

AUDIFARMA

TU  
Tranquilidad  
ES NUESTRA  
RAZÓN  
DE Servir

Audifarma 2021 - Informe de sostenibilidad

# 25 años de historias

En una tierra de corazón verde y frutos rojos que exacerban el alma, decidimos acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar, dispensando medicamentos que dan vida, que dan esperanza y fue así como en el año 1996 unos jóvenes iniciamos este viaje de miles de kilómetros y de cientos de pasos, con el anhelo de emprender y nos convencimos de que podíamos trabajar por aportar al bienestar de los colombianos.

Fue desde ese mismo instante donde la semilla de este sueño llamado Audifarma germinó teniendo como alimento la empatía, entendiendo que esta, sería la que nos permitiría comprender las necesidades de los que nos rodean, porque solo conociéndolas de primera mano, podríamos brindar bienestar humano.

Hoy recordamos como en agosto de 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 2021.



El 2021 fue un año que nos permitió seguir reinventándonos y generando ideas y soluciones a las nuevas necesidades que nos plantearon nuestros públicos de interés, fue así como continuamos trabajando con ahínco en nuestra transformación y se le dio la bienvenida a proyectos como la apertura a nuestra farmacia NOVA que es el inicio de nuestros esfuerzos para llevar experiencias memorables a nuestros clientes y usuarios y la Central Domiciliaria de Bogotá, la cual nos permite agrupar las solicitudes a domicilio de cerca de 80 farmacias, así mismo, logramos despachar más de 6 millones de entregas, un hecho que nos permitió seguir avanzando en nuestro propósito superior, acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.

Otro gran reto que tuvimos en este 2021 fue lograr la vacunación de nuestros colaboradores, adquirimos más de 2 mil dosis de la vacuna SINOVAC, esto permitió que rápidamente avanzáramos hacia la protección de nuestra salud, logrando el 96% de inmunización.

Desde Responsabilidad Social, logramos impactar a las comunidades con la entrega de más de 17 mil horas de voluntariado, demostrando que los miembros de la familia Audifarma somos voluntarios de corazón, apasionados por el servicio, gestores del cambio que queremos ver en nuestro país. Adicionalmente en el 2021, una vez más abrimos nuestros corazones para entregar detalles de navidad a través de la iniciativa “Cajita del Amor” dirigida a más de 3.000 niños, niñas y jóvenes y más de 600 adultos mayores.



AUDIFARMA

Sin duda ha sido un año de grandes retos, cumplimos 25 años y hemos demostrado nuevamente que cuando ponemos a las personas como nuestro centro podremos lograr impactar positivamente nuestro entorno, es así como hemos cruzado fronteras y llegado a tierras peruanas con nuestra primera Bótica ubicada en Lima, Perú; estamos seguros que si seguimos sumando nuestros más de 6 mil corazones, nuestra empatía, humildad y excelencia, podremos entregar bienestar y esperanza de vida y cumplir con nuestro propósito superior de acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.

# Nuestra esencia

## 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.



# Estamos hechos de:

## 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 a nuestros grupos de interés en el camino hacia su bienestar.



## Transformación cultural

Somos más de 6.000 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, 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 velocidad 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, incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas y colaboradores con mentalidad y capacidad de transformación digital.



# Nuestras cifras 2021



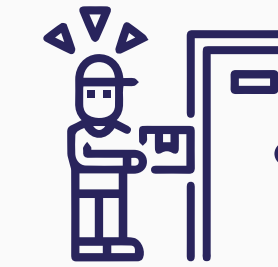
**+116 millones**

Ítems dispensados



**+50 millones**

Fórmulas médicas dispensadas



**+6 millones**

Domicilios



**3.4 billones**

Ventas



**+1.000**

Proveedores



**578**

Farmacias



**224**

Municipios



**26**

Departamentos



**+6 mil**

Colaboradores



**+500**

Nuevos empleos




**+180**

Investigaciones

# Reconocimientos

**Empresa más grande**  
del Eje Cafetero 

**Líder institucional**  
Gestor farmacéutico integral líder en el sector 

**Programa #1 de farmacovigilancia**  
en el aporte de información al sistema  
según el INVIMA 

**#43 empresas más grandes de Colombia**  
según SuperSociedades 

**Categoría A1**  
de nuestro grupo de  
investigación en Colciencias 

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

**Finalista de premiación de buenas prácticas laborales**   
premio colombiano de sostenibilidad otorgado por la ACRIP

# Certificaciones y acreditaciones

## Certificaciones



SC4092-1

Certificación ISO 9001:2015 en dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en unidad ambulatoria y hospitalaria, adecuación de medicamentos estériles y no estériles.



Certificación Buenas Prácticas de Elaboración BPE - Resol.444 en Centrales de Adecuación de Medicamentos (CAM)

## Hacemos parte del proceso acreditación y certificación de nuestros aliados



Administramos el Servicio Farmacéutico del 14% de las IPS Privadas (5) acreditadas en salud.

Administramos el Servicio Farmacéutico de IPS certificadas así:

- 7 IPS certificadas en BPM en Gases Medicinales
- 3 IPS certificadas en Investigación Clínica
- 6 IPS certificadas en ISO 9001:2015
- 1 IPS certificadas como Centro de Referencia en Farmacia

## Acreditaciones



ISO/IEC 17025:2017  
16-LAC-030

Nuestro laboratorio de metrología está acreditado por la ONAC en la norma ISO 17025: 2017

# Servicios

## Servicio farmacéutico

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

## Audifarma droguerías

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

## 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, así mismo, participamos en estudios sobre uso de antibióticos y otros temas relacionados con el uso seguro de medicamentos.



# Gobernanza

Nuestra estructura de gobernanza está en cabeza de la junta directiva, quienes delegan a través de nuestro gerente general la conformación de diferentes comités como: comité de auditoría, cumplimiento, financiero y de gerentes. 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 de nuestra gerente de gestión humana y del conocimiento.

El máximo órgano de gobierno está compuesto por 5 miembros, de los cuales 2 son independientes, este máximo órgano es elegido anualmente en la asamblea general de accionistas.

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 sobre los principales asuntos materiales de la organización, en temas relevantes del sector y apertura de discusiones en reuniones ordinarias y extraordinarias del máximo órgano.

Los conflictos de interés son establecidos mediante el Código de Ética y Comité de Cumplimiento y se ha implementado como canal para la declaración de conflictos de interés, una declaración juramentada que es diligenciada por todos los colaboradores.

# 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 2021.

# Grupos de interés



## 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

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.



## Cliente/Asegurador

Son las entidades prestadoras o promotoras de servicios de salud. El trabajo articulado con este grupo de interés nos permite ofrecer una experiencia positiva memorable.



## Usuarios/Consumidor

Son nuestra razón de ser y el centro de nuestras acciones, acompañarlos en el camino hacia su bienestar es nuestro mayor propósito.



## Proveedores

Es la industria farmacéutica en general y uno de nuestros principales aliados, la articulación con ellos nos permite tener el abastecimiento necesario para cumplir nuestra promesa de servicio.



# Grupos de interés



## Asociaciones de usuarios

Están conformadas por personas afiliadas a diferentes EPS que deciden unirse para velar principalmente por la oportunidad y completitud en el suministro de los servicios de salud.



## Gobierno y entes de control

Es el estado y organismos de vigilancia y control asociados a nuestro sector. El cumplimiento de las normas hace parte del ADN de nuestra organización.



## Comunidades y medio ambiente

Nuestro contexto 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 entregar a nuestros públicos información de valor, impactando positivamente nuestra imagen y reputación.

# 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.

## Identificar la influencia

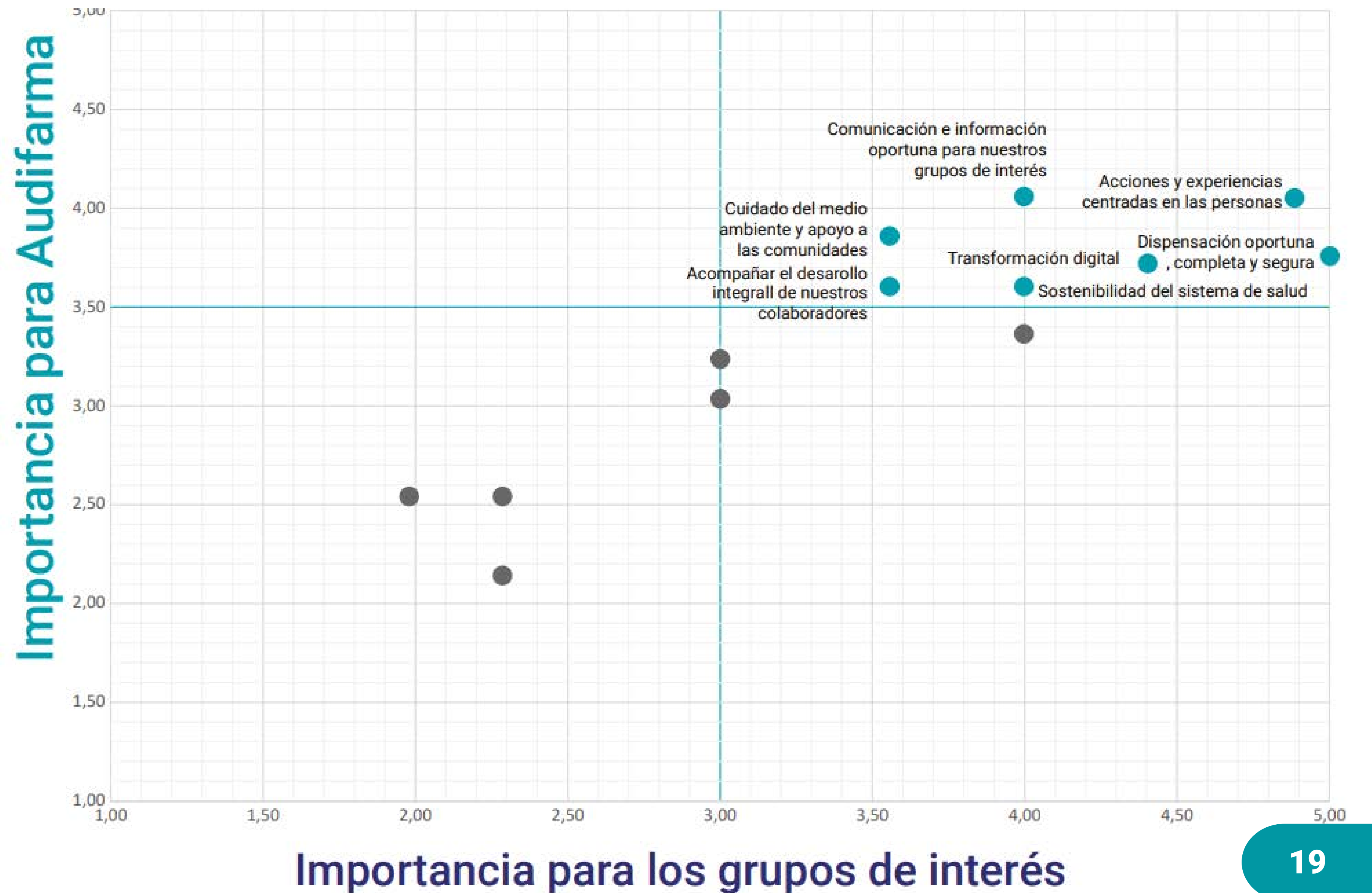
Para identificar la influencia de los temas materiales en la toma de decisiones de los grupos de interés, tuvimos en cuenta los análisis de información histórica, comentarios en entrevistas, encuestas, PQRs e información del entorno.

## 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




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



# Medios de relacionamiento

Contamos con diversos medios de interacción e información bidireccional con nuestros grupos de interés, generando un diálogo constante y construyendo relaciones de confianza y cercanía:

## Canales de comunicación

Canales	 Socios	 Colaboradores	 Cliente/ Asegurador	 Usuario/ Consumidor	 Proveedores	 Asociaciones de usuarios	 Gobierno y entes de control	 Comunidades y medio ambiente	 Medios de comunicación
Página web	●	●	●	●	●	●	●	●	●
App				●					
Redes sociales	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Mailing		●	●	●	●				●
SMS				●					
Buzón en farmacia			●	●					
Free Press	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Servicliente		●	●	●					
Call center				●					
Seguimiento y programación			●	●					●
Reporte de sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Boletín informativo		●							
Carteleras físicas		●							
Pantallas farmacia				●					

● Unidireccional ● Bidireccional

## **Página web**

Nuestro canal digital principal, donde tenemos información segmentada de acuerdo a nuestros grupos de interés.

## **App**

Audifarma app tiene como objetivo disminuir y agilizar los tiempos y trámites en farmacia, cuenta con diferentes funcionalidades, entre ellas, turno virtual, chat y solicitud de domicilio.

## **Redes sociales**

A través de Twitter, Facebook, Instagram tenemos comunicación más cercana y bidireccional con nuestros diferentes públicos. LinkedIn también es otro medio para compartir nuestras novedades.

## **Mailing**

Correos masivos donde comunicamos información relevante acerca de nuestros servicios, campañas, encuestas, entre otras novedades.

## **SMS**

Nuestro medio por excelencia de notificaciones y novedades, donde compartimos de forma extraordinaria información esencial para el usuario.

## **Buzón en farmacia**

Nuestro canal de escucha para nuestros usuarios y clientes, recibimos felicitaciones, quejas y solicitudes y están ubicados en todas nuestras farmacias.

## **Free Press**

Canal y relacionamiento externo que nos ayuda en el posicionamiento de temas de responsabilidad social e innovación en los medios de comunicación.

## **Serviciente**

Correo electrónico por medio del cual recibimos solicitudes.

### **Call center**

Contamos con un call center dispuesto para atender y comunicarse con los grupos de interés para una mejor experiencia.

### **Informe de sostenibilidad**

Es este informe que contiene nuestro aporte a los estándares GRI y proyectos realizados cada año.

### **Boletín informativo**

Es nuestro compilado de información estratégica y de interés para nuestros públicos internos.

### **Carteleras físicas**

Son los espacios destinados en farmacia o sedes para la comunicación interna mediante piezas gráficas impresas.

### **Pantallas en farmacia**

Están ubicadas en las salas de las farmacias, comunican información organizacional y de bienestar a nuestros usuarios durante la espera de su turno.





**Tema material 1:**

# Acciones y experiencias centradas en las personas





# Nos transformamos a través de MACU

El proyecto MACU (Modelo de Atención Centrada en los Usuarios) busca innovar en Audifarma, construyendo un centrado en las personas de tal forma que podamos transformar toda nuestra prestación del servicio, poniéndola en función de nuestros clientes y usuarios, cumpliendo así con el propósito superior de acompañar a nuestros usuarios en el camino hacia su bienestar.

Este modelo se enfoca en priorizar las necesidades y aliviar los dolores de los usuarios, a través de la dispensación integral bajo el modelo preferido por cada paciente y la disponibilidad de medios omnicanal, que permitan mejorar la comunicación desde y hacia los usuarios durante la prestación de los servicios que así lo requieran.

## ¿En qué estamos cambiando?

MACU busca pasar de una prestación de servicios centrada en el producto que Audifarma ofrece (medicamentos) a brindar una atención completamente centrada en la persona (sus necesidades, intereses y preferencias).

## ¿En qué consiste el modelo Atención centrado en las personas?

El modelo busca convertir al usuario o paciente, en el eje central y principal de cada uno de los procesos de Audifarma, nuestra gestión y servicio, buscando satisfacer al máximo sus necesidades y expectativas y asegurando la continuidad de sus tratamientos.

# Ruta del acompañamiento

Velamos porque cada una de las etapas contempladas en la ruta del medicamento, cumpla con todos los estándares de seguridad, hasta cuando el medicamento llega al paciente, verificando que el medicamento entregado sea el correcto en presentación, concentración cantidad e indicación, a unos costos razonables para el sistema. Finalmente con nuestros programas de seguridad paciente, verificamos que el mismo, esté produciendo el efecto deseado, sin la generación de eventos adversos o con mínimos permitidos, contribuyendo de manera efectiva en la salud de cada uno de nuestros usuarios finales, tanto en Colombia como en Perú.





## Ruta de la dispensación de medicamentos



Antes

Durante

Después



### Prescripción segura

Prestamos asesoría en tiempo real a los médicos prescriptores alertando sobre interacciones medicamentosas, duplicidades, dosis máximas, alertas para embarazadas y niños.



### Dispensación

Contamos con filtros que buscan evitar la generación de errores de medicación. Al momento de la entrega brindamos información sobre condiciones de almacenamiento, contraindicaciones y posibles eventos adversos, además de realizar la verificación de que lo entregado corresponda, realmente a lo formulado por el médico.



### Seguimiento fármaco terapéutico

Realizamos acompañamiento y asesoría personalizada al paciente, resolviendo cualquier duda que pueda surgir acerca de su terapia farmacológica, además de la búsqueda activa de interacciones y eventos adversos, solucionando los inconvenientes hasta la próxima consulta con el médico tratante.



### Análisis farmacoepidemiológicos

Generamos informes altamente confiables, oportunos y personalizados; allí analizamos las tendencias de consumos y los ordenamos por patologías, pacientes o prescriptores, mediante intervenciones puntuales logramos mejorar los resultados en salud y disminuir complicaciones a largo plazo. Además brindamos soluciones costo efectivas a nuestros clientes, siempre velando por la seguridad de nuestros pacientes.



### Investigación

Buscamos conocer la forma en que están siendo utilizados los medicamentos, sus efectos en poblaciones, sus riesgos y los resultados clínicos de las intervenciones, para la toma de decisiones, buscando reducir problemas relacionados. Socializamos esta información a través de actividades educativas, capacitaciones, asesorías y seguimiento a los médicos prescriptores, los pacientes y la comunidad científica.



# Nuestros colaboradores

## el pilar de este sueño



**+6.000**

Empleos directos



**100%**

Directivos colombianos



**51%**

Directivas mujeres

Somos una gran familia compuesta por más de 6 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.

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.



Tema material 2:

# Comunicación e información oportuna para nuestros públicos

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



# Nuestros pilares de comunicación:

Responsabilidad social  
Investigación  
Empatía



# Comunicación con nuestros públicos

Durante el 2021 seguimos trabajando en el fortalecimiento de la comunicación con nuestros públicos de interés, durante este año visibilizamos con mayor fuerza las acciones de voluntariado desarrolladas por la organización junto con sus colaboradores, compartimos los logros alcanzados por Audifarma durante su aniversario número 25 y logramos mantener una conversación positiva en la opinión pública, gracias a las más de 80 noticias positivas emitidas por los medios de comunicación masiva.

Tener a los usuarios como nuestro centro siempre será nuestra prioridad, por eso continuamos fortaleciendo nuestros canales de comunicación bidireccional, esos que nos permiten mantener una escucha activa de sus necesidades y dar pronta gestión en la solución de las mismas; entre estos contamos con la realización de encuestas de percepción y experiencia con el servicio, call center y atención oportuna a PQRS a través de redes sociales y buzones en farmacia.





# Medios digitales

Durante el 2021 continuamos trabajando en la cercanía con nuestros públicos de interés a través de canales de comunicación digital, brindando información útil acerca del servicio y generando contenido educativo para los usuarios a través de redes sociales, como: tips y recomendaciones en fechas de salud importantes; a su vez incrementamos la visibilidad del trabajo que hace la organización en temas de responsabilidad social y nos acercamos a la comunidad desde este frente. Igualmente, logramos un gran avance en nuestra estrategia de comunicación digital, duplicamos 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, lo cual 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 y AudifarmaApp a través de campañas digitales en Facebook Ads.



Actualizamos los contenidos en nuestra página web que dieran respuesta a las dudas relacionadas con la atención presencial y la dinámica domiciliaria para la población vulnerable y con riesgo a 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.

Como organización generamos contenido de valor, de carácter educativo sobre temas relacionados con la atención y solicitudes a domicilios, turnos virtuales, la reactivación progresiva en asistencia presencial a nuestros centros de atención farmacéutico y la incorporación de consultas en diferentes redes sociales para orientar las necesidades planteadas por nuestros usuarios.

## Alcance de boletines durante el 2021

**433.071**  
Usuarios alcanzados

**3.258**  
Proveedores y clientes alcanzados

**5.963**  
Colaboradores alcanzados

# Comunicarnos con nuestros usuarios

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 2021 mejoramos nuestras plataformas de servicio acorde con la nueva realidad, AudifarmaApp se actualiza y se vuelve más intuitiva y ágil para nuestros usuarios, otorgando una mejor experiencia y permitiendo que esta sea memorable.



# Comunicación con nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores son el pilar de este sueño llamado Audifarma, por eso cada año trabajamos en la gestión de canales de comunicación efectivos para cada uno de los públicos internos, generando mensajes con cercanía, naturalidad y adaptados a la cotidianidad y necesidad de cada uno de ellos.

Durante el 2021, continuamos con la estrategia de Charladitos, un espacio de comunicación directa y bidireccional con la gerencia general, en donde los colaboradores contaban con un espacio para resolver inquietudes y compartir sus expectativas y alegrías, además este espacio, permitió generar encuentros de educación frente a temas como la vacunación contra la covid-19, aclarar mitos e invitar a la participación activa en este proceso como medio de protección de la salud.



Por otra parte nuestra comunidad privada en Facebook continuó creciendo, logrando un incremento del 49% de miembros activos y un total de 13 eventos en vivo que permitieron acercarnos a nuestros colaboradores desde la virtualidad.



**Tema material 3:**

# Dispensación oportuna, completa y segura



Entregamos esperanza de vida a **millones de colombianos** con un nivel de servicio por encima del **99% en la primera visita a la farmacia**





**+10.1 millones**

Fórmulas dispensadas  
en la unidad hospitalaria



**+39.9 millones**

Fórmulas dispensadas  
en la unidad ambulatoria



## Medicamentos desde tu celular

Identificamos oportunidades de mejora en la usabilidad, comunicación, funcionalidades y navegación en nuestra APP, para ello actualizamos la interfaz, realizamos la migración a la plataforma nativa de Android e iOS para garantizar compatibilidad de los componentes, rediseñamos los formularios para simplificar los pasos de registro, consultar información y solicitar un servicio, mejoramos el módulo de chat, como también el módulo de direcciones.

Además, continuamos fortaleciendo nuestra reserva de medicamentos en farmacia, para que los usuarios puedan recibirlos oportunamente.

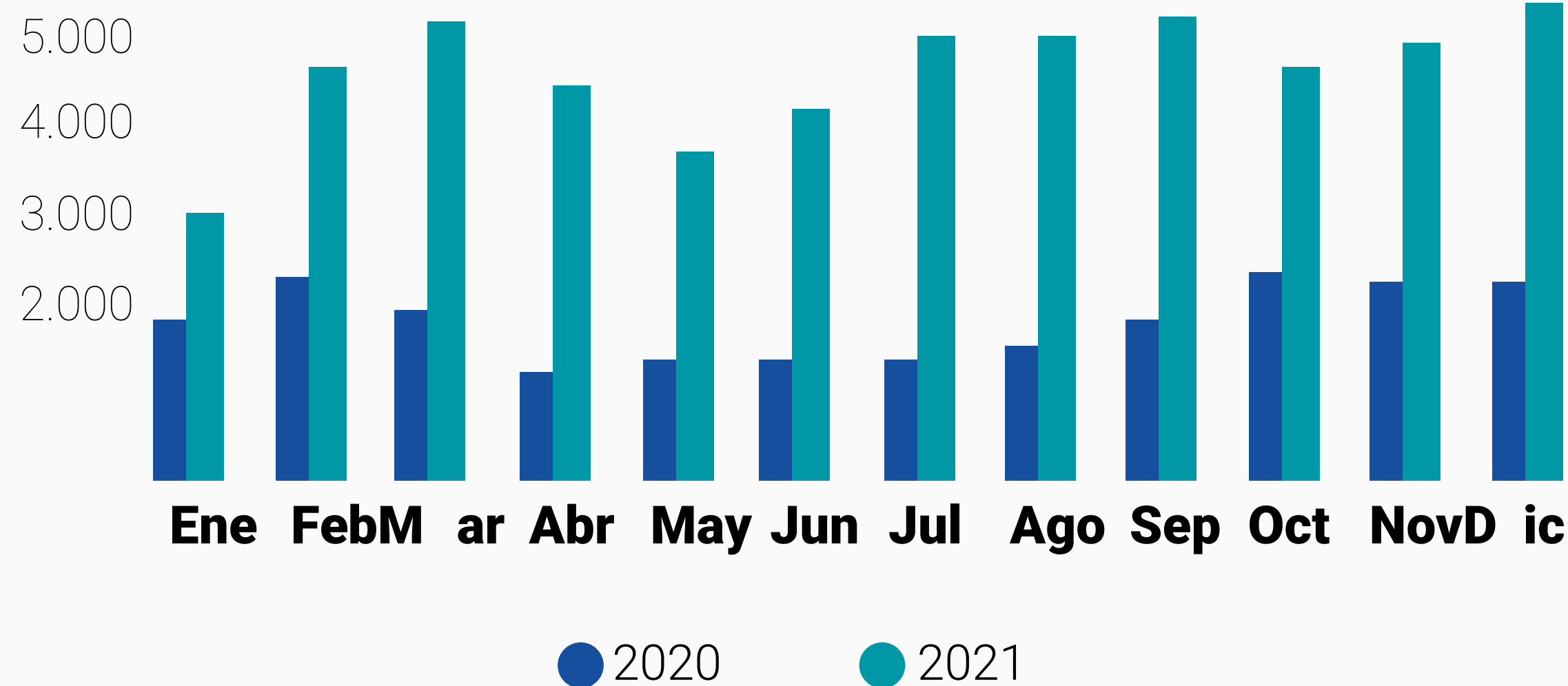
# Atención farmacéutica

## Minimización de errores de medicación

Realizamos trabajo continuo con el objetivo de fortalecer la seguridad de los pacientes al interior de nuestras farmacias, desarrollando estrategias enfocadas a fortalecer los “correctos” al momento de dispensar, el cumplimiento de los protocolos organizacionales y muy importante la detección temprana de Errores de Medicación prevenibles (Tipos A+B). Durante el año se incrementaron los reportes en un 161%, llegando a un record histórico por millón de fórmulas (Tasa A+B=1.004 reportes x millón de FO)

### Total de reportes

Programa de errores de medicación





## Farmacovigilancia

Contamos con un equipo a nivel nacional conformado especialmente por químicos farmacéuticos, quienes además de realizar los reportes ante los entes de control, realizan actividades de seguimiento farmacoterapéutico, actividad de gran importancia, ya que nos ayuda a detectar, alertar y contribuir con la adecuada farmacoterapia de los pacientes en términos de seguridad, necesidad y efectividad, siempre propendiendo por garantizar el uso racional de los medicamentos. **Durante el año 2021 realizamos más de 12.500 consultas de seguimiento farmacoterapéutico**, mediante las cuales se brindó acompañamiento y asesoría a los pacientes, no solo 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).

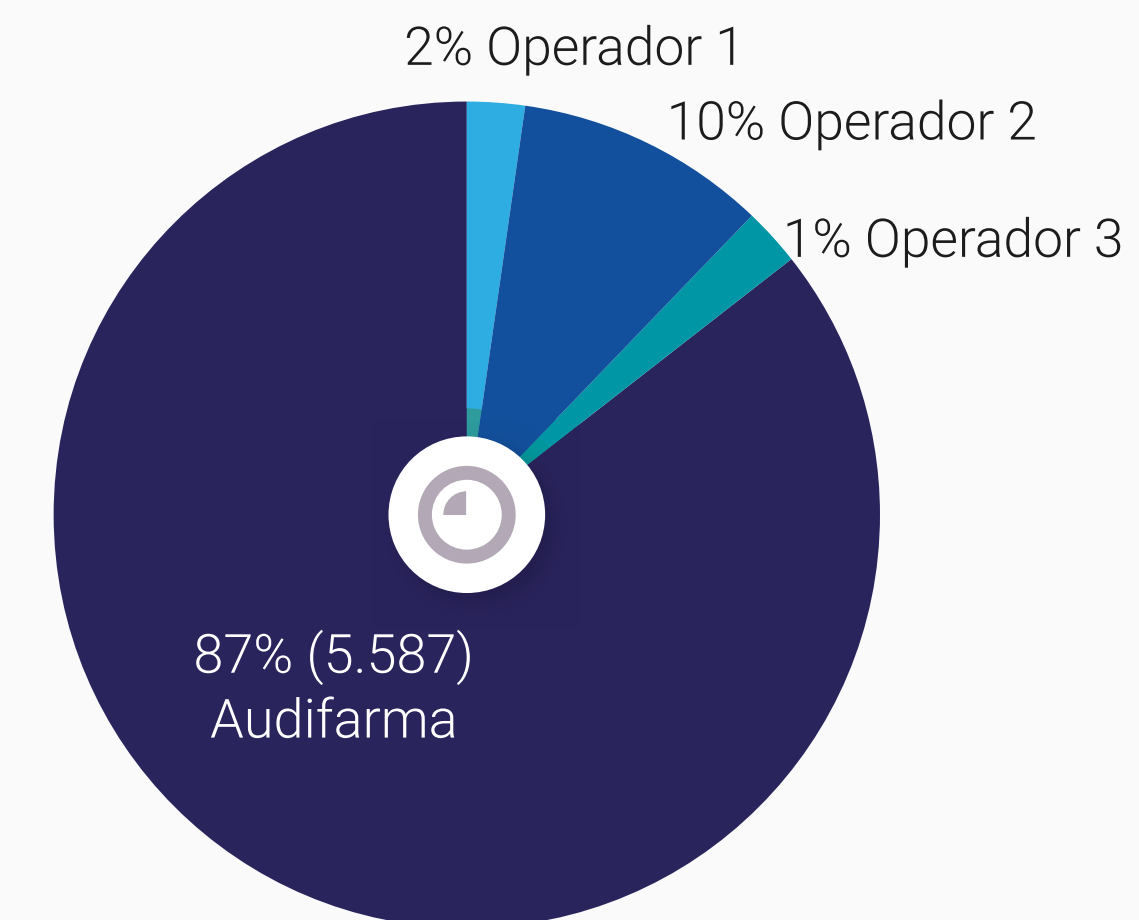
Estas actividades impactan de manera positiva en el control de diferentes patologías y en los buenos resultados en salud.

**Los reportes de farmacovigilancia se incrementaron en 69%, derivado** principalmente por la reactivación de la farmacovigilancia activa tras el fin de los confinamientos por pandemia.

Un gran logro obtenido fue la implementación del modelo de reporte VigiFlow establecido por el INVIMA, siendo nosotros, Audifarma, el primer gestor farmacéutico en tener dicha implementación y manteniendo la posición como el principal reportante al Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

## Total de reportes

a Vigiflow en el 2021



### **Tecnovigilancia y Reactivovigilancia:**

Ambos programas buscan garantizar la calidad, el desempeño y la eficacia en uso de dispositivos médicos y reactivos para así, poder reportar incidentes y eventos adversos asociados al uso de los mismos y contribuir en la vigilancia post-mercado.

Para el año **2021 logramos un incremento del 101,3% con respecto al año 2020 en los reportes de tecnovigilancia y reactivovigilancia**, esto se logró gracias al trabajo realizado en las diferentes instituciones hospitalarias en cuanto a la cultura del reporte.

Igualmente realizamos acompañamiento a los diferentes aseguradores en el uso racional del medicamento, generando informes confiables, oportunos y personalizados que se ajusten a las necesidades de cada uno de los prestadores,

se realizaron reuniones periódicas, con participación de gerentes, directores, coordinadores, médicos y enfermeras, que de una u otra forma participan en el proceso. Así mismo, con la generación de intervenciones puntuales y con el sistema de prescripción segura que genera las diferentes alertas, se logran mejorar los resultados en salud, contribuyendo de manera efectiva en la calidad de vida de cada uno de nuestros pacientes.

**2.249**  
Reportes de  
Farmacovigilancia  
+297% respecto al 2020



**379**  
Reportes de  
Tecnovigilancia  
+106% respecto al 2020



## Programas especiales Educación

Nuestra área de educación y soporte científico, trabajó en conjunto con las otras áreas de la organización, en el seguimiento del proceso de vacunación COVID-19 de la organización, asesorando desde el punto de vista médico y liderando el manejo de la información; **logrando la vacunación de más del 96% de los colaboradores**, acompañamiento durante las jornadas realizadas en la sede y campañas de sensibilización y aportando en la desmitificación asociados a la vacuna. **Por otro lado, desde el Programa Educativo Científico Audifarma (PECA), realizamos diferentes cursos a los colaboradores Errores de medicación, Dispensación informada para colaboradores en farmacia y mensajeros.**

También tuvimos el lanzamiento del primer curso virtual dirigido a prescriptores, el cual se centró **en el tema de Polifarmacia, y en donde se alcanzó una participación y aprobación de 120 médicos de diferentes prestadores.** De forma complementaria trabajamos en la generación semanal de contenido educativo, tanto **para cliente interno en los boletines institucionales, como para cliente externo a través de las redes sociales.**



## Farmacoeconomía

En Audifarma contamos con un grupo especializado en análisis farmacoeconómicos que desarrolla estudios de costo efectividad de moléculas y dispositivos médicos. Buscamos lograr eficiencias sin afectar la efectividad de los tratamientos que se dispensan. El instituto de evaluación de tecnologías sanitarias, mediante la estimación del umbral de costo efectividad aporta herramientas que ayudan en estos procesos.

Desde el grupo de farmacoeconomía de Audifarma, mediante el desarrollo de evaluaciones económicas de tecnologías sanitarias, se identifican los posibles puntos de eficiencias, que permitan al modelo de salud colombiano ser sostenible, priorizando la efectividad, la seguridad y la calidad de los medicamentos entregados a los nuestros usuarios.



**Para el año 2021, se destacan modelos para patologías como diabetes, psoriasis, cáncer, angioedema hereditario, gaucher.**

Nuestro enfoque no solo aborda los temas propios de nuestra organización, sino también busca dar alcance a las problemáticas identificadas en nuestro país y las regiones, así como también contribuye de forma positiva a los principales problemas de salud identificados a nivel global.



# Administración de medicamentos segura

El proyecto AMS (Administración de Medicamentos Segura) nace como respuesta a la necesidad de garantizar la seguridad del paciente, dado que los errores de medicación representan un 19,4% del total de lesiones que producen discapacidad o muerte del usuario.

Este modelo hospitalario para la administración de medicamentos segura hace uso de la tecnología que valida los 10 correctos de los medicamentos, logrando en conjunto con la IPS:

- Minimizar el riesgo de error y la presencia de un evento adverso.
- Garantizar eficacia, eficiencia y efectividad de los recursos.

## **10 correctos de los medicamentos:**

1. Administración de medicamento correcto.
2. Administración del medicamento al paciente correcto.
3. Administrar dosis correcta.
4. Administrar vía correcta.
5. Administrar medicamento a hora correcta.
6. Educar al paciente sobre los medicamentos que se le administran.
7. Obtener una historia farmacológica del paciente.
8. Conocer alergias a medicamentos del paciente.
9. Conocer posibles interacciones fármaco-fármaco y fármaco - alimento.
10. Anotar cada medicamento que se administre.



# Cadena de suministro

Estamos comprometidos con el abastecimiento perfecto de todos nuestros servicios para brindar una dispensación ágil, oportuna y segura. Para ello planeamos, administramos y controlamos todos los insumos y medicamentos desde su compra hasta su entrega.



# Condiciones ambientales

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 todo el suministro. Nuestras acciones principales son:

- . Contamos con un laboratorio de metrología acreditado por la ONAC bajo la norma ISO 17025: 2017, lo cual nos permite calibrar el 100% de nuestros equipos en las variables de temperatura y humedad y ofrecer servicios externos.
- . 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.



- . Gestión oportuna 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

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



# Transformando nuestra experiencia digital

Nuestra Organización está comprometida con la transformación digital de los modelos y procesos de negocio, nuestro objetivo es apropiarnos de tecnología que nos habilite para cambiar la forma en la que hacemos las cosas, para mejorar la experiencia de nuestros clientes, usuarios y aliados estratégicos. Durante el 2021 nuestros esfuerzos estuvieron orientados hacia:

- Medición de la madurez digital
- Diagnóstico de nuestros servicios digitales
- Plan de acción para el mejoramiento de los servicios digitales
- Definición de hoja de ruta de transformación digital
- Capacitación en transformación digital para nuestros colaboradores
- Gestión del cambio de la transformación digital
- Asesoría para la transformación digital



## Bus de servicios


Solución tecnológica que facilita la integración de las aplicaciones internas, clientes y proveedores, basados en herramientas de Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), la cual trae como beneficios para la organización mayor seguridad, mejor desempeño e integración con nuevas tecnologías, entre otros.

## Beneficios

**Seguridad:** Control de acceso a los servicios expuestos por la organización basado en filtros de seguridad protegiendo la información sensible.

**Flexibilidad en las integraciones:** Implementaciones que disminuyen el riesgo y el impacto de los montajes en producción.

**Integraciones con nuevas tecnologías:** Mejora la productividad en el desarrollo de nuevas funcionalidades y ahorra horas hombre en la generación de documentación técnica.



**Gobierno TI:** Administración de la infraestructura orientada a servicios y soluciones de los inconvenientes más comunes.

**Interoperabilidad:** Disminución de carga operativa en el proceso de administración

**Disponibilidad:** Mejora en la distribución de los consumos de los servicios web service a nivel interno.

## Domicilios

Priorizamos nuestros esfuerzos para fortalecer el modelo de dispensación de medicamentos, a través de desarrollos tecnológicos garantizando la entrega a domicilio a la población vulnerable, evitando el desplazamiento y el contacto.

## SAP Analytics

- Fortalecimos nuestra plataforma para análisis predictivos.
- Desarrollamos modelos para proyectar variables relacionadas al servicio.
- Fortalecimos nuestro cuadro de mando de los indicadores del modelo de negocio.
- Ampliamos la automatización de la información, disminuyendo procesos manuales y posibilidad de error humano en el manejo de los datos.
- Realizamos webinars teóricos y prácticos en analítica de datos y uso de herramientas para el desarrollo de tareas cotidianas.

## Interoperabilidad

Para la prestación oportuna de nuestros servicios hemos priorizado la comunicación y compatibilidad de tecnológica con nuestros clientes, generando integración tecnológica WS para la dispensación de medicamentos que representa el 86% de las fórmulas entregadas.

## Optimización de quejas y respuesta asistida por Robot

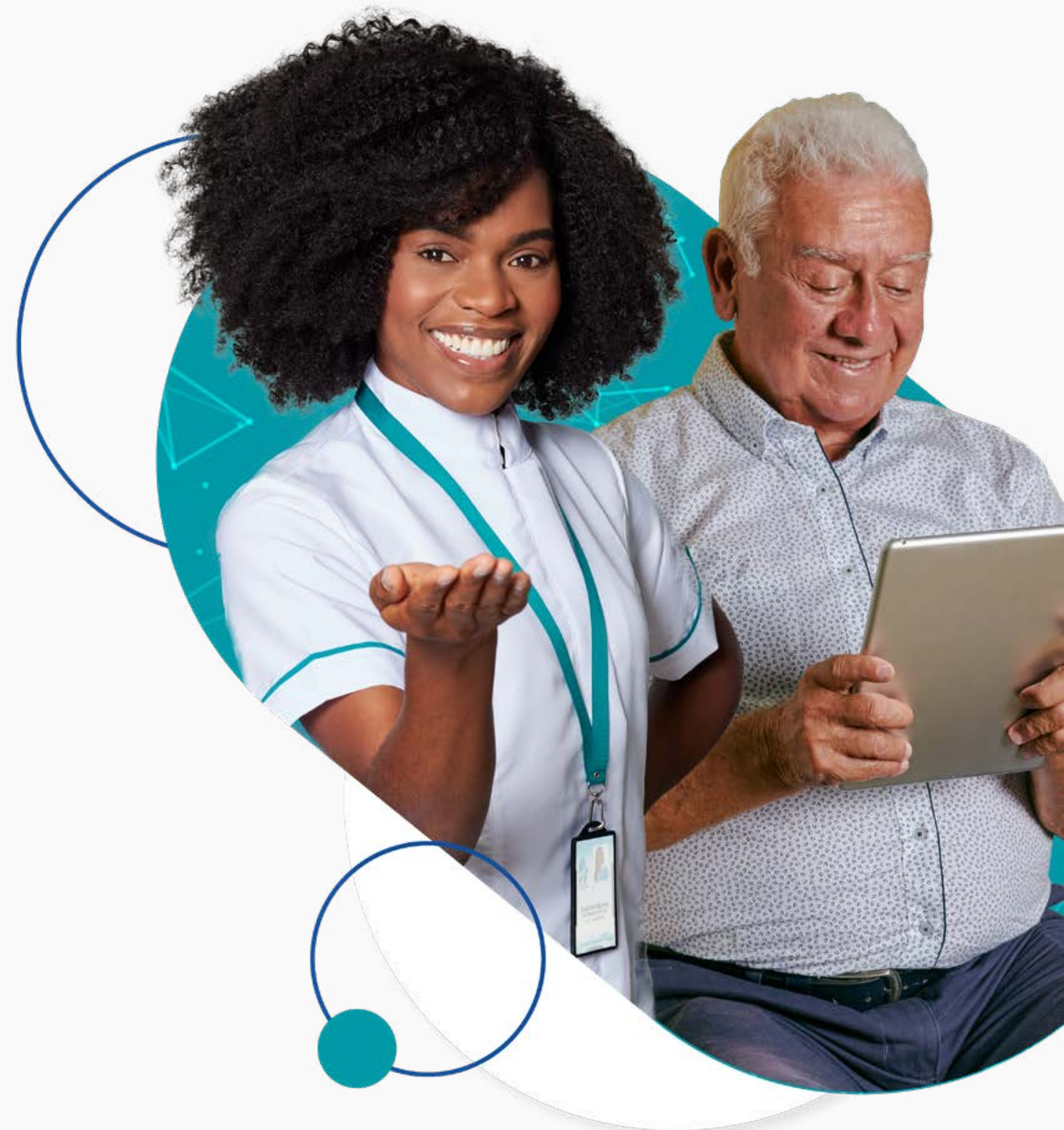
OIR aporta al proceso de transformación digital y mejora la experiencia de Clientes/Usuarios, incorporando nuevas tecnologías:

- Inteligencia Artificial (IA) lo que permite realizar la automatización inteligente de procesos
- Implantación de BigData sumado al Machine Learning/IA (ML), para hacer análisis de grandes volúmenes de información facilitando interpretar información estructurada y no estructurada
- Habilita el registro en línea bajo BigData orientado a hacer análisis en tiempo real.

## Innovación en la experiencia

En el 2021 continuamos pensando y rediseñando nuestras experiencias con y para nuestros clientes, y aquí la comunicación en todos sus componentes ha sido clave para lograr incorporar en nuestro ADN un servicio en donde la transformación cultural y digital son piezas fundamentales en todas nuestras interacciones con los usuarios. En nuestra organización siempre estamos buscando caminos que nos permitan fortalecer los lazos de relación con clientes y usuarios. Es por ello que hemos volcado nuestros esfuerzos a realizar las siguientes acciones:

Hemos ido diseñando y construyendo un modelo de social listening para identificar PQR's en los canales digitales de la organización, es así como aplicativos internos con clientes (SICA) y nuestras redes sociales cada vez más se han ido



incluyendo dentro de nuestro proceso de Servicio al Cliente para dar una respuesta oportuna a las solicitudes; de las **122.028 PQR'S gestionadas en el 2021, solucionamos más de 20.000 solicitudes en estos canales.**



**10.250**

PQR gestionadas  
en la página web/ redes



**7.560**

PQR gestionadas  
por Audifarma app



**2.976**

PQR gestionadas  
por el SICA

Diseñamos el mapa de experiencia del canal digital de Audifarma, con el ánimo de conocer las expectativas y la mejor manera de acercarnos a nuestros usuarios, las cuales se estarán desplegando en el transcurso del año 2022.

El 2021 fortaleció nuestro camino hacia la transformación digital, estos acercamientos y la escucha a nuestros clientes nos ha confirmado que la tecnología no deshumaniza, sino que potencializa las relaciones, y nos aporta a la escucha permanente y dinámica de nuestros clientes. Ya que nos posibilita estar más cerca de nuestros usuarios y seguir trabajando 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

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## Compartimos el riesgo con nuestros clientes

Consideramos que las modalidades de contratación entre las empresas promotoras de servicios de salud, EPS y sus diferentes proveedores de servicios y tecnologías son un pilar fundamental para mantener la sostenibilidad financiera de nuestro sistema de salud; aquellas modalidades en las cuales pagador y proveedor compartan el riesgo, son las que pueden generar mayor soporte financiero al sistema. En este caso, el riesgo es aquella situación que afronte una persona afiliada al sistema y que requiere una atención en salud, desde una consulta médica hasta una intervención quirúrgica y que tanto pagador como proveedor están interesados en evitar o atender de la forma más costo-eficiente posible.

Por tal razón, durante 2021 nuestra organización continuó el trabajo conjunto con nuestros diferentes clientes para implementar modelos de riesgo

compartido, bien sea amparando riesgos globales o enfocado en patologías y/o condiciones de salud específicas.

Debido a que nuestro Sistema de Salud se desarrolló durante 2021 en el marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria, no se calculó el impacto en ahorros generado por las modalidades de contratación de riesgo compartido. No obstante, a partir de noviembre de 2021 se está retomado el tema y, adicionalmente, se evidencia el interés del gobierno nacional en promover este tipo de modalidades de contratación y formalizarlas a través de una norma que regule los acuerdos de voluntades entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y sus Proveedores de Servicios y Tecnologías.





# Economía local

Creemos en el talento local, por eso en el 2021, las compras realizadas a proveedores nacionales correspondieron al 91,71% del total de las compras en nuestra organización; contando actualmente, con 1.189 proveedores, reafirmando una vez más, nuestro compromiso y apoyo a la compra local.





# Aportando al conocimiento desde la investigación


Nuestro trabajo realizado desde investigación tiene como objetivo conocer la forma como están siendo usados los medicamentos en nuestro país, sus efectos poblacionales, sus riesgos y los resultados clínicos de las intervenciones realizadas, de ésta manera orienta, asesora a los tomadores de decisiones a todos los niveles, contribuyendo en obtener mejores resultados en salud y mejorando la calidad de vida de los colombianos.


Nuestro grupo de investigación recibió nuevamente la refrendación en la categoría A1, por parte del ministerio de Ciencia y Tecnología, siendo el único grupo de investigación en farmacoepidemiología con esta categoría. **Para el 2021 llegamos a 194 publicaciones en total (101 en revistas internacionales) y más de 2.400 citaciones.**

Nuestras investigaciones pueden ser consultadas en la biblioteca virtual “Fármaco on-line”, de las desarrolladas en el 2021 destacamos “Use Non Vitamin K antagonist oral anticoagulants” la cual fue publicada en la revista *Pharmacoepidemiology and Drug Safety*, revista número uno de farmacoepidemiología en el mundo; este estudio se realizó de manera colaborativa con CEIFE; Centro Español de Investigación Farmacoepidemiológica, un referente mundial en dicha disciplina.


**16**   
Publicaciones en revistas internacionales

**7**   
Publicaciones en revistas nacionales

**47**   
Clubes de revista

**23**   
Proyectos de investigación

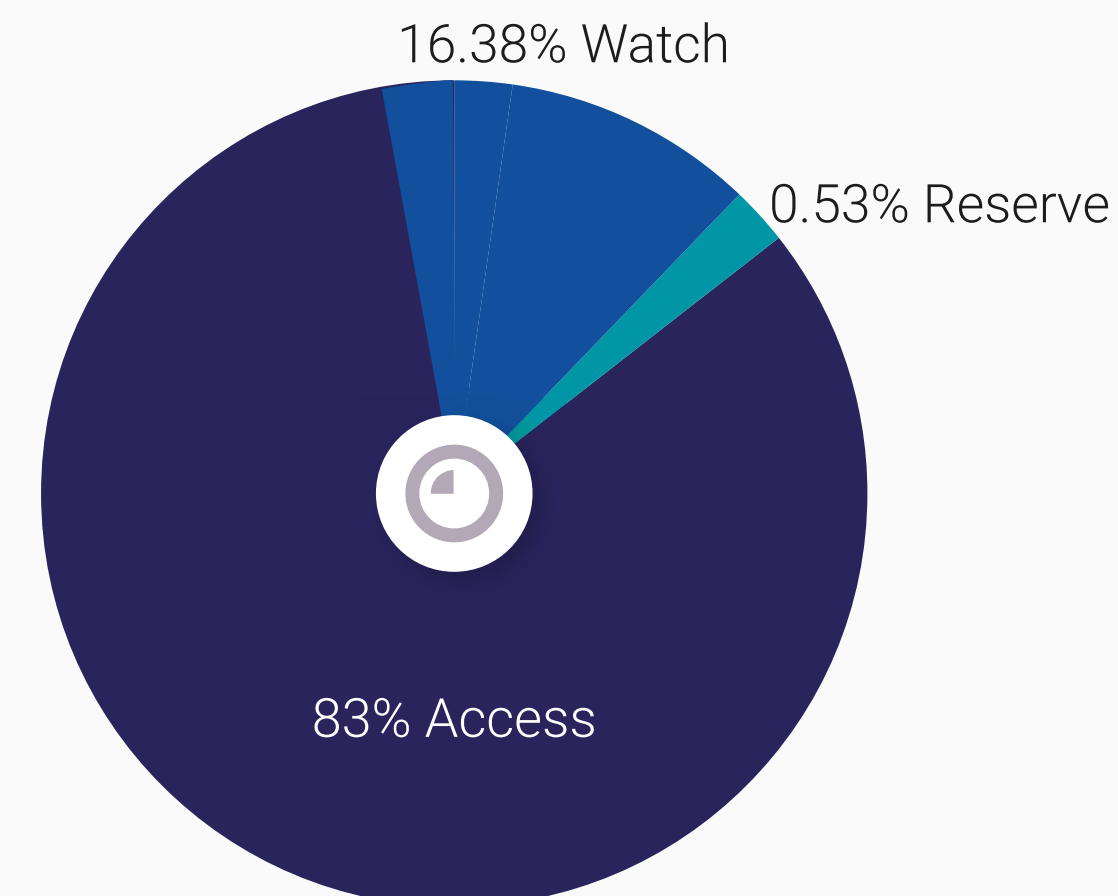
**2.448**   
Bibliometrías

**35**   
Manuscritos en revistas en evaluación

# Análisis farmacoepidemiológico y sistema de prescripción segura

Durante el año 2021, se abordaron estrategias encaminadas a detectar y modificar las Prescripciones Potencialmente Inapropiadas (PPI) relacionadas con el uso adecuado de antibióticos y la reducción de la resistencia antimicrobiana, uso adecuado de opioides, con miras a prevenir su mal uso o abuso, dado del riesgo de farmacodependencia, también se realizaron intervenciones asociadas al escalonamiento terapéutico y uso eficiente de medicamentos para manejo de diabetes mellitus, ASMA y EPOC.

## Uso de antibióticos en el 2021



La OMS recomienda que al menos el 60% de los antibióticos usados sean del grupo de Acceso. En 2021 el 81% de los antibióticos fueron de Acceso dentro de nuestra dispensación.

## Trabajamos en la transparencia

Entendiendo la importancia de gestionar los riesgos de corrupción y de implementar buenas prácticas de gobierno corporativo, que permitan el fortalecimiento de la imagen institucional 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:

### Procedimientos:

1. Política de vinculación de familiares
2. Política para la recepción y ofrecimientos de regalos
3. Política Antisoborno y Anticorrupción
4. Política de remuneraciones
5. Política de donaciones

### Actividades:

1. Formación a todos los colaboradores antes de su vinculación y de forma anual sobre el programa de Ética y buen gobierno corporativo
2. Monitoreo de los posibles conflictos de interés que se puedan presentar a través de la declaración juramentada de conflictos de interés
3. Desarrollo de 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

En Colombia el consumo de plástico es de 1.250.000 toneladas al año, aproximadamente 24 kg por persona, y el 56% son plásticos de un solo uso, y en nuestra cotidianidad, empleamos un promedio de 500.000 millones de bolsas plásticas al año.

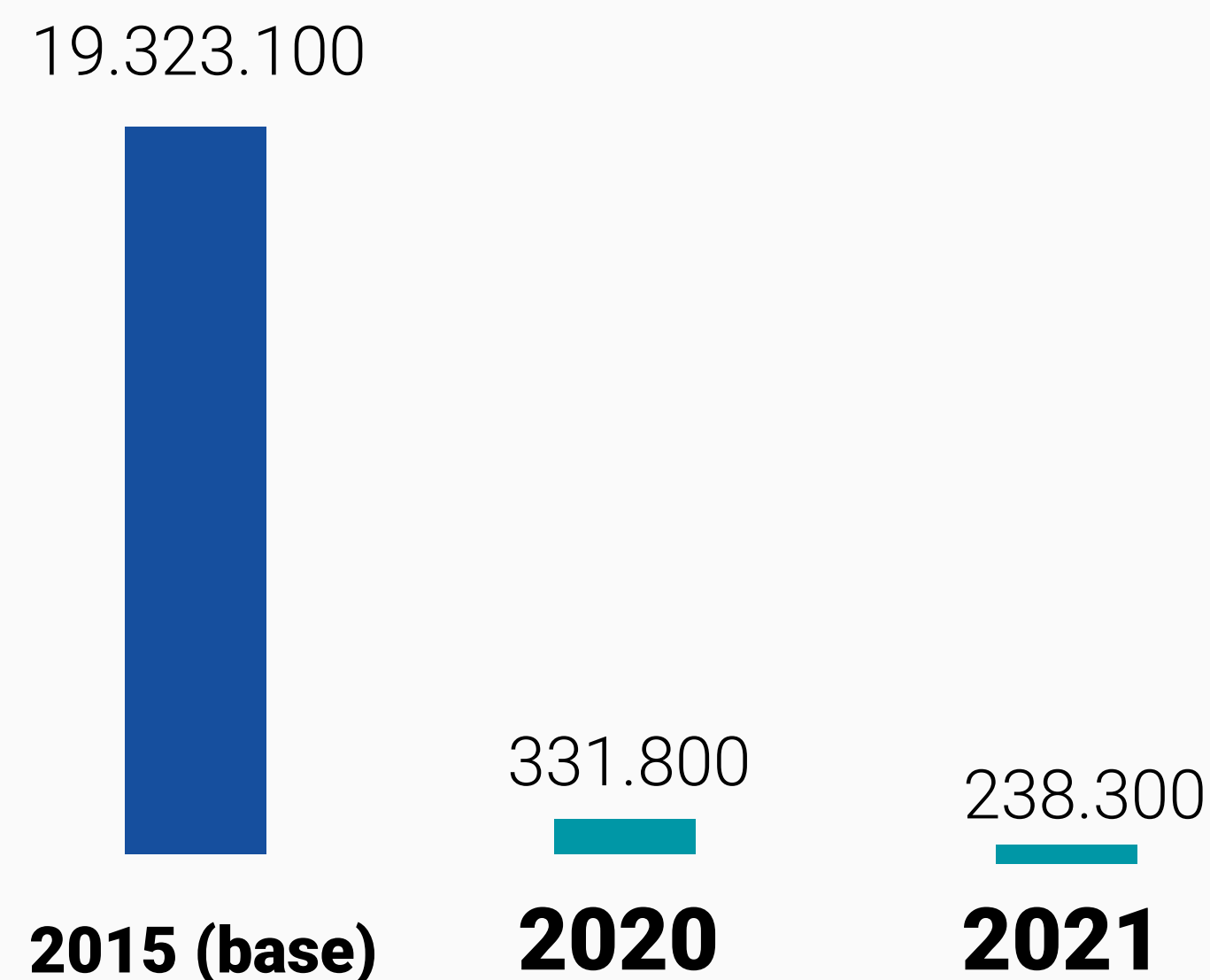
A comienzos del año 2017, y en cumplimiento de la iniciativa liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, pusimos en marcha el Programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas. Tomamos acciones buscando sensibilizar al usuario para que disminuya el consumo de plástico de un solo uso, adquiridas en los puntos de copago durante la dispensación de medicamentos:

- . Suspender entrega de bolsa plástica.
- . Implementar bolsa de papel sólo para entregas puntuales.
- . Campañas informativas de cara al usuario.

Es así como durante los 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:

**-98.77%**

Meta del 60% establecida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

en la entrega de bolsas durante la dispensación de medicamentos.

**93.500**

28% menos respecto al año 2020

bolsas plásticas de un solo uso se dejaron de dispensar.

Con la ayuda de nuestros usuarios, desde el año 2017, hemos dejado de **dispensar 19.084.800 bolsas plásticas de un solo uso**. Equivalentes a 29.4 Toneladas de plástico que no están siendo desechadas, contribuyendo en la protección de fuentes hídricas, suelos y capacidad de carga de rellenos sanitarios.

Finalmente, en Audifarma 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 y ahorro 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 100% con fibra de caña de azúcar y libre de blanqueadores. Este papel, es totalmente biodegradable y apto para el reciclaje.

### Consumo de papel

● Blanqueado ● Ecológico



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.



**En el 2021 el 38% del papel empleado en nuestras sedes administrativas fue ecológico, favoreciendo con esto que 66 árboles no sean talados para la producción de papel.**

**Así mismo, hemos evidenciado una notable disminución del 81% en el uso de papel, pasando de 32.974 resmas en el año 2019 a 6.343 en el año 2021, gracias a la modalidad de trabajo en casa que fortalece el uso de herramientas digitales para la comunicación tanto con clientes internos como externos, desplazando las entregas físicas.**



## Energía

Algunos de los 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.

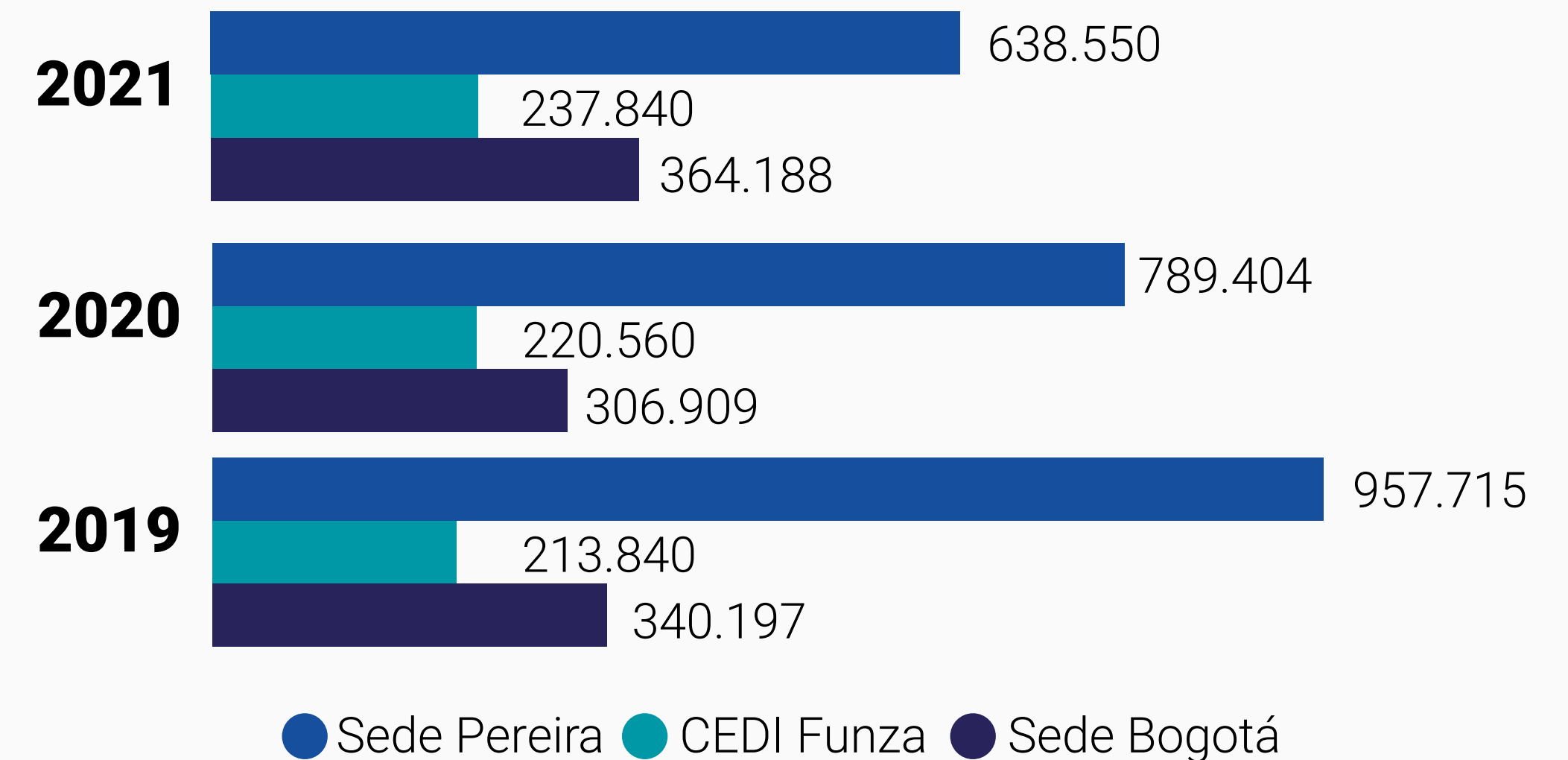
El consumo de este recurso para el año 2021 fue de 1.240.578 kWh, un 6% menos que el año anterior y un 18% menos respecto al año 2019, evidenciando esto el impacto de la modalidad de trabajo en casa.





## Consumo energético

En sedes administrativas (kWh)



Contamos con un sistema de producción de energía fotovoltaica instalado en la cubierta de sede Pereira desde el año 2015, en donde se aprovecha la luz proveniente del sol directamente para convertirla en electricidad por medio de 666 paneles y 10 inversores que generan 18.200 kw/mes, este proyecto se instaló la primera fase con 228 paneles y se tuvo una segunda fase de instalación de 438 fotoceldas.

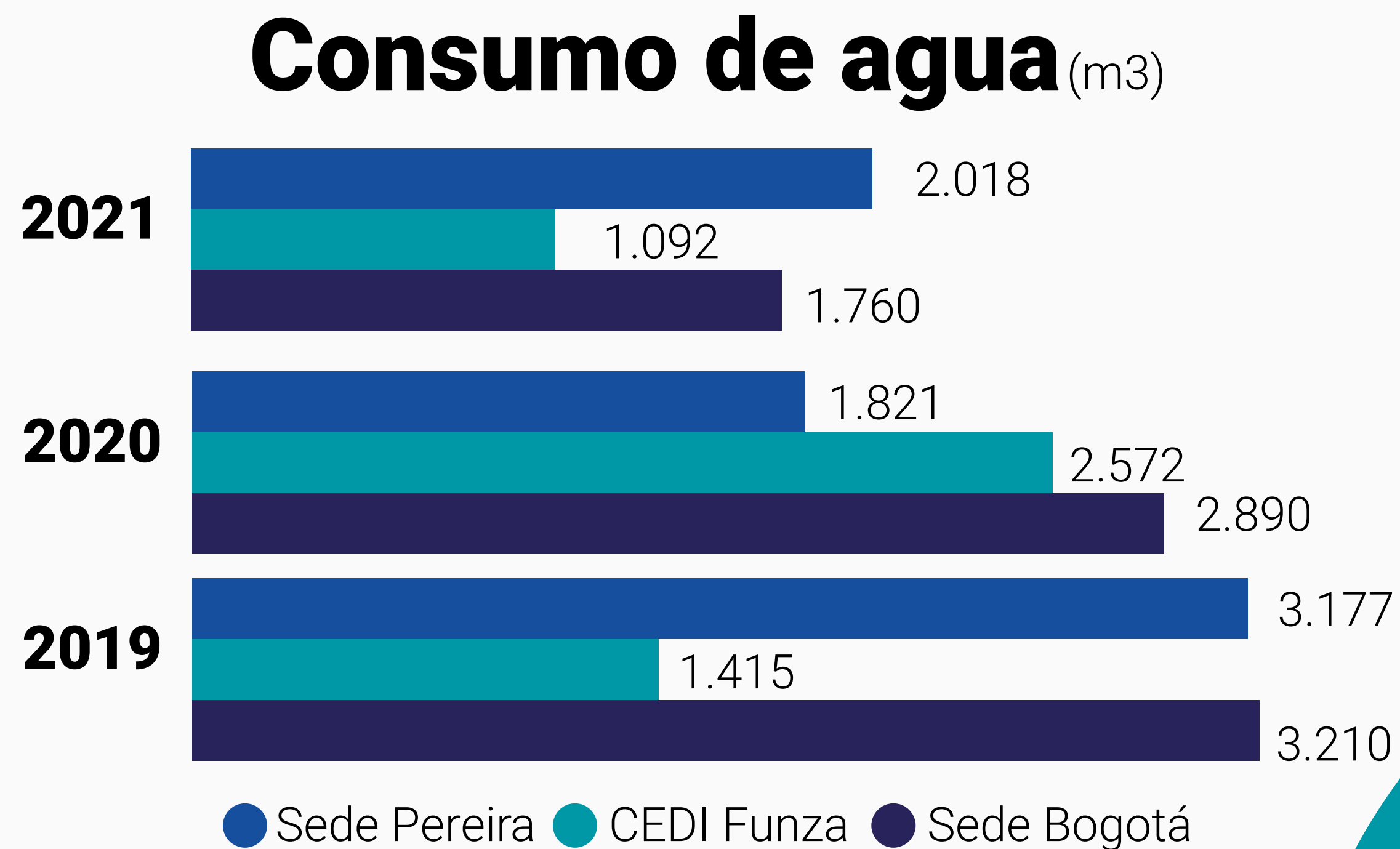
# Agua

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, Bogotá y Funza para el año 2021 fue de 4.870 m<sup>3</sup>, un 33% menos que el año anterior, ocasionado por la reducción de personal administrativo en sedes por la modalidad de trabajo en casa



Esto nos 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 al 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), 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.

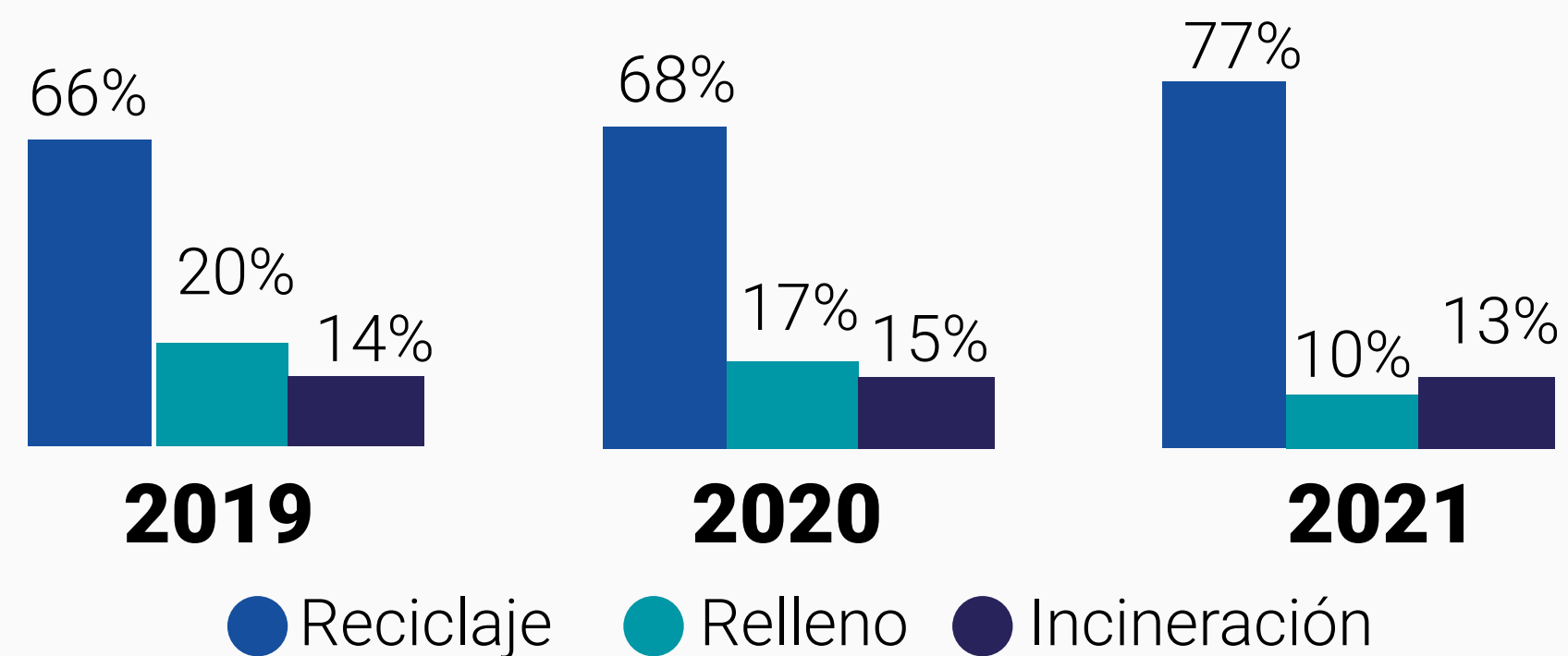
Para el periodo de reporte, nuestras sedes administrativas y Centros de Distribución generaron 170.91 Toneladas de residuos un 1% menos respecto al 2020.

Del total de residuos generados el 77% fueron entregados para reciclaje, 10% se disponen en rellenos sanitarios y el 13% son incinerados 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, ha generado una reducción del 50% en la generación de residuos no aprovechables y dispuestos en rellenos sanitarios, respecto al año 2020. Mientras que el reciclaje presentó un aumento del 16.4%, en parte por el embalaje de productos requeridos para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, y demás residuos que se aprovechan durante la operación de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos.

### Destino de los residuos generados



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) durante el 2021, provenientes en su gran mayoría de los Centros de Distribución:



**1.571.520**

Árboles salvados



**3.404.960**

Litros de agua ahorrados



**523.840**

KWh de energía ahorrada



**458,36**

m2 de espacio en rellenos sanitarios ahorrados



**117.864**

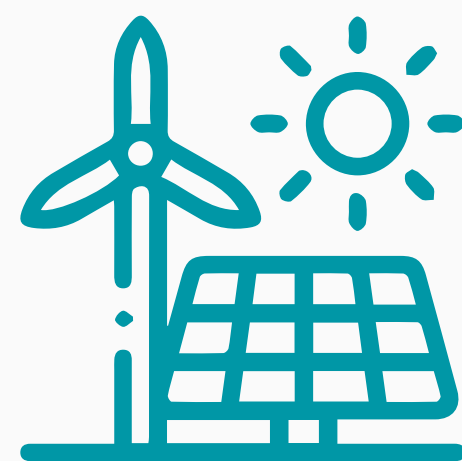
Kg de papel reciclado generado



**301.208**

Kg de emisiones CO2 no efectivas

Durante el año 2021, iniciamos prácticas de aprovechamiento con relación a los residuos generados en nuestra Central de Adecuación de Medicamentos de Bogotá y el Centro de Distribución Celta, pasando de un enfoque de economía lineal a uno de economía circular, donde gradualmente estamos llevando al aprovechamiento de la mano con nuestros gestores aliados autorizados, residuos que anteriormente se estaban incinerando, a través de alternativas como:



**3.060 Kg**  
de residuos enviados a  
valorización energética



**72.5 Kg**  
de residuos transformados  
**en compostable**



**3.103 Kg**  
Convertidos en materia prima  
de nuevos productos

- Valorización Energética y/o Eco-procesamiento, usando los residuos para la producción de combustible alternativo, que reemplaza los combustibles fósiles como el carbón.
- Compostaje de productos nutricionales (vitaminas, suplementos alimenticios, leches)
- Reciclaje de empaques y/o envases secundarios de medicamentos y/o dispositivos médicos, al igual que residuos de vidrio y plástico, generados durante la producción parenteral y nutricional.





## 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 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.

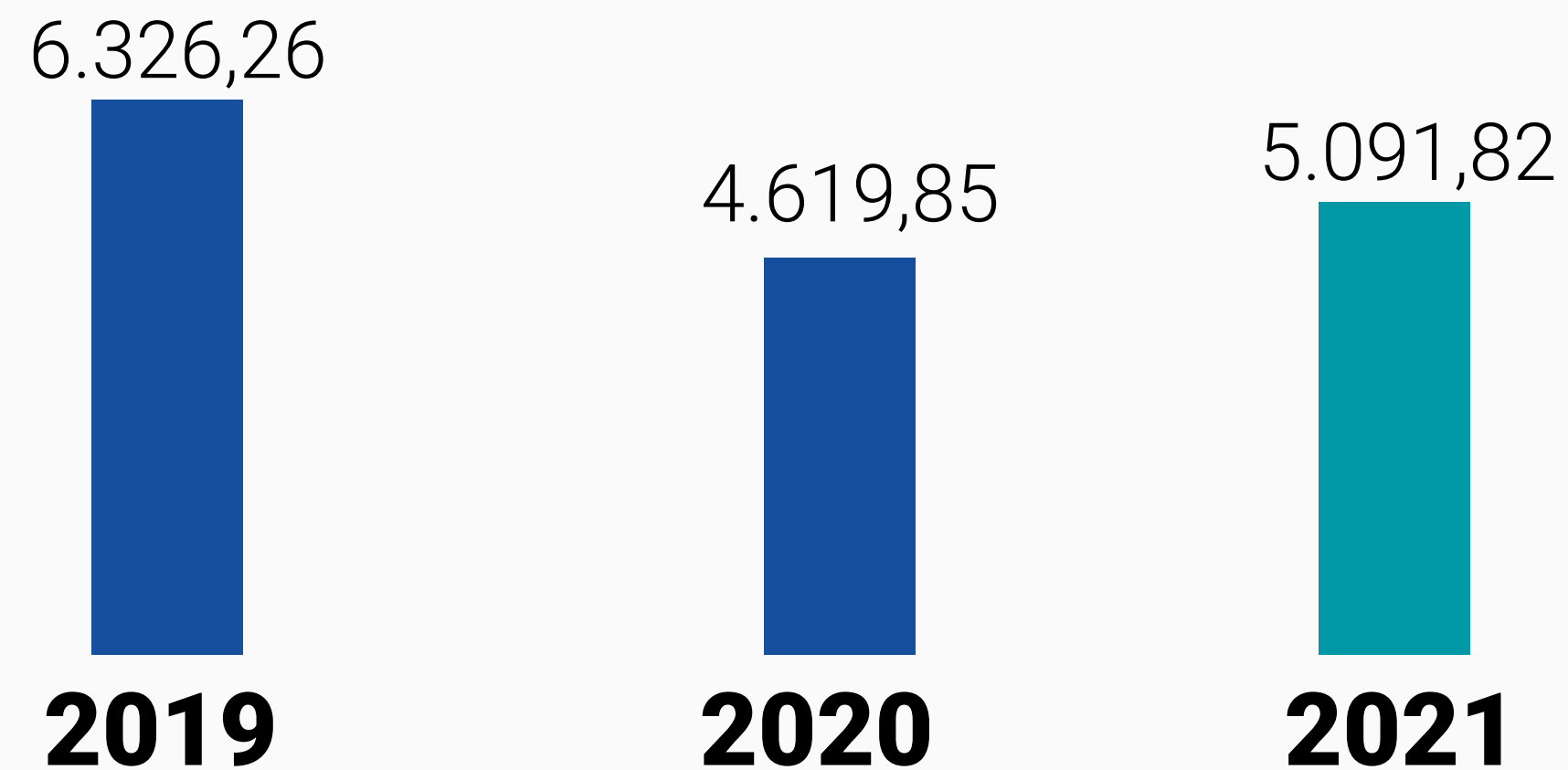


Gracias a esta alianza y a nuestros usuarios, durante estos años hemos recolectado un total de **38 Toneladas** de medicamentos para desecho. Evidenciando, el compromiso que tiene Audifarma con el medio ambiente y la salud pública, generando conciencia entre sus colaboradores y usuarios sobre la adecuada disposición final de los medicamentos.

En la actualidad, contamos con 55 contenedores Punto Azul instalados a nivel nacional, a disposición de nuestros usuarios y colaboradores de los servicios farmacéuticos y sedes administrativas.

Durante el 2021, a través de los contenedores instalados en nuestros centros de atención farmacéutica, logramos recolectar con la participación de nuestros usuarios 5.091,82Kg de desechos de medicamentos posconsumo, logrando un aumento del 10.22% respecto al año 2020.

### Recolectados en Puntos Azules (Kg)



# 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 selección cuidadosa de proveedores a través de los cuales podemos asegurar la destrucción de los medicamentos generados para desecho, evitando su manejo fraudulento.

Actualmente, contamos con 23 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.

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 2021 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 93%.



## Protección del medio ambiente

Nos interesamos en el cuidado del medio ambiente, por ello para el año 2021, contribuimos a la reforestación y a la protección de hectáreas de bosques nativos para la conservación del medio ambiente apostándole a la meta nacional por el Carbono Neutralidad.

**200**

hectáreas en el Putumayo

**14**

hectáreas en Santuario

**24**

árboles en el Manzano

**1.300**

árboles en Mosquera

**24**

árboles en el Manzano

**6.400**

árboles en la Orinoquía

## Protección de especies nativas

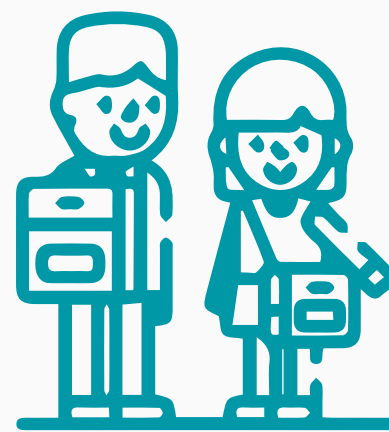
Con el apoyo de la Fundación Omacha y la Fundación Kindicocha, hemos protegido a más de 30 especies de forma directa e indirecta, como el puma, jaguar y el delfín rosado en la Amazonía y Orinoquía colombiana.



# Soy voluntario Audifarma

Somos voluntarios de corazón y los integrantes de la Familia Audifarma hacemos parte de actividades destinadas en ayudar, impulsar y mejorar los territorios del país, generando en el 2021 más de 17.000 horas de voluntariados impactando a la niñez, familias vulnerables, adultos mayores y protección animal y ambiental.

Una vez más abrimos nuestros corazones para entregar la Cajita del Amor, una actividad en la que todos sumamos esfuerzos para llevar un detalle de Navidad a poblaciones vulnerables con:



**3.000**

Regalos a niños,  
niñas y jóvenes en  
29 ciudades



**600**

adultos mayores  
impactados en  
6 ciudades



# Acompañamiento a las comunidades

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.

Logramos impactar un total de 8 proyectos productivos, beneficiando a 27 familias con sus emprendimientos:

## Acciones

- Compra de materia prima
- Asesoría profesional
- Acompañamiento
- Incremento en ventas
- Desarrollo de estrategias marketing

## Malabareando las calles

Impactamos a más de 80 niños, niñas y jóvenes en situación de calle.

## Santa María de Veracruz:

Cubrimos el arrendamiento para hogar de adultos mayores, beneficiando a 13 abuelos en situación de vulnerabilidad.

## Fuego de Dios por Colombia

Contribuimos con el arrendamiento para hogar de 39 niños, niñas, jóvenes y adultos con diversidad funcional.

## Hogar Hermana Clarita

Apoyamos en la alimentación de 300 adultos mayores.

## Nutrir

Apoyamos en la alimentación de 80 niños y niñas.



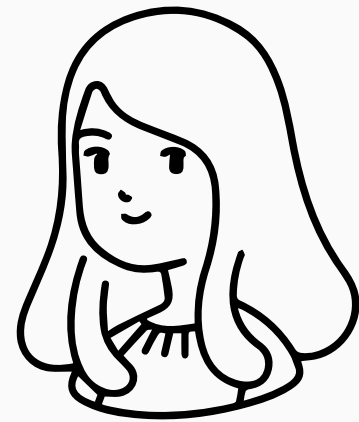
Tema material 7:

# Acompañamiento en el desarrollo integral de los colaboradores

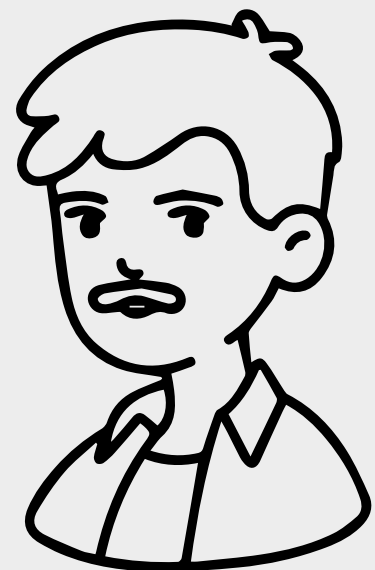
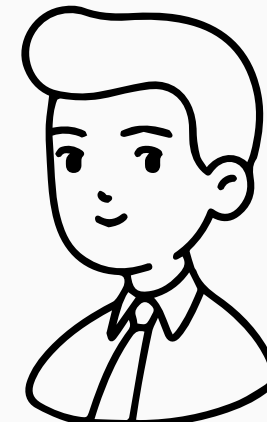


# Nuestros colaboradores

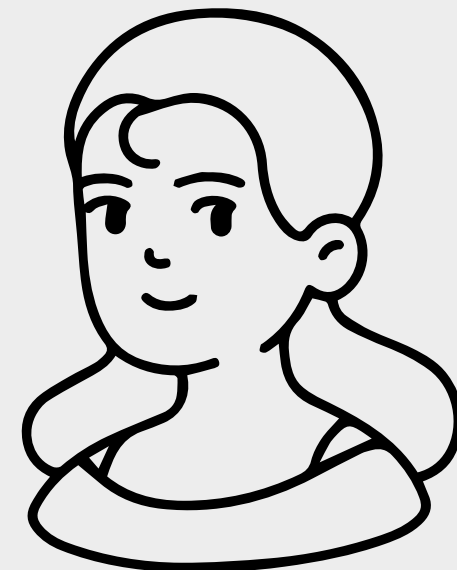
**67.2%**  
Mujeres  
2020: 66.1%



**32.8%**  
Hombres  
2020: 33.9%



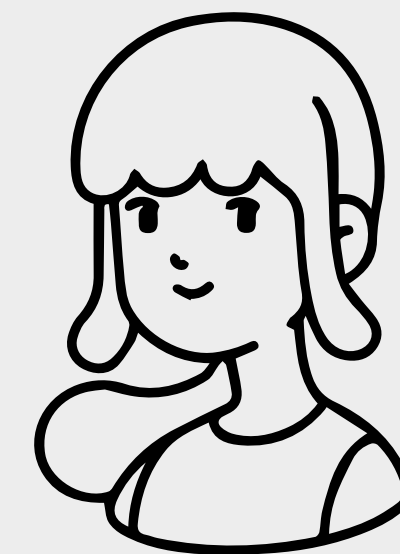
**1%**  
Baby boomers  
1946-1961  
2020: 1,4%



**20.9%**  
Generación X  
1962-1981  
2020: 19,8%



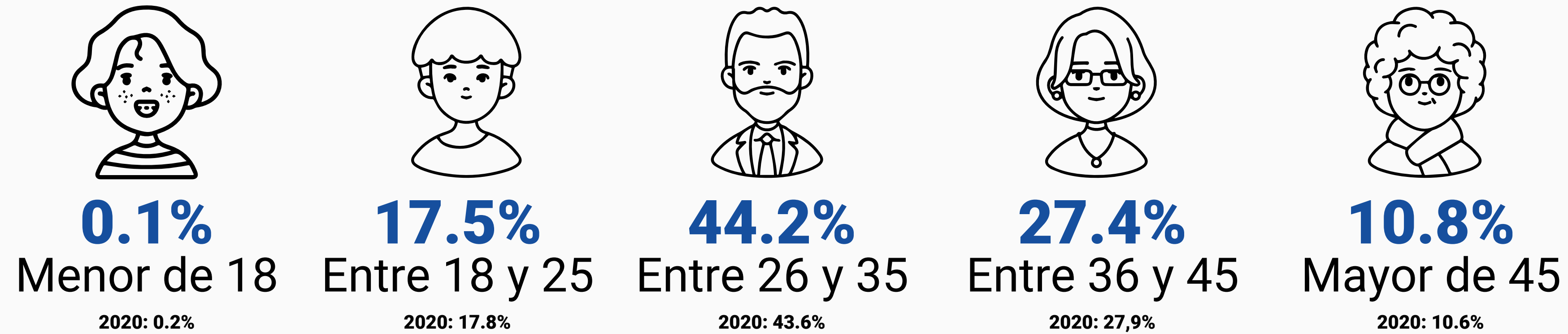
**64.5%**  
Millenials  
1982-1995  
2020: 75,3%



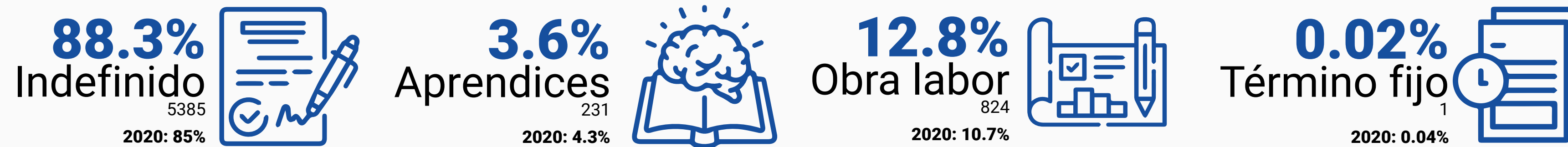
**13.6%**  
Generación Z  
1996-2015  
2020: 3,5%



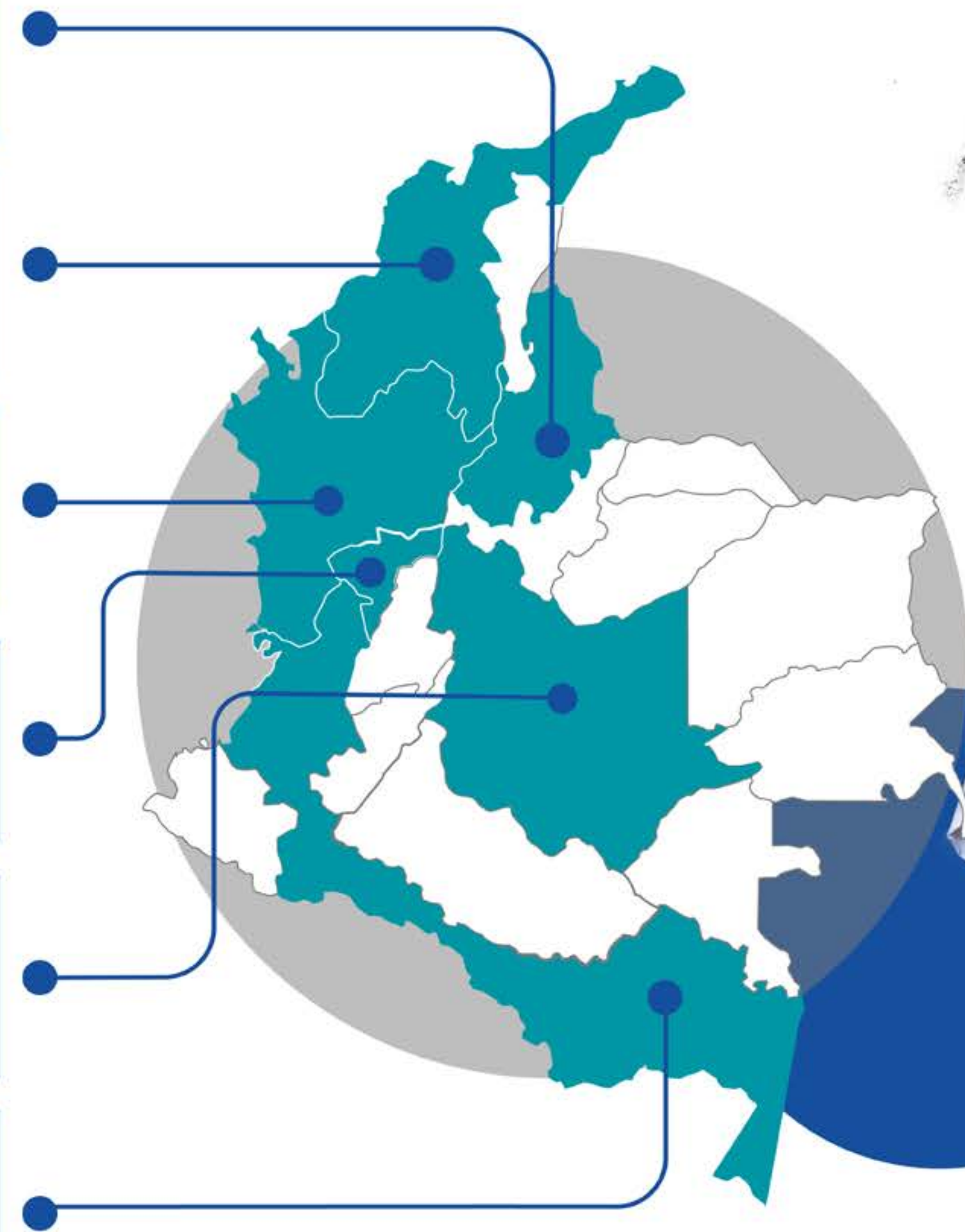
## Rangos de edades en nuestra organización



## Tipos de contrato de nuestros colaboradores



### Así estamos en el país

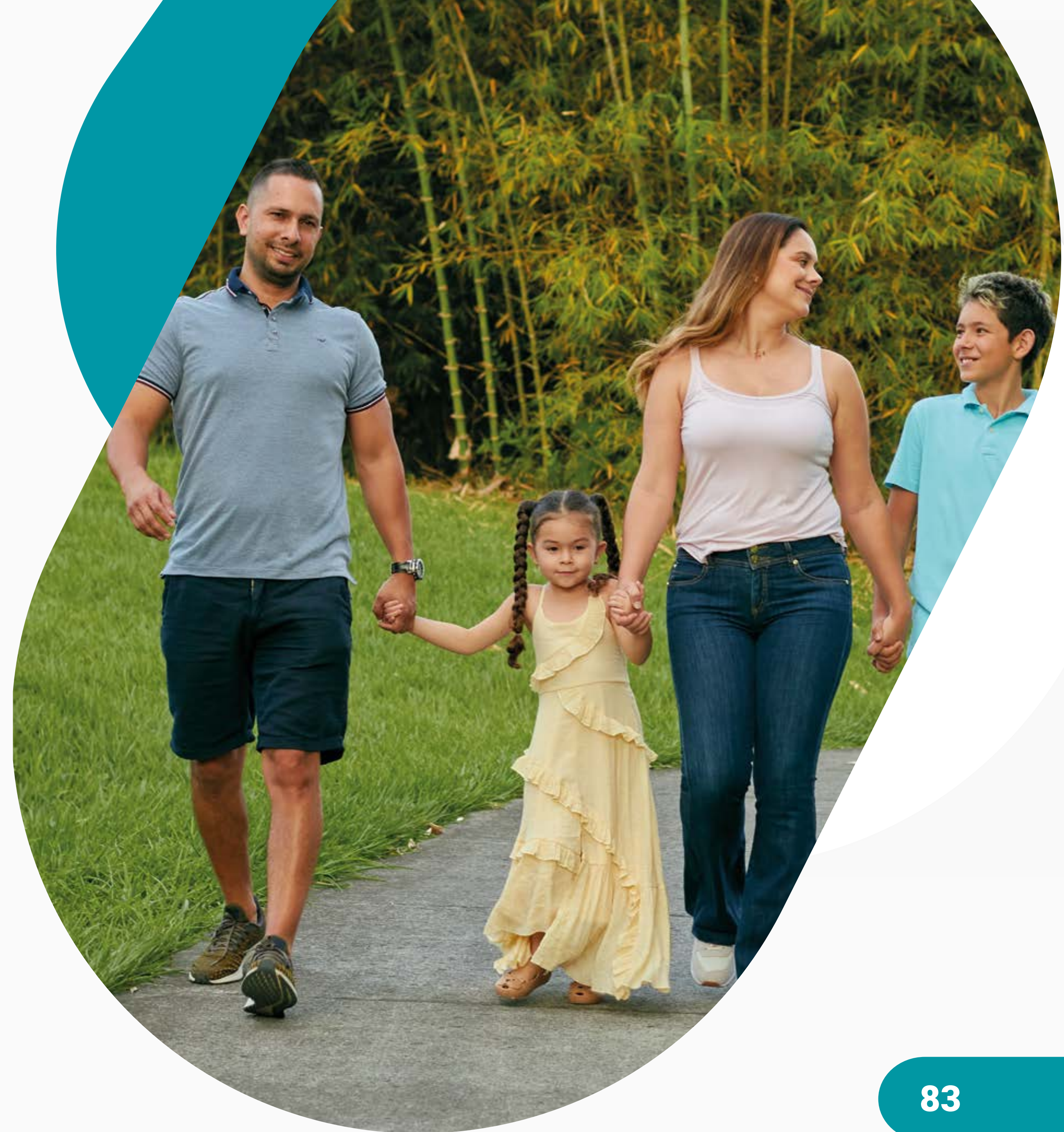


## Nuestros colaboradores y sus familias

**34.8%**  
Madres



**14.6%**  
Padres



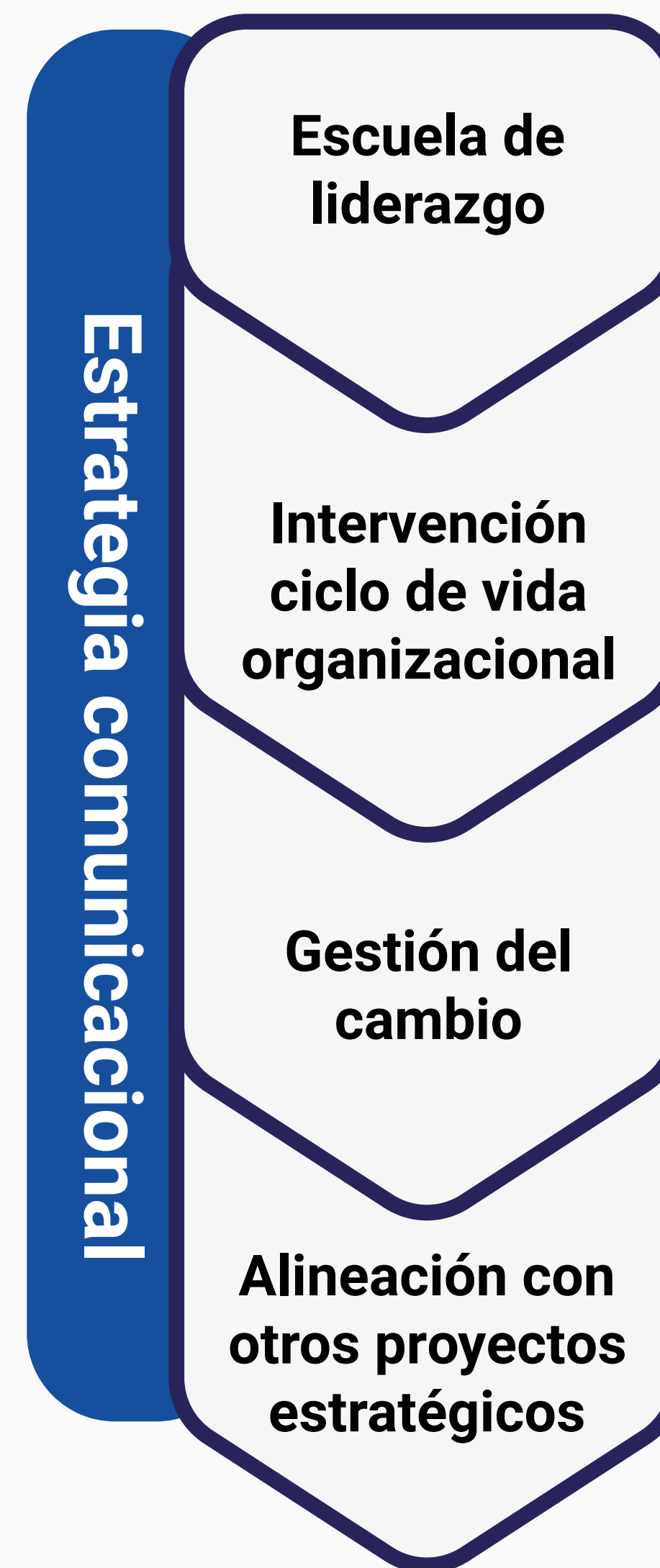
# Transformación Cultural

Somos la suma de sueños, anhelos y talentos, esos que nos llevan a crecer, transformarnos y reinventarnos, en Audifarma estamos convencidos que el cambio nos llevará a descubrir nuevos talentos y desarrollar nuestro potencial, por eso desde el 2021 trabajamos en nuestra transformación cultural, esa que nos permite afianzar nuestros valores de empatía, humildad, innovación, responsabilidad social, excelencia, trabajo en equipo e integridad y orientar nuestro trabajo desde ellos.

Con el tiempo hemos comprendido que ninguno de nosotros es tan fuerte como cuando estamos juntos y que el propósito compartido de acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar solo es posible cuando todos sumamos nuestros talentos.

Por eso como equipo, seguimos evolucionando, transformándonos y sintiéndonos cada vez más orgullosos de lo que logramos como familia, una que trabaja unida y que entiende que las personas son el centro.

¿Cómo lo lograremos?



# Gestión de talentos

Juntos volamos más alto, en el 2021 trabajamos fuertemente en el desarrollo de los talentos de la Familia Audifarma, fue así como tuvimos el cambio en nuestra herramienta de evaluación de desempeño, lanzamos el nuevo modelo y logramos una participación y cobertura por encima del 85%, así mismo logramos registrar más de 4.000 acuerdos de desempeño que nos permiten avanzar y mantenernos como una organización de alto nivel.

Creímos firmemente en el potencial de desarrollo de nuestros equipos, por eso realizamos el primer mapeo de talento de Audifarma, entregamos informes individuales y generamos mapas de potencial por gerencias y direcciones. En nuestro 2021 construimos los cimientos con los cuales en el 2022 edificaremos diferentes programas de formación y desarrollo a nuestra medida.

Además en el 2021, logramos que 114 de nuestros compañeros de la Familia Audifarma, accedieran a nuevos cargos mediante procesos de selección interna, un hecho que nos llena de alegría pues vemos como nuestros miembros cada vez vuelan más alto.



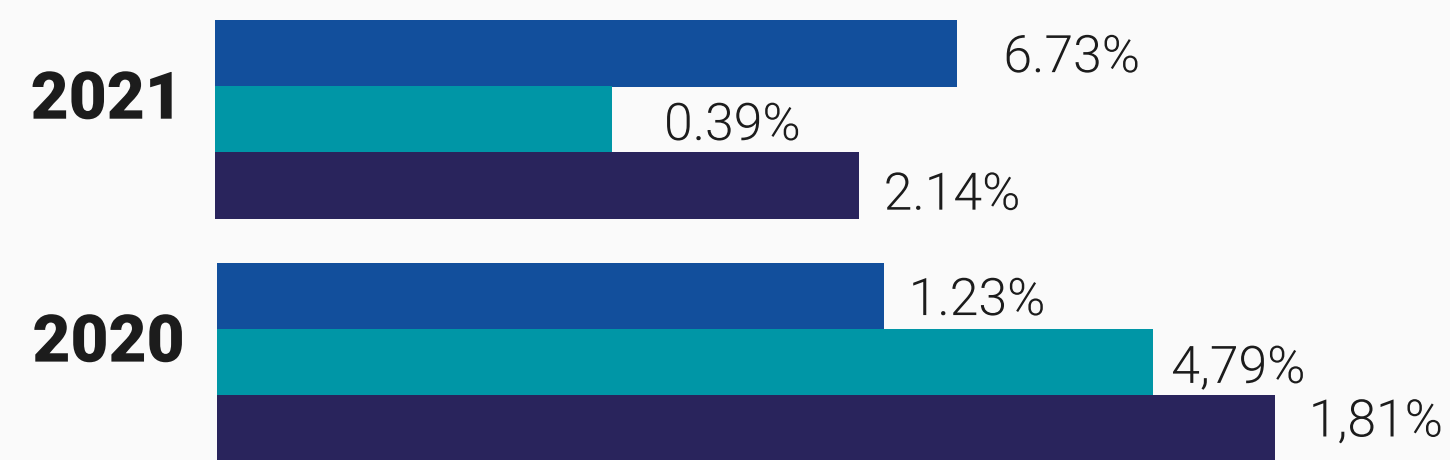
## Participación en comités

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.

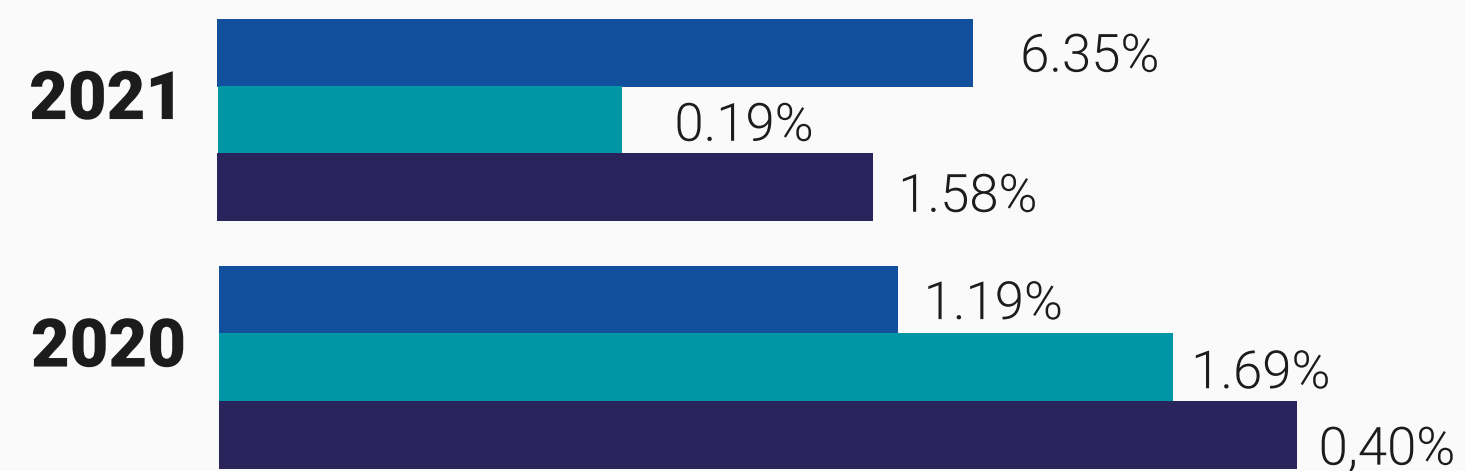


# Tasas de accidentalidad

**Indicadores de accidentalidad en mujeres**



**Indicadores de accidentalidad en hombres**



● TFA Tasa de frecuencia de accidentes ● TDPTasa de días perdidos ● TFA Tasa de frecuencia de accidentes ● TDPTasa de días perdidos  
 ● TIEP Tasa de incidencia de enfermedades profesionales ● TIEP Tasa de incidencia de enfermedades profesionales

## Peligros

Materializados

### Cantidad

Biológicos	2
Biomecánicos	45
Accidentes de Tránsito	17
Locativo	66
Mecánico	7
Públicos	3
Químicos - Líquidos	1
<b>Total</b>	<b>141</b>

# Programa de bienestar

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

Los beneficios en general aplican para todos nuestros colaboradores, tenemos 2 beneficios que por su naturaleza no cubren a los colaboradores en tiempo parcial o temporales como lo son: el Auxilio de incapacidad y Colaborador integral.

## Colaborador integral

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

## Reconocimiento por antigüedad

Promovemos 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 y del padre
- Reconocimiento por matrimonio
- Reconocimiento por grado
- Obsequio nacimiento
- Bonos de condolencias

## Actividades de Integración

- Bienvenida a la navidad
- Obsequio de 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

## Educativo

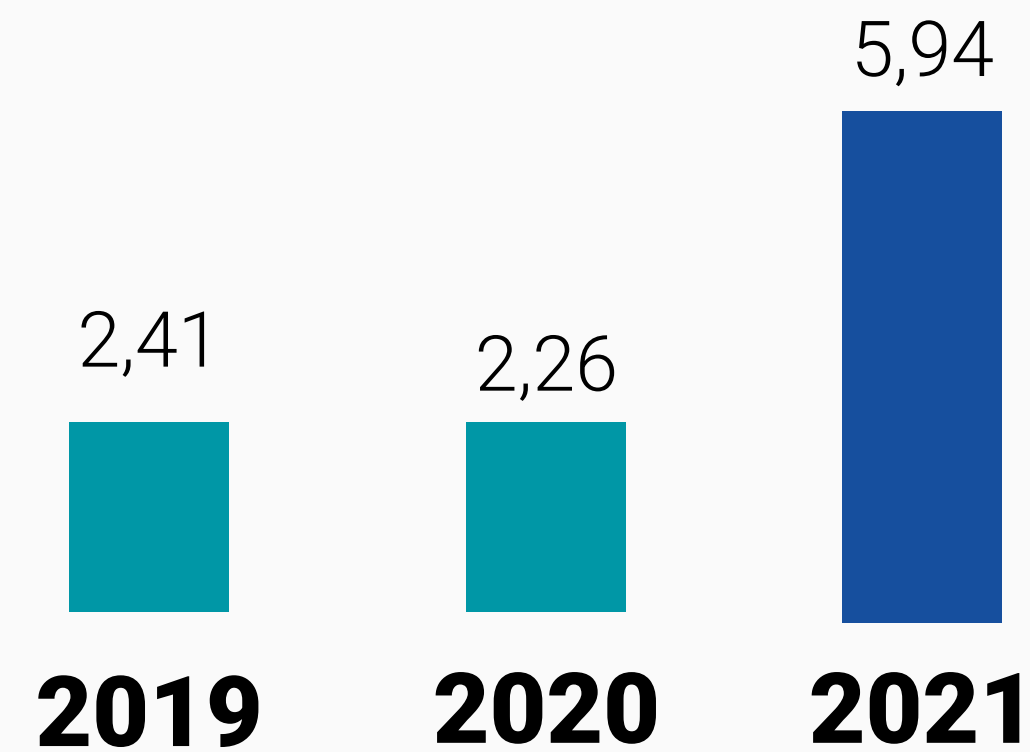
- Auxilio educativo que se otorga 2 veces al año



## Capacitación de colaboradores

Nuestro compromiso es brindar a nuestro equipo humano un plan de capacitación que le permita actualizar de manera permanente sus conocimientos técnicos, habilidades blandas, de entrenamiento y estratégicos, 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 2021, ejecutamos 421.907 horas de formación, a través de la Escuela Virtual Audifarma, espacios presenciales y remotos, en temas de logística, normatividad, entrenamiento, salud y seguridad del paciente, servicio al cliente, entre otros, buscando un equilibrio adecuado entre la carga del colaborador y su proceso de crecimiento.

### Prom. total horas de capacitación por colaborador



### Recuento de género horas por año

	2019	2020	2021
Femenino	34.053	90.712	159.563
Masculino	14.711	54.520	73.395
<b>Total</b>	<b>48.764</b>	<b>48.764</b>	<b>48.764</b>



## Cantidad de horas

por cargo

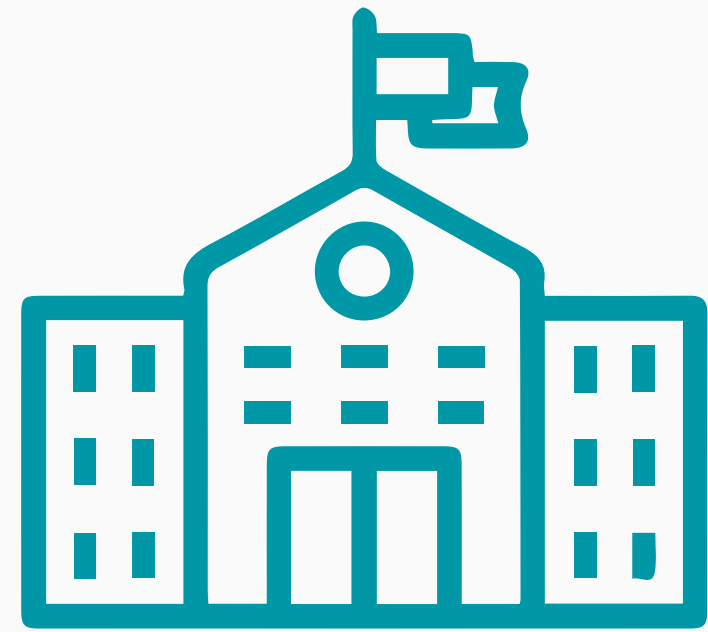
	2019	2020	2021
Profesional	245	6.023	14.250
Administrador	342	1.045	3.021
Analistas	815	4.517	12.262
Aprendiz	198	3.851	7.014
Asistente	1.304	4.905	12.961
Auxiliar	31.384	85.421	267.905
Coordinador	6.724	15.030	41.806
Director	185	865	1.930
Ejecutivo	29	281	936
Gerente	142	562	1.149
Jefe	364	970	2.342
Otros	6.954	21.766	61.382
<b>Total</b>	<b>48.764</b>	<b>145.232</b>	<b>378.190</b>

Realizamos de igual forma un curso de habilidades Psicosociales donde a través de 4 módulos se le dieron herramientas a los colaboradores para el cuidado de su salud mental, los módulos fueron:

- **Habilidades emocionales:** Realizado por 2.193 colaboradores
- **Habilidades sociales:** Realizado por 4.314 colaboradores
- **Habilidades cognitivas:** Realizado por 4.433 colaboradores
- **Resiliencia:** Realizado por 4.625 colaboradores.

### Capacitaciones internas:

Nuestra organización posee un alto enfoque en el desarrollo de 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, habilidades blandas, entrenamiento y que apoyan proyectos estratégicos.



**18 escuelas**

de formación que se ejecutaron  
en capacitaciones programadas  
por mes.



**113 cursos**

complementarios



**19 adicionales**

capacitaciones remotas, webinar,  
foros y espacios de asesoría  
con los expertos.



## Capacitaciones externas:

Aplicamos en el año un taller de diagnóstico de necesidades de capacitación DNC con cada Gerencia, donde se identificaron las necesidades de capacitación y estas se clasificaron tanto en internas, externas, transversales, específicas y de área.

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, como también se suplieron otros conocimientos internamente en conjunto con expertos de la organización que estuvieron dispuestos a transferir su conocimiento a las personas que lo requerían.

**Para el año 2021, se llevaron a cabo 90 capacitaciones identificadas en el DNC, impactando a 5.291 colaboradores.**

## Capacitaciones del 2021

	<b>Cantidad</b>	<b>Realizadas</b>	<b>% ejecución</b>
Transversal	29	14	48%
De Gerencia	13	5	38%
De Área	110	51	46%
Adicionales	20	20	100%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>90</b>	<b>52%</b>

### **Programa cierre de brechas técnicas:**

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 asimismo mayor motivación en sus tareas y mejorando su felicidad en el trabajo.

Para el año 2021, abordamos 26 brechas, con la validación de jefes inmediatos, quienes evidenciaron un progreso significativo en la productividad de sus colaboradores, de estas **26 brechas 18 correspondían a digitación (Precisión y velocidad) y 4 brechas de Excel**. Los resultados de permanencia equivalen a un 92% y ahorro por gestión de cursos para la organización de aproximadamente \$1.200.000 de pesos, esto principalmente por los cursos de Excel brindados.





### **Plan de acogida, entrenamiento y acompañamiento:**

Nuestro objetivo es brindar 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 el 2021, gestionamos un total 2.377 planes de acogida.**

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

## Casos de discriminación

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 350 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.





Informe de sostenibilidad 2021  
[Pactoglobal@audifarma.com.co](mailto:Pactoglobal@audifarma.com.co)  
[www.audifarma.com.co](http://www.audifarma.com.co)



# Estándares GRI

## Estándares universales

### 1. Perfil de la organización

- 1 102-1 Nombre de la organización
- 12 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
- 82 102-3 Ubicación de la sede
- 82 102-4 Ubicación de las operaciones
- 1 102-5 Propiedad y forma jurídica
- 12 102-6 Mercados servidos
- 82 102-7 Tamaño de la organización y otros trabajadores
- 47 102-9 Cadena de suministro
- 47 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
- 6 102-11 Principio o enfoque de precaución
- 20 102-12 Iniciativas externas
- 86 102-13 Afiliación a asociaciones

### 2. Estrategia

- 2 102-14 Declaración del más alto responsable
- 18 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

### 3. Ética e integridad

- 5 102-17 Valores, principios, estándares y normas de conducta
- 60 102-18 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

### 4. Gobernanza

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

- 13 102-25 Conflictos de intereses
- 13 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
- 13 102-27 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
- 13 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
- 13 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
- 13 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
- 13 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales
- 13 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
- 13 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas
- 13 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones

## 5. Participación de los grupos de interés

- 16 102-40 Lista de grupos de interés
- 16 102-42 Identificación y selección de grupos de interés
- 19 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés
- 20 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

## 6. Prácticas para la elaboración

- 15 102-46 Definición de los informes y las coberturas del tema
- 20 102-47 Lista de temas materiales
- 18 102-48 Reexpresión de la información
- 15 102-49 Cambios en la elaboración de informes
- 15 102-50 Periodo objeto del informe
- 15 102-51 Fecha del último informe
- 15 102-52 Ciclo de elaboración de informes
- 96 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- 15 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
- 97 102-55 Índice de contenidos GRI

## Estándares económicos

### 3. Presencia en el Mercado

- 28 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

### 4. Impactos Económicos Indirectos

- 9 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
- 9 203-2 Impactos Económicos Indirectos significativos

### 5. Prácticas de adquisición

- 57 204-1 Proporción del gasto en proveedores locales
- 68 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
- 68 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

## Estándares ambientales

### Materiales

- 70 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
- 70 301-2 Insumos reciclados
- 70 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

### Energía

- 66 302-1 Consumo energético dentro de la organización
- 66 302-2 Consumo energético fuera de la organización
- 66 302-3 Intensidad energética
- 66 302-4 Reducción del consumo energético
- 66 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

### Agua

- 68 303-1 Extracción de agua por fuente
- 68 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua
- 68 303-3 Agua reciclada y reutilizada
- 70 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

- 71 301-2 Insumos reciclados
- 71 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

### **Biodiversidad**

- 76 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

### **Efluentes y residuos**

- 71 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación
- 71 306-4 Transporte de residuos peligrosos  
Evaluación ambiental de proveedores
- 75 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

## **Estándares sociales**

### **Empleo**

- 88 401-2 Beneficios de los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

### **Seguridad y salud en el trabajo**

- 86 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad
- 87 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

### **Formación y enseñanza**

- 89 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
- 85 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
- 85 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

- 80 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
- 95 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

### **Comunidades locales**

- 78 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones el impacto y programas de desarrollo Salud y seguridad de los clientes
- 38 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios