



Informe de gestión y sostenibilidad Medicamentos 2019



C102-23

CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

Presidente

Nelson Caballero Herrera

Vicepresidente

José Alejandro Cheyne García

Empleadores

Principales

Jose Alejandro Cheyne García

Universidad del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral

Banco de Bogotá

Miguel Alberto Pérez García

Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro

Colombiana de Comercio

Suplentes

David Eduardo Abella Abondano

Bancolombia

Andrés López Valderrama

Corferias S.A.

Juan Ernesto Galindo

Banco Davivienda

Henry Joseph Bradford Sicard

Cesa

Eduardo Antonio Visbal Rey

Fenalco Nacional

Trabajadores

Principales

Luz Stella Arias Rivera

Kamex-Opticentro

Luis Francisco Maltés Tello

Fundación Universitaria Autónoma - CUT

Nelson Caballero Herrera

Adeban - CGT

María Elsa Paez García

Inpec - CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos

Veeduría Distrital - C.T.C.

Suplentes

María Eugenia Usaqué Osuna

Notaría Primera

José Julián Cabanilla Santamaría

Eternit Colombia - CUT

Eberto Guzmán Chaves

Sena Regional Distrito Capital

Luis Hugo Monroy Donoso

Saint-Gobain Colombia S.A.S - CGT

Carlos Alonso Medina Ramírez

Bancolombia- Oficina Northpoint - CTC

Revisores Fiscales

Principal

Juan Antonio Colina Pimienta

PricewaterhouseCoopers

Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja

Independiente

ADMINISTRACIÓN

Luis Carlos Arango Vélez

Director Administrativo

Néstor Fernández De Soto Valderrama

Subdirector

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo

Subdirección de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía

Subdirección Planeación

Liliana María Orozco Lozada

Auditoría Interna

Alejandro Fajardo Pinto

Subdirección Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra

Oficina Jurídica y Secretaría General

Carlos Uruña Castañeda

Subdirección Gestión Organizacional

Óscar Leonardo Eslava Gallo

Subdirección Financiera



Palabras del director



C102-14
C102-45
C102-50
C102-51
C102-52
C102-54
C102-56

Colsubsidio es consciente de la responsabilidad que tienen las organizaciones de gestionarse con criterios de sostenibilidad para garantizar la perdurabilidad, no solo de la organización sino de la sociedad misma. Es por ello que, desde hace siete años ha definido un Modelo de Sostenibilidad que consta de cinco componentes: Transparencia y Gobierno Corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medio ambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.

Desde el año 2016, la Caja presenta anualmente los principales resultados de la gestión realizada de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI, iniciativa mundial que proporciona lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

En el informe de la Caja se reflejan los principales resultados de la Unidad de Servicio de Medicamentos como parte integral de la Corporación. Sin embargo, y con el interés de brindar información específica a sus grupos de interés, Colsubsidio decide publicar este documento que evidencia la gestión del Servicio de Medicamentos Colsubsidio, sobre sus asuntos materiales, así como su contribución específica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El informe que se presenta a continuación es el primer reporte de Gestión y Sostenibilidad individual de Medicamentos Colsubsidio en el que comunica los principales resultados obtenidos durante el 2019, su contribución a la perdurabilidad de la organización y al desarrollo sostenible, de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de Colsubsidio y de conformidad con la opción esencial de los Estándares de la *Global Reporting Initiative GRI*. A lo largo del documento se reportará la gestión sobre los asuntos relevantes identificados.

La información financiera consolidada de la Corporación fue auditada por Price Waterhouse Coopers PwC y la información no financiera fue producida por el área responsable de la gestión de la información en la Unidad de Servicio de Medicamentos. Esta información fue construida a través de formatos diseñados para el levantamiento de los datos necesarios para el reporte de los contenidos de los Estándares GRI, consolidando los indicadores en sus tres categorías. Los indicadores específicos de la gestión están definidos de acuerdo con la normatividad de la Unidad de Servicio y sus tableros de indicadores.

LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ
Director Administrativo



Palabras de la Gerente



C102-14

Medicamentos Colsubsidio es una cadena que está comprometida con garantizar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud de forma fácil y con asesoría de expertos, a través de dos canales de comercialización.

El Canal Comercial está conformado por establecimientos farmacéuticos denominados Droguerías, en las que los clientes acceden a medicamentos y demás productos a través del gasto de bolsillo, satisfaciendo sus necesidades de cuidado y bienestar, con la asesoría permanente para el correcto uso de los mismos. Las Droguerías Colsubsidio cuentan con personal técnico y tecnólogo, un amplio portafolio de productos y dinámicas comerciales en 306 establecimientos a nivel nacional. Así mismo cuenta con canales alternos tales como la página web, el *callcenter*, la línea de *WhatsApp* y los domicilios.

El Canal Institucional, conformado por los establecimientos conocidos como Servicios Farmacéuticos, está dedicado a

la dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud para los usuarios de las Entidades Promotoras de Salud, con las cuales se tiene convenio, para la entrega de estos productos en las diferentes regiones del país, siendo un aliado para el mejoramiento de las condiciones de salud de la población mediante la entrega segura y oportuna de medicamentos. Los Servicios Farmacéuticos cuentan con profesionales químicos farmacéuticos, regentes y auxiliares de farmacia y el desarrollo de programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia, atención farmacéutica y de gestión del riesgo.

Estas actividades se desarrollan en articulación con la industria farmacéutica, las Entidades Promotoras de Salud, los entes de control, las agremiaciones y el engranaje de los diferentes eslabones de la cadena de abastecimiento, procesos asistenciales, técnicos y de seguimiento y control.

Los logros alcanzados y el impacto generado por más de 56 años comprometen a

Medicamentos Colsubsidio a seguir contribuyendo con la comercialización de medicamentos y productos para el cuidado de la salud con asesoría de expertos y al cumplimiento de la misión de Colsubsidio en el cierre de brechas sociales. Por ello, para el 2019 la cadena se trazó como metas mantener el liderazgo en ambos canales de comercialización; garantizar un talento humano competente así como la vivencia y apropiación de la filosofía de la organización; la adopción de un modelo de servicio basado en experiencias diferenciadoras; el fortalecimiento de canales digitales para el acceso de medicamentos y el desarrollo de nuevas líneas de negocio y soluciones tecnológicas que permitan operar de manera eficiente, generando ingresos de manera rentable y sostenible para crear mayor valor social a las poblaciones que la Corporación tiene a cargo.

Los retos del Sistema de Seguridad Social en Salud siguen concentrados fundamentalmente en la viabilidad financiera

y la implementación del acuerdo del punto final para sanear las deudas adquiridas por años que continúan poniendo en riesgo a varios de los actores del sector.

Durante el 2020, Medicamentos Colsubsidio tendrá como objetivos consolidar su liderazgo a nivel nacional tanto en las Droguerías como en los Servicios Farmacéuticos, contar con un modelo de servicio que garantice experiencias positivas de los usuarios, aumentar la penetración de los canales digitales y virtualizar los servicios farmacéuticos y los programas de atención farmacéutica, entre otros.

Los resultados de la gestión desarrollada durante el año se encuentran en este primer Informe de Gestión y Sostenibilidad Medicamentos Colsubsidio.

CLAUDIA HERRERA TERÁN
Gerente Medicamentos



Perfil de la organización

C102-5

La Unidad de Servicio de Medicamentos hace parte integral de la prestación de servicios sociales de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO, corporación de derecho privado sin ánimo de lucro que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social colombiano.

Este servicio desarrolla su misión bajo los lineamientos de gobernanza y gestión de la Caja y por normatividad debe ser un servicio auto sostenible cuyos ingresos son independientes a los provenientes de los aportes del 4% que realizan mensualmente los empleadores afiliados a la Caja.

C102-2

La prestación de los servicios se realiza a través de dos canales, en los que atienden a los usuarios de las Entidades Promotoras de Salud con las que tiene relaciones contractuales y a la población general.

Medicamentos Colsubsidio es un actor clave del Sistema de Salud Colombiano, cuenta con 4.801.154 usuarios asignados afiliados

de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura EPS y Coomeva, lo que representa una participación de 21% del régimen contributivo.

En los Servicios Farmacéuticos, el Canal Institucional, se dispensan medicamentos y dispositivos médicos con una atención especializada a los adscritos o afiliados a las Entidades Promotoras de Salud con las que se tienen relaciones contractuales y en las Droguerías Colsubsidio, el Canal Comercial, se atiende a la población en general.

C102-6

Para permitir el acceso a los medicamentos de forma fácil y con asesoría de expertos ha definido la siguiente cadena de valor:

C102-9

Cadena de valor gerencia de medicamentos

Objetivo

Comercializar y dispensar medicamentos y dispositivos médicos mediante venta directa en Droguerías o entrega a usuarios del sistema de salud en Servicios Farmacéuticos, garantizando la disponibilidad y buen manejo del producto, la entrega oportuna de la formulación y una excelente actitud de servicio, pensando siempre en la responsabilidad con la comunidad, enmarcados en el desarrollo de procesos e información que generen valor agregado y que cumplan las expectativas de todas las partes interesadas bajo criterios de calidad, oportunidad, precio y servicio.



C102-16

La gestión de Medicamentos Colsubsidio está enmarcada en los atributos de la marca, los valores corporativos y en una cultura de servicio con sentido social.



Medicamentos Colsubsidio ha sido líder en el sector de medicamentos, evolucionando a lo largo del tiempo en infraestructura y prestación de servicios, consolidándose como una de las cadenas nacionales más importantes del país, enfocando sus esfuerzos en sus dos canales de servicio.



1963

Apertura del primer Almacén Popular “Colsubsidio” en Teusaquillo, el cual suministraba víveres, elementos de higiene, útiles escolares y medicamentos.

1965

Apertura del Almacén Popular y Droguería “Colsubsidio” en la localidad de Puente Aranda.
Apertura de la Droguería en el centro de la ciudad, para atender pacientes de los Consultorios Médicos Infantiles.

1967

Apertura del Supermercado y Droguería Calle 63.

1973

Apertura del Supermercado y Droguería Calle 26.

1981

Construcción del Centro de Acopio y Distribución CAD.

1985

Inicia la atención nocturna en la Droguería de la Calle 67.

1986

Inicia la Droguería en la sede nacional de la Cruz Roja Colombiana.

1988

Apertura del Supermercado y Droguería Nueva Zelandia.

1989

Se amplía la atención 24 horas del día en algunos establecimientos farmacéuticos.

1993

Apertura de la Droguería Ciudadela Colsubsidio.

1997

Se estableció la marca Colsubsidio en medicamentos genéricos.





1998

Apertura de droguerías en alianza con Carulla.

2002

Se establecen nuevos formatos y se da una reorientación estratégica.

2004

Droguerías Colsubsidio recibe la certificación ISO 9001, primera cadena comercial en obtenerla.

2005

Inicia el proceso de modernización de los Supermercados y Droguerías.
Apertura de 20 nuevas droguerías.

2006

Ampliación del alcance de la certificación ISO 9001.

2009

Consolidación de 205 establecimientos farmacéuticos y presencia en 17 departamentos del país.

2012

Apertura de siete Droguerías en el Espinal, Zipaquirá, Soacha y Girardot.
Apertura del segundo Centro de Distribución en el municipio de Copacabana Antioquia.

2015

Apertura de Droguerías en Villavicencio y Armenia.

2016

Diseñó la "GUÍA DE USO DE MEDICAMENTOS" la cual orienta a la población mediante un lenguaje claro y concreto.

2018

Creación de la aplicación móvil para la entrega de medicamentos a domicilio.
Traslado del Centro de Distribución de Medellín al municipio de Copacabana.

2019

Traslado del Centro de Distribución de Medicamentos al municipio de Funza.
Apertura de la primera Droguería Incluyente del país.



Infraestructura y cobertura del servicio

C102-4
C102-6
C102-7
C102-10

Con el compromiso de ser una de las principales cadenas del país y enfocada en satisfacer las necesidades de salud y bienestar de la población colombiana, así como ofrecer un amplio portafolio de medicamentos y productos para el cuidado de la salud, Medicamentos Colsubsidio ha buscado ampliar su presencia a nivel departamental y nacional mediante la apertura de droguerías y servicios farmacéuticos.

C203-1

Al cierre del 2019,
la cadena contaba con:

Droguerías

306 259 238
2019 2018 2017

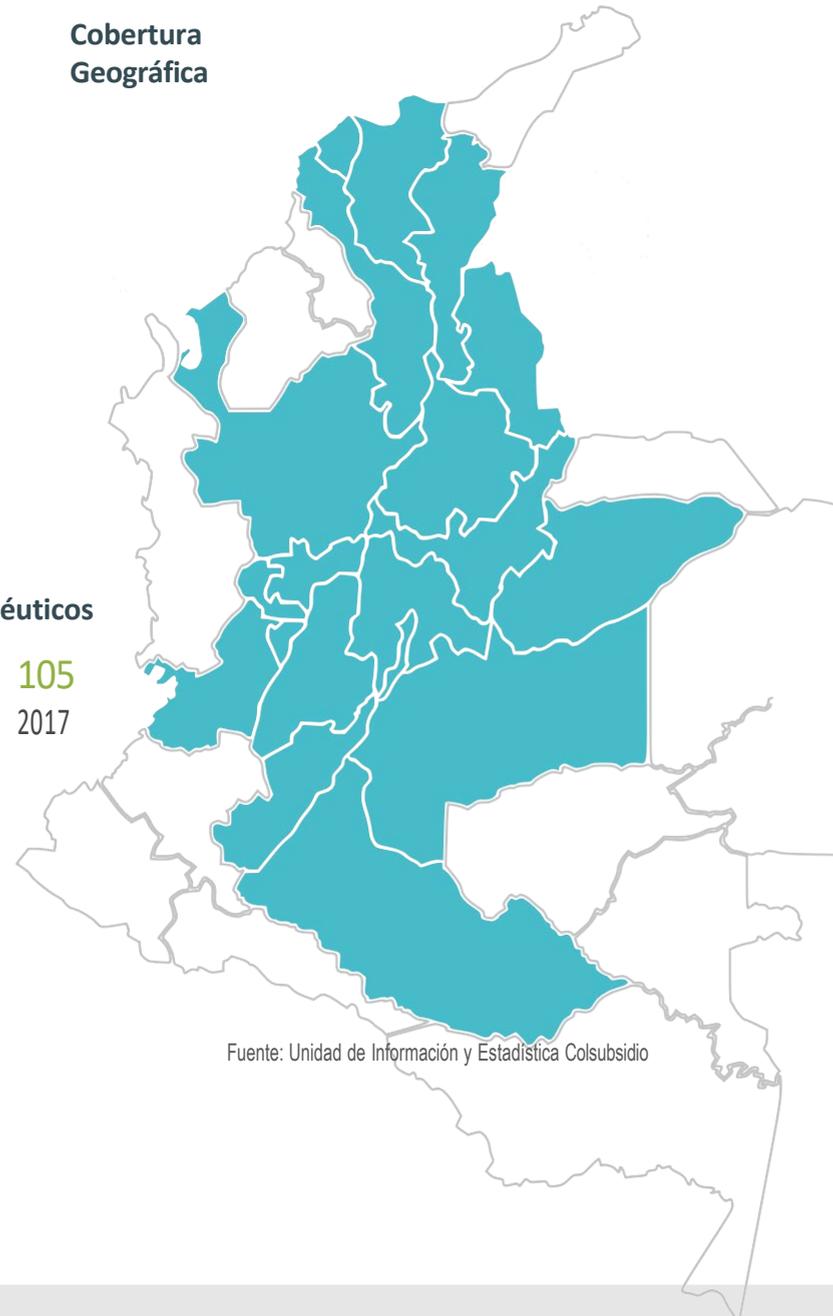
Servicios Farmacéuticos

138 114 105
2019 2018 2017

TOTAL

444 373 343
2019 2018 2017

Cobertura Geográfica



Fuente: Unidad de Información y Estadística Colsubsidio

Departamento	Droguerías	Servicios farmacéuticos	Total
Antioquia	43	55	98
Atlántico	3	2	5
Bogotá D.C.	145	38	183
Bolívar	7	1	8
Boyacá	14	5	19
Caldas	1	2	3
Caquetá		1	1
Casanare	2	1	3
Cesar	2	0	2
Cundinamarca	51	14	65
Huila	1	1	2
Magdalena	3	0	3
Meta	6	2	8
Quindío	4	3	7
Risaralda	2	1	3
Santander	4	4	8
Tolima	7	4	11
Valle del Cauca	11	4	15



Reconocimientos y Certificaciones

La reputación y la imagen de la organización son un referente para la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés. Colsubsidio se encuentra dentro de las 100 primeras empresas en los siguientes reconocimientos de Merco.



 <p>39 mercoEMPRESAS Las empresas con mejor reputación corporativa (100 empresas)</p>	<p>Medicamentos Colsubsidio fue reconocido por parte de la Secretaría de Integración Social de Bogotá por su compromiso y responsabilidad social hacia la inclusión de la población con discapacidad.</p>	
 <p>43 mercoTALENTO Las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal (100 empresas)</p>		<p>Medicamentos Colsubsidio enfocó sus esfuerzos para lograr de manera reiterada la recertificación ISO 9001:2015 para la "Venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional".</p>
 <p>38 merco RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO Las empresas más responsables (100 empresas)</p>		
	<p>La cadena de Droguerías Colsubsidio se mantiene dentro del top 10 de las primeras cadenas comerciales y los cinco primeros gestores farmacéuticos más importantes a nivel nacional.</p>	

Gremios y Asociaciones

C102-12
C102-13

Colsubsidio participa en equipos interinstitucionales en los que se propone, analiza y debate la política pública social y la estrategia de sostenibilidad del país.



- Asociación Internacional de la Seguridad Social AISS.
- Asociación de Cajas de Compensación Familiar ASOCAJAS.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI.
- Consejo de Política Pública Social de Bogotá.
- Consejo de Política Pública Social de Cundinamarca.
- Consejo Empresarial Colombiano para el desarrollo sostenible CECODES.
- Corporación Reconciliación Colombia.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Colciencias.
- Federación Nacional de Comerciantes FENALCO.
- Foro de Presidentes.
- Fundación Carolina Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.

Particularmente, en el sector farmacéutico participa de las siguientes asociaciones y gremios:

- Asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud a las que presta el servicio de dispensación de medicamentos.
- Logyca: Sector Retail, Sector Salud, Sector Transportes y Logístico.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Medicamentos Colsubsidio está comprometido con desarrollar una gestión ética y transparente y aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de la población colombiana a partir de la comercialización y dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud; así mismo está comprometido con trabajar por la sostenibilidad del Sistema de Salud Colombiano. Con esta forma de actuar, Medicamentos Colsubsidio ha podido satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios, crecer sosteniblemente, ser reconocida como una de las principales cadenas del sector y ser un actor relevante en el Sistema.



Orientación Estratégica

La Estrategia Competitiva de Medicamentos es parte integral del Direccionamiento Estratégico de Colsubsidio el cual se formula cada cuatro años. Para la formulación de la Estrategia Competitiva 2019 – 2022, el equipo de la Gerencia tuvo en cuenta los resultados de la Estrategia Competitiva 2015 – 2018, las tendencias del mercado y del sector, el análisis de la competencia, los cambios en la normatividad y los objetivos y proyectos que le permiten al área cumplir con la promesa de valor y los objetivos económicos, sociales y ambientales de Colsubsidio.



Contexto de Sostenibilidad

Colsubsidio entiende la sostenibilidad como una forma de actuar con la cual se garantice la perdurabilidad de la organización, respondiendo en equilibrio por sus impactos sociales, económicos y ambientales a través de un modelo sólido de gobierno corporativo.

La organización ha definido un Modelo de Sostenibilidad con cinco componentes que le permite materializar y reportar su gestión, el cual se ha desplegado a cada una de las Unidades de Servicio.

Asegurar solidez financiera para la equidad

Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contamos con un sistema de gobierno corporativo responsable de nuestra gestión y un transparente reporte a nuestros grupos de interés.

Generar desarrollo humano integral

Estamos comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población.

Contar con el mejor talento humano

Estamos comprometidos con atraer y mantener un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio.

Contribuir a la conservación del medioambiente

Estamos comprometidos con el enriquecimiento, protección y preservación del medioambiente.



Grupos de Interés

ODS 16.6
ODS 16.7

En el 2019, se complementó el ejercicio de identificación de los grupos de interés de acuerdo con la responsabilidad que tiene Medicamentos Colsubsidio hacia ellos y la influencia que pueden ejercer ellos sobre la actividad del Servicio. Este ejercicio tuvo la finalidad de entender y gestionar mejor los impactos en los grupos de interés, cumplir la promesa de valor y los compromisos con cada uno de ellos.

El relacionamiento de Medicamentos Colsubsidio con sus grupos de interés está enmarcado dentro de la cultura de servicio con sentido social, que refleja los atributos del servicio: amabilidad, accesibilidad, integralidad y efectividad con que se trabaja en el día a día.

C102-40,
C102-42,
C102-43

Los compromisos y canales que Medicamentos Colsubsidio ha definido para establecer relaciones sólidas con sus grupos de interés son:

	 COLSUBSIDIO.	 Proveedores y aliados en la cadena.	
Grupo de interés	COLSUBSIDIO.	Proveedores:	Aliados internos:
Definición	Organización a la que pertenece la Unidad de Servicio de Medicamentos.	Personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios.	Unidades de servicio con las que se establecen alianzas para la prestación del servicio.
Compromisos	Cumplir con la Estrategia Competitiva definida para la Unidad de Servicio de Medicamentos.	Definir responsabilidades y acuerdos claros, de tal manera que cada parte cumpla con lo establecido en el marco del buen trato.	Mantener y mejorar las relaciones comerciales con los proveedores a través de acuerdos cooperativos que permitan el logro de los objetivos para las dos partes.
Canales de comunicación	Comité Corporativo de Gestión y Sostenibilidad.	Visitas de seguimiento. Evaluación y re-evaluación. Portal Transaccional Empresas. Comunicación directa por correo electrónico.	Reuniones de seguimiento. Visitas de seguimiento. Evaluación y re-evaluación. Portal Transaccional Empresas. Comunicación directa por correo electrónico.





Usuarios/clientes.



**Trabajadores y
empresas afiliadas.**



**Trabajadores de la
Unidad de Servicio
de Medicamentos.**

**Grupo
de interés**

Definición

Usuarios del gestor farmacéutico.

Clientes del canal comercial.

Aseguradoras (EPS).

Clientes del canal mayorista
y convenios comerciales.

Personas naturales y jurídicas
afiliadas a la Caja de
Compensación Colsubsidio.

Personas que tienen un
vínculo laboral con la
organización y que trabajan
en la Unidad de Servicio de
Medicamentos.

Compromisos

Contribuir a la gestión del riesgo
y garantizar la adherencia al
tratamiento médico entregando
los medicamentos completos de
forma accesible, oportuna,
con asesoría de expertos,
con instalaciones, canales y
personal adecuados.

Garantizar un equipo de
profesionales expertos en
venta y asesoría de productos
farmacéuticos y demás productos
para el cuidado de la salud.
Así mismo, poner a disposición
de clientes y/o usuarios de las
droguerías los diferentes canales
de ventas.

Prestar el servicio de dispensación
de manera oportuna a sus
usuarios dando cumplimiento a
los acuerdos estipulados y a las
políticas nacionales, generando
una experiencia positiva de
servicio y con calidad.

Prestar el servicio de
dispensación a los usuarios,
de manera oportuna, dando
cumplimiento a los acuerdos
estipulados y a las políticas
nacionales, generando una
experiencia positiva de servicio y
de calidad.

Brindar productos y servicios
diferenciales a los afiliados
y comunicarlos para que
sean adquiridos.

Brindar un lugar para
el crecimiento personal
y profesional de los
trabajadores por medio de
programas de bienestar,
liderazgo, formación y
desarrollo en el marco de la
cultura organizacional.

**Canales de
comunicación**

Línea Domicilios Droguerías
7450999.
Grupos Focales Especializados.
Encuestas de satisfacción.
Redes Sociales.
Buzón peticiones, quejas y
reclamos.
Revista Vida Sana.
Portal de Droguerías:
www.colsubsidioenlinea.com/

Línea Domicilios Droguerías
7450999.
Grupos Focales Especializados.
Buzón de PQR.
Call Center.
Página web.
Redes Sociales.
Revista Vida Sana
Portal de Droguerías:
www.colsubsidioenlinea.com/

Mesas de trabajo trimestrales.
Comunicación directa.

Revista Vida Sana.
Mesas de trabajo.
Comunicación directa.
Página web.

Línea Domicilios Droguerías
7450999.
Grupos Focales Especializados
Buzón de PQR
Revista Vida Sana.
Portal de Droguerías:
www.colsubsidioenlinea.com/

Reunión anual con el Director.
Intranet.
Boletín Líder al día.
Cartelera física en sedes.
Programa Ser Colsubsidio.
Comités Paritarios de Salud y
Seguridad laboral.
Comité de Convivencia.





Comunidad/Sociedad.



Gobierno.

Grupo de interés

Definición

Asociaciones y grupos que representan sectores de la sociedad (usuarios, gremios, entre otros).

Entidades de las ramas de poder público y entidades de inspección, vigilancia y control.

Compromisos

Participar activamente en los espacios en donde se promuevan la difusión de conocimiento y la discusión de política pública para la promoción de la calidad de vida y el bienestar de la población.

Ser un participante activo del sistema de salud que propenda por el acceso y la atención oportuna y segura de la población con el fin de gestionar el riesgo en salud y aportar a la construcción de la política pública y la sostenibilidad del sistema.

Canales de comunicación

Página web www.colsubsidio.com
Redes sociales.
Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos.
Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
Revista Vida Sana
Reuniones con asociaciones de usuarios de las aseguradoras.

Página web www.colsubsidio.com
Reportes periódicos de gestión.
Reuniones programadas o por requerimiento.
Planes de Mejora.
Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.



Asuntos Materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible

C102-44,
C102-46,
C102-47

Medicamentos Colsubsidio identificó 12 asuntos materiales que fueron priorizados mediante su matriz de materialidad, siguiendo la metodología del Estándar GRI y lineamientos internacionales tales como la AA1000, el Comité Internacional de Reportes Integrados (IIRC) y la OCDE, entre otros. Este ejercicio se basó en la identificación de los temas relevantes que el Servicio debe gestionar en términos de sostenibilidad, así como para cumplir con la Estrategia Competitiva teniendo en cuenta las siguientes variables:

1

La Influencia de los asuntos en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a Medicamentos Colsubsidio.

Para esto se hizo un análisis de entorno que contempló las mejores prácticas en sostenibilidad del sector farmacéutico, las directrices de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los principios de Pacto Global y los criterios de gestión de las calificadoras internacionales en materia de sostenibilidad. Además de estos documentos, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en los grupos focales realizados con los usuarios de Medicamentos Colsubsidio.

2

El Impacto que tiene la gestión y la prestación de los servicios de las Droguerías y los Servicios Farmacéuticos sobre los grupos de interés. Para identificarlo, se tuvo en cuenta la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad y los objetivos del Direccionamiento Competitivo 2019 – 2022 definidos para el servicio. También se incluyó en esta valoración las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y cuál sería el impacto sobre ellos.



Definición de los
asuntos materiales



1

Servicios de calidad.

Forma de actuar donde hacer las cosas bien rige las decisiones y actividades de todos los trabajadores propiciando así un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un impacto positivo final en la salud.



2

Acceso a medicamentos.

Disponibilidad de medicamentos seguros y asequibles y demás productos para el cuidado de la salud al momento de la atención al usuario.



3

Seguridad del paciente.

Es el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada o la ocurrencia de eventos adversos que afecten la salud de los usuarios.



4

Promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades.

Fomento, a través de comunicación efectiva, de acciones y comportamientos saludables en espacios cotidianos de las personas, familias y comunidades, con el fin de contribuir a la prevención y el control de las enfermedades no transmisibles y la aparición de complicaciones o nuevas enfermedades.



5

Residuos.

Desechos que resultan de la actividad farmacéutica que pueden ser no peligros entre los que se incluyen biodegradables, reciclables, inertes y ordinarios o comunes; y los residuos peligrosos que incluyen los infecciosos o de riesgo biológico, biosanitarios, corto punzantes, residuos químicos y fármacos parcialmente consumidos, vencidos y/o deteriorados.



6

Ética y Gobierno Corporativo.

Acciones para garantizar el cumplimiento de los lineamientos normativos en la prestación del servicio y prácticas de toma de decisiones de la organización de forma informada y transparente.





Precios asequibles.

Valores definidos en el marco de la libre competencia y la regulación del mercado, de modo que sean competitivos en el mercado y permitan el acceso de la comunidad.



Salud y seguridad de los trabajadores / Formación y enseñanza / Desempeño de trabajadores / Condiciones laborales.

Acciones del ciclo del talento para asegurar ambientes sanos y seguros de trabajo, así como el proceso sistemático orientado a fomentar comportamientos positivos, competencias y motivación de los empleados actuales para mejorar las características del empleado y los requisitos del empleo.

Proceso enfocado a medir el desempeño de los trabajadores en relación con las metas propuestas.



Diversidad e inclusión.

Práctica de la cultura centrada en el respeto por la dignidad humana a partir de la comprensión, aceptación e integración de las diferencias de las personas. Busca gestionar las diferencias individuales en los equipos de trabajo y otros grupos de interés promoviendo la diversidad de talentos, así como reconociendo la diversidad en experiencias e identidades y posibilitando que cada persona se sienta única, pero, al mismo tiempo, identificada con el grupo al que pertenece.



Innovación

Aprovechar conocimiento, y generarlo si es necesario para crear productos, servicios o procesos que son nuevos para la empresa, o que mejoren los ya existentes.



Control al abuso de fórmulas (Racionalización de uso farmacéutico).

Acciones para evitar el uso indebido de fórmulas médicas para la consecución de mayores cantidades de medicamentos que los recetados o por un mayor tiempo al del tratamiento.



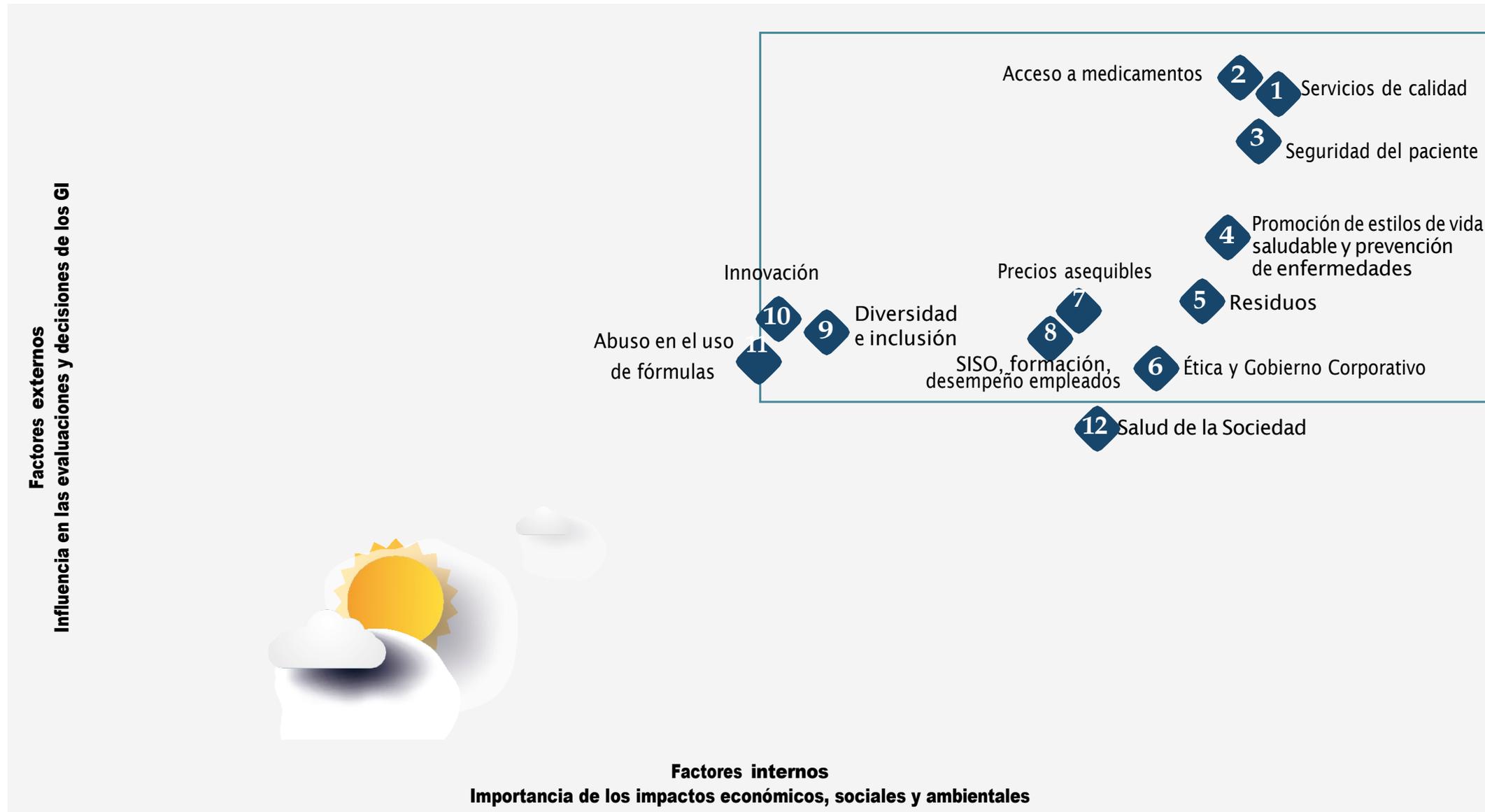
Salud de la sociedad.

Estado de bienestar que las personas tienen de acuerdo con las condiciones de su entorno.



Matriz de asuntos materiales

A continuación, se presenta la Matriz de materialidad que contiene los asuntos identificados como relevantes para Medicamentos Colsubsidio y sobre los cuales se presentará la gestión realizada durante el 2019.



Cobertura de los asuntos materiales por área y grupo de interés



C102-47

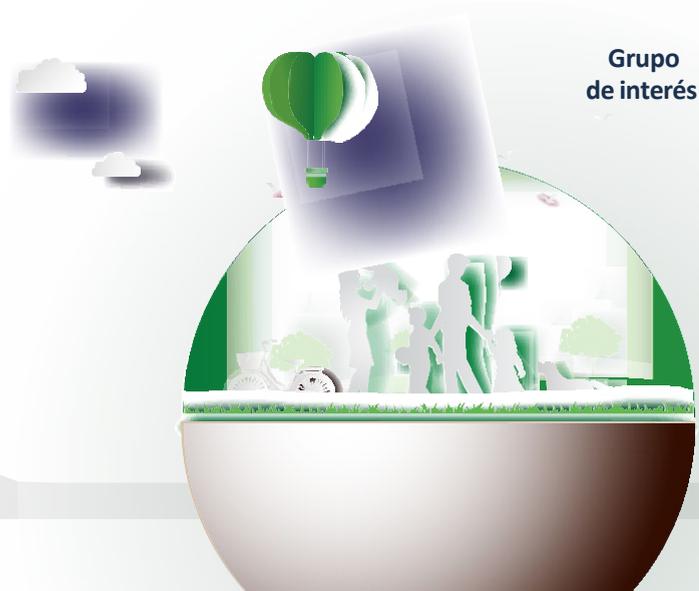
La cobertura de cada asunto material fue identificada determinando el área responsable al interior de la Unidad de Servicio de Medicamentos y el grupo de interés al que impacta o podría influenciar.

Temas materiales

Área responsable

Grupo de interés

Servicios de Calidad.	Acceso a Medicamentos.	Seguridad del paciente.	Promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades.	Residuos.
Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Experiencia del Usuario. Operaciones. Gestión Humana.	Canal Comercial. Canal Institucional. Compras. Operaciones. Logística. Aseguramiento de Calidad.	Aseguramiento de Calidad. Experiencia del Usuario. Gestión Humana. Operaciones. Logística. Gestión del Riesgo Farmacéutico.	Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Mercadeo.	Aseguramiento de la Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Logística. Gestión Ambiental.
Usuarios del gestor farmacéutico, empresas y trabajadores afiliados.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Clientes. Aseguradoras. Clientes del canal mayorista y convenios comerciales. Empresas afiliadas. Trabajadores afiliados. Comunidad sociedad.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Empresas y trabajadores afiliados. Comunidad sociedad. Gobierno. Aseguradoras.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Empresas y trabajadores afiliados. Comunidad sociedad. Gobierno.	Todos los grupos de interés.





6



7



8



9



10



11



12

Temas materiales

Ética y gobierno corporativo.

Precios asequibles.

Salud y seguridad de los trabajadores /Formación y enseñanza /Desempeño de trabajadores/Condiciones laborales.

Diversidad e inclusión.

Innovación.

Control al abuso en el uso de fórmulas.

Salud de la sociedad.

Área responsable

Director Administrativo.
Jurídica.
Auditoría Interna.
Todos los trabajadores de Medicamentos.

Financiera.
Compras.
Mercadeo.

Gestión Humana.

Aseguramiento de la Calidad.
Canal Comercial.
Canal Institucional.
Gestión Humana.

Todas las áreas de Medicamentos

Aseguramiento de Calidad.
Canal Comercial.
Canal Institucional.

Aseguramiento de Calidad.
Canal Comercial.
Canal Institucional.

Grupo de interés

Todos los grupos de interés.

Usuarios del Gestor Farmacéutico.
Clientes.
Aseguradoras.
Clientes del canal mayorista y convenios comerciales.
Trabajadores y Empresas afiliadas.
Comunidad sociedad.

Trabajadores de Medicamentos.

Usuarios del Gestor Farmacéutico.
Clientes.
Comunidad sociedad.

Todos los grupos de interés.

Usuarios del Gestor Farmacéutico.
Clientes.
Aseguradoras.

Usuarios del Gestor Farmacéutico.
Clientes.
Comunidad sociedad



Indicador asociado 3.b.1
Proporción de la población con acceso sostenible a medicamentos y vacunas esenciales a precios asequibles.

21%

participación del Régimen contributivo.

2.801.154

usuarios asignados afiliados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura EPS y Coomeva.

22.000.000

fórmulas dispensadas en Servicios Farmacéuticos con 1.392 millones de unidades de productos entregados.

9.735.000

transacciones en Droguerías.

1.214.350

ejemplares de la Revista Sana.

Temas materiales asociados



2 Acceso a medicamentos.



3 Seguridad del paciente.



7 Precios asequibles.

Indicador asociado 3.c.1
Densidad y distribución de los trabajadores sanitarios.

433

Regentes

79

Auxiliares II

2.087

Auxiliares I

18

Químicos Farmacéuticos



1 Servicios de calidad.



8 SISO, formación, desempeño empleados.



9 Diversidad e inclusión.

Indicador asociado 3.8
Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

48.900

intervenciones farmacéuticas.



3 Seguridad del paciente.



4 Promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades.

Medicamentos Colsubsidio, al igual

que la Corporación, ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuye con su gestión. Estos aportes se muestran en los diferentes capítulos de este informe, los cuales se identifican con el ODS correspondiente, la meta y el indicador asociado.

Dentro de la contribución que realiza Medicamentos Colsubsidio al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se destacan los siguientes indicadores:





Indicador asociado 11.6.1

Porcentaje de residuos sólidos urbanos recolectados periódicamente con descarga final adecuada con respecto al total de los desechos generados por la ciudad.

11.507,57 Kg **9.037,80 Kg**

Reciclaje

Incineración

2.178 Kg

Recuperación Icopor



Indicador asociado 12.4

De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

55 ton.

de plástico que se evitaron consumir debido al uso actual de bolsas de papel.

2.178 Kg

de poliestireno expandido (Icopor) aprovechado en la fabricación de otros productos.

20,3 ton.

de medicamentos entregados por los usuarios contribuyendo a disminuir el impacto ambiental y sanitario.

\$171

millones en inversión ambiental.

16 Kg

de residuos biológicos peligrosos de los usuarios como agujas, lancetas, jeringas y tiras de glucometría que no fueron a relleno sanitario.

9 ton.

de residuos peligrosos provenientes de la operación con disposición final adecuada.

1.212,4 tCO2

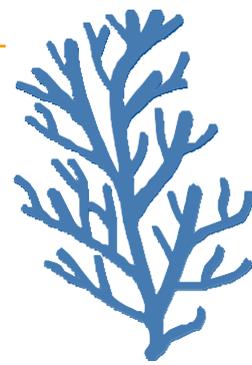
huella de carbono de Medicamentos, que equivale al 2,24% de la huella total de la Caja.



Temas
materiales
asociados



5 Residuos



5 Residuos



TM6

Gobierno ética y transparencia

C103-1

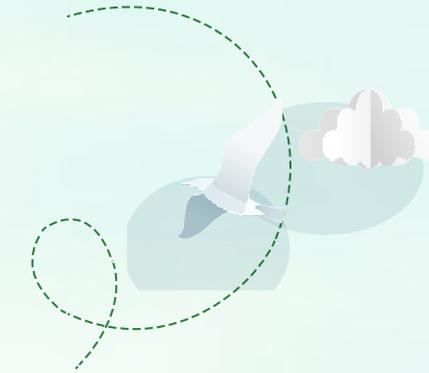
Medicamentos Colsubsidio enmarca su gestión en las directrices corporativas de buena gobernanza y busca asegurar que sus decisiones y comportamientos sean éticos y transparentes con el fin de cumplir la promesa de valor y generar confianza en todos sus grupos de interés.

El Servicio de Medicamentos hace parte integral de la Caja de Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo que se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del Consejo está elegir al Director Administrativo y definir su remuneración.

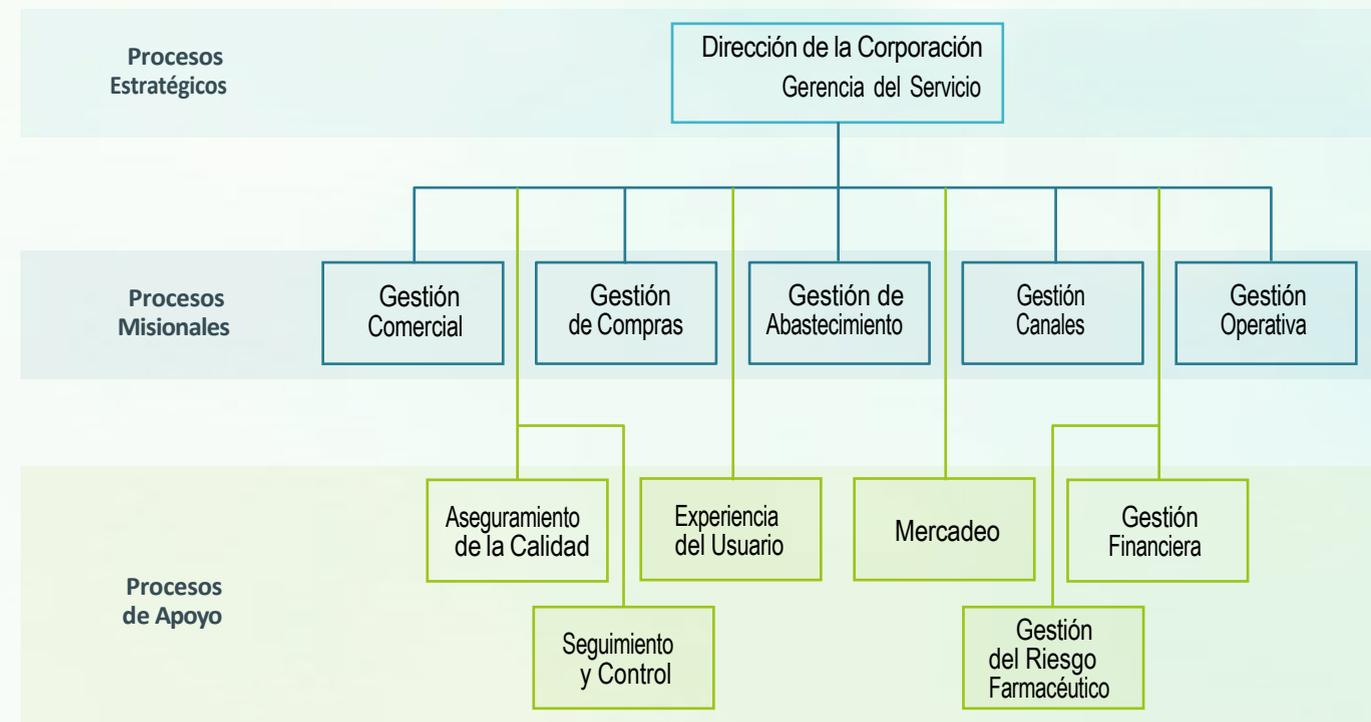
C102-24,
C102-28,
C102-35,
C102-36

La Gerencia de Medicamentos reporta directamente de la Dirección Administrativa de la Corporación y cuenta con un equipo altamente calificado en sus diferentes jefaturas y secciones que responde tanto a la Estrategia Corporativa de la organización como a la Estrategia Competitiva para la prestación del servicio.

C102-18,
C102-19



Necesidades del cliente



Cliente satisfecho

Composición de los comités por género y periodicidad de reuniones.

La Gerencia de Medicamentos presenta los resultados trimestrales de los compromisos adquiridos en la Estrategia Competitiva 2019 - 2022 al Comité Directivo de la organización. Por otro lado, la Gerencia realiza un Comité semanal con los equipos de trabajo de cada proceso para hacer seguimiento a los indicadores de gestión, presupuesto, proyectos, requerimientos de auditoría interna y externa y demás temas del entorno que puedan afectar el desempeño de la Unidad de Servicio.

C103-2,
C103-3

Para garantizar una adecuada gestión y toma de decisiones, existen diferentes comités que permiten hacer seguimiento a la operación desde los diferentes procesos, con el fin de mejorar, desarrollar estrategias, minimizar y controlar los riesgos en la operación.

C102-22



Sistema de Control Interno

El Modelo de Control Interno de la Caja atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) en su versión actualizada del 2013 y a las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna, del instituto de Auditores Internos IIA.

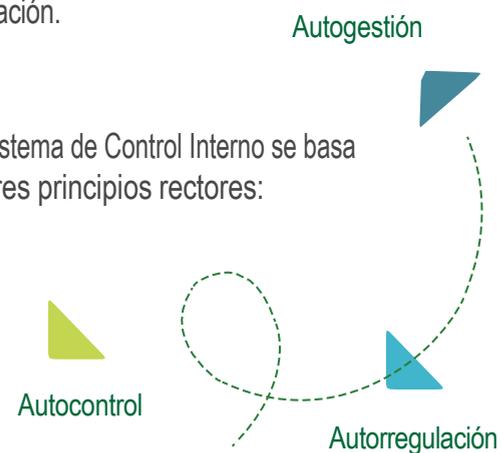
El sistema está diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo dentro del marco de eficacia y eficiencia administrativa y operacional de la Caja, mitigando el riesgo y asegurando de la efectividad de los controles.

El alcance del sistema en la Gerencia de Medicamentos comprende los principios, políticas, normas y procedimientos establecidos por la Caja y por los entes de inspección, vigilancia y control. Así como, los mecanismos de verificación y evaluación que

brindan un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos de control interno. Para fortalecer la aplicación del control interno, se implementó un curso virtual dirigido a los líderes de la Corporación.



El Sistema de Control Interno se basa en tres principios rectores:



generando su aplicación tres líneas de defensa.

La evaluación del sistema de Control Interno de Colsubsidio incluye las gestiones adelantadas por la Administración, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los Comités de Auditoría y de Riesgos.

Auditoría Interna

La Auditoría Interna presentó al Comité de Auditoría el plan anual de la Gerencia de Medicamentos, así como el alcance de los trabajos, justificado en el análisis de riesgos y controles existentes. Así mismo, evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, las políticas internas y los procedimientos establecidos por la Caja. También, efectuó la revisión de los controles, asegurando su integridad, confiabilidad y efectividad, considerando el nivel de exposición al riesgo en las diferentes áreas del Servicio.

En el desarrollo del plan de Auditoría se validó la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, así como el desempeño de los sistemas y las plataformas tecnológicas utilizadas por la Gerencia de Medicamentos.

Durante el año 2019, se ejecutaron

23

Auditorías en la Gerencia de Medicamentos,

equivalentes al

100%

lo planeado y aprobado por el Comité de Auditoría.

Se realizó acompañamiento a la Gerencia de Medicamentos en las modificaciones de procesos internos y políticas, las cuales surgieron como resultado de expediciones y actualizaciones normativas.

Se verificó la adecuada y oportuna implementación de los planes de acción definidos en la Gerencia de Medicamentos, producto de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y los entes de vigilancia y control.



Programa Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude.

La política y el programa Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude son parte integral del Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa los cuales orientan las actuaciones de la Caja y de todas las áreas y personas vinculadas a la organización.

C205-2

Asegurando la postura de la Corporación de tener cero tolerancia frente a los actos de corrupción, soborno y fraude, se fortalecieron las acciones para identificar, gestionar y mitigar los riesgos asociados en cada una de las Unidades de Servicio. Se realizaron acciones de sensibilización que comprendieron la divulgación de la política de Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, dando a conocer los reglamentos, manuales, procedimientos y los protocolos necesarios para propiciar

una cultura ética y transparente dentro de la Caja. La política se comunicó a los diez miembros del Consejo Directivo y al ciento por ciento de los trabajadores de la corporación.

C205-3

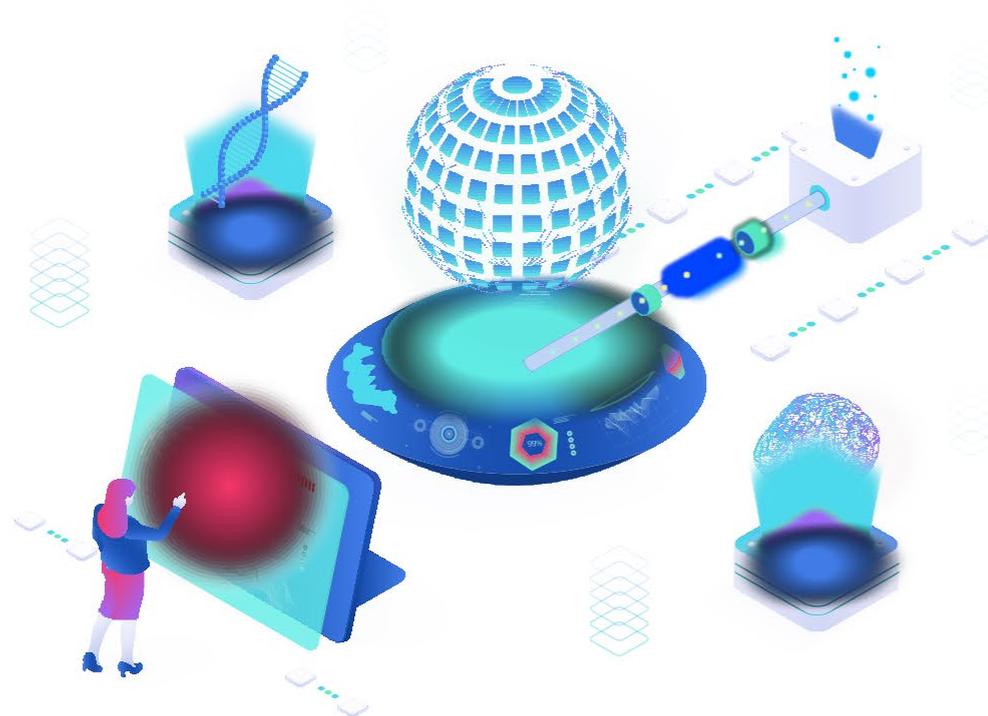
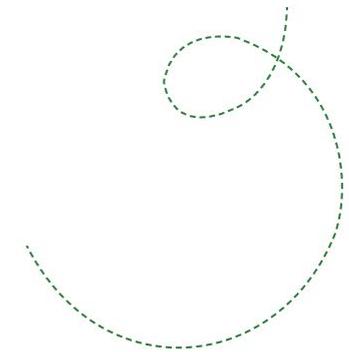
Durante el periodo del reporte no se observaron casos de corrupción, soborno o fraude en la Gerencia de Medicamentos,

lo cual obedece principalmente a las prácticas de buen gobierno de la Caja y al cumplimiento de la Política AAA.



Protección de datos personales

Frente a la Protección de datos personales Colsubsidio, atendiendo el principio de debida diligencia, ha adelantado las labores tendientes a fortalecer permanentemente la protección de los datos personales de los titulares de la información; con tal propósito, durante el año 2019, se incorporaron mejoras tecnológicas y se realizaron ajustes al Procedimiento de atención de consultas y reclamos "Habeas Data".



Cumpliendo las instrucciones de la Circular 03 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, la Caja realizó la actualización de las bases de datos con información personal en el registro nacional de bases de datos.

Colsubsidio como sujeto obligado ha dado cumplimiento a los plazos para el registro de los reclamos presentados por los titulares de datos en la plataforma de la SIC, de acuerdo con lo establecido en

la Circular sobre responsables del tratamiento de datos personales. En el 2019, se capacitaron a través del aula virtual de la Superintendencia de Industria y Comercio, 272 funcionarios en Protección de datos personales obteniendo la certificación del ente regulador. De acuerdo con la solicitud realizada por la Procuraduría General de la Nación, se diligenció y publicó en la página web de la organización la información requerida para el Índice de transparencia y acceso a la información pública.

En el 2019, se capacitaron a través del aula virtual de la Superintendencia de Industria y Comercio,

272 funcionarios en
Protección de
datos personales
obteniendo la
certificación del
ente regulador.

Ética y cumplimiento

Colsubsidio cuenta con un Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política de Conflictos de Interés, el Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, que tienen alcance al ciento por ciento de sus Unidades de Servicio.

Así mismo ha establecido un canal de denuncia y protección al denunciante, denominado “Línea Ética”, administrado por un tercero, para canalizar las denuncias de posibles actos de corrupción, soborno y fraude.

A todos los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio se les divulgó el Código de buen gobierno, ética y transparencia corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.

Colsubsidio trabaja para mantener los más altos estándares de ética en sus funciones cotidianas, durante el año 2019 se realizaron las siguientes acciones:



1

Línea Ética

Se realizó seguimiento a la Línea Ética, la cual es administrada por un tercero y funciona como canal de denuncia y protección al denunciante, para posibles casos de corrupción, soborno y fraude.

Durante el año 2019, la Gerencia de Medicamentos no recibió denuncias de casos tipificados como denuncias en la Línea ética.

C205-1,
C205-3



2

Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa:

Se garantizó la divulgación y conocimiento de la Política de Conflictos de Interés y el Sistema de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, así como la Política AAA.

Sin embargo, se recibieron ocho casos correspondientes a quejas y solicitudes como se indica a continuación:

3

Quejas
Cerradas

5

Solicitudes
Cerradas

Las anteriores quejas y solicitudes tienen relación con solicitud de información y de entrega de medicamentos.

Fuente: Reporte Línea Ética



Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Colsubsidio consciente de la importancia de fortalecer sus procesos de debida diligencia, ha decidido implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT" en la Gerencia de Medicamentos, con el fin de prevenir la apariencia de legalidad a activos que provienen de actividades delictivas o sea utilizada para ocultar la procedencia de recursos que sean dirigidos a actividades terroristas.

Actualmente, se viene trabajando en la construcción de políticas, procedimientos y controles destinados a prevenir el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Estos procedimientos y actividades están orientados principalmente a:



De acuerdo con esto, el Oficial de Cumplimiento de la Caja ha sido encargado de la implementación del SARLAFT y su cumplimiento.

C102-30

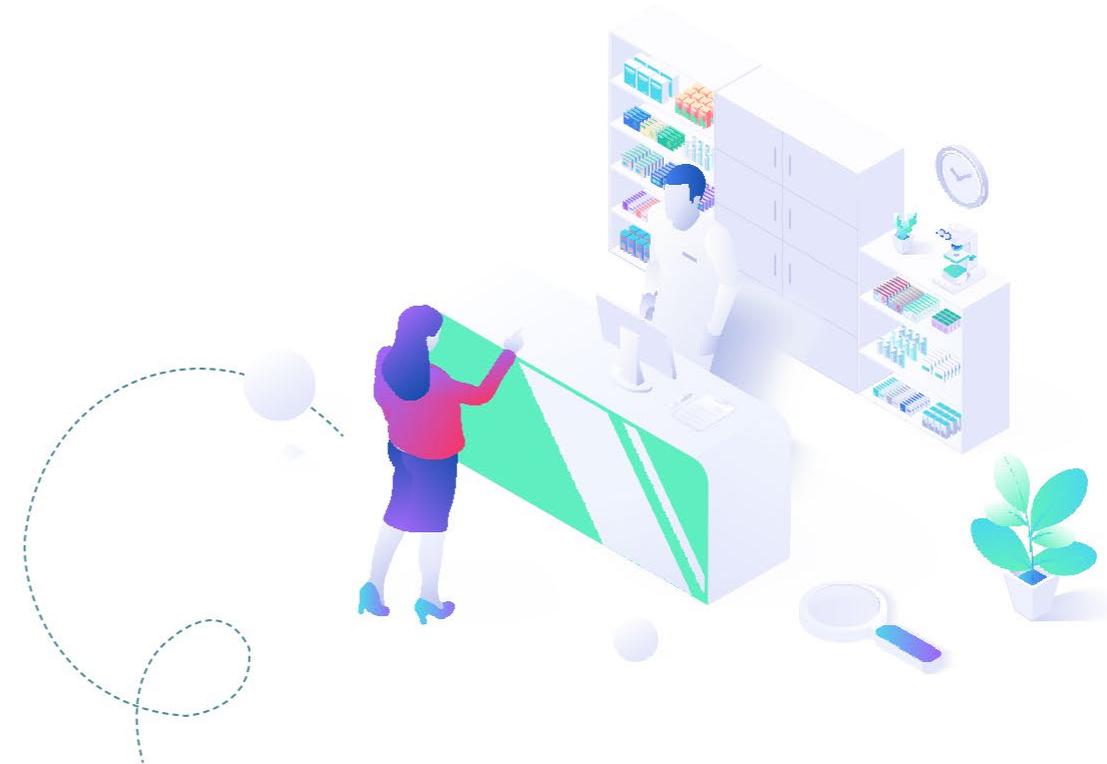
Sistema de Gestión Integral de Riesgos

Debido a que el Servicio prestado demanda la entrega de medicamentos seguros, confiables, de manera oportuna y con la asesoría para el correcto uso de estos, las acciones de los trabajadores contemplan, además del cumplimiento de los estándares normativos y acuerdos contractuales y/o comerciales, requerimientos de entes de control y de otros grupos de interés con la debida diligencia, ética y transparencia.

La organización cuenta con una Gestión Integral de Riesgos que permite la identificación de estos en los niveles estratégico, táctico y operativo para alcanzar los objetivos de la Corporación, bajo las buenas prácticas de gestión de riesgos y los principios y directrices de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000.

En el 2019 se fortaleció el Sistema de Gestión Integral de Riesgos mediante la revisión y actualización de los criterios

de impacto. En el marco de este proceso permanente se identificaron 19 riesgos estratégicos que tendrán seguimiento periódico por parte del Comité de Riesgos y el Comité Corporativo. Como resultado, la Matriz de Riesgos Estratégicos será monitoreada y actualizada de forma anual.



La Gerencia de Medicamentos, durante el año, orientó la gestión de riesgos a los procesos comerciales, operativos y de logística,

así mismo motivó la apropiación del Sistema de Gestión de Riesgos mediante el desarrollo de talleres orientados a la transmisión de conocimientos en los diferentes niveles jerárquicos del área.



TM7

Gestión organizacional

La gestión de Medicamentos Colsubsidio se desarrolla a través de su cadena de

valor y cada uno de sus eslabones trabaja por la mejora continua de la calidad y por definir procesos y procedimientos que garanticen la seguridad del usuario. Todos los procesos están alineados con las políticas corporativas en materia de selección y contratación de proveedores de medicamentos, infraestructura, dotación, tecnología, gestión humana y servicio al cliente, entre otros.

44 auditores internos certificados ejecutaron durante el año, el plan de auditoría interna de los macroprocesos de la cadena de valor incluidos los de los establecimientos farmacéuticos, con el fin de mantener la excelencia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos en toda la cadena.

Se dio tratamiento a los requerimientos de los entes de control en materia de inspección, vigilancia y control de los establecimientos, incrementado el porcentaje de cumplimiento, pasando del

78% al 88%

Los establecimientos ubicados en Bogotá se acogieron al proceso de autorregulación implementado por la Secretaría de Salud, asegurando así los procesos de inscripción y autoevaluación.



Selección y adquisición

Colsubsidio cuenta con una Política corporativa y un Manual de compras y contratación que guían a todas las áreas de compras de cada una de las Unidades de Servicio. El área de compras de Medicamentos Colsubsidio cumple con estos lineamientos seleccionando proveedores de la industria farmacéutica o distribuidores autorizados, así como productos que cumplen con los requisitos de calidad, precio y oportunidad definidos para atender a los clientes y usuarios.

La comercialización segura y confiable de medicamentos se garantiza a través de la verificación del cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura y del registro sanitario vigente de cada producto. Adicionalmente, se tienen definidos tiempos para la codificación de productos de modo que se garantice la disponibilidad y oportunidad de estos en los establecimientos.

La Gerencia de Medicamentos revisa constantemente sus procesos buscando las mejores formas de manejar el inventario, teniendo como premisa la disponibilidad y la oportunidad de los medicamentos y

productos para el cuidado de la salud. Por esta razón, establece acuerdos colaborativos con los proveedores, lo que permite mejorar los niveles de servicio y contar con los medicamentos de forma oportuna.

Basados en la normatividad que establece el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y los estándares internacionales de calidad definidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se diseñó una herramienta la cual será implementada en el 2020 para la evaluación de los proveedores en Buenas Prácticas de Manufactura Farmacéutica aplicables a empresas que fabrican y/o comercializan productos para el consumo humano, incluyendo medicamentos, fitoterapéuticos y cosméticos, entre otros.

Durante el 2019, se incrementó la compra de medicamentos y productos para el cuidado de la salud en un

C204-1

10% frente al año anterior.

22% de los proveedores del Servicio de Medicamentos son nacionales,

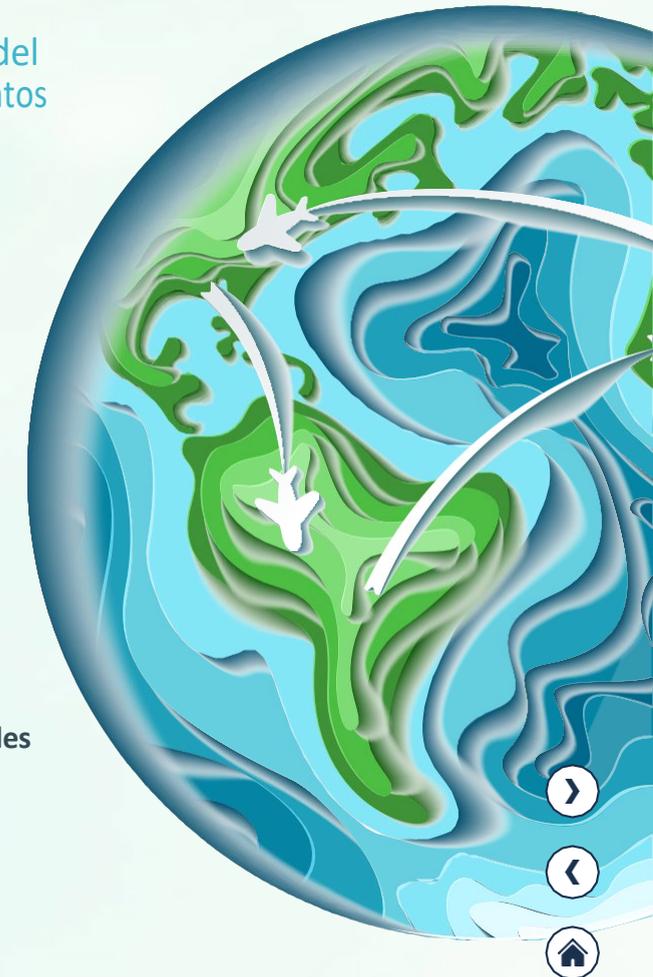
esto se debe a que los principales laboratorios tienen sus casa matriz en el exterior.

Proveedores nacionales

22	21%
2019	2018
	22%
	2017

Proveedores internacionales

78%	79%
2019	2018
	78%
	2017





Al finalizar el 2019, Medicamentos Colsubsidio contaba con

293 proveedores,
de los cuales 52
iniciaron proceso
de evaluación y
compra en este año.

C103-2,
C103-3.

Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de regulación de precios de medicamentos, se revisó el contexto normativo permanentemente así como todas las situaciones que puedan afectar la disponibilidad de los medicamentos que afecte el mercado y las condiciones de comercialización ante los entes de control, de igual manera se establecen los precios de los medicamentos conforme a las disposiciones, los cuales son informados a los clientes para efectos de transparencia en las negociaciones.



Recepción y almacenamiento

Teniendo en cuenta la importancia del efectivo y eficiente flujo y almacenamiento de los productos en la cadena de abastecimiento, en el 2019 se optimizaron los procesos logísticos al interior de los centros de distribución de medicamentos con las siguientes acciones:

La capacidad instalada para la recepción y almacenamiento de productos con el traslado de los Centros de Distribución incremento el número a

36.000 posiciones, que representa un aumento del 52% frente al año pasado.

Se aumentaron 250 m² en los cuartos fríos obteniendo

2.000 m³

Se implementaron controles en el proceso de recepción de productos para garantizar la procedencia y la calidad de estos. De la misma forma, se monitoreó el proceso de almacenamiento para garantizar que se mantengan las especificaciones técnicas de fabricación de los productos y medicamentos.

Se dio continuidad a la evaluación del desempeño de los proveedores conforme al cumplimiento de los acuerdos de servicio y la calidad de los productos, lo que permite la entrega de los productos a los establecimientos farmacéuticos en condiciones de calidad y oportunidad.

48 millones de unidades fueron distribuidas desde el Centro de Distribución durante el año, lo que representó un crecimiento del 17% frente al año pasado.

Se cuenta con procesos para el correcto alistamiento de pedidos de forma que se asegure la disponibilidad, calidad y oportunidad de los productos en los diferentes establecimientos farmacéuticos. Este proceso fue monitoreado a través de diferentes indicadores y fue posible garantizar la trazabilidad de los productos en la cadena de abastecimiento.



Logística de reversa

Con el fin de gestionar los inventarios de manera eficiente y costo-efectiva se realizó el retorno de inventario de producto de los establecimientos farmacéuticos a los Centros de Distribución de modo que se dispongan dentro de la cadena de abastecimiento hasta finalizar su vida útil o disposición final, asegurando las condiciones para el adecuado transporte, recepción y almacenamiento de los productos, así como la trazabilidad de los mismos.



Experiencia del usuario

TM1

Teniendo en cuenta que Medicamentos Colsubsidio está comprometido con ofrecer un servicio de calidad, fortaleció el área de Experiencia al usuario y se enfocó en crear un plan estratégico en dos grandes líneas:

C103-1
C103-2



Percepción de servicio del cliente externo para desarrollar acciones basadas en su realidad (Voz del Cliente).



Capital estratégico "Cultura de Servicio" enfocada al cliente interno, buscando crear hábitos de servicio y mejorar la percepción en el servicio del cliente externo (Usuario -Cliente).

Frente a la percepción de servicio enfocada en la Voz del cliente, se puede resaltar la implementación y modificaciones en las encuestas, donde la frecuencia, poblaciones y temas se ajustaron a las necesidades del mercado, al modelo de atención de cada canal y a la normatividad vigente. Se definieron atributos relevantes como los elementos fundamentales para ofrecer un servicio y experiencia de óptima calidad.

C103-3

Se midió a través de encuestas a los usuarios de las Droguerías y de los Servicios Farmacéuticos, el resultado global de la satisfacción de los usuarios frente al servicio esperado que para el 2019 fue de

82,2 %



Calificación de los niveles de servicio por canal

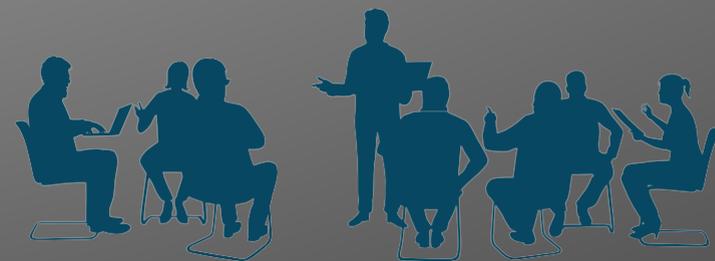
Con el fin de complementar los resultados obtenidos e identificar puntos de mejora se implementaron las Mesas de Calidad realizadas con los cargos vinculados en la prestación del servicio de cada establecimiento farmacéutico. Estas Mesas diseñan planes de acción particulares por punto, ciudad y región, con el fin de cubrir las expectativas de los usuarios y los clientes.

Los resultados obtenidos se encuentran dentro de lo mínimo esperado para una fase inicial de la curva de aprendizaje.

Articulados con el objetivo corporativo de construir e implementar un modelo de atención basado en rutas de experiencia “afectiva y efectiva” se construyeron cinco mapas de experiencia del usuario, con el fin de ofrecer una forma sencilla, amable y humana al momento de acceder a las Droguerías y a los Servicios Farmacéuticos.

Basados en estos mapas se realizaron talleres de creación, uno por cada canal, en donde surgieron 14 iniciativas que impactan en la experiencia del cliente y los usuarios.

Para el fortalecimiento de la Cultura de Servicio, se desarrolló un plan de transformación cultural haciendo énfasis en los valores y la cultura de servicio. En el 2019 se trabajó en cuatro grandes focos:



1

Acompañamiento a LÍDERES

Fortalece el liderazgo corporativo con énfasis en SERVICIO

2

Lanzamiento campaña “El cliente nos hace latir”

En el marco de la cultura de servicio se ha impactado a los trabajadores para mantener el enfoque en el cliente.

3

Capacitaciones “Humanización en el Servicio”

Realizada a nivel nacional con los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio para reforzar políticas de atención centradas en la necesidad del cliente.

4

Mantenimiento de la campaña RECONOCIMIENTO

Reconoce la buena labor de los trabajadores y a las empresas que atienden a los clientes.

Como insumo básico y de seguimiento al cumplimiento de los cuatro focos, se estandarizaron las políticas de atención por canal, se ajustaron los protocolos de atención y el seguimiento mensual en la medición del cumplimiento de los protocolos y las políticas, por medio del “CLIENTE INCÓGNITO”. Así mismo se organizaron las Mesas de trabajo con retroalimentación y definición de planes de acción.



Proyectos tecnológicos

TM10

Medicamentos Colsubsidio ha identificado la importancia de apalancar su gestión con los avances tecnológicos, como medio para atender y generar valor en tres frentes: transaccional, inteligencia de negocios y digital.

C103-1
C103-2

En este campo se desarrollaron proyectos tales como:

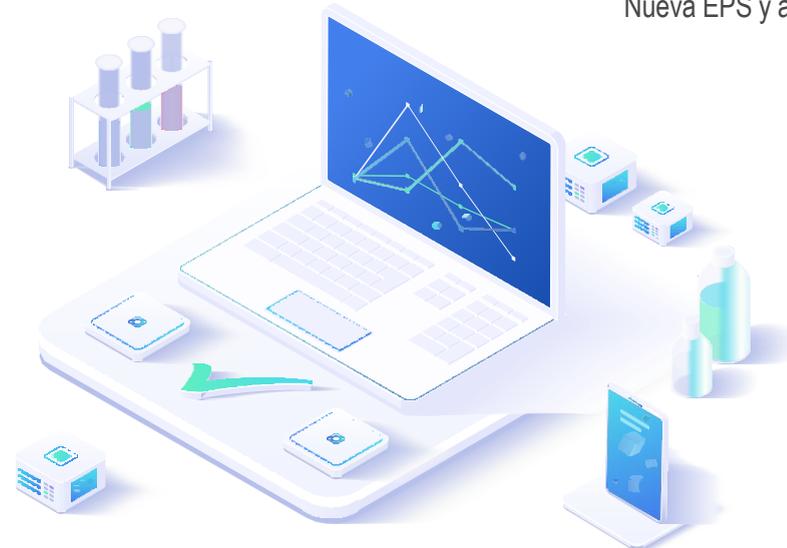
WAMAS

Este software administra las máquinas de almacenamiento de medicamentos (logimat) con el ERP Corporativo, lo que permite contar con información de las existencias en esos dispositivos, así como algunos movimientos relacionados con el alistamiento de los pedidos para los servicios farmacéuticos.



App Dispensación de medicamentos

Se realizó la actualización de la aplicación de dispensación de medicamentos, mejorando aspectos técnicos, funcionales y de seguridad informática.



Infraestructura Digiturnos

Se incorporó en los digiturnos el sistema automático y digital que permite la administración de los turnos, obteniendo reportes que permiten medir online la situación en términos de asistencia de público en los servicios farmacéuticos.

Dispensación Offline

Se realizó la planeación para migrar el proceso de dispensación a nivel funcional desde el ERP hacia SAP Cloud, con el fin de integrar en una sola pantalla el proceso, lo que mejorará la experiencia de usuario en cuanto a tiempos y movimientos. Durante el 2019 se implementaron pruebas piloto en establecimientos que prestan el servicio a usuarios afiliados a la Nueva EPS y a Famisanar.

Rol proveedor dispensador

Implementación para el Convenio Nueva EPS de la Resolución 1885 del 2018 que permite cumplir con el ciclo rol dispensador, asegurando y notificando la dispensación de medicamentos NO PBS.

Proyecto BI/BA Visión 360

Proyecto desarrollado con la finalidad de tener información de manera oportuna para la toma de decisiones. En el 2019 se estructuró la bodega de datos en la plataforma tecnológica y se definieron y construyeron los reportes y dashboards de medicamentos.

C103-3

Con la implementación de estos proyectos se espera:

- ▲ Reducir los tiempos de atención en los servicios farmacéuticos.
- ▲ Reducir las quejas y los reclamos.
- ▲ Aumentar la capacidad de dispensación de medicamentos para los convenios establecidos.
- ▲ Mejorar la experiencia del cliente en el proceso de dispensación.
- ▲ Incrementar la capacidad de almacenamiento.
- ▲ Optimizar los espacios de almacenamiento y bodegaje en Antioquia.
- ▲ Mejorar la eficiencia en el proceso logístico de dispensación y en los tiempos de búsqueda y entrega de medicamentos.



C103-1
C103-2

Contar con el mejor talento humano

Colsubsidio considera que el talento humano es fundamental para el cumplimiento de su misión, el logro de la visión y de los objetivos corporativos. Medicamentos Colsubsidio está articulada con esta premisa a través del cumplimiento de los lineamientos corporativos, buscando construir un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, por medio de programas de liderazgo, formación, desarrollo y bienestar, en el marco de la cultura organizacional.



C102-7,
C102-8

Cada año, el Servicio define su plan de gestión humana teniendo en cuenta, además de las expectativas de los grupos de interés del servicio, las características propias de los trabajadores y los procesos de todo el ciclo de la gestión del talento humano, con procesos y procedimientos auditados a nivel corporativo por el Sistema de gestión de calidad de la organización.

Al finalizar el 2019, el equipo de trabajo de Medicamentos Colsubsidio estaba compuesto por:



588
(20%)
Hombres

2.952
trabajadores

2.364
(80%)
Mujeres

48%
< 30 años

32%
entre 31 y 40 años

Trabajadores por género

588
Hombres

2019

2.364
Mujeres



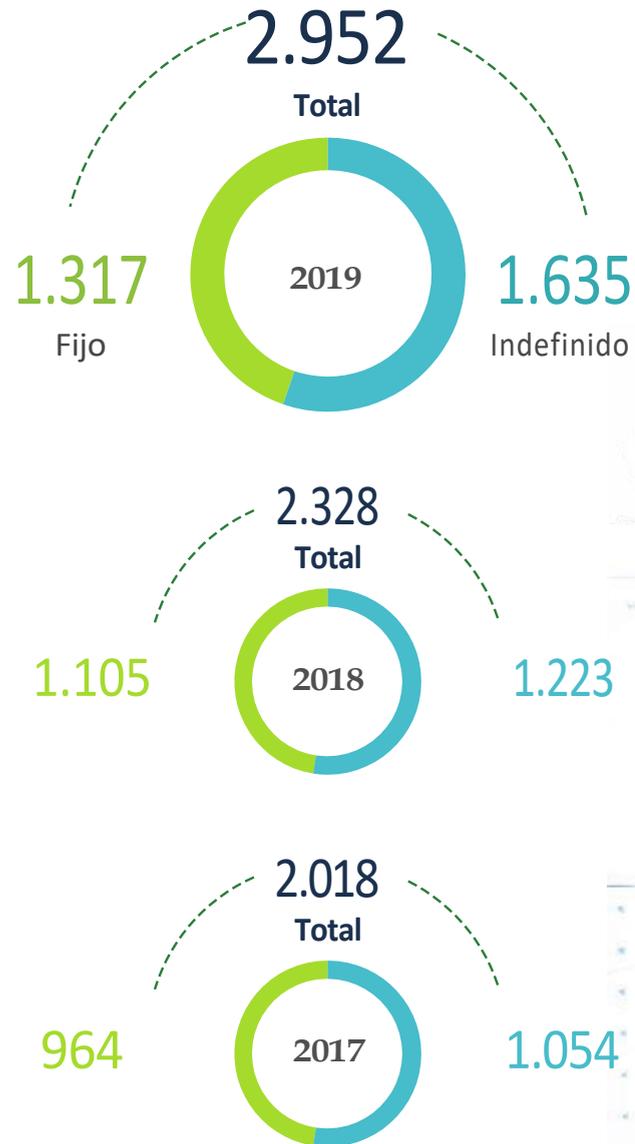
2.328
Total
1.957
371



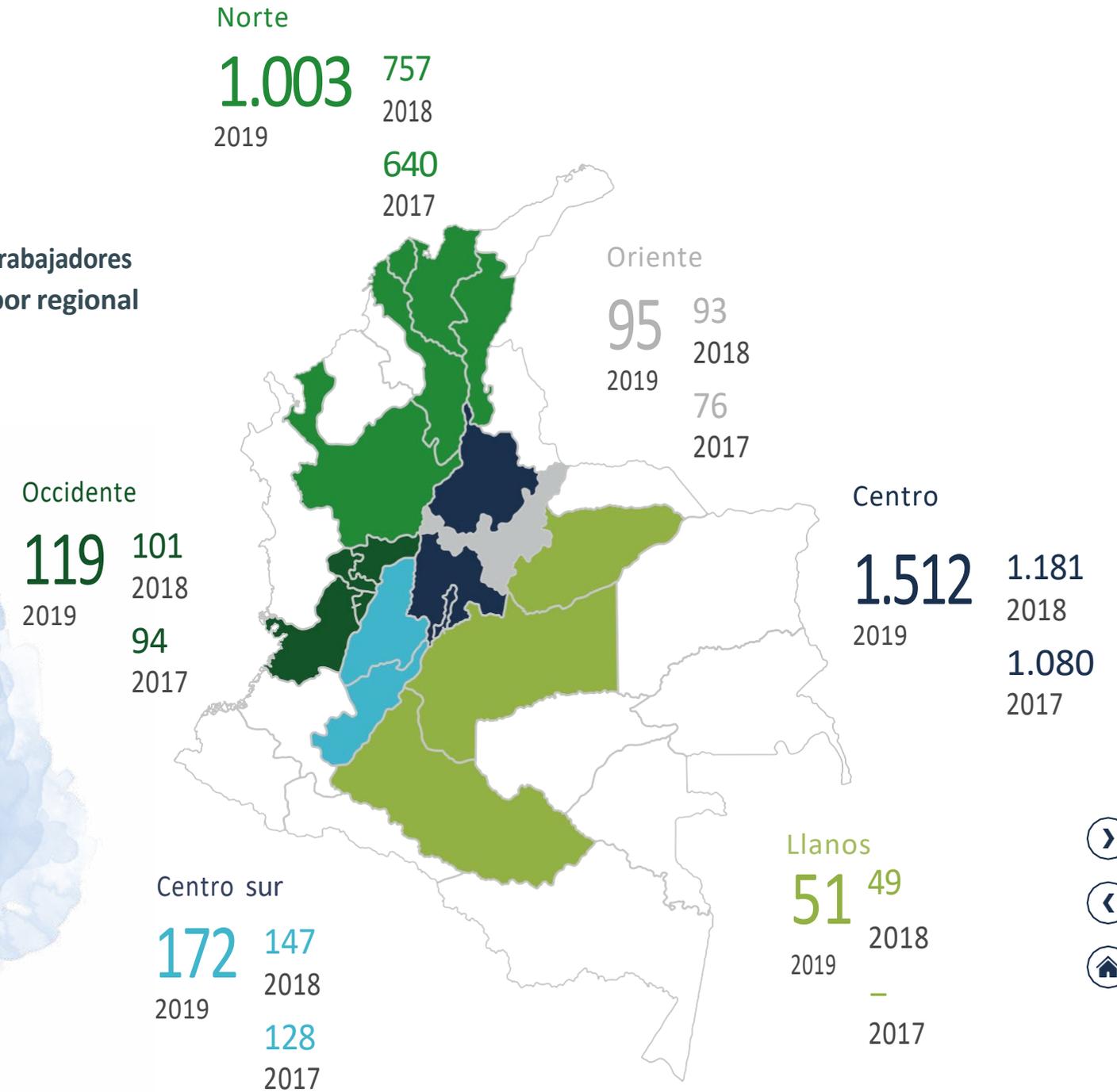
2.018
Total
1.417
601



Trabajadores por tipo de contrato



Trabajadores por regional



**Trabajadores
por rango de edad**
20 años o menos

104
2019

85
2018

73
2017



Entre 21 y 30

1.307
2019

1.028
2018

837
2017



Entre 31 y 40

954
2019

743
2018

689
2017



Entre 41 y 50

443
2019

351
2018

312
2017



Más de 50 años

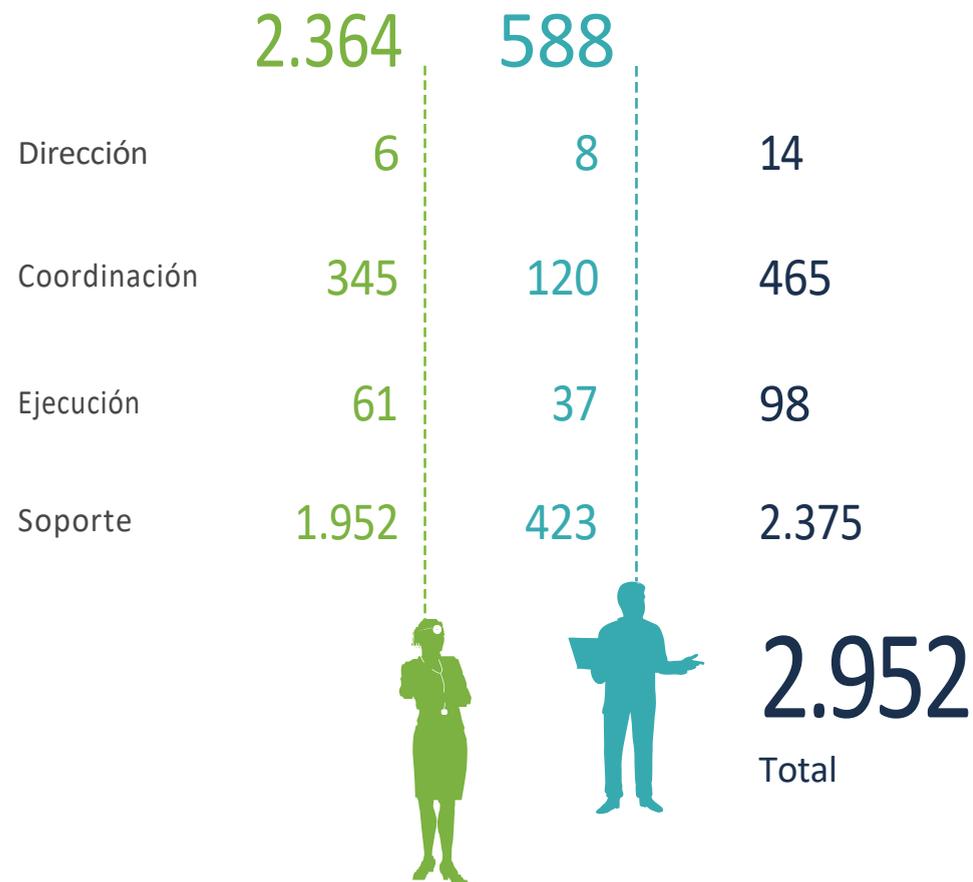
144
2019

121
2018

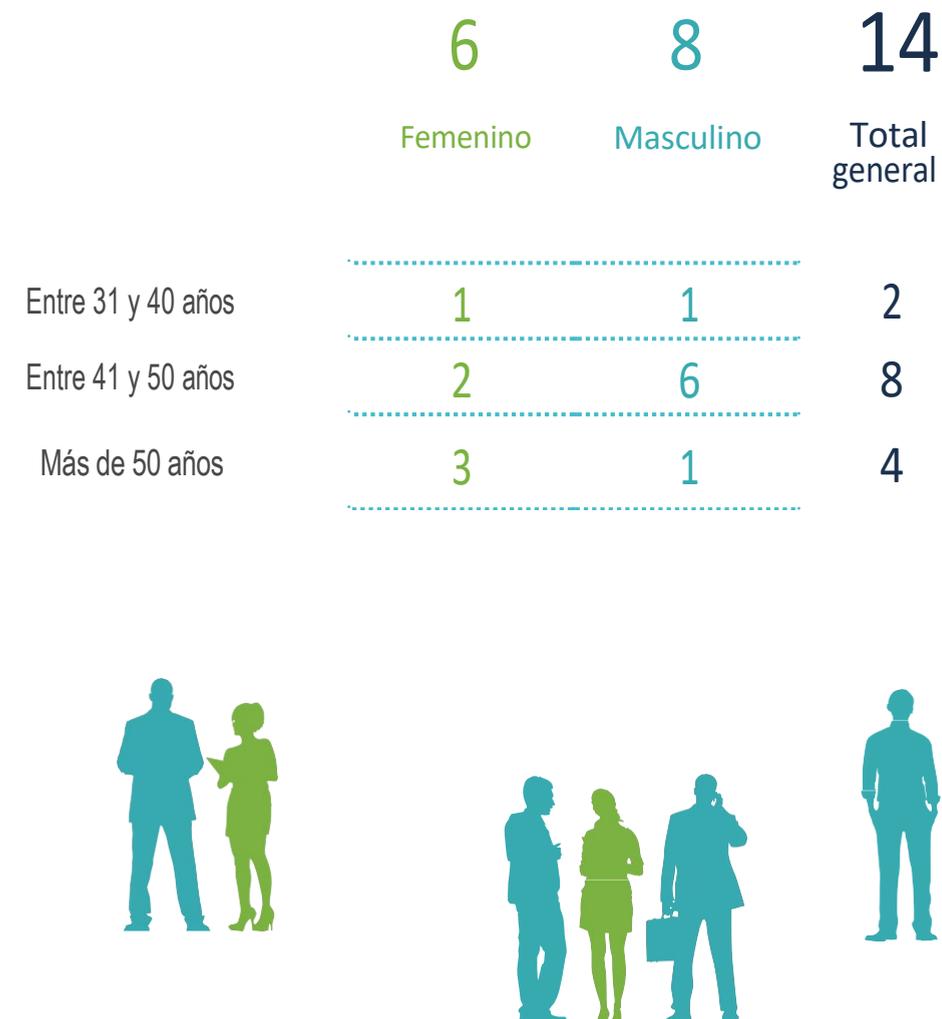
107
2017



Categoría laboral por género



Gerencia y jefaturas de área



C102-35,
C102-36,
C405-1,
C405-2

La alta dirección de Medicamentos Colsubsidio está compuesta por 14 personas provenientes de diferentes regiones de Colombia, distribuidos en los cargos de gerencia, jefaturas de áreas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo que desempeña y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

En esta tabla no se incluye el Director Administrativo a quien reporta directamente la Gerencia de la Unidad de Servicios de Medicamentos.





C401-1

En el 2019 el indicador de rotación fue de 18,2%, que se mantiene de acuerdo con la dinámica del sector y obedece a los cargos operativos presentes en los establecimientos farmacéuticos que en su mayoría son contratos fijos, de acuerdo con el tiempo que establece el convenio de dispensación con las Entidades Promotoras de Salud con quien se tiene la relación contractual.



Frente a las nuevas contrataciones, Medicamentos Colsubsidio es un empleador de jóvenes importante, ya que contrató en el último año a **806** personas menores de 30 años.

Droguerías Colsubsidio es un generador de empleo en las regiones en donde se tiene presencia.

Tasa de rotación por género

	Mujeres	Hombres	Total
2019	17,4%	21,1%	18,2%
2018	6,5%	14,6%	7,8%
2017	18,7%	16,6%	18,1%

Datos correspondientes a Medicamentos Colsubsidio.





C202-2,
C404-1,
C404-2

En el 2019, Medicamentos Colsubsidio realizó actividades de formación y desarrollo en competencias comerciales, técnicas y de servicio a través de las Escuelas de Formación Comercial y de Servicio, la Estrategia de transformación cultural enfocada en Experiencia de Cliente y el Programa de formación en lengua de señas. El foco se centró en el fortalecimiento de las capacidades de servicio al cliente, como factor diferencial hacia los clientes y usuarios, la capacidad comercial y de logro de resultados en ventas, la sensibilización del equipo hacia la generación de experiencias positivas al cliente y la prestación de un servicio humanizado.

TM8

Desarrollo del Talento Humano

C103-1,
C103-3

Colsubsidio está comprometido con brindar a sus trabajadores crecimiento integral a través de estrategias de desarrollo, compensación competitiva en el mercado, ambientes sanos y saludables y, conciliación vida personal y laboral.

70 de los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio participaron en estas formaciones, con un promedio de dos capacitaciones por trabajador. Durante el año, se realizaron 12 actividades de formación.

Capacitación para desarrollo de competencias organizacionales y técnicas

	Horas de formación		# Empleados en formación		Media total horas de formación	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Dirección	40	23	2	2	20	12
Coordinación	4.446	1.576	268	87	17	18
Ejecución	282	105	24	9	12	12
Soporte	14.909	2.547	1.139	258	13	10
Total	23.928		1.789		13	



En el 2019, se desarrolló nuevamente la Convención Nacional que reunió a

540 trabajadores de las diferentes ciudades del país, con el propósito de inspirarlos con el eslogan “El Cliente nos hace latir” y de llevar a la práctica por convicción, acciones que fortalecieran la competencia de servicio y que impactarían directamente en la fidelización de clientes hacia la marca.

Esta experiencia se enfocó principalmente en:

Propósito de servicio

Encontrar el sentido en lo que se hace, cómo poder impactar de manera positiva en el cliente.

Enfoque en el cliente

Todo con mente, corazón y acción para ser partícipes de su historia, agregar valor y crear experiencias “Memorables”.



“El Corazón como Indicador”

Llenar corazones de lado (equipo) y lado (cliente).

Pasión por el cliente
Crear la aventura,
sorprender y encantar.

Involucrar al cliente

Convertir al cliente en el centro del equipo y establecer con el cliente la mejor ruta para la atención.

Liderazgo basado en el Servicio

Fortalecer la relación con el cliente y ponerse como líder a disposición del equipo y la organización para hacerlo realidad.

Diversidad e inclusión

C405-1

TM9

Medicamentos Colsubsidio en su Estrategia Competitiva 2019 – 2022 ratificó la importancia de la inclusión de la diversidad en sus usuarios y trabajadores. En este marco, para el diseño de la Droguería Incluyente que atiende a población con discapacidad se incluyó en el proyecto a un trabajador con discapacidad auditiva y se conformó un equipo multidisciplinario de trabajadores a quienes se formó en lengua de señas, lo cual permite brindar un servicio diferencial.

C103-1,
C103-2

Se realizaron actividades de sensibilización con trabajadores y usuarios denominados “Bazares Incluyentes”, en donde la población con discapacidad ofreció al público diferentes productos o servicios.

En Colsubsidio existe el Comité de Convivencia, de acuerdo con la legislación, como canal dispuesto para reportar las situaciones que pudieran presentarse en términos de discriminación.

C103-3
C406-1



Gestión del desempeño

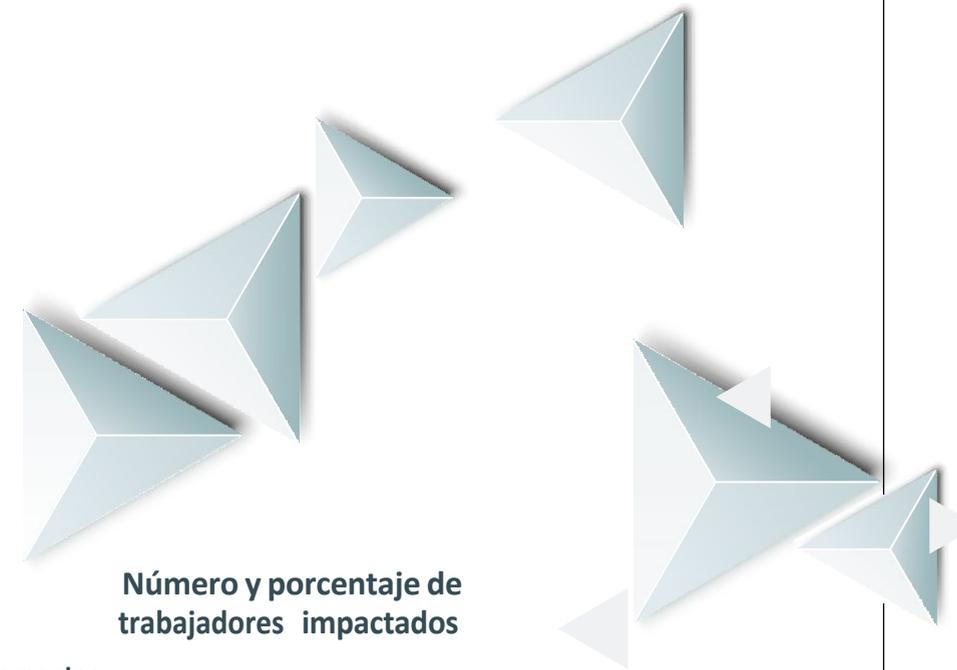
C404-3

Con el fin de asegurar resultados sostenibles, Colsubsidio tiene definido un sistema de medición del desempeño organizacional que permite medir y evaluar la contribución de los trabajadores al logro de los objetivos de la organización.

Este sistema, con un enfoque de equipos, busca asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la Corporación, por medio de la definición, seguimiento y evaluación de los Tableros de Resultados de los equipos de los que son responsables los líderes.

Medicamentos Colsubsidio definió y evaluó los Tableros de Resultados

de las jefaturas de departamento, homólogos y posiciones clave del nivel de coordinación. Para el año 2019, se definieron 334 Tableros de Resultados, a los que se les hizo monitoreo y evaluación.



Número y porcentaje de trabajadores impactados

Departamentos y homólogos

Mujeres

2 2019 3 2018

Hombres

3 2019 2 2018

Coordinación

Mujeres

237 2019 1 2018

Hombres

92 2019 3 2018

Cultura del Reconocimiento

En el marco del fortalecimiento de la cultura de reconocimiento de la Corporación, donde se busca que los líderes, los trabajadores y los equipos actúen consecuentemente con los valores organizacionales y se sientan orgullosos y comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de las brechas sociales en el país, Medicamentos Colsubsidio participó en la segunda edición del Programa de Reconocimiento-SER Colsubsidio

en el que se exalta públicamente a aquellas personas y equipos que dan la milla extra, que se destacan por la prestación

efectiva del servicio y que logran resultados extraordinarios.

Participantes del Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio

Postulados Premiados

Trabajador Ejemplar

35 3

Líder Ejemplar

28 1

Equipos Servicio al Cliente

2 1

Permanencia

(15, 20, 25, 30, 35 y 40 años)

39 39

Dentro de los ganadores fueron reconocidos cinco trabajadores de establecimientos farmacéuticos y dos de los Centros de Distribución.



Bienestar Integral

C401-2

Colsubsidio ofrece un portafolio de beneficios con el que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de sus trabajadores.

En el año 2019, se realizó el Día de la Familia como un espacio para promover la integración y el bienestar de los trabajadores y sus familias en el que participaron

2.055 trabajadores y
4.111 familiares del equipo de Medicamentos Colsubsidio.



Los trabajadores del Servicio participaron en los diferentes programas de bienestar desarrollados por la Corporación, tales como:

CONMEMORACIONES Y CELEBRACIONES DE FECHAS ESPECIALES

Día de la mujer
Día de la secretaria
Día de la madre
Día del padre
Aniversario Colsubsidio y Día de la gratitud
Halloween
Navidad
Novena de aguinaldos

DÍA DE LA FAMILIA

Realización de jornadas de integración trabajador – familia a nivel nacional.

RUTA DEL BIENESTAR

Activación presencial en sedes con información sobre estilo de vida saludable, pausas vitales, salud, presentación del portafolio de beneficios como afiliado a Colsubsidio, divulgación de la existencia del comité de convivencia laboral y la forma de acceder a él y la presentación de los beneficios como trabajador Colsubsidio.

ENTREGA DE REGALOS

Obsequio de reconocimiento para trabajadores que tienen hijos menores de 11 años.



Así mismo, una vez identificadas las necesidades de los trabajadores, Colsubsidio entregó beneficios para salud, educación y vivienda, entre otros. Los beneficios entregados a los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio, durante el año, fueron los siguientes:



	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado
	Auxilio de alimentación		Auxilio de maternidad		Auxilio de movilización		Auxilio educativo trabajador	
2019	97	\$53.839.557	61	\$20.642.365	127	\$213.615.188	203	\$197.740.745
2018	2	\$4.334.400	67	\$20.941.777	11	\$23.282.400	209	\$190.544.413
	Auxilio educativo hijo trabajador		Auxilio muerte de familiares		Bonificación extralegal		Entrega de útiles escolares	
2019	981	\$238.485.448	30	\$4.351.070	317	\$214.511.102	981	\$21.573.250
2018	881	\$207.941.005	34	\$4.846.304	344	\$221.099.564	881	\$18.701.536
	Cambio de lentes		Permiso de matrimonio		Prima de antigüedad		Prima de nacimiento	
2019	197	\$11.695.589	5	\$2.465.331	144	\$311.973.003	46	\$2.998.962
2018	174	\$9.952.445	3	\$1.724.775	172	\$315.257.920	66	\$4.259.635



	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado	Beneficios entregados	Valor desembolsado
	Prima de vacaciones		Auxilio de salud		Póliza de salud		Créditos vivienda pacto colectivo	
2019	1.773	\$389.207.784	156	\$155.400.755	40	\$55.917.888	1	\$36.000.000
2018	1.784	\$344.474.638	119	\$141.934.466	26	\$14.655.334	2	\$38.000.000
	Auxilio de salud PAC Famisanar		Sura corporativo		Sura preferencial		Total	
2019	225	\$187.798.699	284	\$270.236.309	91	\$97.947.454	5.759	\$2.486.400.498
2018	—	—	—	—	—	—	4.775	\$1.561.950.612

Datos correspondientes a los beneficios entregados a trabajadores de Medicamentos Colsubsidio.
Cifras expresadas en pesos.
Este dato no incluye los incrementos salariales que para el 2019 sumaron \$21.573.250





Diálogo social

Colsubsidio está comprometido con la promoción de la igualdad de oportunidades para todos sus trabajadores. Durante el 2019, la Corporación cumplió íntegramente con los compromisos acordados en el Pacto Colectivo de 2018 – 2020 del que hacen parte 2.923 trabajadores de Medicamentos Colsubsidio.



C102-41,
C407-1

Así mismo, la Corporación respeta el derecho de libre asociación sindical, por eso concedió 228 días de permiso para actividades sindicales y realizó reuniones bimestrales con la organización sindical. Al cierre del 2019, 18 trabajadores de Medicamentos Colsubsidio formaban parte del sindicato.

Por otro lado, se fortalecieron las acciones para brindar ambientes de trabajo sano a través del Comité de Convivencia Laboral y de los medios de comunicación de la Corporación, se posicionaron los mensajes de sana convivencia con el fin de generar buenas relaciones entre los trabajadores.



Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

C403-1

El Servicio de medicamentos está alineado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colsubsidio que busca proteger la integridad y la salud de los trabajadores y demás grupos de interés, en un ambiente de trabajo sano y seguro. Por esto, desarrolló programas de prevención de accidentes, enfermedades laborales, hábitos saludables para mejorar las condiciones laborales, de seguridad, salud y ambiente en el trabajo. Estas acciones buscaron anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que pudieran afectar dichas condiciones en los lugares de trabajo.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la Caja esta diseñado de acuerdo con la normatividad vigente, en especial a los componentes del decreto 1072 del 6 de mayo de 2015 del Ministerio de Trabajo, que fue implementado bajo la estructura de un proceso por etapas, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora continua. Este Sistema fue evaluado por el Consejo Colombiano de Seguridad y obtuvo una calificación de 83 puntos, 13 puntos más alto que la obtenida en el 2018.

Medicamentos Colsubsidio participa en los diferentes escenarios de formación, levantamiento, análisis y gestión de acciones que permiten generar bienestar integral. Durante el 2019 se realizaron las siguientes acciones:



GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS

Identificación, evaluación y valoración de aquellos aspectos que generan situaciones o condiciones que pudiesen afectar el bienestar, la salud y la seguridad de los usuarios, trabajadores y contratistas. Para esto se desarrollaron controles a través de ocho programas de gestión (seguridad industrial y emergencias) y seis programas de vigilancia (medicina preventiva y del trabajo).



INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

En Colsubsidio se reportan e investigan estos eventos con el fin de determinar las causas que los generan y a través de acciones individuales de los líderes-trabajadores y/o de los programas de gestión/vigilancia, eliminarlas evitando su repetición o mitigando su impacto, en caso de que se presenten de nuevo.

C403-2,
C403-3



CONDICIONES DE SALUD

El trabajador reporta su condición de salud al líder, quien a su vez informa al equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de determinar y adelantar las acciones según sea la condición reportada.



REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS

En la Intranet Corporativa existe un espacio en el que los trabajadores y los contratistas pueden reportar situaciones que podrían tener el potencial de afectar el bienestar, la salud y la seguridad de ellos, sus compañeros y/o clientes.

C403-7



COMITÉ DE CONVIVENCIA

Es el escenario en donde Colsubsidio escucha a los trabajadores ante presuntas situaciones de acoso laboral en sus diferentes manifestaciones. En este espacio se buscan las posibles soluciones y los acuerdos que subsanen lo expuesto. De allí se desprenden actividades de intervenciones individuales o grupales.



ISOLUCIÓN

Es el gestor documental en donde los trabajadores y líderes pueden consultar los documentos que soportan los programas del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

C403-4



COMUNICACIÓN

Colsubsidio comunica a los líderes y los trabajadores los resultados y acciones a través de boletines informativos en la intranet, comunicados, correos electrónicos, entre otros y el equipo directivo de la Gerencia informa y difunde a las diferentes áreas y trabajadores.



C403-5,
C403-6

Con el fin de fomentar la promoción de los estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades, se adelantaron las siguientes actividades, tanto físicas como de formación bajo la línea de los programas de gestión (seguridad industrial y emergencias) y vigilancia (medicina):

Actividad
o programa



Biológico

64

Personas

19

Personas

Capacitadas en conceptos básicos en SST, inspección de seguridad

45

Personas

Capacitadas en cuidado e higiene de manos



Biomecánico

11

Personas



Conservación de la voz

39

Personas



Emergencias

548

Personas

387

Personas

Actualizadas en el Plan de Emergencias por cumplimiento de requisito legal

10

Personas

Trabajaron el levantamiento del plan de emergencias

151

Personas

Trabajaron en la planeación y ejecución del Simulacro de Emergencia



Gestión de accidentalidad

84

Personas

19

Personas

Capacitadas en conceptos básicos en SST, inspección de seguridad

48

Personas

Empoderamiento a líderes frente a la gestión de la accidentalidad (Investigación de accidentes, seguimiento a planes de acción - cierre de investigaciones)

17

Personas

Recibieron sensibilización y la divulgación del estándar o prácticas seguras.



Inspecciones integrales

200

Personas



Sistema de gestión y riesgos

432

Personas

387

Personas

Recibieron la actualización de la matriz de peligros

45

Personas

Inducción del SGSST

C403-8,
C406-1

Durante el año se socializaron los planes de emergencia, las matrices de riesgo, las inspecciones integrales, el reporte de actos y condiciones inseguras y la participación de los trabajadores en los Comités de Seguridad Vial, COPASST y el Comité de Convivencia que representan al cien por ciento de los trabajadores de la organización.

C403-9,
C403-10

Los principales indicadores de Salud y Seguridad para Medicamentos Colsubsidio se presentan a continuación:

Accidentalidad

	2017	2018	2019
Frecuencia	1,7% (1)	1,7% (1)	1,7% (1)
Severidad	25% (2)	26% (2)	15% (2)

Ausentismo

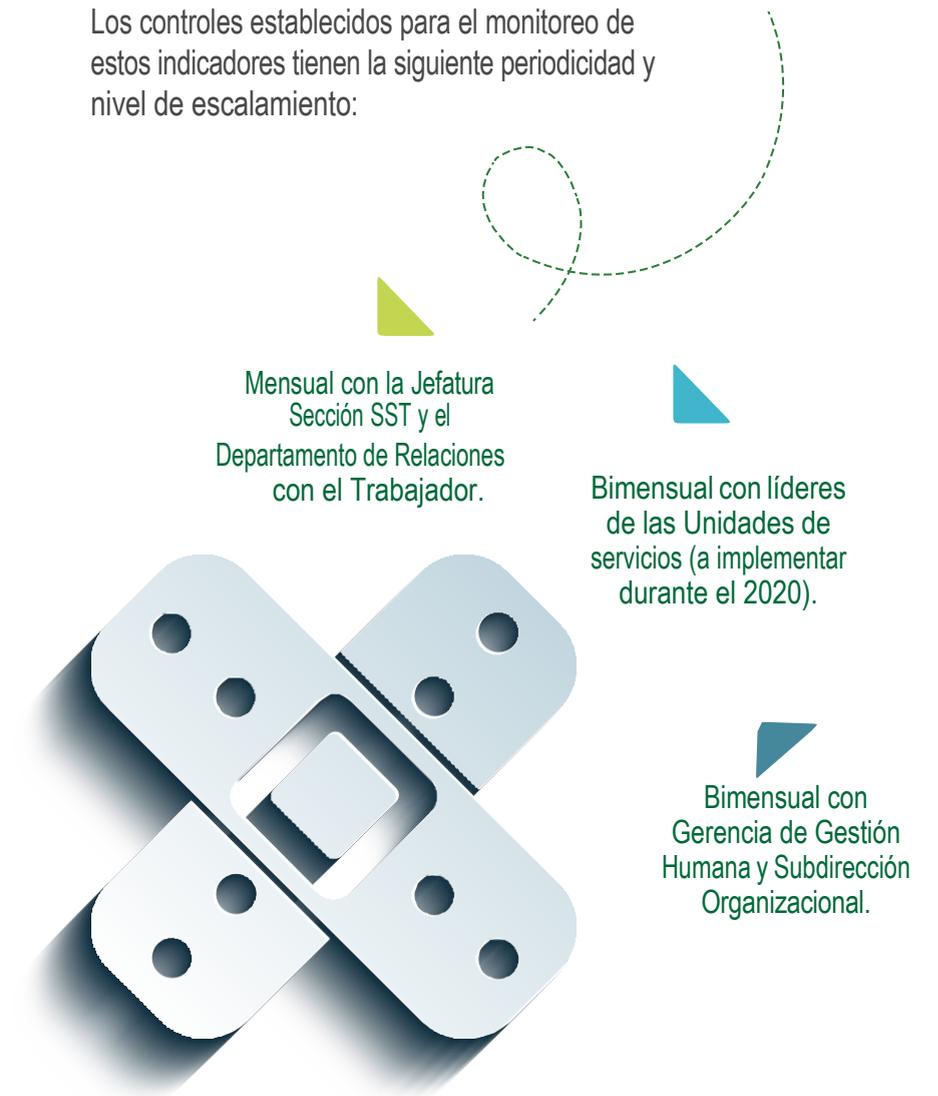
	2017	2018	2019
Severidad	1,3% (3)	1,5% (3)	1,4% (3)

Enfermedad Profesional

	2017	2018	2019
Incidencia	0(4)	0(4)	0(4)
Prevalencia	308,76(5)	275,76(5)	217,21(5)

- (1) Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron 2,06 accidentes de trabajo Resolución 312 de 2019
- (2) Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron 12,80 días por accidente de trabajo. Resolución 312 de 2019
- (3) En el mes se perdió 8,33% de días programados de trabajo por incapacidad médica. Resolución 312 de 2019
- (4) Por cada 100.000 trabajadores existen 1 caso nuevo de enfermedad laboral en el periodo 2019. Resolución 312 de 2019
- (5) Por cada 100.000 trabajadores existen 10 casos en la Unidad de Servicio de Medicamentos, tanto nuevos como antiguos (Prevalencia). Resolución 312 de 2019

Los controles establecidos para el monitoreo de estos indicadores tienen la siguiente periodicidad y nivel de escalamiento:



Contribuir a la conservación del medio ambiente

La gestión ambiental de Medicamentos Colsubsidio está enmarcada dentro de la Política Integrada de Sistemas de Gestión y el Modelo Ambiental Corporativo de Colsubsidio. Cada establecimiento farmacéutico cuenta con un Plan Integral de Gestión Ambiental, el cual constituye la hoja de ruta en tres componentes específicos de los ejes ambientales: en el eje de agua el ahorro y uso eficiente, en el eje aire la medición y consumo energético y en el eje de suelo la gestión integral de residuos.



C102-11

Ejes ambientales



AIRE



AGUA



SUELO



BIODIVERSIDAD

Plan operativo ambiental



Responsabilidad
Legal



Desempeño
Ambiental



Innovación
Ambiental

Estándares
de Excelencia
Ambiental

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Eje ambiental aire

En la búsqueda de optimizar el consumo energético del Servicio, se desarrollaron estrategias de ahorro y uso eficiente de energía en los establecimientos farmacéuticos, implementando el cambio tecnológico de iluminación convencional a LED y adelantando la verificación de equipos a través del programa de mantenimiento preventivo, estrategias que para el año 2019 redundaron en el ahorro de energía en 87 sedes con respecto al año anterior.

Durante el período comprendido entre diciembre 2018 y noviembre de 2019, el consumo energético fue de

4.448.317 kwh

(14 billones de Julios),
lo cual equivale al 13,29%
del consumo de la Caja.

El consumo promedio por persona fue de 1.994 kWh (7,2 millones de julios) considerando únicamente la cantidad de trabajadores y de 0,22 kWh (796.024 julios) considerando tanto trabajadores como usuarios atendidos en ese período.

C302-1,
C302-3



Consumo energético
Medicamentos
Colsubsidio en Julios.

14.624.003.667.240*

2019

11.415.309.782.040

2018

10.010.731.383.360

2017

13.680.378.190.440

2016

* Período reportado 01-Dic-

2018 a 30-Nov-2019, no se cuenta con información de diciembre 2019 debido a los ciclos de facturación de los diferentes prestadores del servicio de energía. Se toma como línea base el año 2019.

Fuente:
Herramienta Huella de Carbono matriz Consulta Consumos (información proveniente de Servicios Públicos)

Aunque no se evidencian ahorros en el consumo total de energía eléctrica durante el año, se logró mayor eficiencia en el uso del recurso teniendo en cuenta el aumento en la apertura de 68 nuevos puntos y el número de usuarios atendidos.



Emisiones

C305-1,
C305-2

Medicamentos Colsubsidio es consciente del impacto ambiental generado por la emisión de gases efecto invernadero derivados de la prestación del servicio, por ello desde el año 2018 realiza la medición de su huella de carbono a través de una herramienta automatizada que facilita el análisis de la información y la implementación oportuna de medidas de carácter preventivo y correctivo.

La huella de carbono del Servicio fue de

1.212,4 tCO2

que equivale al 2,24% de la huella total de la Caja,

cifra menor a la presentada en el año 2018, a pesar de la expansión de cobertura que tuvo la cadena en el 2019.



Dentro de las estrategias para la reducción de la huella de carbono se destacan la sustitución de la iluminación convencional, la ejecución de los mantenimientos preventivos a los sistemas de refrigeración, la capacitación y sensibilización de los trabajadores, en especial frente al uso racional de energía.

Medición de huella de carbono Medicamentos Colsubsidio

Alcance 1
(tCO2)

27,56

2019

127,64

2018

Alcance 1: en el 2019 debido a un control estricto en la identificación y mantenimiento de fugas de refrigerante y al cambio de equipos que operan con refrigerantes menos contaminantes, se alcanzó un total de 27,56 Ton CO2, factor que disminuyó cuatro veces con respecto al año anterior.

Alcance 2
(tCO2)

1.184,84

2019

1.112,45

2018

Alcance 2: en el 2019 hubo un crecimiento del 6,5% en comparación con las emisiones de CO2 generadas en el año anterior, debido al crecimiento de la operación del servicio.

TOTAL

1.212,4

2019

1.240,09

2018

Para esta medición se tuvo en cuenta:

- Alcance 1: las emisiones resultantes del consumo de gas refrigerante
- Alcance 2: las emisiones generadas producto de la electricidad consumida.

En conjunto con aliados estratégicos, se evitó la emisión de 310 kg de CO2 con la gestión de medicamentos vencidos o averiados con gestores autorizados, que realizan y certifican el cálculo de su huella, asociado al aprovechamiento de empaques y embalajes susceptibles de reciclaje.



Eje ambiental agua

C303-5

El consumo hídrico de Medicamentos Colsubsidio equivale al 3,71% del consumo total de la Caja, aunque no representa un consumo considerable, cada establecimiento cuenta con un programa que incluye lineamientos para garantizar el uso eficiente del recurso y la implementación de buenas prácticas con enfoque preventivo.

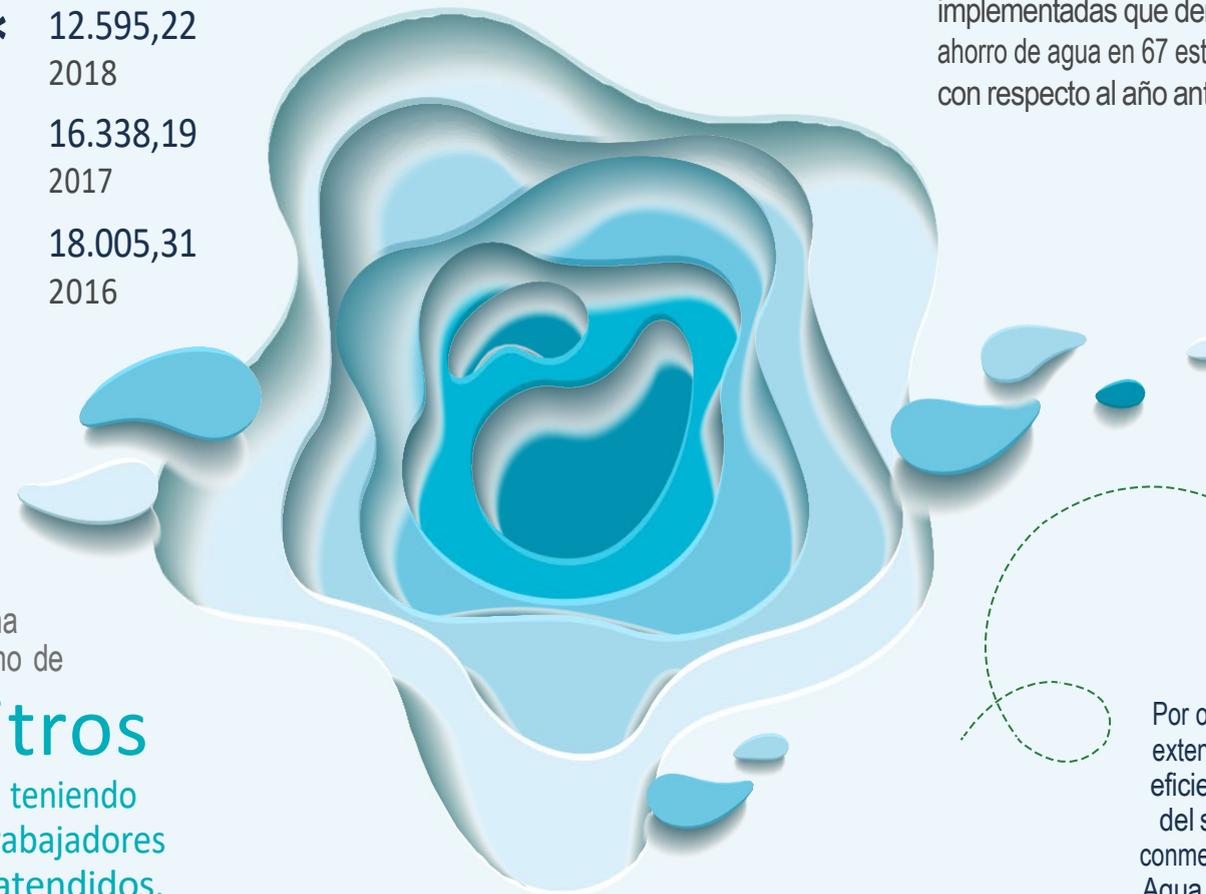
Consumo de
agua (m³)

23.377,75*	12.595,22
2019	2018
	16.338,19
	2017
	18.005,31
	2016

* Período reportado 01-Dic-2018 a 30-Nov-2019, no se cuenta con información de diciembre 2019 debido a los ciclos de facturación de los diferentes prestadores del servicio de acueducto. Se toma como línea base el año 2019. Fuente: Matriz de Indicadores (información proveniente de Servicios Públicos).

El año 2019 la cadena cerró con un consumo de

1,21 litros
por persona teniendo
en cuenta trabajadores
y usuarios atendidos.



Aunque no se presenta un ahorro en el total del agua consumida durante el año, se evidenció mayor eficiencia en el uso del recurso teniendo en cuenta la apertura de 68 nuevas sedes y las estrategias de sensibilización implementadas que derivaron en el ahorro de agua en 67 establecimientos con respecto al año anterior.

Dentro de las actividades desarrolladas encaminadas al ahorro del agua se destaca la medición de la huella hídrica, el mejoramiento de prácticas de aseo en los establecimientos y el uso de productos de limpieza y desinfección con características biodegradables que evitan afectación a las fuentes hídricas.

Por otra parte, con el fin de hacer extensivo el llamado frente al uso eficiente de agua a los usuarios del servicio, en el marco de la conmemoración del Día Mundial del Agua, se publicó un artículo en la revista Vida Sana.

Eje ambiental suelo



TM5

La gestión de los residuos se realiza mediante estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final, que permitan mitigar los impactos negativos ocasionados y potencializar los positivos, lo cual se materializa en el plan de gestión integral de residuos de los establecimientos.

C103-1

C103-2

Durante el año, se elaboraron 166 Planes de Gestión Ambiental, los cuales fueron auditados de manera interna como parte de las actividades de seguimiento y control y el reto para 2020 es lograr la actualización de otros 79 de acuerdo con los cambios normativos y las nuevas políticas corporativas.

Cada sede cuenta con un Comité de Gestión Ambiental que se reúne periódicamente con el fin de evaluar la eficacia de las actividades implementadas en el marco del plan y socializar los lineamientos corporativos en torno a la gestión ambiental.

Uno de los grandes logros en términos ambientales fue la sustitución total de bolsas plásticas en el proceso de entrega y dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud a los usuarios, estrategia que se llevó a cabo como parte de la implementación del Programa de Uso Racional de Bolsas, diseñado y aprobado por la autoridad correspondiente.

Actualmente, los productos se entregan exclusivamente en bolsas de papel.

C306-4

Durante el 2019 se realizó la compra de

5.186.100

unidades de bolsas de papel,

que equivalen a dejar de disponer aproximadamente 55 toneladas de plástico en relleno sanitario.



C103-3

Dentro de las actividades realizadas en la gestión de los residuos se destaca

Programa Posconsumo de Medicamentos Punto Azul

Se recolectaron

20,3

toneladas de producto farmacéutico en los 168 contenedores ubicados en las Droguerías y Servicios Farmacéuticos, Centros Médicos, Hoteles, y Centros Recreativos de Colsubsidio, contribuyendo a disminuir el impacto ambiental y sanitario, así como la falsificación, adulteración y contrabando de estos productos.

Durante el año se realizaron cinco jornadas de sensibilización, capacitación y difusión dirigidas a trabajadores de Colsubsidio en las sedes administrativas de Bogotá y Medellín. A su vez se promovió el programa en la Revista Vida Sana, en las redes sociales y la página web, con un alcance de 3.466 personas.

Por segundo año consecutivo, Medicamentos Colsubsidio se destacó como la primera cadena con mayor volumen de recolección de medicamentos, con un crecimiento del 18% con respecto al año anterior.



Programa Posconsumo de medicamentos
Punto Azul
Toneladas recolectadas



Posconsumo de Dispositivos Médicos

En materia de disposición de residuos tales como lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría derivadas de tratamientos de usuarios y los riesgos asociados a contaminación cruzada, transmisión de enfermedades e infecciones, afectación de ecosistemas y biodiversidad resultantes de la inadecuada gestión de los mismos, se diseñó e implementó la iniciativa de posconsumo de dispositivos médicos

la cual opera a través de la venta de recipientes rígidos (guardianes) y la posterior disposición en los contenedores instalados en los establecimientos farmacéuticos del programa.

En la fase de diseño se trabajó con los usuarios de las Entidades Promotoras de Salud, los gestores de residuos y las empresas y autoridades del sector para definir un mecanismo idóneo para el almacenamiento, recolección y disposición, que permita mantener la seguridad de los usuarios, trabajadores y gestores de recolección. De igual manera se evaluó la demanda de este tipo de dispositivos

por parte de los usuarios y se definió inicialmente la cobertura del Programa en Cundinamarca y Antioquia.

Para la fase de ejecución se capacitó a los usuarios y trabajadores sobre el adecuado manejo de estos residuos y las implicaciones de la inadecuada gestión de los mismos. Se instalaron diez contenedores en los departamentos mencionados logrando recolectar al terminar el año un volumen total de 10 Kg.

Mediante la implementación de este programa se contribuyó a mitigar los riesgos asociados a contaminación cruzada, transmisión de enfermedades e infecciones, afectación de ecosistemas y biodiversidad. El Programa fue difundido en redes sociales, página web y diferentes artículos de la revista "Vida Sana" además de actividades en los servicios farmacéuticos.





**Programa
posconsumo de pilas**

Para este programa se dispusieron 29 contenedores distribuidos en Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Boyacá, en los cuales se recolectaron

157,95 kg.

en 2019, evidenciando un crecimiento superior del 250% comparado con el peso recolectado en 2018.



**Residuos generados en la operación
de los establecimientos farmacéuticos**

Se desarrollaron a lo largo del 2019 dos programas para gestionar este tipo de residuos, los resultados fueron los siguientes:

▲ **Aprovechamiento de Icopor
(residuo no peligroso)**

Teniendo en cuenta que el poliestireno expandido, conocido en nuestro país como Icopor es un residuo de alto volumen, bajo valor comercial y alto impacto ambiental, se realizó una alianza con una empresa reconocida del sector para la adecuada disposición y aprovechamiento de este material. Durante el año se entregaron 2.178 kilogramos (Kg), que fueron incorporados como materia prima para la fabricación de otros productos, entre estos 5.000 guardianes para residuos cortopunzantes que fueron dispuestos en establecimientos farmacéuticos de Cundinamarca y Antioquia. En contraprestación por la entrega de este residuo, el aliado apalancó un comedor comunitario que provee almuerzos a la comunidad recicladora con quienes trabajan entregando 726 almuerzos durante el año 2019.



▲ **Disposición final de residuos de la logística
de reversa y de establecimientos farmacéuticos**

Los productos cuya vida útil expiró fueron entregados a un gestor autorizado para el transporte y disposición final favoreciendo el desarrollo de procesos industriales, en donde se utilizó el poder calorífico de estos residuos como fuente de energía.



C306-2

A continuación, se presenta la información referente al tipo de residuo y el método de eliminación, excluyendo los residuos recolectados bajo los programas posconsumo pues no son generados por la operación

Peligrosos

Incineración

9.037,80

2019*

6.953,85
2018

2.942,50
2017

Recuperación

8,80

2019*

63,50
2018

2,10
2017



Total 2019*

9.046,18

2019*

7.017,35
2018

2.944,60
2017



Gestión de residuos
(kg/año)

No Peligrosos

Reciclaje

11.507,57

2019*

621,00
2018

1.018,50
2017

Recuperación

2.178

2019*

0
2018

0
2017



Total 2019*

13.685,57

2019*

621,00
2018

1.018,50
2017

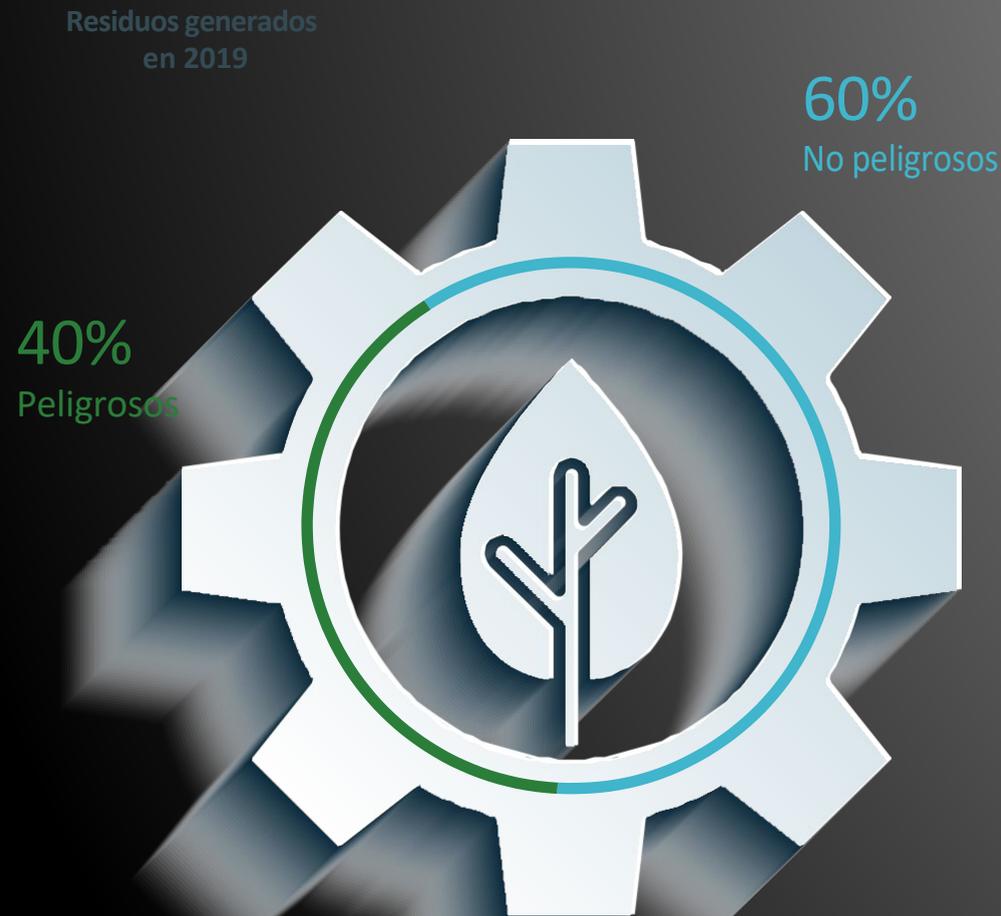
* Los datos reportados corresponden al período comprendido entre 01-Dic-2018 y 30-Nov-2019. Fuente: Matriz de Residuos (información proveniente de los consolidados mensuales con los gestores de residuos y la UES Medicamentos en lo referente al Icopor).



La generación de residuos peligrosos se incrementó un 29% con respecto al año 2018, lo cual corresponde al crecimiento de la operación.

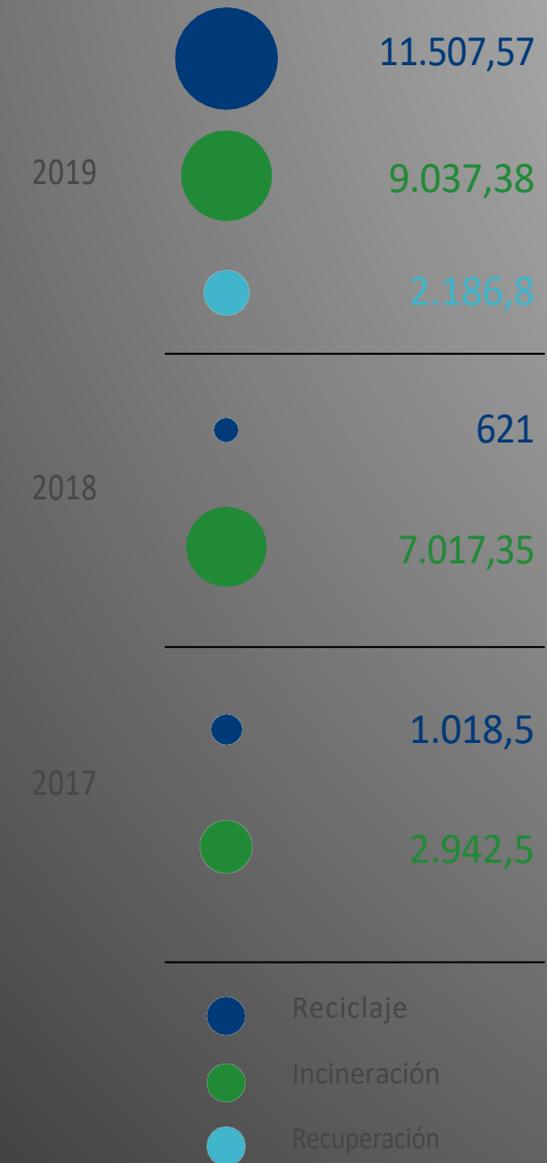
Se logró un aumento considerable en el aprovechamiento de residuos no peligrosos mediante reciclaje y recuperación, gracias a la implementación de nuevas alternativas para residuos como el Icopor.

Adicionalmente, el traslado del Centro de Distribución de Medicamentos conllevó a la producción de una cantidad importante de residuos aprovechables como papel, residuos metálicos provenientes de mobiliario y estantería, sumado a los residuos propios de la operación de las diferentes sedes.



* No incluye la cantidad recolectada en los programas posconsumo de medicamentos, dispositivos médicos y pilas.

Cantidad de residuos por tipo de tratamiento (kg)



* No incluye la cantidad recolectada en los programas posconsumo de medicamentos, dispositivos médicos y pilas.



Inversiones y Conciencia Ambiental

Con la convicción de que el desarrollo humano está estrechamente ligado a la protección del medioambiente, durante el año se desarrollaron programas de sensibilización y capacitación, entre los que se destacan:

Alertas por contaminación atmosférica en Bogotá

Se desarrolló una campaña en los establecimientos farmacéuticos ubicados en zonas de alerta amarilla por contaminación atmosférica, con la finalidad de dar recomendaciones a usuarios para evitar afectaciones en la salud. La comunicación fue enviada a 93 establecimientos farmacéuticos en la ciudad de Bogotá.

Celebración del día de la Tierra

Se realizaron tres campañas a nivel nacional de recolección de residuos Posconsumo de Medicamentos Punto Azul y diversas comunicaciones internas y externas en redes sociales.

Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente

Se desarrollaron actividades en siete establecimientos de Cundinamarca, Valle del Cauca y Bogotá, con el lema "Colsubsidio por la vida", sensibilizando 581 personas a través de una campaña masiva en medios internos y redes sociales con el fin de generar conciencia frente a los efectos nocivos de la contaminación del aire.



Póngase PIGA con el planeta

Se capacitaron en los lineamientos del Plan Integral de Gestión Ambiental a

393

establecimientos farmacéuticos.



Comunicación a los usuarios

A través de la Revista Vida Sana, la página web y las redes sociales se publicaron recomendaciones para el manejo seguro de los residuos de posconsumo de medicamentos y dispositivos médicos, así mismo se hicieron campañas incentivando el uso eficiente de los recursos naturales.



Generar desarrollo humano integral

C413-2

Medicamentos Colsubsidio es consciente del aporte que debe realizar para el cumplimiento de la misión de la organización, generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, el desarrollo humano integral y el desarrollo sostenible, por ello está comprometido con facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud de forma fácil y con asesoría de expertos.

Para cumplir con este compromiso, desarrolla su gestión a través de varias estrategias, tales como: facilitar el acceso a medicamentos, trabajar por la seguridad del paciente, promover estilos de vida saludable, controlar el abuso de fórmulas médicas y promover la diversidad y la inclusión de personas diversas, tanto en los trabajadores como en los usuarios.



Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud

TM2

C103-1,
C203-1,
C203-2

Para garantizar mayor acceso a los medicamentos, dispositivos médicos y productos para el cuidado de la salud, de calidad, de forma fácil y con asesoría de expertos, se trabaja en la ampliación de canales alternos de dispensación (físicos y virtuales) para garantizar la prestación del servicio acorde con las necesidades de los clientes.

C103-2,
C103-3

Durante el año se trabajó en los siguientes frentes:



Servicios Farmacéuticos

Se continuó con la prestación del servicio de dispensación de medicamentos y productos para el cuidado de la salud a los afiliados de Famisanar, Nueva EPS, Sura EPS y Coomeva, con

4.801.154

usuarios asignados,

lo que representó una participación del 21% del régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Se dispensaron

22 millones

de fórmulas de medicamentos,
equivalentes a cerca de

1.392 millones

de unidades de productos.

El año cerró con
138 establecimientos
farmacéuticos localizados en
16 departamentos del país.

Droguerías

Durante el año, el canal comercial llegó a más de

9.735.000

transacciones y

271.276 millones
de pesos

en ventas brutas, con un crecimiento frente al 2018 del 12,3% superando el del sector que se mantiene por debajo de dos dígitos y logrando una participación del 8.1% en el mercado a nivel nacional.

Como parte del portafolio de servicios, se continuó trabajando por la mejora de las condiciones de vida de

378 mil

afiliados a la Caja a través de campañas de mercadeo acordes a cada uno de los segmentos poblacionales,

lo cual permitió la venta de productos para el bienestar y cuidado de la salud, favoreciendo el acceso a los medicamentos, al obtener el 10% de descuento por compras de \$50.000 o más y disminuyendo su gasto de bolsillo en

\$5.944 millones.

Droguerías Colsubsidio llegó al 26% del total de los afiliados a la Caja con 1.400.000 transacciones, equivalentes a \$93.159 millones y un ticket promedio de 1,8 veces superior en comparación con el promedio que se tenía.



Droguería Incluyente

Con el fin de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad en términos de accesibilidad, comunicación y asesoría de expertos en el uso de medicamentos, se desarrolló este proyecto que involucró profesionales sanitarios, así como de otras especialidades y la asesoría permanente de asociaciones expertas en materia de accesibilidad y necesidades de la población con discapacidad. Adicionalmente, se desarrollaron actividades para conocer las necesidades y expectativas de las personas en condición de discapacidad.

Este es un proyecto innovador, ya que no existen en el país droguerías incluyentes que cuenten con herramientas para la comunicación y educación en el uso de medicamentos y productos para el cuidado de la salud. Dentro de las características de la Droguería Incluyente, se destacan:



Paralelamente se desarrollaron actividades para sensibilizar a otros grupos de interés como trabajadores y público en general, a través de muestras comerciales de diferentes productos elaborados por personas con discapacidad.



App de dispensación

conscientes de la importancia de la experiencia digital y buscando el posicionamiento del App de dispensación como un canal de acceso a los medicamentos, se diseñó la Campaña APPreciando Vidas y otras estrategias de comunicación, las cuales permitieron alcanzar un crecimiento del

218%

frente al 2018,

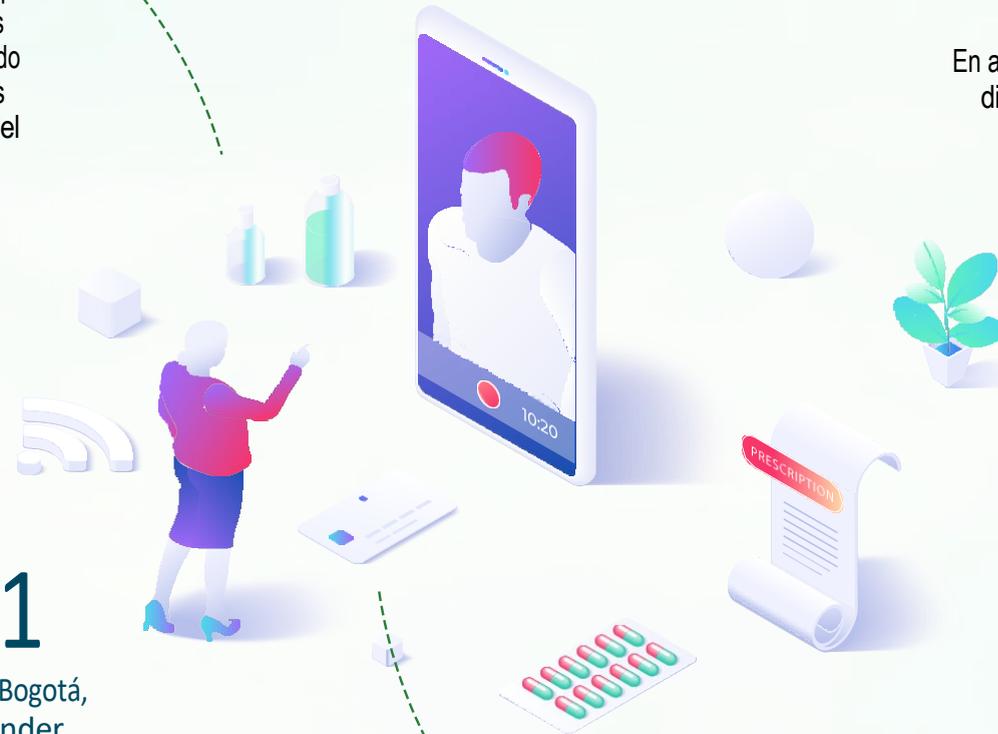
ampliando la cobertura a seis departamentos y cerrando el año con

236.060

pedidos entregados a domicilio,

161.921

pedidos adicionales, en Bogotá, Cundinamarca, Santander, Villavicencio, Antioquia y Atlántico.



En aras de mantener el posicionamiento en el canal digital y presencial se trabajaron nuevos retos:

Incurción en otros canales disponibles del sector, que son especialmente relevantes para las nuevas generaciones, quienes buscan variedad de productos de manera cómoda, ágil, segura y sin salir de su casa, a través de plataformas de domicilios. Estas alianzas permitieron incrementar el número de clientes y ventas de manera eficiente, disminuyendo los costos operativos y logrando resultados financieros equivalentes a las ventas de seis establecimientos con atención presencial.

Fortalecimiento de la alianza con la cadena de Supermercados Jerónimo Martins, logrando presencia en el interior de 23 Tiendas Ara en municipios de Cundinamarca, Boyacá y Tolima.



Seguridad del paciente

TM3

C103-1

Uno de los aspectos relevantes para Medicamentos Colsubsidio es trabajar por la seguridad del paciente en todos los eslabones de su cadena de valor. Por esta razón está alineado a la Política Corporativa de Seguridad del Paciente que garantiza el trabajo conjunto de todos los actores del proceso de atención sanitaria para identificar, controlar y mitigar de manera responsable los riesgos, con el propósito de fortalecer la atención segura de los usuarios.

C103-3

Dentro de las estrategias implementadas se destacan las siguientes:

El auxiliar de farmacia recibe la prescripción evaluando que cumpla con las características y el contenido establecido en la normatividad colombiana y verifica la cantidad requerida para el tiempo de tratamiento conforme a su dosis, frecuencia y vía de administración. En caso de novedad se debe informar al usuario y por su seguridad abstenerse de la dispensación.

C417-2

Para gestionar la dispensación segura de medicamentos se fortaleció la aplicación de los cinco filtros de la dispensación, a través de la capacitación del personal y la generación de ayudas visuales que permiten su aplicación permanente. A partir del gráfico de una mano se ilustra el “paso a paso” para la correcta dispensación de productos y la forma de gestionar correctamente un error de dispensación, en caso de que ocurra.

Los pasos que se determinaron fueron los siguientes:



Lee e interpreta la prescripción



Alista el producto con la prescripción



Verifica y registra con la prescripción en el sistema de información



Realiza dispensación informada



Solicita al usuario de la revisión de los productos

La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación de este corresponde a lo prescrito, así como las cantidades requeridas para el tratamiento.

Verificar que los productos solicitados por el usuario coinciden con los dispensados minimizando así la probabilidad de errores de dispensación.

Los productos deben entregarse al usuario verificándolos contra la fórmula médica, dándole información que permita el uso correcto de los mismos tal como: dosis, frecuencia, vía de administración, días de tratamiento, forma de almacenamiento y reconstitución.

La verificación de los productos involucra al usuario con su terapia farmacológica, garantiza una dispensación completa, correcta y minimiza los riesgos de una entrega equivocada.



Filtros de dispensación





Dispensación de medicamentos de control especial

A través del convenio con el Fondo Nacional de Estupefacientes se dispensa este tipo de medicamentos, los cuales por su potencial de abuso y dependencia son restringidos en su comercialización. Esta dispensación se hace en 27 establecimientos farmacéuticos de Bogotá y Cundinamarca y se soporta en un software en línea para el control de la dispensación, la generación de alertas y seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes.



Comité de fármaco vigilancia

La principal función de este comité es la detección, identificación y análisis de las situaciones en las que la seguridad y eficacia de un medicamento es cuestionada por los usuarios. Los eventos asociados a reacciones adversas y fallos terapéuticos se reportan a las empresas promotoras de salud a través de los respectivos programas de farmacovigilancia.

C416-1,
C416-2



Alertas Sanitarias

Dentro del Programa de farmacovigilancia se realiza la revisión de las agencias reguladoras de medicamentos para garantizar la seguridad y eficacia de los productos comercializados. Cada dos días hábiles se revisan las alertas emitidas por las agencias reguladoras de medicamentos, se socializa a los establecimientos farmacéuticos y se toman las medidas correspondientes con relación a los productos afectados con el fin de evitar la afectación de la calidad de nuestros productos y garantizar la seguridad y el uso adecuado de los mismos.

En la siguiente tabla se relacionan las alertas emitidas y socializadas a los establecimientos farmacéuticos en el periodo 2017 – 2019.

2019	25
2018	40
2017	39



Atención farmacéutica

Desde el área de gestión del riesgo se realizan consultas de seguimiento fármaco terapéutico, promoviendo estilos de vida saludables que favorecen la prevención y el control de las enfermedades cardiovasculares. También se participa en las actividades de farmacia comunitaria, brindando educación sanitaria a pacientes y trabajadores de Colsubsidio.

Durante el año se realizaron

48.900
intervenciones.



Dispensación informada

Durante el año se construyó material educativo para fortalecer los conocimientos de los trabajadores del área, mejorar el análisis e interpretación de la prescripción y asegurar la asesoría de expertos a los usuarios. Así mismo, se robustecieron las estructuras funcionales de las áreas de Aseguramiento de Calidad y de Gestión del Riesgo con el fin de trabajar en el fortalecimiento de los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia, seguridad del paciente y atención farmacéutica.

Las estrategias para garantizar la seguridad del paciente están enfocadas en la calidad de los medicamentos a lo largo de la cadena de abastecimiento y en la educación del usuario para el uso seguro de los medicamentos.



Asesoría de expertos

Con el fin de que los medicamentos sean usados de manera segura por parte de los usuarios, se realizaron 23 capacitaciones a los trabajadores de los establecimientos en los procesos técnicos que garantizan que los productos mantengan las especificaciones con los que fueron fabricados, las normas de correcta prescripción y dispensación, información para la administración, uso seguro de los mismos y la adopción de estilos saludables. En el 2019 se puso al servicio la línea de gestión clínica para resolución de dudas relacionadas con respecto a la prescripción del medicamento (dosis, interacciones, contraindicaciones, alertas sanitarias, MIPRES, etc.), reacciones adversas a medicamentos y otros productos.



Inspección, vigilancia y control

Durante el año, se realizaron 386 visitas de supervisión a nivel nacional, con el fin de asegurar que los establecimientos farmacéuticos cumplan con los estándares definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.



Cadena de frío

Con el fin de garantizar el efecto terapéutico, una vez el medicamento es administrado al paciente, estos deben permanecer bajo condiciones de refrigeración óptimas. Para evitar cualquier riesgo que pueda impactar negativamente la salud del paciente se monitorea constantemente la cadena de frío, asegurando que las condiciones de refrigeración requeridas se mantengan en todo momento y así detectar de forma oportuna las novedades, para que sean analizadas de manera puntual con el acompañamiento del proveedor.



Coordinación con aseguradoras y asociaciones de usuarios

En conjunto con las Entidades Promotoras de Salud y las asociaciones de usuarios se realiza un comité mensual centralizado en el análisis de temas específicos que redunden en la adecuada prestación del servicio. Por otro lado, con las aseguradoras se realizan mesas de trabajo trimestralmente para hacer seguimiento a los servicios contratados, presentando indicadores y los planes de acción, garantizando el sostenimiento del convenio.



Promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades

TM4

C103-1,
C103-2

Con el fin de asesorar en el uso racional de medicamentos y la adopción de estilos de vida saludables, Medicamentos Colsubsidio cuenta con diferentes mecanismos que le permiten comunicar de forma eficiente estos consejos a sus clientes y usuarios.

En la Revista Vida Sana se realizaron 115 publicaciones, elaboradas por un grupo multidisciplinario de profesionales que con rigor investigan y transmiten de manera clara consejos para el autocuidado y el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Así mismo, se tratan temas sobre el uso adecuado de medicamentos, consejos para vivir mejor, temas ambientales y artículos referentes a diversas patologías, entre otros.

Durante el año, se entregaron

1.214.350

ejemplares distribuidos en
18 departamentos.

Para la promoción de estilos de vida saludables en los afiliados y la salud de la sociedad en general, Medicamentos Colsubsidio acompañó durante el año los siguientes eventos:

C103-3

Gira nacional de conciertos "Entre Grandes Tour 2019" donde se impactó a más de **75.500** asistentes en seis ciudades.



La Carrera de la Mujer 2019, con el propósito luchar contra el cáncer de seno y que contó con la participación de

15.000

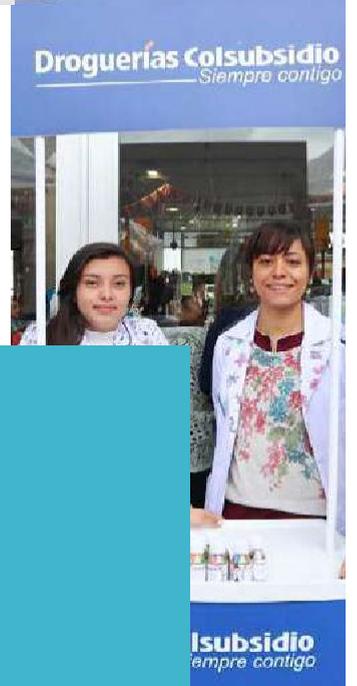
 mujeres.

En esta versión de la carrera, Colsubsidio propuso crear la categoría incluyente para permitir la participación de personas con discapacidad.



La celebración del aniversario número 62 que entregó beneficios a los clientes durante 32 días de campaña.

Las tomas de las droguerías con el programa Doctor Corazón a nivel nacional, actividad que contribuye a mejorar la percepción de la marca en los clientes.



El Festival Estéreo Picnic desarrollado en Bogotá que contó con una asistencia cercana a las

80.000

personas.



El desarrollo de la campaña "Este Año Sí Lo Logro" con 3.025 participantes a nivel nacional, motivando a los participantes a practicar alguna actividad deportiva, para mejorar su salud.



El acompañamiento a actividades de la Caja para las empresas afiliadas a través de las "Tomas Vitales" con tamizajes y descuentos especiales en el portafolio, beneficiando a más de

6.000

personas.



Salud de la sociedad

TM12

Con el fin de participar en la formulación de la política pública y proyectos de ley aplicables al sector, conocer las interpretaciones normativas para la aplicación de estas y dar a conocer la gestión que desarrolla Medicamentos Colsubsidio, el área participa en distintas instancias con actores públicos y privados de la sociedad.



Durante el año, se participó activamente en el Comité del gremio de gestores farmacéuticos de la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO Bogotá. Este Comité que tiene como objetivo visibilizar y reconocer la función de los gestores farmacéuticos en la prestación de los servicios de salud a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Está integrado por seis actores del sector, quienes tienen una cobertura del 82% del territorio nacional en la atención en dispensación de medicamentos.

Con el fin de fortalecer los estándares técnicos y de servicio para dar alcance a los proyectos de optimización de la cadena de abastecimiento, e-commerce e inclusión social, se interactuó con Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA y las secretarías de salud de los municipios en donde tienen presencia las

droguerías y los servicios farmacéuticos de la Corporación.

Por segundo año consecutivo, se brindó apoyo a las brigadas de salud de la Fundación FENALCO, dirigidas a comunidades vulnerables de los municipios de Condoto, Facatativá, Gama y Tumaco, a través de la entrega segura y confiable de 44.818 unidades de medicamentos y productos para el cuidado de la salud, cifra que creció en 611% con respecto al año anterior. Esta actividad además de favorecer el acceso a medicamentos de la población colombiana disminuye el impacto ambiental resultante con la destrucción de medicamentos y productos próximos a vencer en la cadena de abastecimiento.



Asegurar solidez financiera para la equidad

Medicamentos Colsubsidio entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización, por esta razón alinea su gestión financiera a las políticas corporativas.

C102-7,
C201-1

Durante el año se participó en los siguientes espacios de seguimiento y control:

1

El seguimiento mensual de ejecución presupuestal y monitoreo de los indicadores, para identificar las brechas y tomar acciones oportunas para el logro de las metas de cada Unidad de Servicio y consolidado de la Caja.

2

La evaluación financiera de los proyectos de inversión de aperturas de nuevos droguerías y servicios farmacéuticos.

3

El diseño y/o actualización de los modelos de rentabilidad y gestión de costos de las Unidades de Servicio y las áreas de apoyo.

4

La consolidación del presupuesto corporativo 2020, soportado en proyecciones de variables macroeconómicas y de gestión.

5

El mejoramiento de los procesos de operación financiera, enfocados en optimizar los servicios de facturación, cartera, ingresos y pagos.

Colsubsidio, en cumplimiento de la Ley 1676 de 2013 permite la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y de acuerdo con la Resolución 30 de 2019 actualizó el proceso de facturación electrónica al modelo de validación previa con la DIAN, tanto en el frente de emisión

como de recepción de facturas. Estas actualizaciones le han permitido a la organización dar cumplimiento a la normatividad vigente, optimizar los procesos y costos de operación, así como contribuir al control fiscal en el país.

Entre las principales cifras e índices financieros, se destaca que:

\$1.283 billón millones
Se registraron ventas por
con un crecimiento del 17,6% frente al año 2018.

Se realizaron inversiones por más de
\$10.000 millones
para ampliar la cobertura.



Tabla de estándares GRI 2019 Medicamentos Colsubsidio



ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
1. Perfil de la organización			
C102-1	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO. Salud Colsubsidio, Unidad de Servicio de Medicamentos.	-
C102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la Organización.	5
C102-3	Ubicación de la sede.	La oficina principal de Colsubsidio tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia.	-
C102-4	Ubicación de las operaciones.	Portafolio Integral de Servicios e infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia.	9
C102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Organización.	5
C102-6	Mercados servidos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	5 9
C102-7	Tamaño de la Organización.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Contar con el mejor talento humano. Asegurar solidez financiera para la equidad.	9 43 83
C102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano – El Mejor Talento.	43
C102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Perfil de la Organización.	5
C102-10	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Infraestructura y Cobertura del Servicio.	9
C102-11	Principio de precaución.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	61
C102-12	Iniciativas externas.	Asociaciones y Gremios.	11
C102-13	Afiliaciones y Asociaciones.	Asociaciones y Gremios.	11
2. Estrategia			
C102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Palabras del Director. Palabras de la Gerente.	3 4
3. Ética e Integridad			
C102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Perfil de la Organización.	6



ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
4. Gobernanza			
C102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno Ética y Transparencia.	26
C102-19	Delegación de autoridad.	Gobierno Ética y Transparencia.	26
C102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno Ética y Transparencia.	27
C102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Consejo Directivo.	2
C102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Ética y Transparencia.	26
C102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Ética y Transparencia.	26
C102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno Ética y Transparencia - Sistema de Gestión de Riesgos.	34
C102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	26 46
C102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	26 46
5. Participación de los grupos de interés			
C102-40	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés.	15
C102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Contar con el Mejor Talento Humano.	56
C102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés.	15
C102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Grupos de Interés.	15
C102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18



ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
6. Prácticas para la elaboración de Informes			
C102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Colsubsidio presenta sus Estados Financieros consolidados anualmente y se encuentran disponibles en: https://www.colsubsidio.com/uploads/2020/09/Colsubsidio-EEFF-2019_20200530-sencillas.pdf	-
C102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18
C102-47	Lista de los Asuntos relevantes.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18
C102-48	Re expresión de la información.	Este es el primer informe de gestión y sostenibilidad del Servicio de Medicamentos.	-
C102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Este es el primer informe de gestión y sostenibilidad del Servicio de Medicamentos.	-
C102-50	Periodo objeto del informe.	Palabras del Director.	3
C102-51	Fecha del último informe.	Palabras del Director.	3
C102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Palabras del Director.	3
C102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com	-
C102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Palabras del Director.	3
C102-55	Índice de estándares GRI.	Tabla indicadores GRI.	84
C102-56	Verificación externa.	Palabras del Director.	3

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
C103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe:	
		Tema material 1	39
		Tema material 2	73
		Tema material 3	78
C103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Tema material 4	80
		Tema material 5	66
		Tema material 6	26
		Tema material 7	35
C103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Tema material 8	48
		Tema material 9	51
		Tema material 10	41
		Tema material 11	81
		Tema material 12	81

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 200: ECONÓMICOS			
201: Desempeño económico			
C201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Asegurar solidez financiera para la equidad.	83
202: Presencia en el mercado			
C202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	1:1	-
C202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Contar con el Mejor Talento Humano.	49
C203: Impactos Económicos Indirectos			
C203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud.	73
C203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud.	73
C204: Prácticas de adquisición			
C204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Gestión Organizacional – Selección y Adquisición.	36
C205: Prácticas de Anticorrupción			
C205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Ética y Cumplimiento - Gobierno Ética y Transparencia.	32
C205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética y Cumplimiento - Gobierno Ética y Transparencia.	32
C205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ética y Cumplimiento - Gobierno Ética y Transparencia.	32
C206: Competencia desleal			
C206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante el año se no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y la libre competencia.	-



ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 300: AMBIENTAL			
C302: Energía			
C302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	63
C302-3	Intensidad energética.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	63
C303: Agua			
C303-5	Consumo de agua.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	65
C305: Emisiones			
C305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	64
C305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2).	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	64
C306: Efluentes y Residuos			
C306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	69
C306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	66
C307: Cumplimiento Ambiental			
C307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante el periodo del reporte no se presentó ningún incumplimiento de la legislación ya normativa ambiental.	-

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 400: SOCIALES			
C401: Empleo			
C401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	48
C401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	53
C403: Salud y Seguridad en el Trabajo			
C403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	57
C403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de Incidentes.	Contar con el Mejor Talento Humano.	57
C403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	57
C403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	58
C403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	59
C403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano.	59
C403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comercial.	Contar con el Mejor Talento Humano.	58
C403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	60
C403-9	Lesiones por accidente laboral.	Contar con el Mejor Talento Humano.	60
C403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	Contar con el Mejor Talento Humano.	60
C404: Formación y Enseñanza			
C404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Contar con el Mejor Talento Humano.	49
C404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Contar con el Mejor Talento Humano.	49
C404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Contar con el Mejor Talento Humano.	52



ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C405: Diversidad e Igualdad de oportunidades			
C405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno Ética y Transparencia. Estructura Administrativa.	46
C405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	1:1	-
C406: No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Contar con el Mejor Talento Humano.	51
C407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
C407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	56
C413: Comunidades locales			
C413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Generar Desarrollo Humano Integral.	72
C416: Salud y seguridad de los cliente			
C416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente.	78
C416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente.	78
C417: Marketing y Etiquetado.			
C417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente.	77
C419: Cumplimiento Socioeconómico.			
C419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el periodo del reporte no se presentaron incumplimientos a las leyes y normativas en los ámbitos sociales y económicos.	-



Caja Colombiana de Subsidio Familiar
Colsubsidio.

Luis Carlos Arango Vélez.
Director Administrativo.

Coordinación Editorial
María Isabel Buitrago.
Daniela Duarte Pastor.
Gerencia Medicamentos.

María Fernanda Quijano Delgado.
María Consuelo Briceño Torres.
Departamento Investigaciones Sociales.

Diseño y Diagramación.
GOOD;
Comunicación para el desarrollo sostenible
www.isgood.com.co

Compártenos tu opinión
planeación.segsocial@colsubsidio.com
Informe de gestión y sostenibilidad Medicamentos Colsubsidio 2019.

