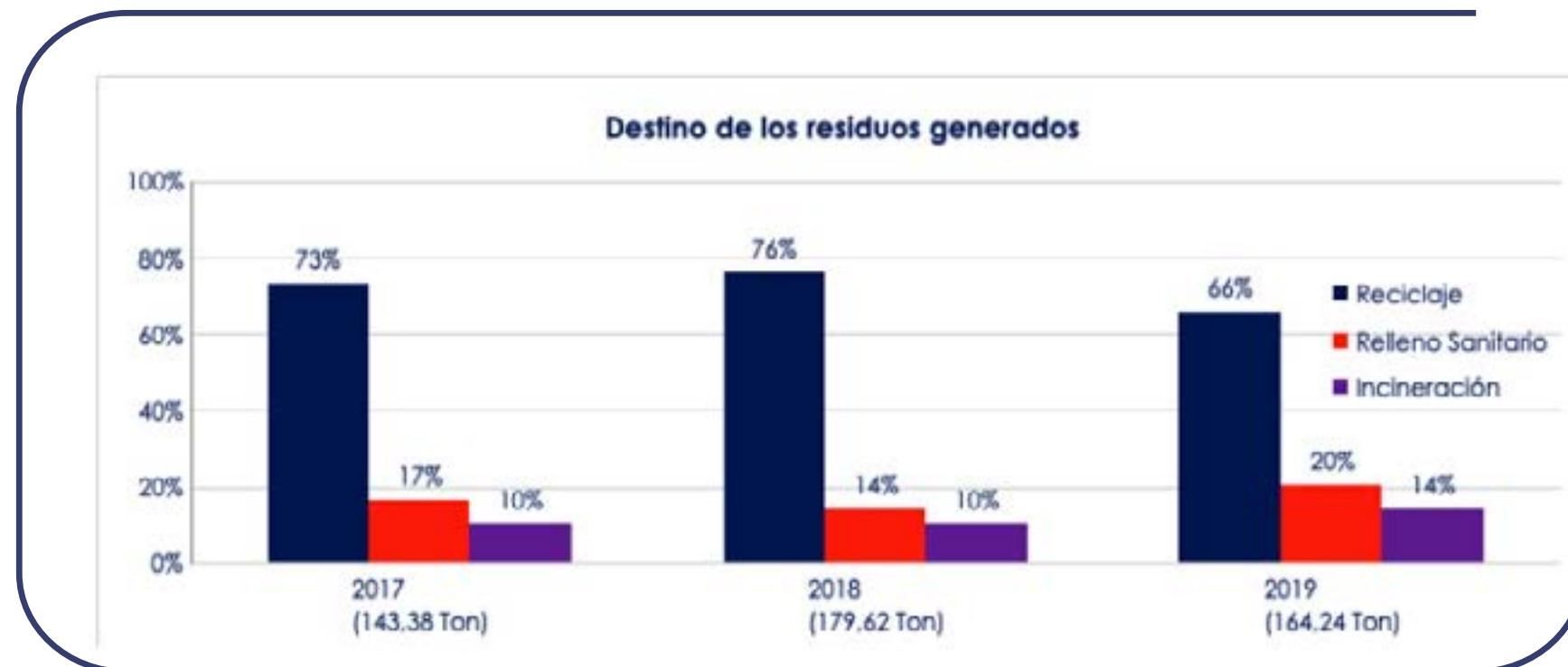
Gestión de Residuos

En cumplimiento a la gestión de residuos reglamentada, a través del Decreto Único Reglamentario de del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (1076 de 2015); y el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social (780 de 2016), contamos con nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos a través del cual hacemos seguimiento a la generación de residuos. Medimos 3 indicadores que reflejan el porcentaje de residuos que son enviados a rellenos sanitarios, reciclados e incinerados.

Para el periodo de reporte, nuestras sedes administrativas y Centros de Distribución generaron 164,24 toneladas de residuos, de los cuales el 66% son entregados para reciclaje, 20% se disponen en rellenos sanitarios y el 14% son incinerados a través de gestores autorizados, por tratarse principalmente de vencimientos y averías de medicamentos almacenados en nuestros centros de distribución.



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:



PUNTO AZUL

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, Audifarma está activamente comprometida con el programa postconsumo de medicamentos vencidos, averiados o parcialmente consumidos, Punto Azul, a través del cual, brinda a sus usuarios una alternativa segura y ambientalmente adecuada, para desechar los medicamentos que han llegado al final de su vida útil.

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

Durante el 2019, a través de los contenedores instalados en nuestros centros de atención farmacéutica, hemos logrado recolectar, con la participación de nuestros usuarios, 6326.5 Kg de residuos de medicamentos posconsumo, 6.12% más respecto al año 2018.



Esto evidencia, el compromiso que tenemos con el medio ambiente y la salud pública, generando conciencia entre sus colaboradores y usuarios sobre la adecuada disposición final de los medicamentos.

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 podamos asegurar la destrucción de los medicamentos vencidos y/o averiados, al igual que sus envases y empaques primarios, evitando con esto un manejo fraudulento de los mismos.

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.

Durante el año 2019, se pudo evidenciar que estos proveedores han logrado un porcentaje promedio de cumplimiento normativo del 95%.



Acompañamiento a las comunidades

Con nuestras Políticas de Responsabilidad Social apoyamos procesos comunitarios a través de organizaciones sin ánimo de lucro buscando el bienestar de comunidades locales para mejorar su calidad de vida entre los cuales se destacan:

- **Corporación el comienzo del Arco Iris**
Acompañamiento nutricional, educativo y cultural a niños, niñas, padres de familia y abuelos de la comunidad.
- **Resplandores**
Hacemos acompañamiento psicomotriz a niños y niñas.
- **Crisol**
Acompañamiento pedagógico y nutricional a niños y niñas de la comunidad.
- **Guardería San Francisco:**
Alimentación a la niñez.
- **Cindes**
Apoyo educativo a niños y niñas con diversidad funcional.





- **Fuego de Dios:**
Inclusión con personas con diversidad funcional.
- **Santa Maria de Veracruz:**
Cuidado integral al adulto mayor.
- **Omacha:**
Fortalecimiento de procesos de ganadería sostenibles.
- **Kindicocha:**
Fomento del buen vivir , habilidades para la vida, fortalecimiento de proyecto de vida.
- **Ecopacifico:**
Fomento de ecoturismo y limpieza de playas.

