INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

CRUZ VERDE
COLOMBIA



Índice

Mensaje de Nuestro Presidente. 3

Nuestra Empresa. 6

Nuestra Comunidad. 11

Nuestra Gente. 40

Nuestro Planeta. 65

Nuestro Gobierno Corporativo. 80

El Negocio. 100

Acerca de este Informe de Sostenibilidad. 102

Tabla de estándares GRI reportados. 118

Mensaje de Nuestro Presidente

[GRI 2-22]

El 2022 fue un año especial, que enfrentamos con mucha alegría y responsabilidad celebrando nuestro décimo aniversario en el país.

Hace 10 años comenzamos un gran sueño, mejorar el bienestar y la salud de todos los colombianos, personas diversas, alegres y trabajadoras, dando acceso a medicamentos y servicios de salud de calidad y a bajo costo.

Durante este tiempo hemos impulsado el conocimiento de nuestros más de 6.500 colaboradores para entregar un servicio profesional y humano a los millones de personas que mensualmente nos visitan, logrando ser un referente en el sector salud del país.

En esta ocasión, y en nombre de todos quienes conformamos Cruz Verde Colombia, presentamos el Informe de Sostenibilidad 2022, con importantes resultados en términos sociales, ambientales y económicos, los cuales han sido fruto de un talento comprometido, responsable, diverso, inclusivo y apasionado.

Estamos más cerca, contamos con más de 800 operaciones, incluyendo nuestros canales virtuales, para entregar una mayor accesibilidad. Estamos más presentes, ampliamos nuestra cobertura en el país. Damos más acceso, para atender a más de 8 millones de usuarios en los procesos de dispensación de sus medicamentos a nivel nacional. Tenemos una mayor responsabilidad y, con mucha humildad, reconocemos que, dado nuestro crecimiento, debemos ser más diligentes con los servicios que prestamos. Por último, somos más humanos: cuidamos a todos nuestros clientes y pacientes que son nuestra razón de ser, de igual forma a todos nuestros colaboradores, conscientes de que nuestro talento humano es esencial en nuestra compañía.

Seguiremos trabajando en realizar acciones que mejoren las condiciones de vida de los colombianos, en contribuir con la generación de empleo de calidad y en ser una compañía que quiere seguir construyendo un país más próspero, cuidando los recursos naturales.

En Cruz Verde nos ocupamos de aportar al planeta en el que vivimos, cuidándolo y restaurándolo, recuperando mas de 86 mil toneladas de residuos y regenerando a través de nuestros planes de reforestación. En este aniversario realizamos la siembra de 550 árboles en diferentes zonas del país y continuaremos haciéndolo a futuro. Así aportamos devolviéndole vida al planeta que nos acoge, y a diferentes comunidades de Colombia.

Ya son 10 años de este sueño y seguimos aquí presentes en Colombia, con una visión conjunta puesta en el futuro, trabajando con responsabilidad, transparencia y pasión; brindando soluciones y productos a bajo costo, comprometidos con nuestros colaboradores, clientes y el planeta.

Un saludo cordial,

Gonzalo Durán Jiles
Gerente General



10 años Cruz Verde

En septiembre del año 2022, celebramos nuestro décimo aniversario en Colombia. Durante estos 10 años, hemos brindado oportunidades a nuestros cerca de 6.500 colaboradores, para entregar el mejor servicio a los más de 8 millones de usuarios. Es por esto que, hoy en día contamos con 712 droguerías y farmacias de retail, dispensación e intrahospitalarias en 26 departamentos del país. Son 10 años de este sueño, y seguimos trabajando por Colombia con responsabilidad, transparencia y pasión, brindando soluciones y productos a bajo costo. Comprometidos con los colaboradores, la comunidad y el planeta.

Queremos que cuando los colombianos piensen en salud y bienestar, piensen en Cruz Verde.



Nuestra Empresa

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-6] [GRI 2-7] [GRI 2-28]

Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. es una persona jurídica privada, sociedad por acciones simplificada. Está ubicada en Colombia y la sede principal se encuentra en Bogotá, en la Carrera 12 # 96-32.

Pertenece a la División Salud, cuya matriz es FEMSA (Fomento Económico Mexicano). La División Salud opera a su vez una red de 4.095 droguerías y farmacias en Latinoamérica, con presencia en Chile, Colombia, Ecuador y México.

712

Droguerías y farmacias de retail, dispensación e intrahospitalarias

26

Departamentos y 89 municipios en toda Colombia

6.441

Colaboradores de tiempo completo



Líneas de Negocio

Dispensación



A través de nuestra red de droguerías, realizamos la entrega institucional de medicamentos a 3,4 millones de afiliados[1] de las principales EPS del país, a quienes también les bridamos la información necesaria sobre su uso seguro y adecuado.

[1] Este valor corresponde a 42% de los afiliados totales de las EPS con las que Cruz Verde tiene convenio.

Retail

En segundo lugar, está el negocio Retail, en el que realizamos la venta al por menor de medicamentos, dispositivos médicos, alimentos y productos de higiene, belleza y cuidado personal al público en general, por medio de nuestra cadena de 712 droguerías en toda Colombia.



Distribución Mayorista



Nuestra tercera línea es la de Distribución Mayorista de medicamentos y dispositivos médicos. Distribuimos a la venta al por mayor a 260 clientes institucionales, entre ellos, entidades públicas y privadas.



Farmacias Intrahospitalarias

La cuarta línea de servicio está enfocada en las Farmacias Intrahospitalarias. Aquí realizamos la gestión integral de abastecimiento y dispensación de medicamentos en 33 destacadas IPS (clínicas y hospitales). Operamos al interior de estos establecimientos, atendiendo las necesidades de cada uno de los pacientes, cumpliendo con los niveles de servicio.

Medicarte

Nuestra última línea de servicio es Medicarte, institución prestadora de servicios de salud, especialista en la gestión integral del riesgo en salud, por medio de una red de 20 IPS con servicios farmacéuticos especializados y 17 farmacias unificadas, con presencia en 16 ciudades.



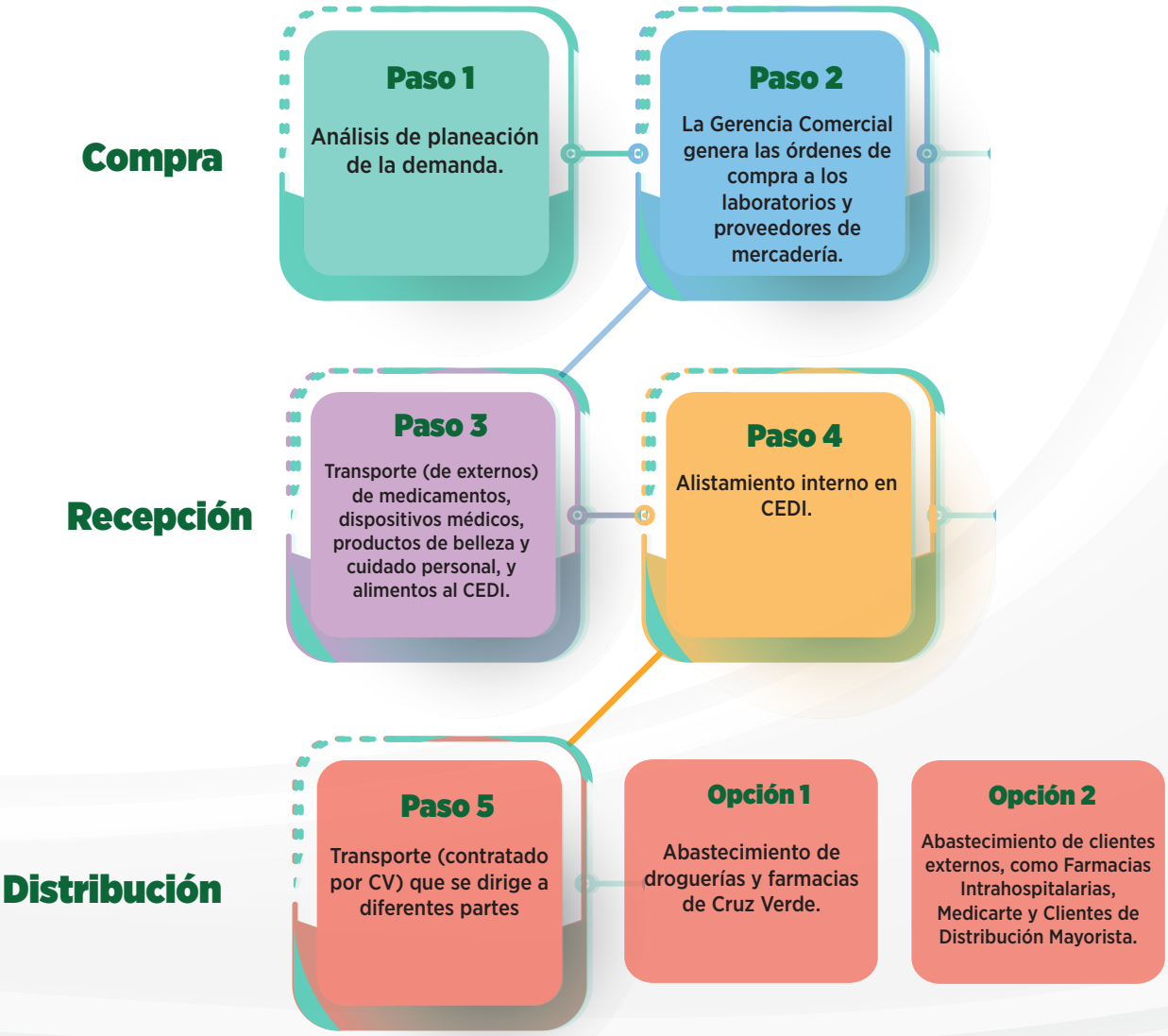
Nota: Este Informe reporta únicamente la información de Cruz Verde relacionada con estándares GRI, sin embargo, se incluyen datos generales relacionados con la gestión de Medicarte.

De acuerdo con las actividades que realizamos, pertenecemos a los sectores salud y comercio. En primer lugar, hacemos parte del Sistema de Seguridad Social en Salud colombiano, cumpliendo el rol de Gestores Farmacéuticos. A la vez, pertenecemos al sector comercio, mediante aquellas actividades de venta retail y distribución mayorista.



Cadena de Valor

[GRI 2-6]



Cambios significativos:

Nuestros cambios significativos con respecto al año 2021 se visualizan en el aumento y disminución de droguerías, farmacias y clientes.

	Retail	Dispensación[2]	FIH	Distribución M	Medicarte
2021	520 puntos	5,5 millones de afiliados	31 clientes	274 clientes	112.483 pacientes atendidos
2022	712 puntos	8,1 millones de afiliados	33 clientes	260 clientes	157.032 pacientes atendidos

[2] El valor corresponde al número total de afiliados a las EPS con las que Cruz Verde tiene convenio.

Afiliaciones

[GRI 2-28]



Asociaciones en las que somos miembros de Junta Directiva:

Asociaciones en las que no somos miembros de Junta Directiva:

Nuestra Comunidad

[GRI 204-1] [GRI 410-1] [GRI 413-1] [GRI 416-1] [GRI 417-1]



Acceso y asequibilidad a productos médicos

[GRI 413-1]

Retail

Para Cruz Verde, el acceso y asequibilidad a medicamentos, dispositivos médicos, y productos de belleza, cuidado personal y bienestar es un pilar fundamental que hace parte de nuestro objeto de negocio. Es por esto que, mediante la línea de negocios Retail, brindamos el acceso de nuestros productos al mercado privado, bajo una premisa de valor orientada a la Salud y el Bienestar.

Buscamos ser una compañía competitiva en todas nuestras líneas de productos, que proporcione los mejores precios a los consumidores a través de diferentes dinámicas comerciales. Además, estamos en la constante búsqueda de estrategias que nos permitan expandir la participación de la compañía en el mercado.

- Propuesta de valor omnicanal focalizada y especializada en salud y bienestar
- Estrategia de crecimiento orgánico e inorgánico a nivel nacional
- Enfoque de promociones y mejores precios para lograr competitividad

Por esta razón, contamos con un área específica que administra la política de precios con autonomía y bajo estrictos protocolos de control y aplicación.

Nuestras iniciativas y dinámicas

•Miércoles de medicamentos



•Jueves de bebés



•Viernes y sábados de dermocosmética



Nos han permitido posicionarnos a nivel nacional y ser reconocidos en las principales ciudades como top 3 en “Top of Mind”.

• Megasale



• Super Prima



•Ahorratón



Enfocadas en disponer de una amplia cantidad de productos a bajo precios.

Como parte de nuestra dinámica de ofertas, contamos con la Oferta de Ahorro Imperdible[10] (OAI) líder en el sector, que nos ha facultado para ofrecer el mejor precio del mercado. De igual manera, desarrollamos “Dermocosmética”, una propuesta de valor disruptiva en sala, que incluye asesoría personalizada de expertas en gran parte de nuestros locales, y hace disponible la categoría en el segmento de recomendación.

[10] La Oferta de Ahorro Imperdible es una estrategia que consiste en exhibir productos en promoción, que se encuentran en el mesón de las droguerías.

Durante 2022, la línea de Retail presentó los siguientes logros:

Crecimiento
40%

Cumplimiento plan de apertura
189 nuevos puntos de venta

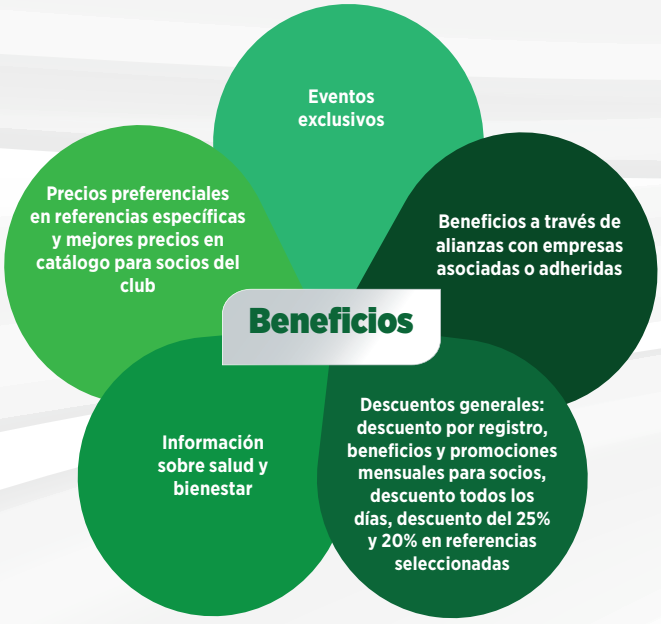
Aumento en participación de mercado
2,1

Club Cruz Verde y Club Dermo

El Club Cruz Verde hace parte de un Programa de Beneficios de la compañía que ha sido especialmente diseñado con el objetivo de generar conciencia en cuanto a la prevención en temas de salud en nuestros afiliados. El Club brinda el acceso a información de interés y otros beneficios a los cuales se puede acceder de conformidad con las condiciones y restricciones establecidas para ello por parte de Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S.

Club Cruz Verde

PROGRAMA DERMOCOSMÉTICA



2.071.186
Personas inscritas que realizaron al menos una transacción durante 2022

3.015.773
Personas totales inscritas en el programa

Ahora bien, el Club Dermo forma parte del Club Cruz Verde y fue creado con el fin de ampliar la gama de beneficios haciéndola extensiva a la línea Dermocosmética, con la cual se busca contribuir al cuidado y belleza de la piel. Este programa fue lanzado a nivel nacional en el mes de agosto de 2022.

Los beneficios son:

Beneficios

- Descuento por registro
- Bono por cumplimiento de meta de compra en productos de la categoría Dermo

262.044
clientes inscritos al programa Dermo.

Dispensación

El servicio de dispensación en Colombia consiste en suministrar de manera ambulatoria medicamentos, insumos y dispositivos médicos a las personas afiliadas a las EPS[11] , empresas de medicina prepagada y planes de salud. En Cruz Verde prestamos este servicio beneficiando de manera directa a los usuarios de estas entidades, a través de nuestra red de droguerías.

Atributos

- Calidad
- Oportunidad

[11] Empresas Promotoras de Salud.

Nuestros clientes



EPS

Empresas de medicina prepagada y planes complementarios

Aseguradoras de riesgos laborales

Nuestros logros en 2022

Crecimiento de los usuarios que asistieron a las droguerías:



En diciembre de 2021, firmamos el contrato con COMPENSAR EPS e iniciamos la dispensación a sus usuarios de la Microred Kennedy, equivalente a 187.000 usuarios. En 2022, firmamos el nuevo contrato de dispensación con EPS SOS con cobertura nacional, beneficiando a 767.000 usuarios

MIPRES
Logramos el reporte del 98,5% de las dispensaciones No PBS del 2022, de Sanitas EPS, en la herramienta del Ministerio de Salud.

Retos para el 2023

- Mantener los contratos de dispensación.
- Gestionar los indicadores de servicio pactados contractualmente con los clientes.
- Avanzar en los proyectos en curso, con el fin de generar un impacto positivo en la línea de negocio: consolidación del proceso tutelas centralizado, monitoreo e implementación de estrategias para minimizar los pendientes por facturar, mejoramiento de las actividades tendientes a la seguridad del paciente, digitalización de soportes, entre otros.



Farmacias intrahospitalarias

Durante 2022 le prestamos el servicio de soporte asistencial farmacéutico a 33 clientes institucionales: IPS privadas y ESE públicas, de bajo, medio y alto nivel de complejidad. Mediante éste, lideramos programas encaminados al uso seguro de los medicamentos brindándole seguridad al paciente. Nos encargamos de la operación total de las actividades del servicio farmacéutico, mediante los siguientes atributos:

Oportunidad **Disponibilidad**

Con el fin de cumplir el propósito de entregar acceso y asequibilidad a productos médicos, en esta línea de negocio:

724

Colaboradores en las Farmacias Intrahospitalarias.

36

Servicios farmacéuticos atendidos.

3.900

Camas habilitadas en IPS, dispensadas por Cruz Verde.

Central de preparaciones estériles

55.000

Unidades de preparaciones de las líneas de producción en 2022:

- Nutriciones parenterales.
- Dosis unitaria.
- Mezclas estándar.
- Preparaciones oncológicas.
- Preparaciones magistrales.

La Central de Preparaciones Estériles se encuentra certificada con Buenas Prácticas de Elaboración del INVIMA

Contribuimos a los sistemas de distribución en dosis unitaria y a la cultura de seguridad del paciente al utilizar mezclas listas, que, reducen los riesgos asociados a la preparación, optimizan los tiempos del personal de enfermería y permiten la estandarización de protocolos. Esto hace parte de las estrategias asociadas a minimizar los riesgos que representan los Medicamentos e Alto Riesgo (MAR), para los cuales, también contamos con estrategias de visualización, en las diferentes etapas del proceso.

Retos para el 2023

- Trabajar de la mano con nuestros clientes, buscando siempre mejorar nuestros procesos internos y brindar la mejor atención.
- Adelantar actividades encaminadas a procesos de acreditación y continuar preparados para las auditorías internas y de entes de control de aseguradores.

Proyecto trazabilidad de medicamentos e insumos farmacias intrahospitalarias

En Farmacias Intrahospitalarias no contábamos con un código de barras que nos permitiera identificar el Lote y Fecha de Vencimiento de nuestros productos, y, por lo tanto, se hizo necesario implementar un mecanismo de trazabilidad que nos ayudara a capturar esta información.
Es por esta razón, que, para brindar un mejor servicio, en pro de la seguridad del paciente, trabajamos en conjunto con la empresa Logyca en la implementación de un modelo de trazabilidad de producto que nos permitiera identificar medicamentos e insumos por medio de la captura, almacenamiento y transmisión de la información relevante de los mismos. Este modelo se corresponde a un código Data Matrix, el cual cuenta con una estructura estándar que nos permite identificar el GTIN, Lote y Fecha de Vencimiento de medicamentos e insumos médicos y llevar la trazabilidad lo largo de la cadena.

Los principales beneficios de la implementación de este código son:

- **Uso eficiente de información**
- **Disminución de los porcentajes de error**
- **Aumento en la rapidez de captura**
- **Aumento en la exactitud de los datos**
- **Reducción en los costos fijos de operación**
- **Aumento de la satisfacción del cliente**
- **Mejora de la competitividad de la compañía**
- **Mayor control en la entrada y salida de producto**

Es muy importante resaltar que, en el año 2022, la organización GS1, dedicada a la elaboración de servicios y soluciones de las cadenas de abastecimiento, tomó el proyecto de trazabilidad con Data Matrix en medicamentos, insumos y dispositivos médicos en Cruz Verde como caso de estudio en Colombia en su publicación GS1 Healthcare Reference Book 2022 – 2023.

Distribución mayorista

Durante el 2022, la línea de Distribución Mayorista brindó cobertura a nivel nacional en 54 ciudades y atendió a más de 250 clientes, llevando un amplio portafolio de medicamentos a clínicas, hospitales, subdistribuidores y dispensadores.

En cada mes, atendimos en promedio 2.300 pedidos con más de 3.000 referencias garantizando precios competitivos y cuidando así la sostenibilidad financiera de nuestros clientes.

40% **Crecimiento de la línea de negocio**

0,1% **Crecimiento con el cliente Keralty**

5,1% **Crecimiento con demás clientes**

En 2022, la línea de negocio mantuvo un importante énfasis en el recaudo de las ventas y en el manejo de riesgo de crédito, lo que permitió cerrar el año con una rotación de cartera de 76 días.



Acceso a servicios médicos

[GRI 413-1]

Medicarte

En Medicarte, durante el 2022, trabajamos fuertemente por entregar a los pacientes y usuarios, un adecuado acceso a servicios médicos. Con el fin de propender servicios de salud de alta calidad e impactar en la mejora de la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familias, nos hemos comprometido con disponer todos los recursos para la prestación de servicios en salud ofertados; en sinergia con la red de servicios de salud, el ente territorial, entidades aseguradoras y otros actores, para la intervención y gestión de protección específica, detección temprana, el cuidado y mantenimiento, gestión de riesgos y diagnóstico oportuno, tratamiento, rehabilitación y paliación de la población colombiana con Enfermedades Crónicas y Complejas que asisten a nuestra institución.

Pacientes atendidos: 157.032

No. de sedes 20

Ubicación en Colombia 87%

Programas que atendemos:

- Artropatías autoinmunes.
- Enfermedades desmielinizantes.
- Enfermedades huérfanas y ultrahuérfanas.
- Psoriasis.
- Nutriciones y complementos alimentarios.
- Talla baja.
- Hipertensión pulmonar y asma severa.
- Capitación de medicamentos.



Trastornos hereditarios de la coagulación.

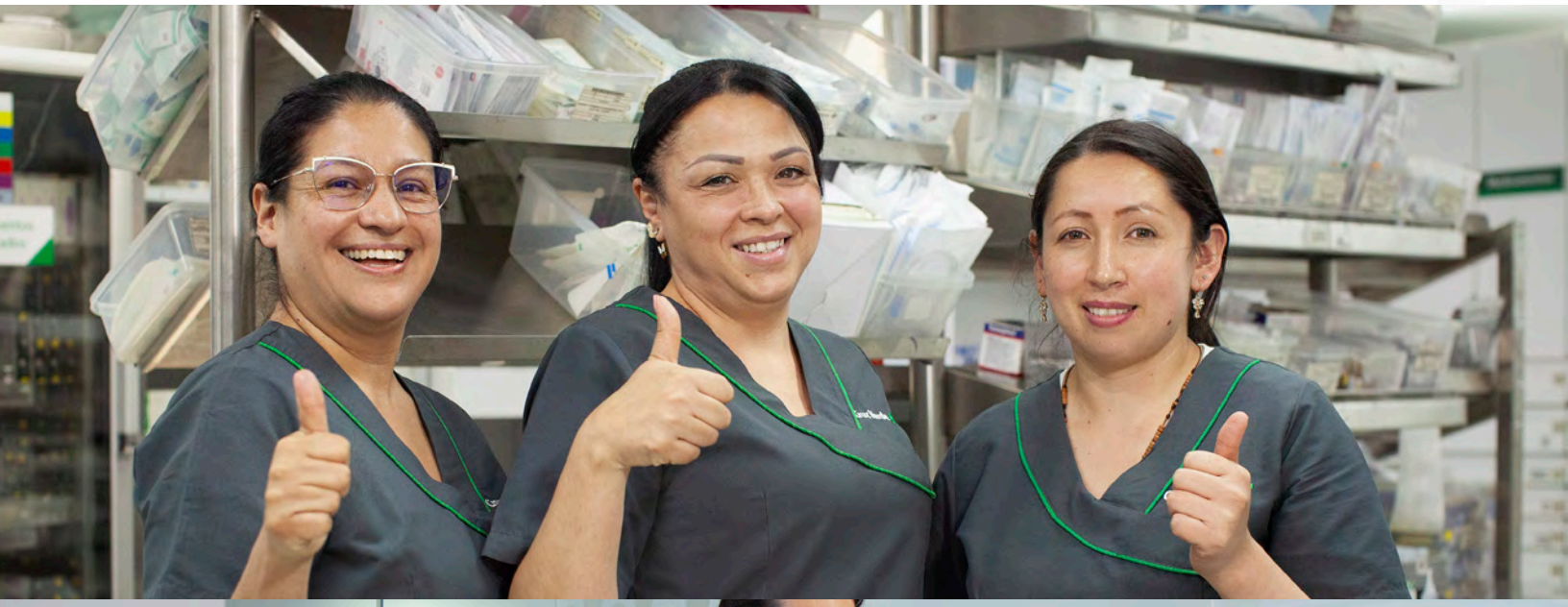


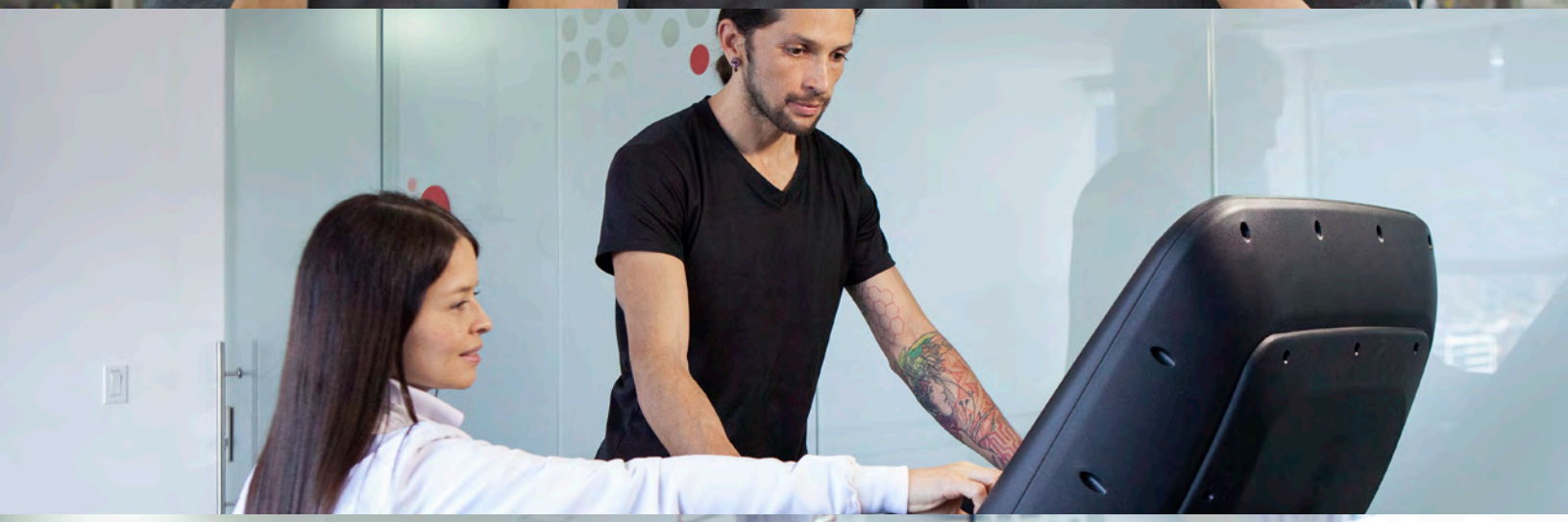
Osteoporosis.



Hepatitis C.

Medicarte







Nuestros logros en 2022

1.Continuamos con la certificación para la operación de nuestras centrales de mezclas, obteniendo la Certificación de Buenas Prácticas de Elaboración en la sede de Pereira.

2.Avanzamos en la gestión de riesgos con el fortalecimiento de los modelos de atención en salud, lo cual nos ha permitido ocupar el primer lugar en IPS grandes en la cuenta de alto costo (CAC) de hemofilia con la sede Bogotá y el tercer lugar con la sede Medellín.

3.Seguimos con nuestra expansión geográfica llegando a Cundinamarca y sus diferentes municipios con un modelo domiciliario, para lo cual abrimos una nueva sede en el Municipio de Cajicá, desde donde llevamos a cabo la coordinación y operación de la atención domiciliaria en los demás municipios de este departamento.

4.Avanzamos en el mejoramiento de nuestra propuesta de servicio actualizando la infraestructura de nuestras sedes. Esto incluye la apertura de nuevos locales como Centro 93 en Bogotá y el traslado de las sedes de Bucaramanga, Popayán y Armenia, con infraestructura más amplia y moderna.

5.Implementamos herramientas para mejorar el acceso a nuestros servicios en la ruta trazada de la transformación digital, por ello, transformamos nuestro portal web, modelo de aplicaciones y mecanismos de gestión con un modelo centrado en el paciente y sus familias.

6.Llevamos a cabo la semana de la seguridad con la finalidad de fortalecer los procesos internos.

7.Continuamos con la estrategia de educación focalizada en nuestro cliente interno y los pacientes, a través del canal YouTube.

8.Generamos nuevo conocimiento por medio de informes y artículos publicados en revistas indexadas, así como la participación en escenarios académicos relevantes según las patologías que gestionamos, a nivel nacional e internacional.

9.Construimos de manera colaborativa con diferentes actores del sector salud la ruta de prestación de servicios para enfermedades huérfanas.

Retos para el 2023

- Continuar los proyectos inmobiliarios que permiten una expansión geográfica con nuevas sedes a nivel nacional, que garantizarán más atención a la población colombiana.

- Desarrollar la transformación digital como un mecanismo que permita el continuo acercamiento de las poblaciones a las que atendemos.

- Fortalecer los programas de atención en salud, para que respondan a las necesidades de atención de alta complejidad, aportando a la sostenibilidad del sistema general de seguridad social en salud colombiano.

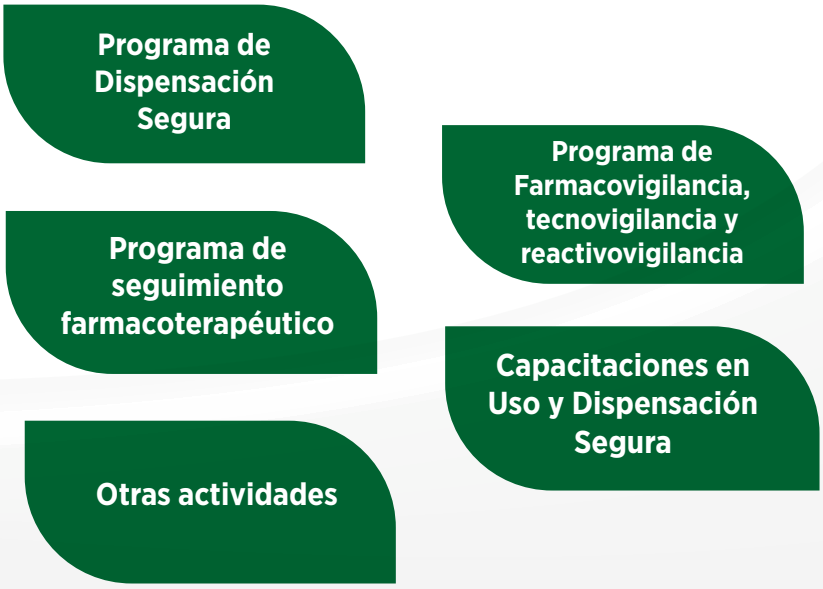
- Trabajar de manera colaborativa con la sociedad científica, con el fin de aportar a la generación de conocimiento global.

Manejo y venta responsable de medicamentos

[GRI 413-1] [GRI 417-1]

En línea con nuestro objeto del negocio, continuamos priorizando todo aquello que beneficie a los clientes y usuarios, tal como, el manejo y venta responsable de medicamentos.
En Cruz Verde desarrollamos diferentes actividades de Uso Seguro enfocadas en el manejo y venta responsable de medicamentos y productos médicos:

Programas y actividades para el manejo y venta responsable de medicamentos y productos médicos



Programa de dispensación segura

Este programa, liderado por la Subgerencia Farmacéutica, tiene como objetivo mitigar, evitar o reducir los errores de dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos mediante las siguientes actividades:

1. Notificación voluntaria de casos identificados en los puntos de atención, por clientes IPS o EPS, o mediante el mecanismo de PQRS.

2. Auditoría de fórmulas de manera posterior a la dispensación, para identificar inconsistencias o errores en la entrega. Mediante esta actividad promovemos la gestión de los casos y cambios, para que el usuario reciba lo más pronto posible el producto requerido.

3. Consolidación de la información para realizar un adecuado análisis y categorización de los casos, según la criticidad que le signifique al usuario.

4. Seguimiento individual para casos con consumo y seguimiento personalizado para casos con daño. Así, generamos acciones en salud que repercutan en las decisiones clínicas del usuario. Esto se realiza a través de las recomendaciones técnicas y del uso adecuado de los medicamentos que realizan los Químicos Farmacéuticos.

5. Análisis de información para la toma de decisiones. Éste se realiza sobre: temas que requieren abordaje en los procesos de la compañía; el rediseño de controles; y la definición de capacitación que responda a las necesidades de los colaboradores, el sistema de salud y la empresa.

6. Línea de Uso Seguro, la cual es un servicio de información que presta la Cruz Verde. A través de ella se reciben las inquietudes de los diferentes colaboradores de la compañía sobre aspectos técnicos, normativos o que requieran un concepto profesional para la toma de decisiones en la entrega segura de medicamentos. Los Químicos farmacéuticos brindan respuesta durante la llamada y se generan intervenciones farmacéuticas en línea que promueven el uso adecuado y racional de los medicamentos y productos farmacéuticos.

Los resultados que obtuvimos en 2022 se pueden resumir en:

8.552 asesorías telefónicas para usuarios distintos previos a la dispensación, con el ánimo de generar dispensaciones seguras

31 consultas diarias en promedio

876 horas consecutivas anuales de asesoría telefónica profesional, a través de los Químicos Farmacéuticos que hacen parte del programa Uso Seguro

5.296 casos identificados y gestionados, evidenciando un incremento del 6,0% frente al año 2021.

Reducción del 24% en la tasa error por cada 10.000 transacciones en comparación con el año 2021, aun cuando aumentó el número de dispensaciones en un 42% (superando los 43 millones).

- Esto se logró a través de diversas actividades relacionadas con:
- Educación – formación virtual y de ingreso,
- Asesoría a través de la línea de Uso Seguro.
- Intervención con análisis
- Retroalimentación de acciones y planes de mejora por las sucursales.
- Seguimiento a los usuarios,
- Implementación de la auditoría, la cual tuvo la meta de 96% mínimo en 24 horas.

Retos para el 2023

- Fortalecer las actividades del programa con un enfoque de prevención. Para ello, los Químicos Farmacéuticos del programa Uso Seguro harán presencia en por lo menos 50 puntos, en los que se identificaron las tasas más altas de error de medicación. Con ello, los responsables contribuirán in situ, resolverán las necesidades más críticas, e iniciarán un proceso de sensibilización con enfoque de humanización en la prestación del servicio de dispensación.

- Continuar con el acompañamiento técnico que brindamos a través la atención de la línea de Uso Seguro.

- Desarrollar estrategias que permitan la disminución de errores graves, mediante la identificación de productos que llevan a estos desenlaces; las restricciones de uso; las políticas de cambio de opciones; o mediante material de capacitación para el almacenamiento, a cargo de la industria farmacéutica.

- Divulgar contenido audiovisual sobre uso seguro a través de la página web, dirigido a usuarios.

- Promover la estrategia de cuidado de la salud, a través de labores educativas, con un enfoque en los pacientes y usuarios.

Capacitación

En Cruz Verde desarrollamos el programa de Capacitación en uso y dispensación seguros de medicamentos y productos médicos, que busca entrenar a todos los colaboradores de las droguerías, los servicios farmacéuticos y el Call Center.

Las actividades principales que realizamos en 2022 fueron:

463

Colaboradores implicados en errores, sensibilizados y capacitados.

4.062

Colaboradores capacitados en el curso "Dosificarte", enfocado en reforzar conocimiento en cálculo de dosis y formas farmacéuticas.

Colaboradores de los puntos de venta

Socializados en diferentes mensajes de uso de medicamentos y dispositivos médicos, a través de los gestores de seguridad.

Programa de seguimiento farmacoterapéutico

El programa de Seguimiento Farmacoterapéutico en Cruz Verde es realizado por químicos farmacéuticos que realizan actividades de atención farmacéutica, mediante la consulta farmacoterapéutica, actividad que busca identificar Problemas Relacionados con los Medicamentos (PRM) y Resultados Negativos de la Medicación (RNM). Los PRM y RNM son intervenidos a diferentes niveles: prescriptores, pacientes o personal administrativo de la IPS; con el objetivo de aumentar la adherencia, disminuir los problemas asociados al uso de medicamentos, mejorar la pertinencia en las prescripciones y contar con intervenciones de medicamentos costo efectivas y seguras.

El programa permite a los pacientes conocer el correcto manejo de su farmacoterapia y, con esto, mejorar su calidad de vida.

En 2022, los principales resultados fueron:

37.391

Consultas a usuarios en el año.

3.115

Consultas en promedio al mes.

Resultados de las consultas

Educamos para mejorar la adherencia y el uso de medicamentos. Identificamos problemas con el uso de los medicamentos. Realizamos intervenciones a pacientes y médicos.

Resultados para las EPS

Algunas intervenciones en los médicos tratantes como la suspensión de tratamientos y reducción de dosis permitieron un ahorro a las EPS, estimado en $133 millones de pesos.

Programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivovigilancia

Con los programas de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Reactivovigilancia, buscamos fortalecer el uso seguro y adecuado de los medicamentos, dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico. De esta manera, se mitigan los incidentes o eventos adversos en la organización.

Estructura de los programas

Componente pasivo

Brinda el fortalecimiento a la cultura del reporte. En este componente se socializa el análisis que se efectúa dentro del programa para la gestión de los eventos adversos e incidentes, las acciones correctivas y la generación de planes de mejoramiento. Se alimenta de lo que reportan los diferentes establecimientos farmacéuticos.

Componente activo

Se encarga de adoptar medidas preventivas mediante actividades para la detección de riesgos y la anticipación de incidentes y eventos adversos. Las medidas adoptadas corresponden a la verificación de alertas internacionales, la implementación de la gestión del riesgo de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico. Mediante este componente, se garantiza la seguridad de los pacientes en relación a los medicamentos, dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico que se proveen en Cruz Verde.

Estos programas están conectados con el Programa de Reclamo Técnico de Calidad. Este, define el procedimiento para registrar, reportar y dar respuesta a las inquietudes, eventos, incidentes o reclamos técnicos que se presenten sobre los insumos para la salud. Además del procedimiento a seguir cuando se sospeche de una falla o pérdida de atributos de calidad en la organización.



Retos para el 2023

• Fomentar la cultura del reporte en los establecimientos, y fortalecer y unificar los conceptos y criterios de reporte.

• Buscar espacios de capacitación que promuevan el uso adecuado y racional de dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico, que puedan impactar de manera positiva, disminuyendo la cantidad de reportes asociados al uso de este tipo de productos.

Otras actividades para el manejo y venta responsable de productos médicos

1. Iniciamos el ciclo de acompañamiento a las sedes, a través de Webinar realizados por la Subgerencia Farmacéutica.

2. Participamos en el desarrollo de la primera Ruta de Enfermedades Huérfanas, con el ánimo de emplear el conocimiento farmacéutico en la generación de educación comunitaria y gestión del cambio en salud.

3. Actualizamos los mecanismos de reporte y los documentos del programa de Farmacovigilancia.

4. Socializamos los programas de Tecnovigilancia y Reactivovigilancia con los establecimientos, los servicios farmacéuticos hospitalarios y algunos clientes institucionales, lo que permitió alinear los respectivos programas institucionales, estableciendo responsabilidades.

JUNTOS HACEMOS+



Velar por la salud y el cuidado de nuestra comunidad es uno de los principales ejes en los que trabajamos. Por esta razón, contamos con diferentes iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

Hemos desarrollado el programa **JUNTOS HACEMOS +**. Mediante este ofrecemos un servicio de consultas en el punto de atención a través de un químico farmacéutico que orienta y guía a los usuarios y soluciona dudas relacionadas con diversas patologías, tratamiento y uso adecuado de medicamentos.

Esta iniciativa surgió tras evidenciar falencias de información por parte de los usuarios sobre su enfermedad y uso de medicamentos, así como problemas de adherencia, seguridad y fracaso terapéutico.

En el programa seleccionamos la Diabetes como la primera patología para educar a los pacientes en la modalidad uno a uno.

01/12/2022
Lanzamiento al público

Bogotá
Ubicación

50 pacientes
Atención en 1 mes

5
Capacitaciones a colaboradores

12 minutos.
Tiempo de atención promedio

Durante los tres meses previos al lanzamiento, se realizaron actividades de creación de contenido, capacitación y socialización de la estrategia; además de 150 asesorías a pacientes y auxiliares de farmacia, para la entrega segura de medicamentos. Estas actividades permitieron que el indicador de Errores de Medicación en dicho punto evidenciara una disminución del 58% durante este periodo.

De igual manera, de acuerdo con un reporte de una EPS cliente, en 2022, se evidenció una reducción del 49% de las quejas recibidas relacionadas con Cruz Verde, pasando de 116 quejas[7]en promedio durante los 8 primeros meses del año, a 57 quejas[7] en los últimos 4 meses, periodo en el que se implementó el programa JUNTOS HACEMOS +.

[7]Promedio mes

Retos para el 2023

- Adicionar una nueva patología para educar a los pacientes bajo la modalidad uno a uno.

- Extender la experiencia de la Farmacovigilancia Comunitaria a cerca de 10 puntos, que cuenten con un alto volumen de transacciones, por lo menos durante 4 días al año (teniendo en cuenta que este programa demanda dedicación exclusiva del recuso humano).

- Llevar el programa de Diabetes de **JUNTOS HACEMOS +** a nuestros trabajadores de Cruz Verde para que, a través de una campaña de comunicaciones internas, puedan beneficiarse del programa accediendo a información practica y confiable de prevención y/o tratamiento, y que a su vez la puedan compartir con sus familiares y seres queridos.

Salud y seguridad del cliente

[GRI 416-1] [GRI 417-1]

En línea con los asuntos del manejo y venta responsable de productos, y la calidad del producto, se encuentra el trabajo por la salud y la seguridad de nuestros clientes y usuarios.
Actuando bajo el apego a la legalidad que nos caracteriza, cumplimos la normatividad vigente sobre la obligatoriedad de registro sanitario expedida por el INVIMA.



Con el propósito de proteger la vida, la salud y la seguridad de los usuarios, contamos con procedimientos rigurosos para la adquisición de productos, así como para la contratación de proveedores. Cuando se adquiere un producto nuevo, se realiza un proceso previo en el que se investiga a profundidad al proveedor y al producto que se incorporará en la venta de la compañía. Así nos aseguramos de que éste no sea fraudulento o no pueda comercializarse. Esto se realiza para todas las líneas del negocio. La investigación detallada incluye los siguientes pasos y documentación:

Arte o foto aprobada por el INVIMA:
Donde se pueda evidenciar el registro sanitario del producto.

Registro sanitario vigente o en trámite de renovación:
Debe contener su respectivo soporte ante el INVIMA, donde se pruebe el proceso en trámite. Para los productos que no requieren registro sanitario se solicita el "Certificado de No Obligatoriedad".

Subpartida arancelaria e IVA:
Se entrega en nuestro formato interno.

Para los productos institucionales:
Arte que contenga "Uso Institucional", o en su defecto, una carta emitida por el laboratorio donde se compromete a marcar esta leyenda en la etiqueta del producto, cumpliendo con el Decreto 677 de 1995.

Para los dispositivos médicos:
Certificado de capacidad y almacenamiento y/o acondicionamiento (CCAA).

Para productos aerosoles:
Se solicita hoja de seguridad.

Para medicamentos, suplementos dietarios y alimentos:
Se exige el certificado de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o de Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) del laboratorio fabricante del producto, los cuales deben estar vigentes.

Para los medicamentos que lo requieran:
Se solicita el Soporte de Bioequivalencia, obligatorio para los principios activos incluidos en el anexo 2 de la Resolución 1124 de 2016.

Ficha técnica del producto

De no cumplirse estos requisitos, el producto no ingresa a la cadena de comercialización. Adicionalmente, la Gerencia Comercial y la Subgerencia Farmacéutica ejecutan un cronograma de auditoría, mediante el cual se realiza el seguimiento a la vigencia de cada registro sanitario y al cumplimiento de todas las condiciones, para que el proveedor pueda permanecer con Cruz Verde.

98.109
Durante 2022, tuvimos productos codficados en el sistema

50.995
Requirieron registro sanitario expedido por el INVIMA

100%
Contó con el cumplimiento del requisito

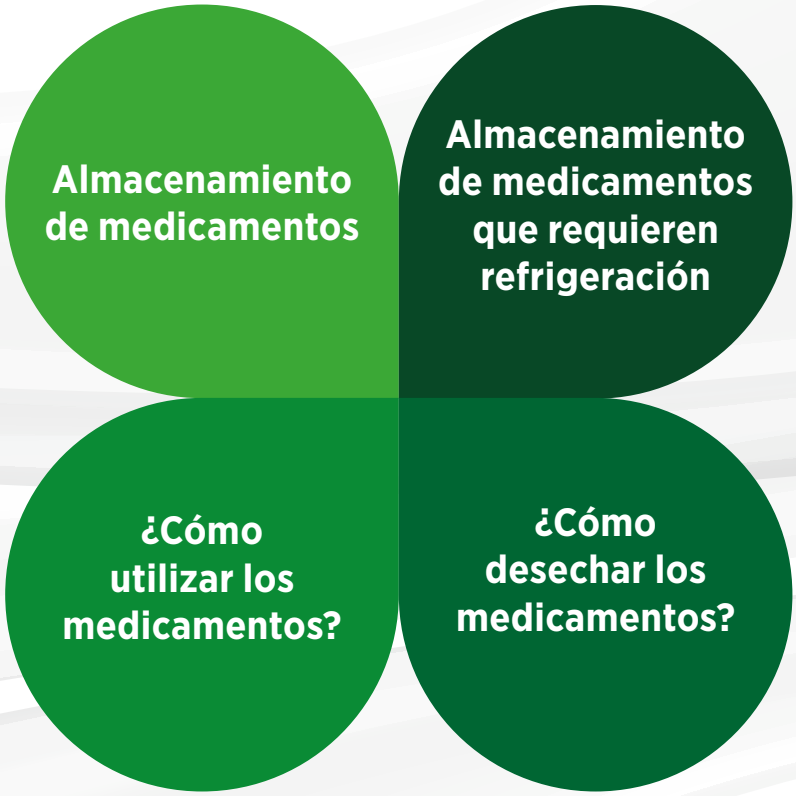
Para las Farmacias Intrahospitalarias, velar por la seguridad del paciente es el principal objetivo. Es por esto que, bajo nuestra premisa "Respirar Cultura de Seguridad" buscamos mitigar el riesgo que enfrentan nuestros usuarios, a través de espacios tales como Comités Primarios, que nos permitan identificar, socializar y analizar diferentes casos identificados, y de esta manera, generar nuevas estrategias. Estamos convencidos que lo bueno se multiplica, por eso el compromiso y el trabajo en equipo de todos nuestros colaboradores es fundamental para lograr construir una relación de confianza con nuestros pacientes, garantizando su seguridad.

Medios de comunicación sobre uso seguro de medicamentos

[GRI 417-1]

En Cruz Verde contamos con diferentes canales de comunicación mediante los cuales los usuarios y clientes puedan conocer y hacer uso adecuado de sus medicamentos y productos farmacéuticos.

Algunas de las temáticas que se han desarrollado son:



Y las comunicamos mediante:

1

Folleto de uso seguro en físico:

Se entrega a los usuarios en el momento de la venta o dispensación de medicamentos en todos nuestros puntos.

2

Pantallas de llamado de digiturnos:

En los puntos de dispensación se transmiten los contenidos del folleto dentro de las pantallas de entrega.

3

Folleto de uso seguro online:

En la pagina web se encuentra la información de uso seguro.

Desarrollo de comunidades locales

[GRI 413-1]

Las acciones comunitarias que realizamos en nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa reflejan la misión de crear valor económico y social de manera simultánea. Es por ello que, construimos tejido social en nuestro país, especialmente en las comunidades que operamos.

Nos impulsamos en el compromiso de nuestra gente y nos apoyamos en aliados que tienen esta misma convicción, con el fin de llegar a las comunidades que más lo necesitan y así, construir un futuro integral para las próximas generaciones.

196.996 Personas beneficiadas por nuestra acción social en 2022.

196.542 Unidades de productos donadas.

370 Voluntarios

6 Voluntariados

507 Instituciones beneficiadas.

El impacto generado en las comunidades y las personas fue logrado con el apoyo de nuestros aliados, fundaciones, organizaciones y entidades sin ánimo de lucro, quienes comparten el propósito de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los colombianos.

Nuestras acciones, alianzas e impactos

Proyecto colaborativo "Ruta de Riesgo de Enfermedades Huérfanas"

Es un proyecto conjunto entre los actores del Sistema de Salud en Colombia, que pretende dar una aproximación a la realidad de las enfermedades huérfanas, crónicas y de alto costo en el país y proponer la ruta ideal de manejo de estas enfermedades. Ha sido integrado por la Comunidad Científica, el Estado, las EAPB/ EPS, las IPS Prestadoras, Gestores Farmacéuticos y Asociaciones de Pacientes, para realizar un análisis sobre las rutas de manejo de estos pacientes. Durante su elaboración, se identificaron los riesgos en el proceso de prestación del servicio de salud durante y después del tratamiento.

Con una contribución de $59.000.000 a este proyecto, patrocinamos un director externo y el evento presencial. Además, el equipo de Asunto Públicos y Comunicaciones Estratégicas fue el encargado de la logística y coordinación del proyecto.

380 personas beneficiadas, que asistieron al evento presencial y virtual.

Al rededor de $59.000.000 en inversión



Alianza Fundación Solidaridad por Colombia

Por quinto año consecutivo unimos esfuerzos con la Fundación Solidaridad por Colombia con el fin de dar continuidad a las iniciativas que nos han permitido apoyar los programas de educación, liderazgo, cultura y valores desarrollados por este aliado, a nivel nacional.

Gracias al patrocinio de la 44° Caminata de la Solidaridad, aportamos:

- **40** Becas de bachillerato de la Escuela de Participación Juvenil
- **8** Becas Universitarias Diana Turbay
- **8** Becas para niños y niñas del Centro de Desarrollo Infantil

Adicionalmente, patrocinamos el programa de Cultura y Valores que se desarrolla mediante el Semillero de Danzas, en el que se resalta el valor de nuestra cultura y folclore en distintos escenarios y actividades de la Fundación.



También, celebramos la navidad con las y los niños del jardín infantil Patio Bonito, a través de un voluntariado en el que realizamos la entrega de regalos, con actividades lúdicas, que contribuyeron a generar un espacio de diversión y esperanza para los pequeños lideres y sus familias.

- **10 voluntarios**
- **299 personas beneficiadas**
- **Al rededor de $17.000.000 en inversión**



Banco de Alimentos de Bogotá

En 2022, estabilizamos el programa de donación de productos, con el cual buscamos atender las necesidades de la población vulnerable en todo el país, mediante el Banco de Alimentos. Esto lo hemos logrado a través de la entrega de productos de merma, es decir, aquellos en nuestro almacenamiento que, siendo eficaces y de calidad, presentan algún tipo de avería en su presentación o tienen una pronta caducidad. Adicionalmente, contribuimos al cuidado del medio ambiente permitiendo que sean utilizados sin generar un daño adicional por su destrucción.



- **494 instituciones beneficiadas**
- **Al rededor de $2.445.000.000 donados en especie**
- **190.705 personas beneficiadas**
- **194.218 unidades de productos donadas**

En septiembre, realizamos el primer voluntariado en alianza con esta entidad.

37 voluntarios

690 mercados empacados en la jornada



Sembratón 2022

En noviembre de 2022, llevamos a cabo la Sembratón 2022; la segunda que realiza la compañía. En esta ocasión, realizamos la siembra, de manera simultánea, en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. Plantamos 250 árboles de diferentes especies que ayudarán a estabilizar los ecosistemas y a entregar un aire más puro a los habitantes del país y a las nuevas generaciones. Específicamente, la siembra de árboles se realizó en los municipios de Tenjo en Bogotá, Amagá en Antioquia y El Saladito en Cali, Valle del Cauca.

De igual manera, en el mes de diciembre, realizamos la siembra de 300 árboles en el departamento del Vaupés, región amazónica del país. Contribuyendo con la reforestación del bosque amazónico y a la generación de empleo e ingresos de habitantes de la zona.

- **550 árboles sembrados**
- **243 voluntarios**
- **Al rededor de $41.000.000 invertidos**





Patrulla Aérea Civil Colombiana

Por cuarto año consecutivo, apoyamos algunas de las brigadas programadas por la Patrulla Aérea Civil Colombiana, con auxiliares técnicos de servicio farmacéutico y/o regentes de farmacia, para llevar a cabo actividades relacionadas con el manejo de inventarios, alistamiento y dispensación de medicamentos. Esta jornada es enriquecedora y gratificante para todos nuestros colaboradores, que reconocen la importancia de compartir su experiencia y conocimiento con las poblaciones más vulnerables del país.

Patrocinio a eventos de la sociedad civil

A través de patrocinios económicos, aportamos a la realización de diferentes eventos de Asociaciones de Pacientes de Enfermedades Huérfanas y organizaciones sin ánimo de lucro, para contribuir a la generación de espacios de formación en salud, fomento de la cultura y educación a través de diferentes actividades.

- Ideatón 2022 de la Fundación Universidad de Antioquia en búsqueda de modelos que ayuden a la sostenibilidad del sistema de salud.
- Primer Torneo de Golf de la Fundación Doctora Clown.
- XI Congreso Mundial de Cornelia de Lange.
- Aniversario de la Asociación Colombiana de Pacientes con Enfermedades de Depósito Lisosomal y otras Enfermedades Huérfanas.
- Campeonato de integración empresarial de la Fundación Naciones.
- She is Global Forum realizado en Cartagena que resalta el liderazgo de las mujeres en diferentes campos.

Abastecimiento sostenible

[GRI 204-1] [GRI 410-1]

En Cruz Verde, adoptamos el documento Principios Guía para Proveedores de FEMSA y el cual, en el año 2022, fue comunicado y aprobado por el 33% del total de proveedores y terceros con quienes tuvimos alguna relación externa.

Compras a 1.825 proveedores = $3.773. 666 MM COP

Compras locales = 99% $3.633.429 MM COP

Nota: las compras locales corresponden a compras realizadas a proveedores colombianos.

Formación de personal de seguridad en Derechos Humanos

Por otro lado, en cuanto a la formación de personal de seguridad en políticas o procedimientos de derechos humanos, el 37% de los 147 trabajadores de la compañía de seguridad Honor, que presta los servicios a Cruz Verde en sus diferentes sedes, han sido capacitados formalmente. El proveedor se ha encargado de realizar cursos relacionados con principios voluntarios, Derechos Humanos y equidad de género.



Nuestra Gente

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21] [GRI 2-30] [GRI 202-1] [GRI 401-1] [GRI 401-3] [GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10] [GRI 404-1] [GRI 404-2] [GRI 404-3] [GRI 405-1] [GRI 405-2] [GRI 406-1]



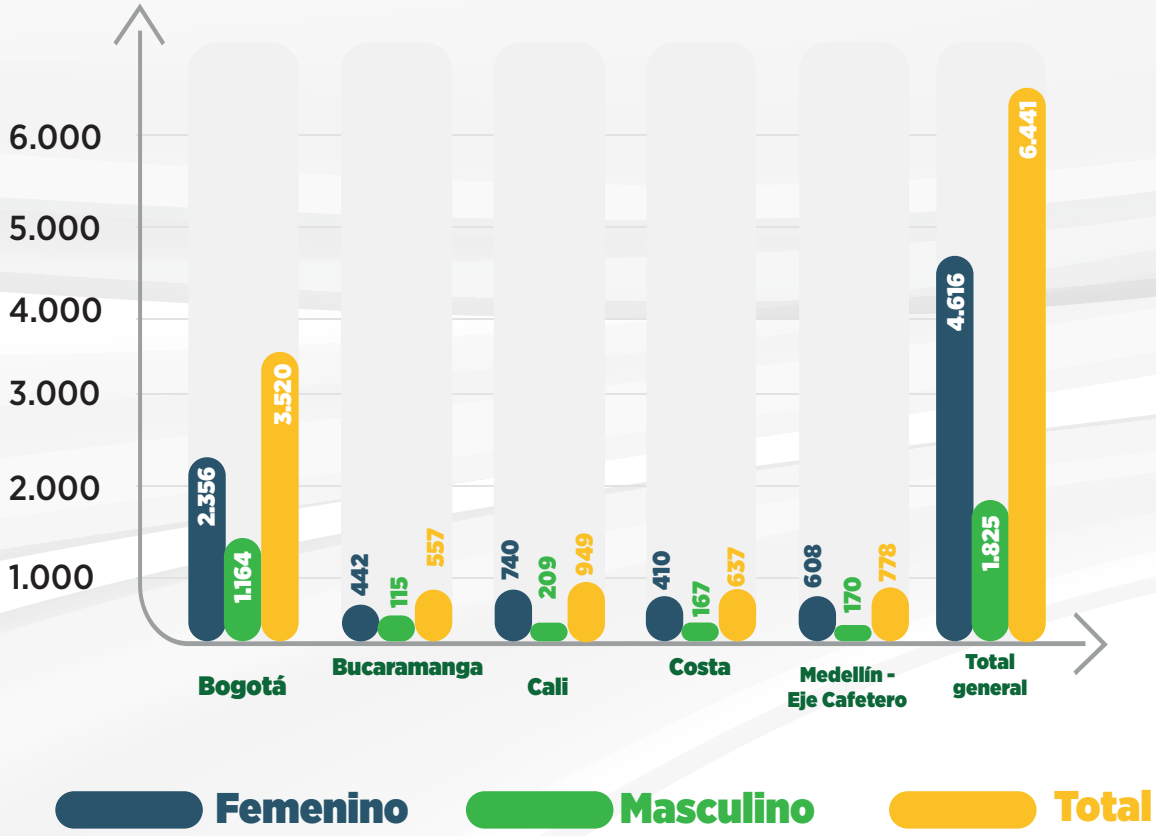
Empleo

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21] [GRI 401-1] [GRI 401-3]

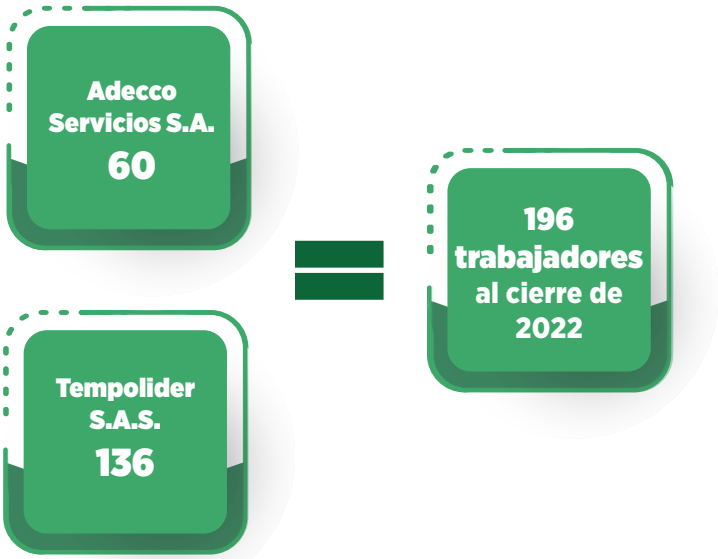
Colaboradores

La compañía cerró el año 2022 con un total de 6.441 colaboradores en su planta de personal[5] y los cuales cuentan con una jornada laboral de tiempo completo.

[5] Estos datos corresponden a colaboradores, es decir, personal contratado directamente por Cruz Verde. No incluye a trabajadores contratados a través de empresas de servicios temporales. No incluye personal de Medicarte Los datos son extraídos de un archivo de planta activa del sistema de información SARA.



Trabajadores



Los trabajadores temporales están asignados a cargos operativos de droguerías y de farmacias intrahospitalarias. Los cargos asumidos son: Auxiliares de Droguerías, Regentes de Droguerías, Auxiliares de Farmacia y Regentes de Farmacia[6].

[6] La información proviene de las pre-nóminas revisadas y autorizadas para el pago del mes de diciembre del 2022.

Política de Compensación y Remuneración

El objetivo de la política de compensación y remuneración de la compañía es establecer lineamientos con el fin de atraer y retener profesionales destacados/as para la buena marcha de las empresas bajo los ejes de claridad, objetividad y transparencia. Para esto se aplican dos principios fundamentales: (i) equidad y (ii) competitividad externa. El primero, consiste en retribuir de forma comparable entre sí a todas las posiciones en función de su nivel FEMSA; ante responsabilidades similares entre una posición y otra, independiente de las condiciones personales de cada colaborador (género, edad, raza, orientación sexual, situación de discapacidad, etc.). El segundo, se utiliza para determinar montos y estructuras de compensaciones competitivas pero razonables, en relación con mercados locales de referencia.

Ratio de Compensación total Anual

Compensación total anual de la persona mejor pagada / **Mediana de compensación total anual de todos los empleados (sin incluir a la persona mejor pagada)** = **25,31%**

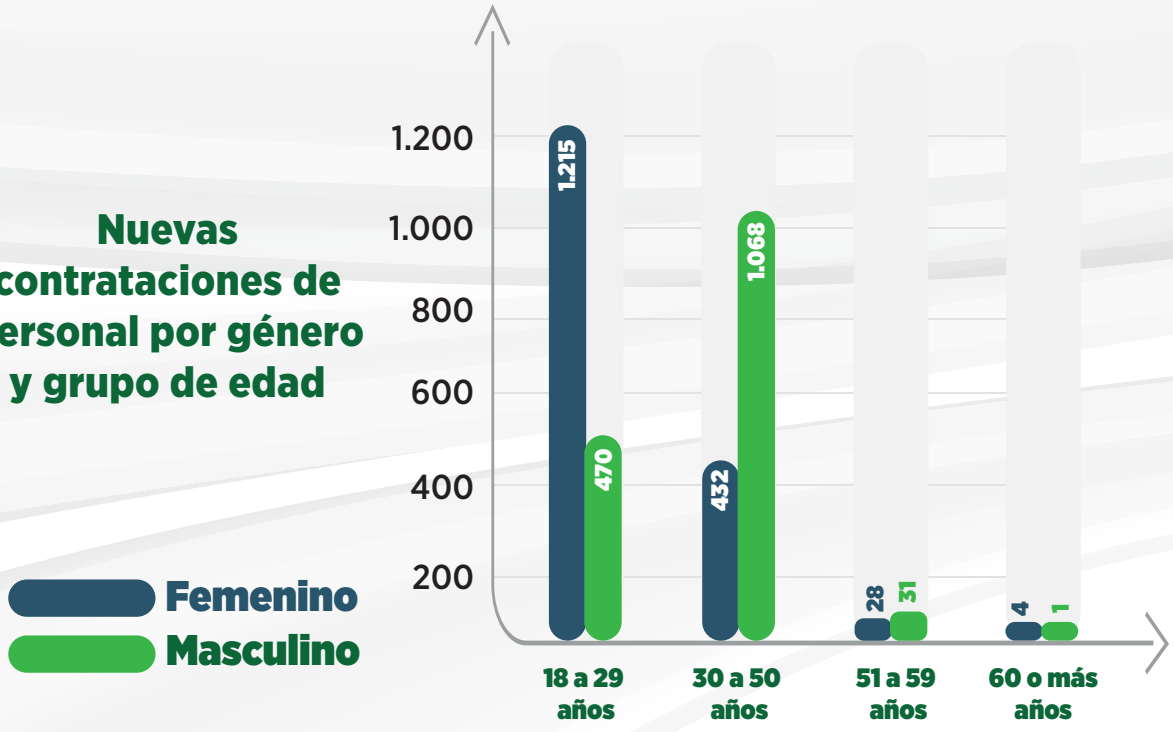
Porcentaje de incremento de la compensacióntotal anual de la persona mejor pagada / **Mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (sin incluir a la persona mejor pagada)** = **81,04%**

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de compensación salarial de la nómina de Cruz Verde, en el año 2022 concluimos lo siguiente:

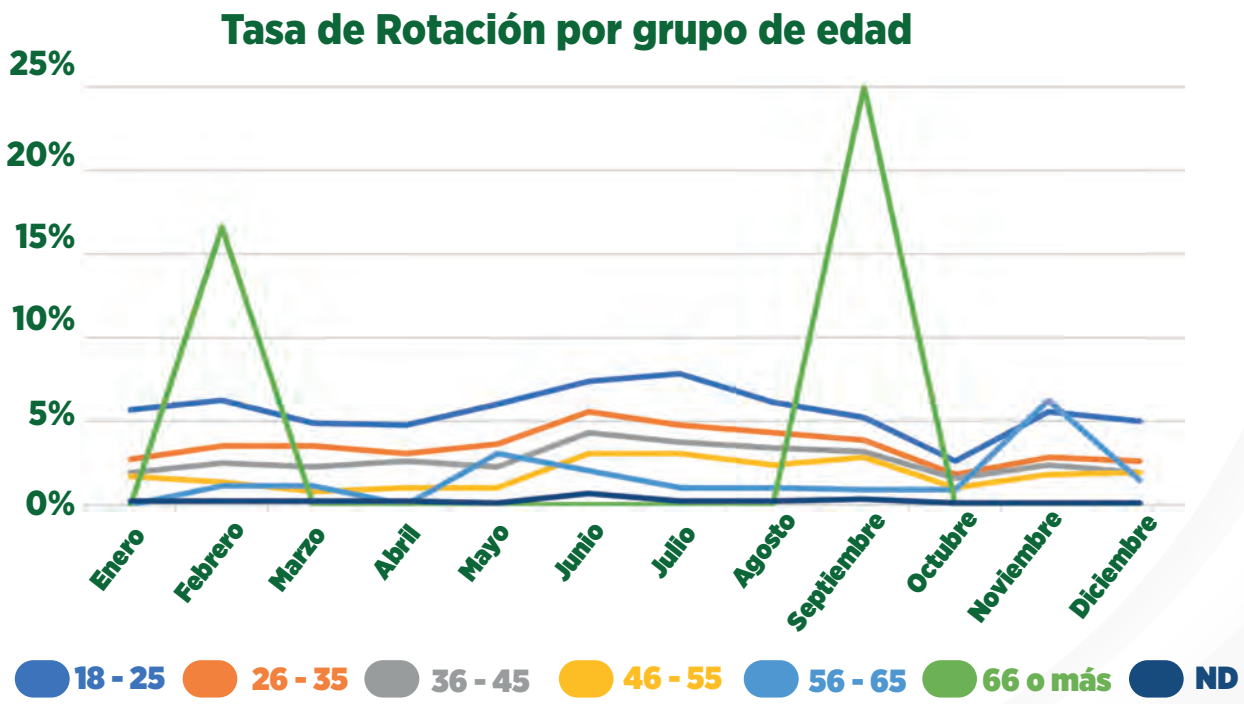
1. La compensación total anual de la persona mejor pagada de la compañía fue 25 veces mayor a la mediana de compensación de todos los empleados, esto sin incluir a la persona mejor pagada. Lo anterior tiene en cuenta las remuneraciones asignadas según el cargo y responsabilidad.
2. Por cada 100% de incremento de la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total de todos los empleados, el porcentaje del aumento de la compensación total anual de persona mejor pagada de la compañía fue del 81,04%.

Nuevas contrataciones

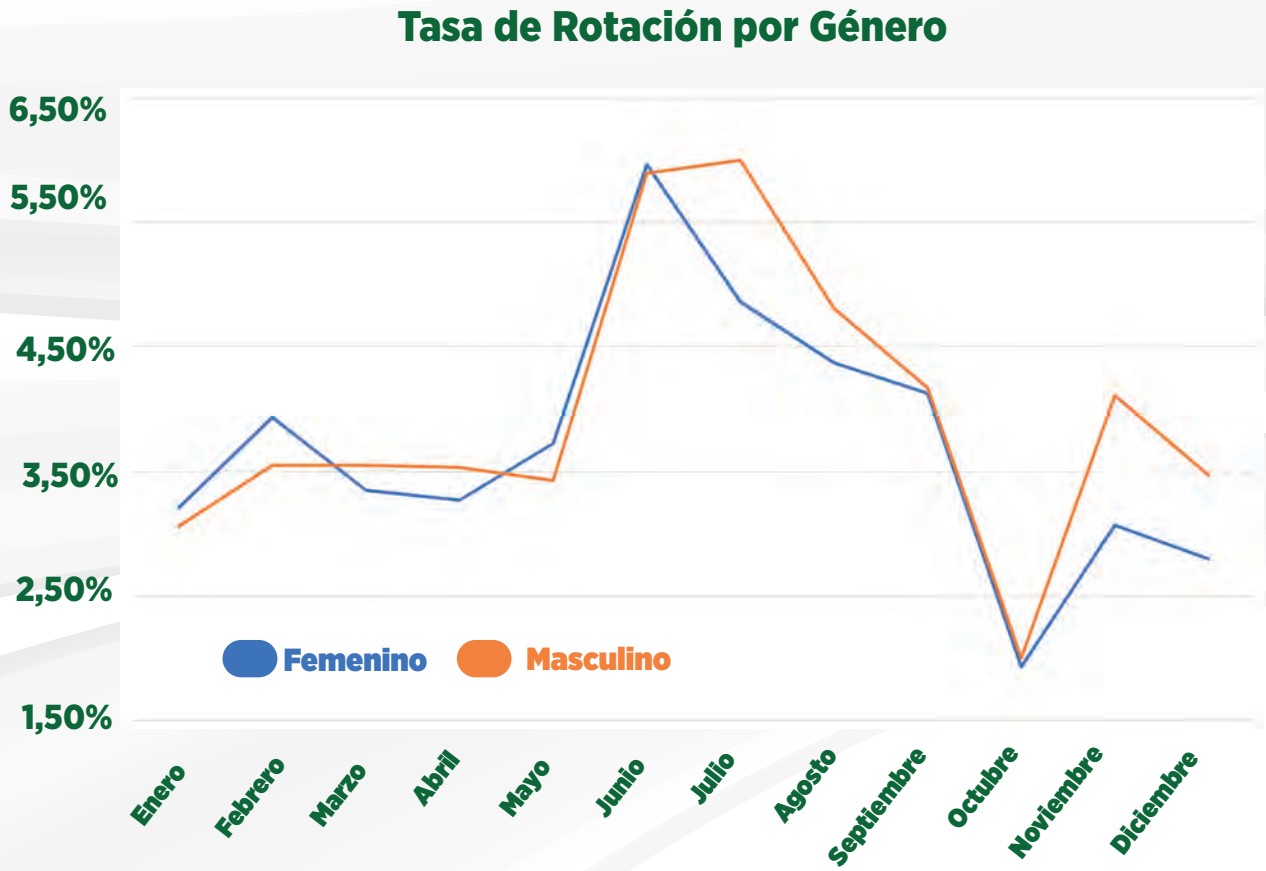
Nuevas contrataciones de personal por género y grupo de edad



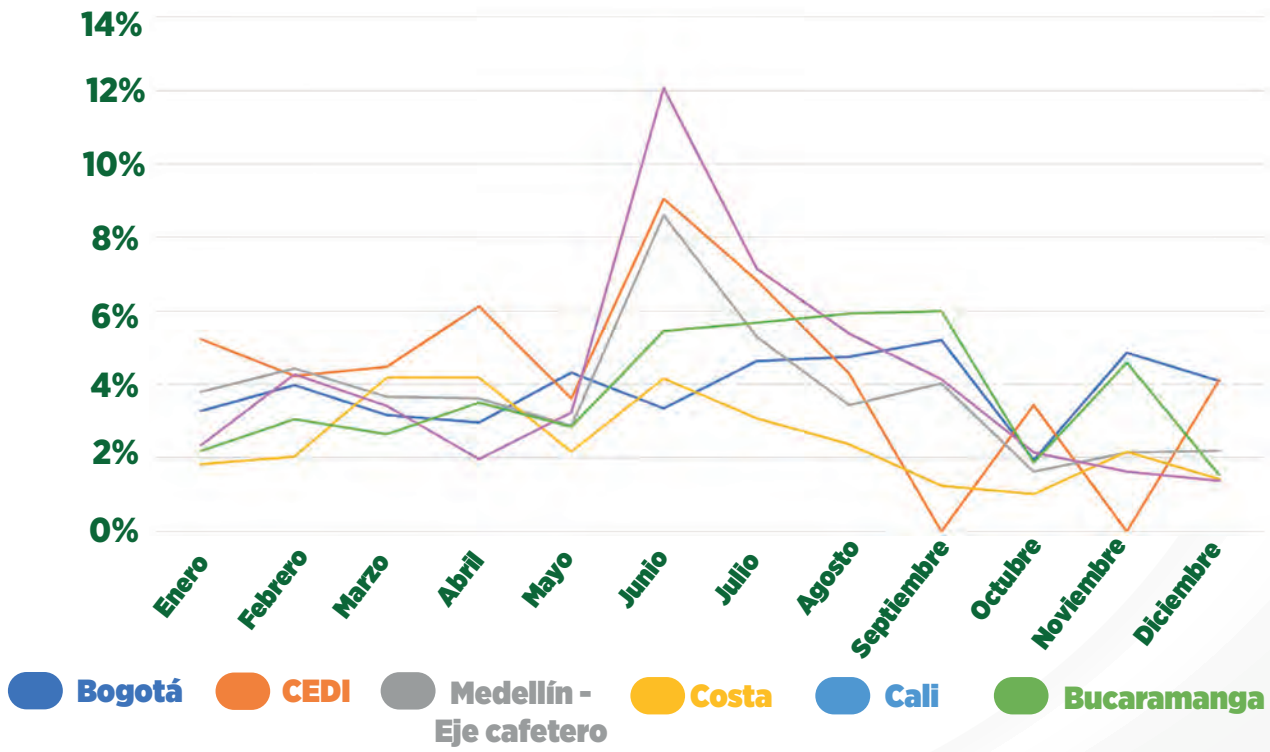
Tasa de rotación



La población mayor a 66 años es la que registró los mayores niveles de rotación en los meses de febrero y septiembre de 2022. Por el contrario, se evidenció una estabilidad en la tasa de rotación en los demás grupos de edad a lo largo del año.



Tasa de Rotación por Región



Durante 2022, junio fue el mes en donde se presentó la mayor tasa de rotación en todas las regiones, a excepción de Bogotá y Bucaramanga, cuya tasa de rotación más alta se registró en septiembre.

Permiso Parental

	Hombres	Mujeres	Total
Total de colaboradores que han tenido derecho al permiso parental por género	22	106	128
Total de colaboradores que sí utilizaron el permiso parental por género	22	106	128
Total de colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar su permiso parental por género	18	96	114
Total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental y siguen siendo colaboradores 12 meses7 después de regresar al trabajo por género	12	40	52

Tasa de Regreso al Trabajo

89,1% 81,8% 90,6%

Tasa de Retención

45,6% 66,7% 41,7%

Las mujeres evidencian una mayor tasa de regreso al trabajo y una menor tasa de retención, en comparación con los hombres.



Inclusión y Diversidad

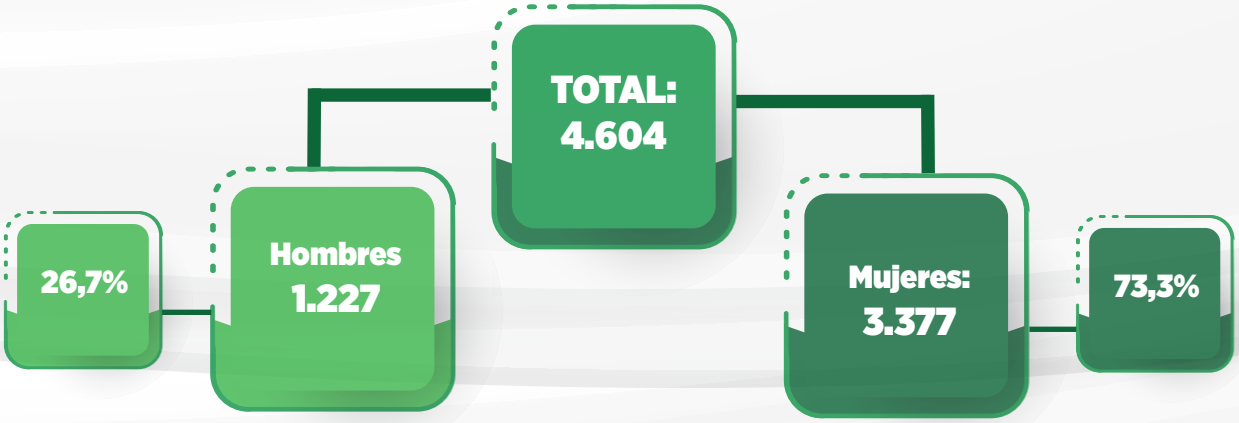
[GRI 202-1] [GRI 405-1] [GRI 405-2] [GRI 406-1]

En Cruz Verde estamos comprometidos con alcanzar un ambiente de trabajo inclusivo, que potencie la innovación, la colaboración y la creatividad, asegurando la calidad e integralidad de los servicios de salud y bienestar, basados en nuestra Política de Inclusión y Diversidad corporativa. Por esta razón, valoramos el talento y mérito de cada perso na, así como la diversidad cultural, y aseguramos la no discriminación por género, edad, raza, creencias religiosas, ideología política, condición socioeconómica, discapacidad ni orientación sexual.

Durante 2022 no contamos con casos de discriminación

Ratios de salarios

En Cruz Verde la población de colaboradores que devengaron entre 1 y 2 salarios mínimos fue de 4.604, valor que corresponde al 71,5% de la población total.



Salario Mínimo / Promedio de salarios de la compañia (excluyendo el salario mínimo y el salario más alto) = **50,61%**

El promedio de los salarios de los colaboradores de la compañía, excluyendo el salario mínimo y el más alto, es 50,61% mayor al salario mínimo[8].

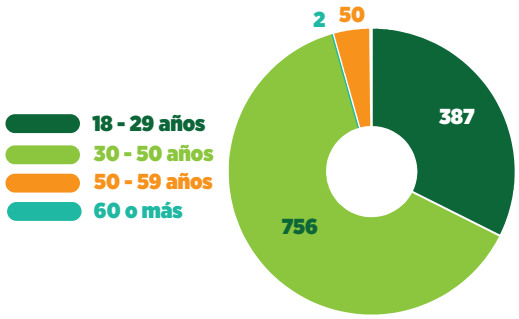
[8]El salario mínimo en Cruz Verde es igual al salario mínimo mensual legal vigente en Colombia.

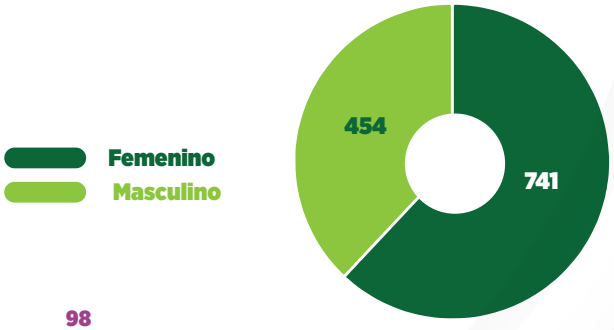
De acuerdo con la Política de Remuneraciones, no hay diferencia de pagos en salarios por género.

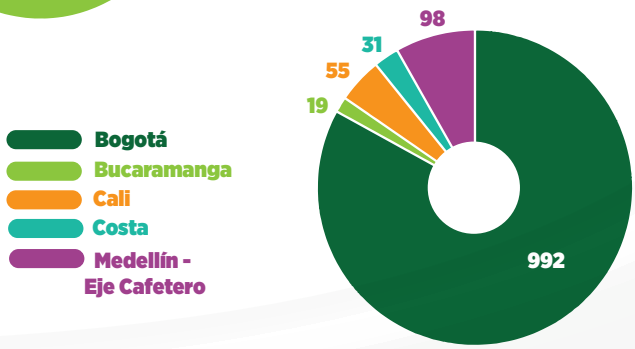
Diversidad en nuestra planta

Administrativos

El 63,3% de la población que compone el personal administrativo está representado en el rango de edad entre 30 y 50 años. Más de la mitad de esta población corresponde a mujeres y se concentran en la región de Bogotá.

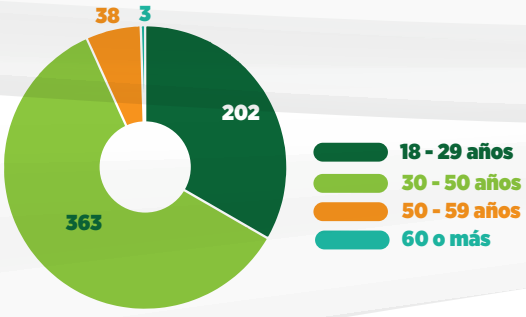




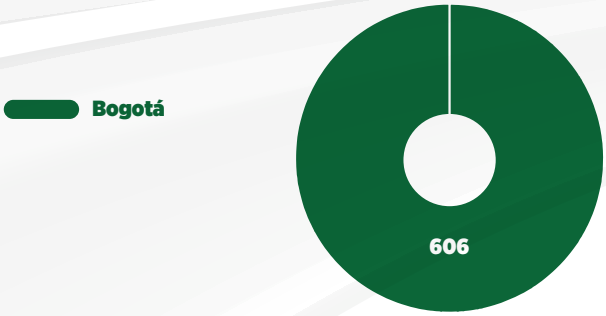


Logística

El 59,9% de la población que compone el personal logístico está representado en el rango de edad entre 30 y 50 años. Más de la mitad de esta población corresponde a hombres y se concentran en la región de Bogotá.

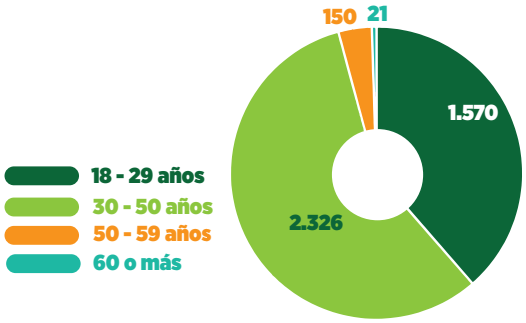


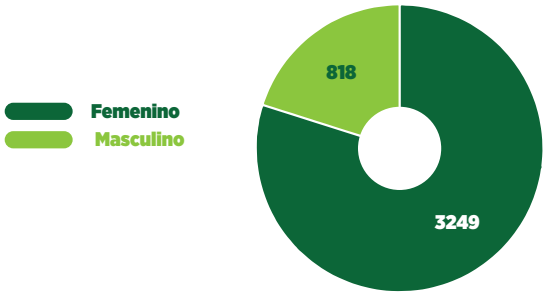


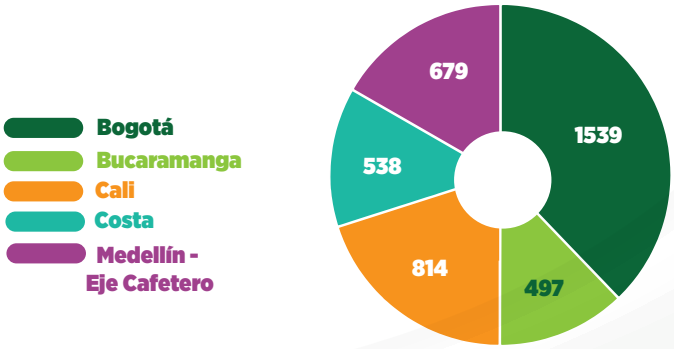


Droguerías

El 57,2% de la población que compone el personal de droguerías está representado en el rango de edad entre 30 y 50 años. Más de la mitad de esta población corresponde a mujeres y se concentran en la región de Bogotá.

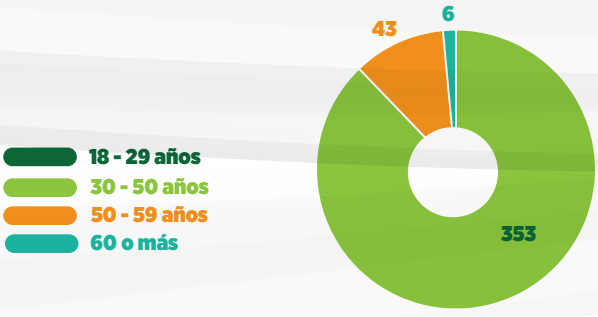


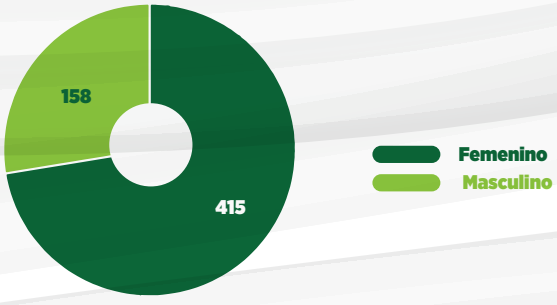


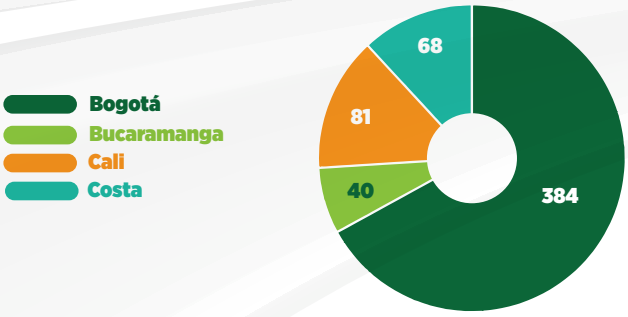


Farmacias intrahospitalarias

El 61,6% de la población que compone el personal de farmacias está representado en el rango de edad entre 30 y 50 años. Más de la mitad de esta población corresponde a mujeres y se concentran en la región de Bogotá.







Nos recertificamos en el Sello Plata Equipares

En 2022, trabajamos en acciones afirmativas que permitieron reforzar y garantizar la equidad y transparencia en la organización. Por ello, continuamos desarrollando las iniciativas enmarcadas en el Sistema de Gestión de igualdad de género y reforzamos durante el año cada una de las acciones que nos permiten garantizar la eliminación de la discriminación salarial y laboral contra las mujeres, promover una cultura de igualdad de condiciones para la mujer, y la participación de la mujer en comisiones tripartitas en el mundo del trabajo, prevención, eliminación y sanción de todas las formas de violencias contra las mujeres.

En este proceso, culminamos la actualización de perfiles de cargo garantizando que el lenguaje no sea discriminatorio y que apoye la inclusión y diversidad de la compañía. Además, hemos realizado seguimientos periódicos para garantizar que se mantenga el lenguaje inclusivo en todas las publicaciones de vacantes. Creamos, entonces, un procedimiento para la selección de personal basado en un modelo de evaluación por competencias, e implementamos una guía de entrevistas que le permite a las y los líderes inmediatos realizar una evaluación objetiva de candidatos, evitando sesgos en la selección del personal tanto interno como externo.

En 2022, cumplimos con el calendario de Inclusión y Diversidad, conmemorando cada fecha que nos recuerda que en nuestras diferencias encontramos oportunidades para el enriquecimiento como sociedad.



Difundimos también la guía inclúyeme en tus expresiones, que tiene como finalidad facilitar el uso inclusivo del lenguaje en las comunicaciones escritas y verbales de todas y todos los colaboradores con el fin de eliminar estereotipos por género, sexo, etnia, nacionalidad, clase o de cualquier otra naturaleza.

De igual forma, posicionamos la cultura de la diversidad e inclusión en nuestras redes sociales con videos que permiten visibilizar contenido con presentación en roles inclusivos, así como piezas conmemorativas. Realizamos talleres que permitieran al colaborador reflexionar sobre la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD):

- **Selección sin sesgos**
- **Liderazgo para la diversidad**
- **ABC de género**

A través de todas estas acciones y el fortalecimiento de las iniciativas ejecutadas en 2021, logramos consolidar la recertificación del Sello Plata otorgado por Equipares.



Celebramos el día de la diversidad Cruz Verde

Somos conscientes del deber de fomentar espacios diversos e inclusivos, estamos orgullosos de cada colaborador y sabemos que nuestras diferencias suman. Por esto, el 18 de marzo celebramos el día de la Diversidad Cruz Verde, en donde se le recuerda al colaborador Cruz Verde que la fuerza radica en las diferencias, no en las similitudes porque **#LASDIFERENCIASSUMAN.**







Salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6][GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

Tenemos un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) que cumple con los requerimientos de la Legislación colombiana, especialmente el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la norma ISO 45001[9]. El sistema cubre el 100% de los colaboradores y trabajadores de Cruz Verde y está implementado en el 100% de los lugares de trabajo donde nos ubicamos.

[9] Es el estándar internacionalmente reconocido como la norma ISO que contiene los requisitos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el ciclo PHVA.

6.441 colaboradores, 196 trabajadores y todos los grupos de interés que ingresan a nuestras instalaciones

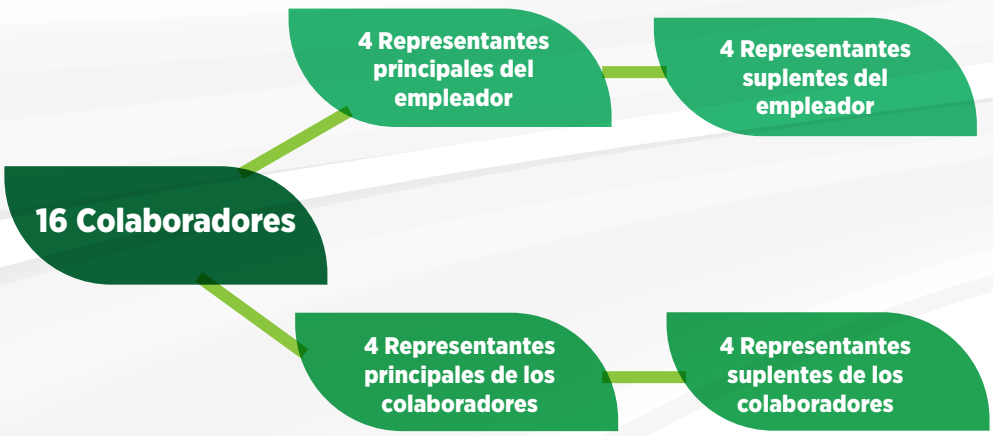
▶ **100%** ▶

- Con lugar de trabajo controlado.
- Con lugar de trabajo cubierto y objeto de auditoría interna.
- Con lugar de trabajo controlado y objeto de auditoria externa.

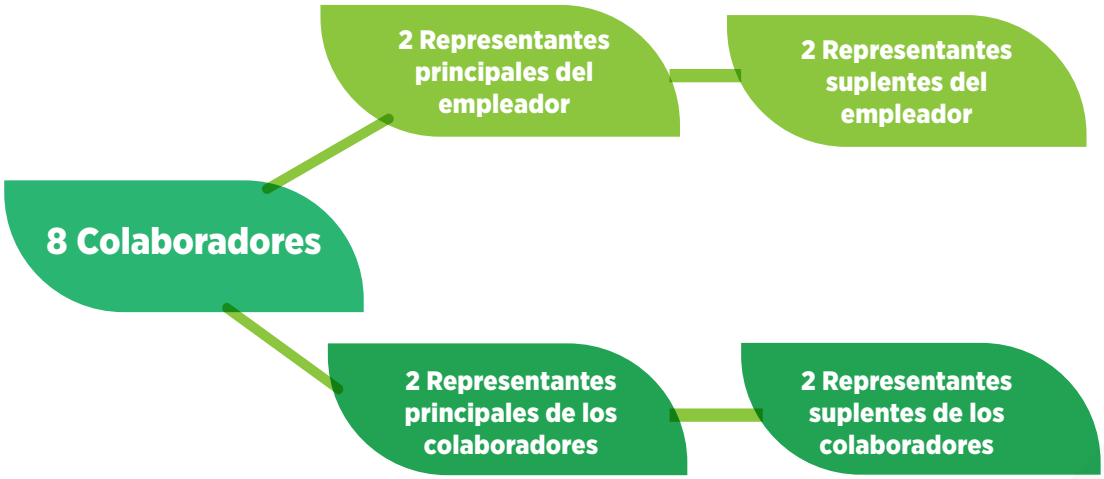
Nuestros colaboradores se encuentran afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales Colmena. La ARL nos brinda cobertura asistencial y económica en caso de enfermedades o accidentes laborales, además de asesorías para su prevención.
En el SG-SST contamos con un proceso para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, el cual gestionamos con la herramienta GTC-45 y las visitas de inspección periódicas a los centros de trabajo.

Comités especiales

• **Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST):** este se conformó de acuerdo con la Resolución 2013 de 1986, el cual tie ne igual número de representantes del empleador y de los colaboradores(as). Llevan a cabo reuniones con periodicidad mensual.



• **Comité de Convivencia Laboral (CCL):** este comité se conformó de acuerdo con la Ley 1010 de 2006, teniendo un igual número de representantes del empleador y de los colaboradores(as). Llevan a cabo reuniones con periodicidad trimestral.



COPASST:
copasst@cruzverde.com.co
Comité de Convivencia Laboral:
comitedeconvivencia@cruzverde.com.co

Cuando un colaborador considere que no debe hacer un tipo de trabajo porque lo considera peligroso para su salud, puede hablarlo directamente con su jefe inmediato y/o comunicarlo al COPASST, al CCL o al equipo SST. Esta situación es revisada por el equipo responsables con el fin de mejorar los controles o, en caso de que así aplique, explicarle al colaborador(a) si ya lo puede ejecutar.

El procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes laborales involucra al colaborador accidentado o incidentado, a su jefe inmediato, a los compañeros de trabajo testigos, a un representante del COPASST y a un integrante de la Dirección de SSTA. Los formatos establecidos para diligenciar el incidente o accidente sirven de guía para la investigación. La información se analiza, con el fin de encontrar las causas inmediatas y básicas, y se genera una lección aprendida en donde el colaborador que tuvo la experiencia explica a los demás qué sucedió y cómo debe evitar que se repita esta situación. Posteriormente, el equipo de SST expone los casos, complementando las investigaciones, y planteando mejoras al sistema, teniendo en cuenta las jerarquías de controles.

Este procedimiento se encuentra en la plataforma electrónica “Fórmate” al alcance de los colaboradores desde cualquier equipo.

Servicios de salud en el trabajo

En Cruz Verde todas y todos los colaboradores están afiliados al Sistema General de Seguridad Social colombiano, el cual incluye la afiliación del colaborador y su núcleo familiar dependiente, a una Empresa Prestadora de Servicios de Salud. Asimismo, la compañía ha creado convenios con servicios complementarios de medicina prepagada y planes especiales de salud, y subsidia un porcentaje de dichos planes para mejorar la experiencia del colaborador en sus servicios de salud.

También contamos con un aliado para la realización de exámenes médicos ocupacionales, de ingreso, periódicos, pos-incapacidad y de retiro para la vigilancia de la salud, con una periodicidad determinada según el riesgo del cargo. Además, los tres centros de trabajo con mayor concentración de personas (CEDI, oficina administrativa y central de preparaciones) cuentan con servicio de área protegida, el cual es un servicio de orientación telefónica por médico, atención en el sitio y servicio de ambulancia, en caso de ser necesario. Este servicio es pagado por la organización.

Atendiendo a las necesidades integrales de nuestros colaboradores, continuamos la alianza con la caja de compensación familiar para la atención de consultas de psicología y trabajo social. Estas consultas son atendidas por un proveedor externo, quien realiza atención privada en psicología de urgencia, dependiendo de la necesidad del caso.

Nota: Las empresas encargadas de las consultas médicas y psicológicas tienen a su cargo la custodia de las historias clínicas y el cuidado de la confidencialidad de estas

Mecanismos de participación y comunicación de colaboradores

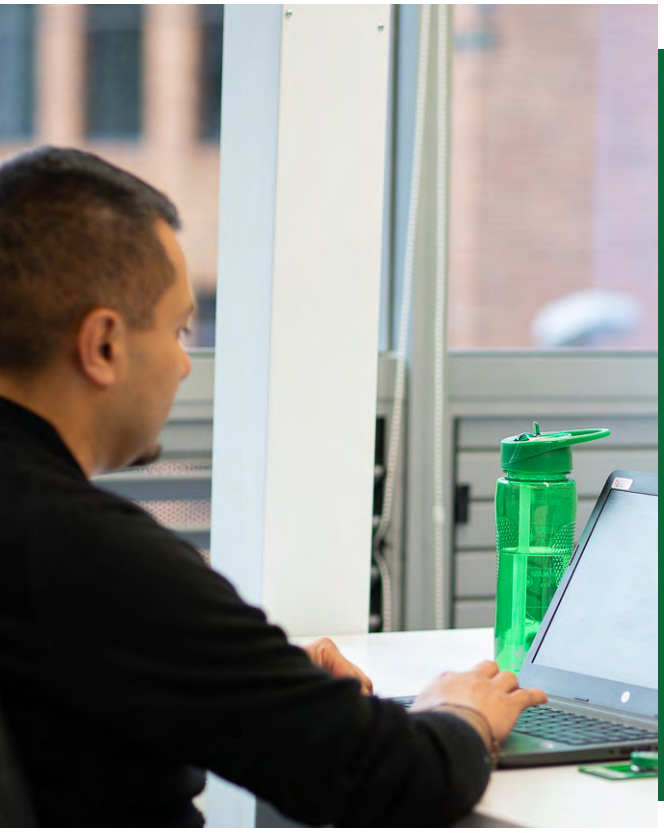
Las y los colaboradores en Cruz Verde participan del SG-SST a través de la representación en los en los diferentes comités, y del diligenciamiento de los formularios específicos.



Las comunicaciones relevantes, invitaciones a eventos y la información relacionada con el SG-SST son enviadas a través de los medios que dispone Comunicaciones Internas, como el correo electrónico, el WhatsApp corporativo y la Intranet.

Cursos de formación en SST

Durante 2022, llevamos a cabo 27 talleres y cursos sobre los siguientes temas:



1. Seguridad y salud en el trabajo
2. Riesgo psicosocial y prevención suicida
3. Ergonomía
4. Detección y prevención del acoso laboral y sexual
5. Efectos en la salud de los riesgos cardiovascular y sobrepeso
6. Pausas activas en teletrabajo
7. Reincorporación laboral
8. Prevención del cáncer de mama, cáncer de cérvix y cáncer de próstata
9. Higiene del sueño
10. Métodos de planificación familiar
11. Salud financiera
12. Mascotas en casa
13. Dislipidemias y niveles elevados de colesterol
14. Brigadas de emergencia a nivel nacional

Servicios médicos y de cuidado de la salud

En Cruz Verde contamos con un servicio de médico empresarial donde los colaboradores pueden consultar con un médico general sobre las dolencias que no necesariamente tienen que ver con asuntos relacionados con el trabajo. El médico empresarial es un servicio proveído por Sanitas, y atiende a todos los colaboradores que lo requieran, independientemente de la EPS a la que se encuentren afiliados. Desde el 2020, esta atención se ha realizado de manera virtual.

A través de los programas Equilibradamente y Vive Saludable se invita a los colaboradores a que, a través de herramientas como educación emocional, arte terapia, formación en hábitos de vida saludable y encuentros con grupos focales, se dé manejo a patologías que no están relacionados con el trabajo directamente, como hipertensión, obesidad, depresión grave, manejo del duelo, entre otros. Durante 2022, estos programas se realizaron en sedes de Compensar, nuestra caja de compensación familiar, y con presupuesto de la ARL y de Cruz Verde.

Prevención y mitigación de impactos

Con el fin de prevenir y mitigar impactos negativos significativos para la salud y seguridad en el trabajo, contamos con el programa de control de gestión en SST con los contratistas. Realizamos auditorías a los contratistas del sistema de gestión SST, basados en la Resolución 0312 de 2019 y realizamos seguimiento posterior. También involucramos a los contratistas in-house en capacitaciones y sensibilizaciones presenciales. Además, hemos divulgado las políticas de salud ocupacional, prevención de acoso laboral y sexual, prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas con los contratistas y proveedores.

Cobertura del SG-SST

El resultado de la autoevaluación del SG-SST para 2022 fue del 96,75%

1 **El resultado de la autoevaluación del SG-SST:** **96,75%** **2022**

2 **Auditoría externa contratada con el Consejo Colombiano de Seguridad** **2022** **Cumplimiento 92%**

La cantidad de horas trabajadas

17’245.230 total 2022

1’437.103 promedio mensual

Accidentes y enfermedades laborales

Para los empleados

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral:

0

Fallecimientos resultantes de una lesión **por accidente laboral**

0

Lesiones por accidente laboral **con grandes consecuencias** (sin incluir fallecimientos)

174

Lesiones por accidente laboral **registrables**

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral:



Golpes o contusión



Torceduras y esguinces

Para todos los trabajadores que no sean empleados

(pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización)

0

Fallecimientos resultantes de una lesión **por accidente laboral**

0

Lesiones por accidente laboral **con grandes consecuencias** (sin incluir fallecimientos)

3

Lesiones por accidente laboral **registrables**

Los principales tipos de lesiones por accidente laboral:



Levantamiento de Cargas



Caídas desde su mismo nivel

La medida que hemos tomado para eliminar los peligros laborales y minimizar los riesgos de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias corresponde a la jerarquía de control. A través de un formulario en línea, los colaboradores reportan los actos y las condiciones inseguras dentro de sus centros de trabajo para que desde el área SST se construya el plan de acción.

Dolencias y enfermedades laborales

Para los empleados:

0 Fallecimientos resultantes de alguna **enfermedad laboral**

18 **Dolencias y enfermedades laborales registrables** (sin incluir fallecimientos)

3 Principales tipos de **dolencias y enfermedades laborales:**

- **Epicondilitis lateral**
- **Síndrome de túnel carpiano**
- **Síndrome del manguito rotador**

Para todos los trabajadores que no sean empleados:

(pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización)

0 Fallecimientos por **enfermedad laboral**

18 Enfermedades laborables calificadas

3 Principales **dolencias y enfermedades**

- **Síndrome del túnel carpiano**
- **Síndrome de manguito rotador**
- **Epicondilitis**

El principal peligro es el biomecánico debido a que las labores dentro de las droguerías y farmacias a nivel nacional, donde se concentra la mayor cantidad de la población trabajadora, incurren en manipulación manual de cargas dentro de los procesos de recepción y organización de pedidos.

Las medidas adoptadas dentro de la jerarquía de controles contemplan:

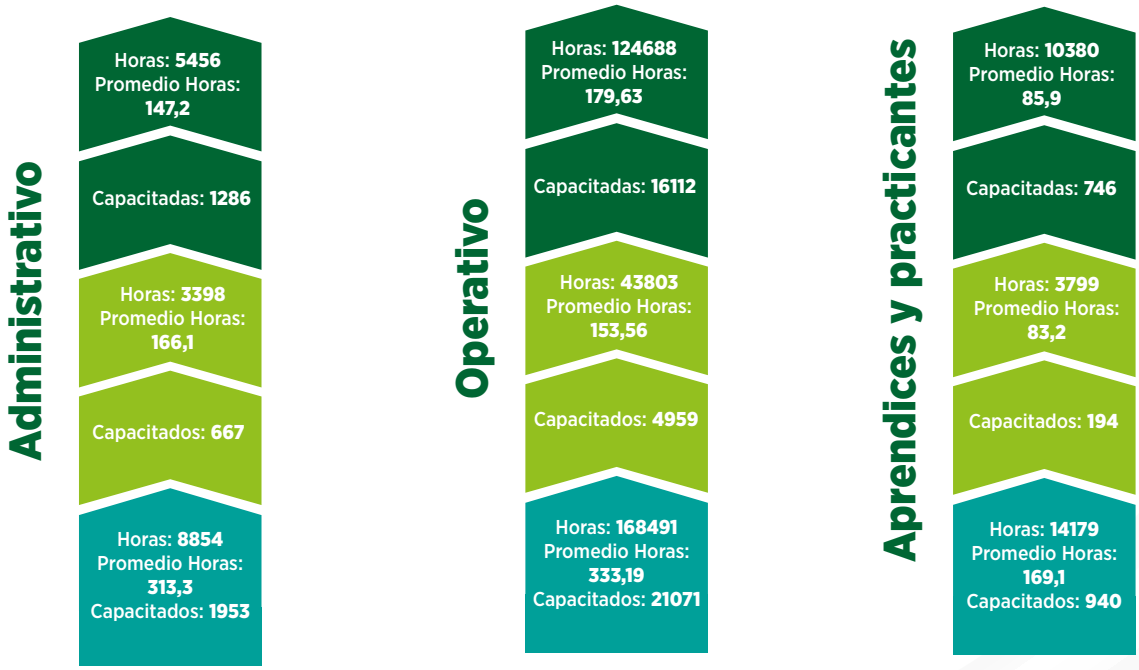
•Ingeniería: ayudas mecánicas que minimicen el traslado de cargas manualmente, y diseño de contenedores Poka-yoke que estandarice el máximo de peso permitido para la manipulación de cargas.

•Administrativos: sistema de vigilancia epidemiológica que permite la identificación de la población con mayor riesgo, con el fin de inspeccionar el puesto de trabajo y reducir este nivel de riesgo a través de la corrección de hallazgos. Adicionalmente, se contempló un programa educativo que sensibiliza e instruye a la población trabajadora sobre higiene postural, manipulación de cargas y pausas activas.

Nota: no hay población excluida, y la recolección de datos se ha realizado a través de los resultados de los exámenes médicos ocupacionales, ausentismo, auto reporte de condiciones de salud e inspecciones de seguridad.

Desarrollo de Carrera

[GRI 201-3] [GRI 404-1] [GRI 404-2] [GRI 404-3]



Femenino

Masculino

Total

En Cruz Verde nos comprometemos con el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, con el propósito de brindarles las mejores condiciones de formación y crecimiento, y tener el mejor talento del país. Así podemos, también, darle la mejor atención a nuestros clientes y usuarios.
Los programas de formación que brindamos basan en tres focos, que se detallan a continuación, y se desarrollan a través de diferentes metodologías como la virtual, presencial e híbrido.



Foco 1

Inducción y entrenamiento.

Son actividades que realizamos para garantizar que el personal nuevo adquiera un conocimiento inicial de los procesos y faciliten su adherencia a la cultura organizacional.

- Onboarding, para cargos administrativos.
- Escuela de formación para regentes auxiliares de farmacia.
- Entrenamiento en puesto
- Ruta de aprendizaje virtual a través de la Paltaforma Fórmate virtual, para todos los colaboradores

Foco 2

Capacitación

Contamos con programas de formación continuada que fortalecen las habilidades y competencias de los colaboradores en temas normativos y necesidades específicas de cada área.

- Programas más humanos.
- Dispensación segura.
- Seminarios de actualización.
- Actualizaciones virtuales.

Foco 3

Proyectos y otras acciones

Se refiere a los proyectos e iniciativas que apuntan al fortalecimiento de brechas específicas y contribuyen al desarrollo de competencias propias del rol.

- Herramientas ofimáticas y power BI.
- Otras acciones.



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

Nos hemos ocupado de generar programas para mejorar las aptitudes de las y los colaboradores y para generar su transición y desarrollo de carrera. Entre ellos, hemos tenido programas especiales que se mencionan a continuación:

Programas de liderazgo

En este programa se busca desarrollar competencias de liderazgo para hombres y mujeres colaboradores.
En 2022 se abordaron temas de trabajo en equipo, comunicación, foco, pasión por lo que hacemos, indicadores de gestión

Realizamos un espacio específico certificado dirigido a mujeres llamado Liderazgo consciente para la mujer ejecutiva.
Horas totales: 234,6
Participación: 42% masculino y 58% femenino.

Programas de pre-pensionados

Realizamos anualmente una serie de capacitaciones a colaboradores que se encuentran en proceso de retiro por pensión.
El programa cuenta con 4 secciones:
1. Aspectos legales.
2. Motivación al cambio y sistema familiar.
3. Encuentro de pre-pensionados.
4. Nuevo comienzo y planificación.

Población impactada: 95 personas.

Auxilio educativo

Brindamos a nuestras y nuestros colaboradores el beneficio de obtener un auxilio educativo, para estudiar pregrado y posgrado.

Población impactada: 155 personas.

Evaluaciones de desempeño

En 2022, realizamos:

Evaluaciones de desempeño a 5.800 colaboradores, de los cuales 72,4% correspondió a mujeres y el 27,6% a hombres.

Gerentes y subgerentes

45 personas.

Directores y subdirectores

160 personas.

Analistas

204 personas.

Auxiliares

5.391 personas.

Revisiones verticales a 664 colaboradores, de los cuales 59,3% fueron mujeres y 40,7% hombres. Esto lo realizamos por medio de la plataforma SuccesFactors.

Bienestar Integral y Calidad de Vida

En Cruz Verde seguimos comprometidos con la calidad de vida y el bienestar de nuestras y nuestros colaboradores, brindándoles espacios que les permitan mantener un balance entre su vida familiar y laboral. Por ello, celebramos las fechas especiales y disfrutamos de espacios para compartir.

Encuentro de mascotas

Este evento fue diseñado para la diversión de nuestras mascotas. En un amplio campo a cielo abierto realizamos las siguientes actividades: espectáculo canino, charla de adiestramiento, concurso de disfraces y show de magia. Asimismo, sorteamos premios, contamos con un stand de maquillaje infantil, y estaciones de hidratación y snacks. Además, invitamos a una veterinaria quien nos apoyó con la desparasitación y la limpieza de dientes y orejas de nuestras mascotas. Al finalizar el evento, cada mascota recibió un collar marcado con su nombre, un código QR y una vasija portátil para el agua. En la versión del año 2022, 45 personas se inscribieron con 53 mascotas entre perros, gatos y un conejo.

Día de la familia

En el 2022, aproximadamente 1.000 colaboradores junto a sus familias asistieron al Día de la familia en el Parque Jaime Duque. Contamos con un show musical, atracciones del parque, refrigerios y realizamos la entrega de regalos a niños menores de 12 años. A nivel nacional, 2.575 hijos de colaboradores fueron beneficiarios del regalo de navidad.







Libertad de asociación y negociación colectiva

[GRI 2-30]

En Cruz Verde respetamos los Derechos Humanos y laborales de nuestros trabajadores y colaboradores; buscamos mantener ambientes de trabajo adecuados y un clima laboral sano y seguro.
Las condiciones laborales de nuestros colaboradores normalmente se encuentran atadas a las condiciones laborales establecidas en el Convención Colectiva de Trabajo de la organización sindical mayoritaria.
En 2022, las y los colaboradores de Cruz Verde formaron parte de los siguientes sindicatos:

SINTRACRUZVERDE	SIFATC	ANASTRIVISEP	ASFYQ
Sindicato de empresa	Sindicato de empresa	Sindicato de gremio	Sindicato de industria
230 afiliados	78 afiliados	6 afiliados	47 afiliados
3,6% de la planta total de Cruz Verde	1,2% de la planta total de Cruz Verde	0,1% de la planta de Cruz Verde	0,7% de la planta total de Cruz Verde
Convención Colectiva de Trabajo vigente desde el 15 de diciembre de 2022 al 14 de diciembre de 2025.	Laudo Arbitral del 9 de julio de 2019. La organización sindical interpuso recurso de anulación contra el Laudo, recurso que aún no ha sido resuelto por la Sala laboral de la Corte Suprema de Justicia.	Laudo arbitral del 26 de noviembre de 2020, con vigencia de dos años, el que continúa vigente pues la organización sindical no lo ha denunciado.	Laudo Arbitral del 10 de agosto de 2021. La organización sindical interpuso recurso de anulación contra el Laudo, recurso que aún no ha sido resuelto por la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia.

Nuestro Planeta

[GRI 301-1] [GRI 301-2] [GRI 302-1] [GRI 303-5] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]



Economía circular

La Economía Circular es un tema relevante para Cruz Verde en el eje Nuestro Planeta, ya que la generación de residuos es uno de los impactos más altos en el planeta. Por ello, aquí nos enfocamos en el uso y gestión de materiales y en la adecuada separación, gestión y disposición final de residuos.

Programa de logística inversa

[GRI 306-2]

En Cruz Verde seguimos mejorando nuestro proceso de gestión de materiales para llevar a cabo una adecuada recuperación y aprovechamiento. Durante 2022, continuamos con la iniciativa de logística inversa, en donde se recogen las cajas de cartón, los geles refrigerantes y las neveras de poliestireno expandido (ICOPOR) en las diferentes droguerías de Bogotá y se llevan al CEDI, con las devoluciones de merma. Así se aprovecha el mismo transporte y se selecciona aquel material que está en buen estado para usarlo nuevamente en el embalaje de los productos.

Materiales recuperados:

Cajas de Cartón	Geles refrigerantes	Neveras de Poliestireno expandido
164.800	388.503	16.750

Con esto, se ha logrado reducir el material virgen utilizado en embalaje de productos en nuestra cadena de valor.

Programa de camino a la circularidad

[GRI 306-2]

Con esto, se ha logrado reducir el material virgen utilizado en embalaje de productos en nuestra Por cuarto año consecutivo trabajamos con Recuperadores Circulares y Grupo Ciclos, aliados estratégicos para la recuperación de materiales, y la medición del impacto ecológico, respectivamente. Nos prestan el servicio en el Centro de Distribución, la central de preparaciones y la sede administrativa principal. A través de este programa recuperamos en 2022 aproximadamente 406 toneladas de papel, cartón, plástico, chatarra, madera, gel y vidrio. También realizamos el reciclaje de materiales no convencionales como el poliestireno expandido.



Materiales

[GRI 301-1] [GRI 301-2]

En la organización no producimos nuevos productos, por lo que los materiales que a continuación se indican corresponden al proceso de embalaje de productos distribuidos a las diferentes líneas de negocio desde el Centro de Distribución. Estos materiales son comprados a proveedores externos y son obtenidos mediante mediciones directas.

Consumo de Material Virgen en Embalaje y Empaque					
	Renovable		No renovable		
Material	Otros Materiales	Papel y Cartón	Polietileno	Otros Plásticos	Toneladas totales 2022
Toneladas totales 2022	58,86	581,08	21,13	14,51	675,58

Consumo de Material Reciclado en Embalaje y Empaque					
	Renovable			No renovable	
Material	Papel y Cartón	Polietileno	Otros Materiales	Otros Plásticos	Toneladas totales 2022
Toneladas totales 2022	41,57	13,02	186,79	0	241,38

Porcentaje de insumos reciclados utilizados:

$$\frac{\text{Total de insumos reciclados utilizados}}{\text{Total de insumos utilizados}} = 26{,}32\%$$

Durante 2022, el 26,32% de los insumos utilizados para embalaje fueron reciclados de la operación propia.

Residuos

[GRI 306-1]

La adecuada gestión interna y externa de los residuos que generamos en cada una de nuestras actividades y procesos, no solamente permiten prevenir los posibles impactos ambientales, sino también generar impactos reales positivos.

- Prevenimos el cambio de las características fisicoquímicas y biológicas del suelo y el agua, gestionando los residuos generados a través de proveedores calificados, de esta manera evitamos una potencial contaminación.
- Impactamos positivamente la calidad de vida y bienestar de nuestros aliados -Recuperadores Circulares- quienes, en convenio con Cruz Verde, nos permiten llevar a cabo procesos de circularidad teniendo como objeto la recuperación de material y residuos adquiridos y generados para las actividades de embalaje y empaque de la operación.

Los principales insumos y actividades que generan residuos en Cruz Verde son:

Insumos	Descripción
Papelería	•Papel •Tóner
Tecnología e información	•Equipos de cómputo •Equipos audiovisuales •Equipos de comunicación
Ventas	•Productos farmacéuticos •Productos cosméticos
Arreglos locativos	•Material de construcción y remodelación •Luminarias



El siguiente diagrama de flujo explica el proceso de generación de residuos en las diferentes actividades de Cruz Verde:

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
1. Agua (A.B.C.D.)	Unidades Operativas: A. Centro de Distribución B. Central de Preparaciones Estériles C. Farmacias y Droguerías D. Sede Administrativa Procesos: - Administrativo (A.B.C.D.) - Recepción y Distribución Centralizado (A.B.) - Recepción Individual (A.)	1. Agua Residual Doméstica (A.B.C.D.)
2. Energía Eléctrica (A.B.C.D.)		2. Emisión de Gases de Efecto Invernadero (A.B.C.D.)
3. Luminarias (A.B.C.D.)		3. Luminarias Dañadas (A.B.C.D.)
4. Equipos de TI (A.B.C.D.)		4. RAEE (A.B.C.D.)
5. Maquinaria (A.B.C.D.)		5. Residuos Químicos (A.B.C.)
6. Insumos de Empaque (A.B.C.)		6. Residuos Ordinarios No Recuperables (A.B.C.D.)
7. Insumos de Papelería (A.B.C.D.)		7. Residuos Ordinarios Recuperables (A.B.C.D.)
8. Insumos de Aseo (A.B.C.D.)		8. Tóner (A.B.C.D.)
9. Productos Farmacéuticos y Cosméticos (A.B.C.)		9. Residuos de Construcción y Demolición (A.B.C.D.)
10. Productos Alimenticios (A.B.C.D.)		10. Residuos Cortopunzantes (B.)
11. Gas Refrigerante (A.B.C.D.)		11. Pilas y Baterías en Desuso (A.B.C.D.)
12. Material de Construcción (A.B.C.D.)		12. Filtros Sistemas de Extracción (A.B.)

Actividades de gestión de residuos

[GRI 306-2]

En Cruz Verde la separación adecuada en la fuente es el paso más importante en la gestión de residuos. Para lograr esto, contamos con los contenedores que permiten almacenar temporalmente los residuos generados en las diferentes unidades de trabajo. Apegados a la legalidad, respetamos el código de colores de las Resoluciones 2184 de 2019 y 1164 de 2002.



Tipos de residuos	Color	Proceso de gestión	Soporte
Ordinarios no recuperables y orgánicos.	Color: negro o verde.	Se entregan a las empresas de servicios públicos de aseo, en las frecuencias, horarios y lugares previamente establecidos[1].	Factura de servicios públicos.
Ordinarios recuperables	Color: blanco.	Proceso implementado con el programa Camino a la Circularidad.	Certificado de aprovechamiento y pago de materiales.
Peligrosos	Color: rojo.	Los residuos peligrosos químicos (productos farmacéuticos) y cortopunzantes (ampolletas y agujas) son almacenados y entregados al gestor en cajas, bolsas y recipientes plásticos de alta densidad rojos, debidamente rotulados.	•Licencia ambiental de gestor de residuos peligrosos verificada. •Medio de transporte verificado. • Certificado de disposición final y destrucción.
Especiales	Color:	Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), las luminarias descartadas, las pilas y baterías y los tóner y cartuchos de impresión son revisados por TI y desarrollo inmobiliario, antes de clasificarse como residuos, para su reúso. Cuando se determina su deterioro o imposibilidad de reúso, se entrega al gestor para el tratamiento y disposición final.	Certificado de disposición final o de aprovechamiento.

[1]En las unidades de trabajo que aún no están incorporadas en el programa Camino a la Circularidad, los residuos recuperables generados son entregados en bolsas blancas a recuperadores de oficio de la zona, quienes transitan por la unidad de trabajo.

Control sobre los datos

La información sobre la generación de residuos se recopila de manera mensual, basado en los siguientes documentos:

Registro Diario de Residuos (VD-FR-FO-07)

Se diligencia en todas las unidades de trabajo y se registra el peso de los residuos generados diariamente, separados entre residuos ordinarios, residuos recuperables y químicos o peligrosos.

Formato RH1 (VD-FR-FO-04 o asignado por la autoridad Ambiental)

Se diligencia en todas las unidades de trabajo Se registra el consolidado de la cantidad de residuos generados por mes, registrados en el formato Registro Diario de Residuos.

Certificados de disposición final

Es elaborado por el gestor de residuos especiales o peligrosos y contiene la información referente a la cantidad final de residuos peligrosos o especiales tratados y dispuestos finalmente, el mes de gestión final y el tratamiento realizado para contener o prevenir la afectación sobre el entorno.

Manifiestos de Carga

Es elaborado por el gestor de residuos peligrosos o especiales, y se mantiene como soporte en el momento de la entrega y transporte de los residuos. Cuenta con información de tipo de residuos fecha de carga y transporte, y ruta de desplazamiento

Certificados de Aprovechamiento

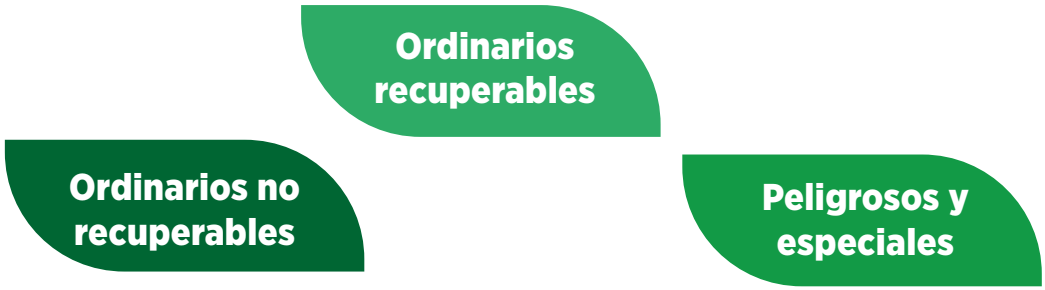
Es elaborado por el gestor del material y certifica la cantidad de residuos aprovechados o reciclados, el mes de aprovechamiento y el proceso realizado para su gestión. Se elabora para residuos ordinarios recuperables y residuos especiales.

Residuos generados

[GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Tipo de residuo	Toneladas	Tratamiento
Residuos Ordinarios Recuperables		
Cartón	339,74	Reciclaje
Cartón (Proveniente de residuos especiales)	0,05	Reciclaje
Plegadiza	11,45	Reciclaje
Papel Archivo	5,84	Reciclaje
Archivo Mixto (Proveniente de residuos especiales)	0,10	Reciclaje
Plástico Mixto	0,05	Reciclaje
Plástico Aguapanelo	9,17	Reciclaje
Plástico Manguera	7,73	Reciclaje
Chatarra	0,99	Reciclaje
Chatarra (Proveniente de residuos especiales)	4,81	Reciclaje
Poliestireno expandido	11,48	Reciclaje
PET Revuelto	0,22	Reciclaje
Madera	0,20	Reciclaje
Madera (Proveniente de residuos especiales)	6,36	Reciclaje
Gel Refrigerante	22,80	Reciclaje
Mezcla de Recuperables	8,12	Reciclaje
Acrílico y Banner (Proveniente de residuos especiales)	0,12	Reciclaje
Acrílico (Proveniente de residuos especiales)	0,44	Reciclaje
Vidrio Plano y Templado en Lámina (Proveniente de residuos especiales)	1,37	Aprovechamiento RESPEL
Residuos Ordinarios No Recuperables (RONR)		
RONR	218,03	Relleno Sanitario
RONR (Proveniente de residuos especiales)	19,12	Relleno Sanitario
Residuos Factibles Recuperación	307,36	Relleno Sanitario
Vidrio de seguridad (Proveniente de residuos especiales)	5,32	Relleno Sanitario
Residuos Peligrosos y Especiales		
Residuos Peligrosos Químicos	110,58	Incineración sin recuperación de energía
Cortopunzantes	0,67	Incineración sin recuperación de energía
Tóner	0,01	Desensamble, destrucción y recuperación
RAEES	7,12	Desensamble, destrucción y recuperación
Luminarias	0,91	Aprovechamiento de luminaria

Estos datos recopilan las cantidades de residuos que se generan en los diferentes procesos de cada una de las unidades de trabajo, y se clasifican en tres tipos de residuos:



Aquellos residuos “provenientes de residuos especiales” fueron recuperados por el gestor encargado del manejo de los residuos especiales.

Los datos específicos de los residuos son obtenidos por medio de los Registros Diarios de Residuos, los reportes de formatos RH1 mensuales y los manifiestos o certificados de aprovechamiento y disposición final entregados por los gestores de residuos especiales y peligrosos.

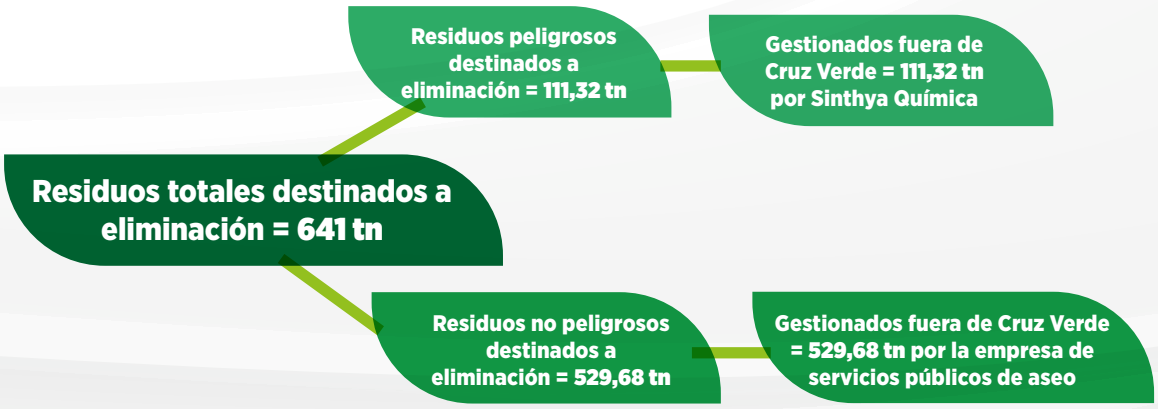


Residuos peligrosos no destinados a eliminación				
Tipo de residuo peligroso	Sedes	Cantidad (tn) destinada a reutilización	Cantidad (tn) destinada a reciclaje	Cantidad (tn) destinada a otras operaciones de valorización
RAEES	CEDI Central de preparaciones Administrativa Droguerías Farmacias intrahospitalarias	0	0	7,12
Luminarias		0	0	0,91
Tonner		0	0	0,12
Pilas		0	0	0,00

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación				
Tipo de residuo no peligroso	Sedes	Cantidad (tn) destinada a reutilización	Cantidad (tn) destinada a reciclaje	Cantidad (tn) destinada a otras operaciones de valorización
Cartón	CEDI Central de preparaciones Administrativa	41,57	341,78	0
Neveras Icopor		13,04	11,48	0
Gel Refrigerante		186,79	22,80	0
Plegadiza		0	12,52	0
Papel Archivo		0	6,22	0
Plástico Aguapanelo		0	9,17	0
Plástico Manguera		0	7,73	0
Chatarra		0	1,05	0
PET Revuelto		0	0,22	0
Madera		0	0,20	0
Plástico		0	0,69	0

Los datos provienen de:

- Indicadores propios del sistema de gestión ambiental.
- Registro diario de residuos por sede.
- Manifiestos y certificados de aprovechamiento de los residuos reciclables.
- Manifiestos y certificados de disposición final de los residuos peligrosos.



Residuos peligrosos destinados a eliminación					
Tipo de Residuo Peligroso	SEDES	Cantidad (tn) destinada a incineración (con recuperación energética)	Cantidad (tn) destinada a incineración (sin recuperación energética)	Cantidad (tn) destinada a trasado a un vertedero	Cantidad (tn) destinada a otras operaciones de eliminación
Químicos	CEDI Central de preparaciones Administrativa Droguerías Farmacias intrahospitalarias	0	110,65	0,00	0,00
Cortopunzantes		0	0,67	0,00	0,00

Residuos no peligrosos destinados a eliminación					
Tipo de Residuo No peligroso	SEDES	Cantidad (tn) destinada a incineración con recuperación energética)	Cantidad (tn) destinada a incineración sin recuperación energética)	Cantidad (tn) destinada a traslado a un vertedero	Cantidad (tn) destinada a otras operaciones de eliminación
Ordinario No Aprovechable	Central de preparaciones Administrativa Droguerías Farmacias intrahospitalarias	0,00	0,00	222,32	0,00
Ordinario Aprovechable		0,00	0,00	307,36	0,00

Los datos provienen de:

- Indicadores propios del sistema de gestión ambiental.
- Registro diario de residuos por sede.
- Manifiestos y certificados de disposición final de los residuos peligrosos.
- Recibos públicos.

Acción por el clima

En Cruz Verde reconocemos que el cambio climático es uno de los retos más importantes que enfrentamos como humanidad, por esta razón estamos comprometidos con acciones para proteger el planeta, y esto lo logramos reduciendo y mitigando la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

Energía

[GRI 302-1] [302-3]

Nuestro consumo de energía eléctrica proviene de las actividades desarrolladas en todas las unidades de trabajo, principalmente de la iluminación, del uso de equipos audiovisuales, de cómputo y de refrigeración, del uso de sistemas de filtración e intercambio de aire, y de vehículos montacargas.

El consumo de combustibles fósiles es consumido y adquirido de manera directa para los vehículos en los cuales se transportan los colaboradores.

En el año 2022, el consumo energético dentro de la compañía fue:

Consumo total de energía
50.862.765 MJ

Combustible (gasolina) 123.483 MJ

Energía eléctrica de la red 50.739.282 MJ

Consumo de gasolina en litros = 3.726

Consumo de energía eléctrica de la red en kW/h = 14.094.245

Factor de conversión = 33,1 MJ / L

Factor de conversión = 3,6 MJ / kWh[13]

[13] Lista de combustibles 2018 que se considerarán para identificar a los usuarios con un patrón de alto consumo, así como los factores para determinar las equivalencias en términos de barriles equivalentes de petróleo https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302306/Lista_de_combustibles_2018.pdf

Nota: Estos datos se obtuvieron a partir de la recolección mensual de facturas, tanto de consumo de gasolina como de los consumos energéticos de cada una de las sedes de la organización.

Año de primera medición: 2021

Año en el que se hizo la 1° medición.

Gasolina = 2.749,85 L.

Energía = 13.313.297 kW/h

Ratio de intensidad energética

Consumo energético absoluto

Cantidad de empleados a tiempo completo

= **7.896,7**

Parámetro específico de la organización = **Cantidad de empleados a tiempo completo**

Tipos de energía incluidos = **Combustible y energía eléctrica de la red**

El ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización

Emisiones

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-4]

Nos hemos comprometido con la medición del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) para generar estrategias que prevengan, mitiguen y compensen estos gases. Por ello, recolectamos datos sobre emisiones directas e indirectas que se generan en las diferentes actividades que desarrollamos.

No causamos emisiones de fuentes fijas y no requerimos permiso de emisiones atmosféricas por nuestra operación.

Alcance 1

1.148,95 tn CO2 eq.

+

Alcance 2

1.597,05 tn CO2 eq.

equivalente

Las emisiones
CO_2-Dióxido de carbono-
de gases de efecto invernadero

2.715,13 Ton de CO2 equivalente



Los gases incluidos en la medición son:

Fuentes de emisión

Alcance 1

Consumo de combustible
Consumo de gases refrigerantes de equipos de refrigeración

Alcance 2

Consumo de Energía de la Red Nacional

La medición se realizó bajo un enfoque de consolidación operacional con la metodología del GHG Protocol.

Año base: 2021 — **Año en que se inició el inventario.**

Emisiones = 2.879,83 Ton CO2 eq.

Factor de emisión de la Red Nacional Interconectada = 0,126 Ton CO2e/MWh[14]

Ratio de intensidad de emisiones GEI

Emisiones de GEI absolutas / **Cantidad de empleados a tiempo completo** = **0,43 tn CO2 eq**

Parámetro específico de la organización = **Cantidad de empleados a tiempo completo**

Tipos de emisiones de GEI incluidos en la ratio de intensidad = **Directas (A1), indirectas asociadas a la energía (A2).**

[14] Resolución. 320 de 2022 de la Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME

Consumo e importación de sustancias que agotan la capa de ozono y su factor de emisión:

Tipo de sustancia	Peso (tn)	Valor equivalente a CFC-11
R134-A	0,04	0
R410-A	0,21	0
R22	0,03	0,055

Gestión del agua

[GRI 303-5]

En Cruz Verde trabajamos constantemente para lograr una buena gestión de los recursos que consumimos en nuestro día a día. En el caso del agua, nuestro consumo proviene directamente de la red de acueducto de aquellos municipios donde operamos. Aunque su uso es principalmente doméstico, también la utilizamos, como suministro en algunas máquinas dispensadoras de bebidas.

Todos los vertimientos causados por la organización se entregan a la red de alcantarillado de la ciudad o municipio donde tenemos presencia.

El agua la convertimos en vertimiento residual doméstico utilizando sustancias de limpieza.

No generamos vertimientos no domésticos o industriales, pero, realizamos controles y verificaciones sobre las descargas domésticas finales para evitar desagües o efluentes no deseados, peligrosos o que perjudiquen el tratamiento de aguas de los municipios.

Como mecanismos de evaluación de la eficacia de la gestión hídrica contamos con:

Revisión de los hallazgos encontrados en las inspecciones realizadas, donde se evidencian los casos de derrames o fugas que puedan afectar los cuerpos de agua.

Reporte de los datos de consumo de agua por sede.

Consumo de agua 2022 = 50,43 mega litros.

Nota: la medición del consumo se realiza a través de la recolección de las facturas de cada una de las sedes.

Actividades de sensibilización en Nuestro Planeta

Buscando gestionar de manera adecuada los recursos naturales en Cruz Verde, establecimos el Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Recursos, especialmente enfocado en la concientización del consumo energético, hídrico y de papel. Esto nos ha permitido desarrollar acciones que contribuyan a generar soluciones, crear prácticas de ahorro y racionalización.

Buscando la sensibilización y conocimiento de las y los colaboradores y comunidad en general, en Cruz Verde hemos creado y divulgado campañas por medios audiovisuales y redes sociales, internos y externos:

YouTube **+8.000 Suscriptores**

+36.000 Seguidores

+51.000 Seguidores

Cruz Verde TV *Todo lo que debes saber* **+6.000 Colaboradores**

Nuestro Gobierno Corporativo

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-17] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 2-27] [GRI 202-2] [GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3] [GRI 206-1] [GRI 416-2] [GRI 417-2] [GRI 417-3] [GRI 418-1]



Estructura de Gobierno

[GRI 2-9] [GRI 2-11]



Asamblea de Accionistas

[GRI 2-13] [GRI 2-23]

La Asamblea General de Accionistas está compuesta por 4 comités:

1. **Comité de Ética de Cruz Verde.**
2. **Comité de Auditoría FEMSA.**
3. **Comité de Estrategia y Finanzas.**
4. **Comité de Prácticas Societarias.**

1 Comité de Ética de Cruz Verde.

Tiene por objeto asegurar la adecuada difusión, comprensión, uso, aplicación y cumplimiento del Código de Ética, promoviendo los valores y conductas que fomentamos en la organización. Está compuesto por cinco miembros principales, el Subgerente de Control, el Subdirector de Auditoría Interna, el Director de Relaciones Laborales, el Director de Cumplimiento y el Director de Control de Riesgos. También lo componen cuatro miembros suplentes, quienes son colaboradores de la compañía: el Contralor, el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente Legal y el Gerente de Operaciones.

2 Comité de Auditoría FEMSA.

Es un órgano de consulta para revisar las solicitudes y aclaraciones respecto a las dudas que surjan sobre su aplicación, así como posibles violaciones al Código de Ética y demás lineamientos internos. Además, promueve y vigila que el proceso de investigación de los reportes recibidos a través de la Línea Ética se desarrolle de manera objetiva, imparcial y confidencial. Se compone por personal independiente de la organización, asignado por FEMSA. Este es un órgano intermedio del Consejo de Administración de FEMSA, cuya función primordial es apoyar al Consejo en la verificación del cumplimiento de la política de transacciones entre las partes relacionadas, así como supervisar el riesgo, interactuar con los auditores externos, salvaguardar los controles internos y vigilar la información financiera.

3 Comité de Estrategia y Finanzas.

Este comité se encarga de deliberar y aplicar las medidas correctivas que den a lugar, conforme a los lineamientos sancionatorios establecidos, los cuales pueden ser aplicables por actos u omisiones que violen el Código de Ética y demás lineamientos internos. Igualmente, el comité puede sugerir los correctivos que den a lugar para aplicarlos a través de la Gerencia de Recursos Humanos.

Entre sus responsabilidades se incluyen: (1) evaluar las políticas de inversión y financiamiento de nuestra compañía; (2) evaluar los factores de riesgo a los que está expuesta la compañía, así como evaluar sus políticas administrativas; (3) hacer recomendaciones en nuestras políticas de dividendos; (4) realizar análisis y evaluación de nuestras unidades de negocio y alternativas estratégicas para su crecimiento; y (5) dar recomendaciones a nuestro consejo de administración en los planes anuales de operación y proyectos estratégicos para nuestras unidades de negocio.

4 Comité de Prácticas Societarias.

Este es responsable de prevenir o reducir los riesgos de las operaciones realizadas que pudieran dañar el valor de nuestra compañía o que beneficie a un grupo de accionistas en particular. El Comité puede convocar una asamblea de accionistas, así como incluir temas en la agenda de la asamblea que sean considerados necesarios, aprobar políticas respecto al uso de los activos de la compañía o transacciones con partes relacionadas, aprobar el esquema de compensación para el Gerente General y ejecutivos clave, así como apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de reportes de prácticas contables. Cada miembro del Comité de Prácticas Societarias es un consejero independiente.

Nota: las decisiones que toma la Asamblea General de Accionistas se llevan a cabo durante la reunión ordinaria anual, programada por los estatutos de la organización. Sin embargo, en caso de requerirse la toma de una decisión fuera de los tiempos establecidos, ésta se programa de acuerdo con los mismos estatutos, en una reunión extraordinaria.

Pasos para elegir el Presidente de la Asamblea de Accionistas según los estatutos:

[GRI 2-10] [GRI 2-15]

1. El Presidente es designado por la Asamblea en cada una de las reuniones ordinarias y extraordinarias, lo que se consigna en el acta correspondiente.
2. Cuando se considera que existe un conflicto de interés por parte de alguno de los asistentes, éste se puede abstener de participar en la reunión puntual, o solicitar que alguien más sea designado como Presidente de la reunión, aplicando el manual de PTEE.

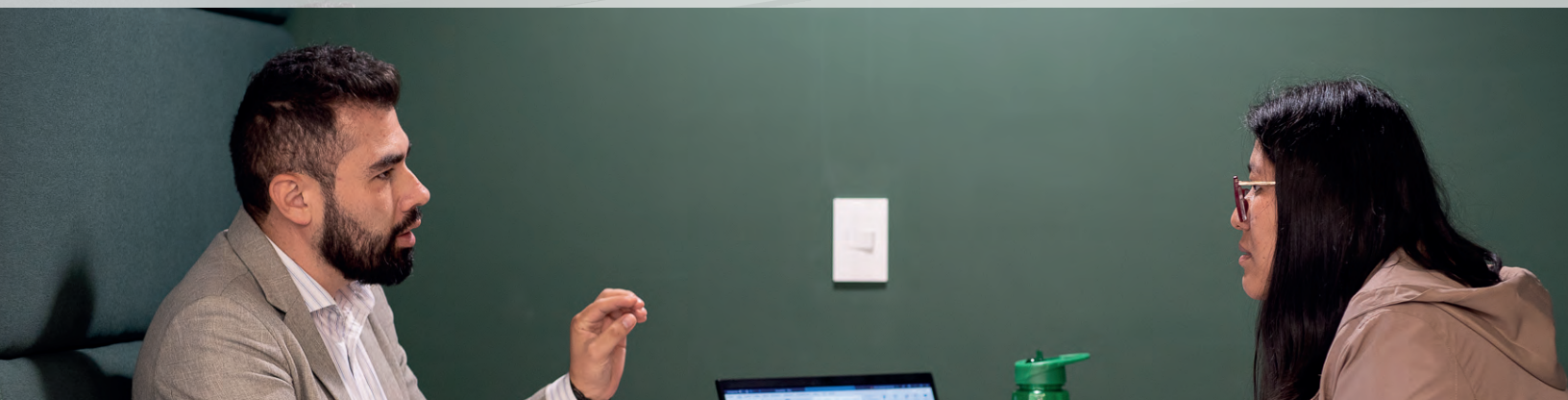
Junta Directiva

[GRI 2-19] [GRI 2-20]

La Junta Directiva, a su vez se compone de tres miembros principales y tres miembros suplentes, cuyos nombres se relacionan a continuación:

Principales	Suplentes
Daniel Alberto Rodríguez Cofre	Victor Gonzalo Duran Jiles
Daniel Belaunde Arnillas	Alejandro Gil Ortiz
Salvador Alfaro Hernández	Leonardo Salido Ávila

La Junta Directiva no recibe ningún tipo de remuneración por el cumplimiento de este rol, diferente a la remuneración como ejecutivos.



Comité Directivo

[GRI 2-11] [GRI 2-13] [GRI 202-2]



Gonzalo Durán Jiles
Presidente
2021



Carlos Fernando Zarruk Serrano
Gerente de Cadena de Abastecimiento
2019



Claudia Sterling Posada
Gerente legal y de asuntos corporativos
2013



Guillermo Gutiérrez Gallardo
Gerente de TI
2017



Álvaro José Vargas Ruiz
Gerente de Negocio Institucional
2012



Bernardo José Matiz González
Gerente de Clientes
2019



Ramón Alejandro González Méndez
Gerente Comercial
2017



Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General de Medicarte
2017



Julio César Martínez Vivero
Gerente de Operaciones y Ventas
2015



Jhon Gerney Chamorro Sánchez
Gerente Financiero y Administrativo
2008



María Clara Gaitán Guillén
Gerente de Recursos Humanos
2020



Juan Francisco Castro Ángel
Gerente de Negocios Digitales
(Hasta el 19/12/2022)



Sandra Patricia Vargas González
Gerente de Negocios Digitales
(Asumió el cargo a partir de 19/12/2022)

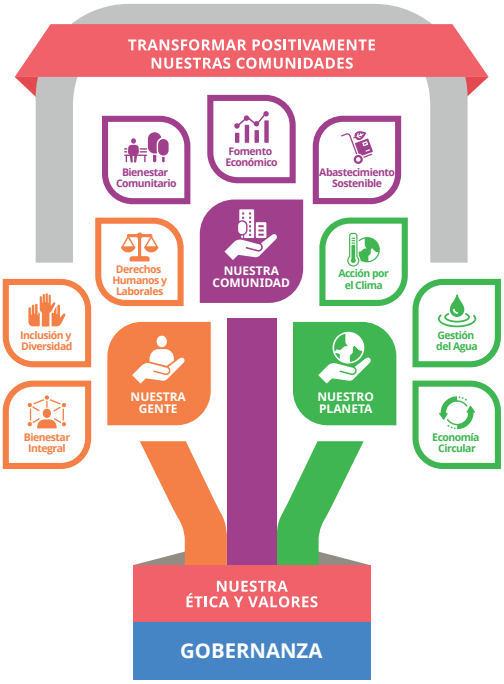
Nota: la fecha indicada, corresponde al ingreso en la compañía.



El 75% de los integrantes del Comité Directivo son locales, es decir, son de nacionalidad colombiana; y el 25% restante son chilenos, quienes han trabajado en la casa matriz en Chile, y actualmente contribuyen con su experiencia al negocio en Colombia.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-17]



Es función de los diferentes Directores Generales de las unidades de negocio de FEMSA hacer seguimiento y dar cumplimiento a la estrategia de sostenibilidad, definida por el Consejo de Administración de FEMSA. Para ello, se ha conformado el Comité de Sostenibilidad, Inclusión y Diversidad liderado por el Presidente del Consejo de Administración y el Director General de FEMSA, e integrado por los Directores Generales de las unidades de negocio. Este comité se reúne trimestralmente, generando un informe de avances, según las metas establecidas anualmente y al 2030.

Eje de Sostenibilidad	Responsables de la gestión durante 2022
NUESTRO PLANETA	Gerencia Financiera y Administrativa Gerencia de Recursos Humanos – Dirección de SSTA. Gerencia de Operaciones y Ventas – Gerencia de Desarrollo Inmobiliario Gerencia de Cadena de Abastecimiento Grupo Administrativo de Gestión Ambiental (GAGAS).
NUESTRA GENTE	Gerencia Financiera y Administrativa Gerencia de Recursos Humanos
NUESTRA COMUNIDAD	Gerencia Financiera y Administrativa Gerencia Legal y de Asuntos Corporativos

Estas gerencias y el Comité GAGAS reportan a la Presidencia de la organización, quien a su vez reporta a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.

Apego a la legalidad

Valores Corporativos

Vivimos el compromiso con un sentido de pertenencia y responsabilidad en nuestras acciones a través de los valores que forman parte integral de la organización, y proporcionan el fundamento para el desarrollo de una normatividad sobre la cual se toman decisiones y se ejecutan acciones con valor.

Nuestro Modelo de Valores





Mecanismos y Estrategias de Comunicación y Asesoramiento

[GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 2-29] [GRI 403-2]

Línea Ética

Buscando cumplir con nuestro objetivo de mantenernos apegados a la legalidad, contamos con la Línea Ética, en donde nuestros clientes, proveedores, colaboradores, usuarios o comunidad en general pueden denunciar asuntos relacionados con conflictos de interés, corrupción, falsos reportes, fraude o hurto, malversación de activos, manipulación de estados financieros, omisiones de controles e incumplimiento de la normatividad, revelación de información privilegiada, y otros asuntos éticos relacionados.

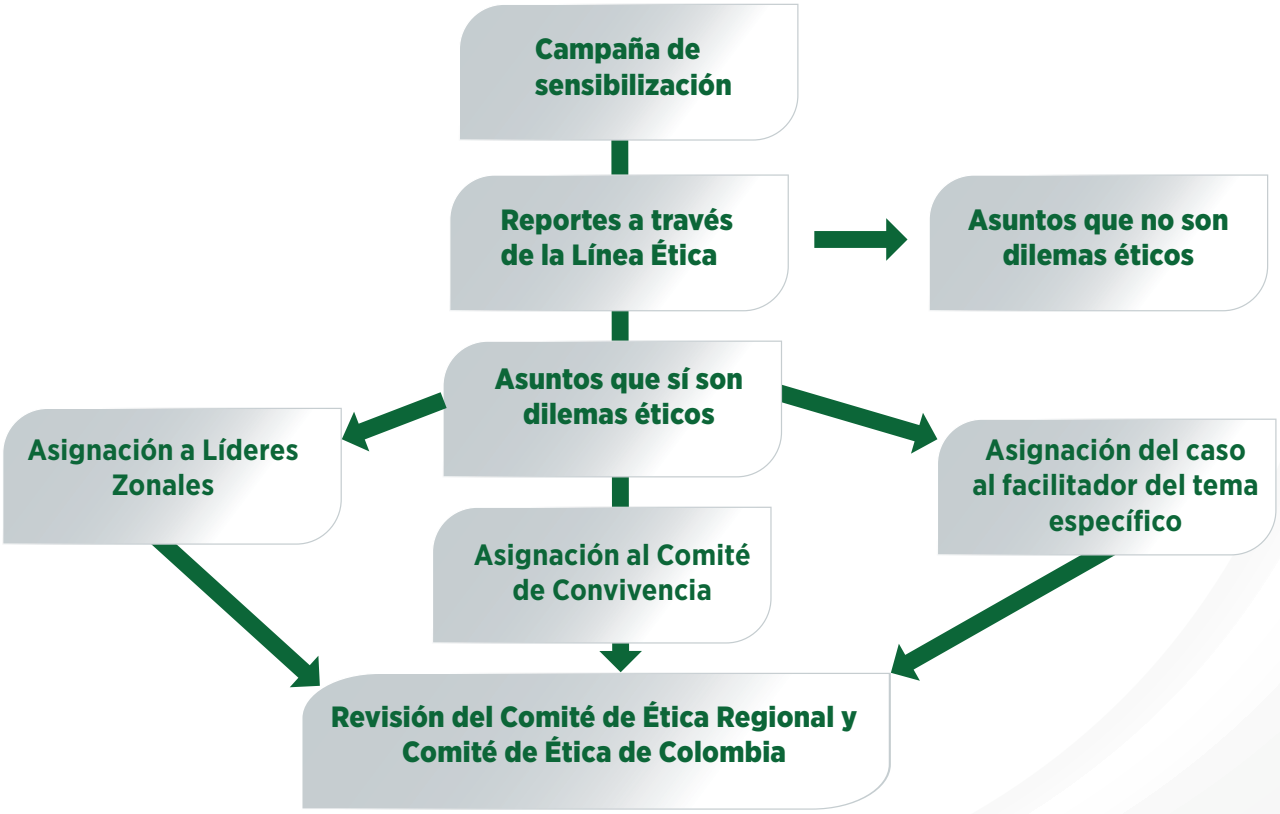
01-800-5185330

cruzverde.sistemaetico@femsa.com

www.cruzverde.sistemaetico.ethicspoint.com

Nota: el correo electrónico tiene como finalidad resolver dudas e inquietudes. Sin embargo, toda denuncia recibida por este medio tiene el mismo tratamiento de confidencialidad. Los canales formales para realizar denuncias son el teléfono y página web.





En Cruz Verde, mensualmente realizamos una campaña comunicacional que aborda temáticas sensibles y críticas sobre asuntos éticos. Dentro de ellas incluimos la prevención del acoso laboral y sexual, las cuales han sido orientadas a todos nuestros grupos de interés.

Los reportes que recibimos a través de la Línea Ética se clasifican en dos grupos: los que configuran y no configuran dilemas éticos. En primer lugar, los que no corresponden a dilemas éticos (quejas y consultas) se categorizan como no procedentes y se asignan al equipo de servicio al cliente. Ahora bien, cuando las denuncias si corresponden a dilemas éticos y están relacionadas con:

1) RRHH, son asignadas, en la mayoría de los casos, a líderes zonales.

2) temas complejos específicos, el caso se asigna al área especializada en el tema.

3) acoso laboral y sexual, el proceder se adecúa a la normativa local, para el caso de Colombia, se asigna al Comité de Convivencia.

Finalmente, los indicadores o resúmenes trimestrales son revisados en el Comité de Ética Regional y en el Comité de Ética de cada país con el fin analizar y estudiar los casos que se transforman en conductas habituales.

Estrategias de Atención al Cliente y Experiencia

Durante el año 2022, trabajamos en cuatro frentes estratégicos principales con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes y usuarios:



Gestión de PQRS

La gestión de PQRS es un proceso muy importante para la compañía, como parte del entendimiento de las necesidades de nuestros clientes y usuarios, y como fuente de información valiosa para definir iniciativas de mejora de procesos.

En este sentido, para Cruz Verde, como gestor farmacéutico, es indispensable poder garantizar un excelente servicio a todos los usuarios, bajo parámetros óptimos de calidad. Por ello, hemos implementado diferentes estrategias y canales de comunicación amigables y de fácil acceso, para presentar solicitudes y reclamos. Estos son:

Página Web

- Todos los usuarios cuentan con acceso al buzón digital, lo cual permite un contacto efectivo y atención oportuna a sus requerimientos.
- Asimismo, pueden realizar el respectivoseguimiento al estado de sus solicitudes
- https://buzondigital.cruzverde.-com.co

Buzones Físicos en Sucursales

- Entendiendo que la población puede tener dificultades con el acceso a canales digitales, cada uno de los puntos cuenta con un buzón físico de PQRS y el cual se encuentra abierto a todo el público que visite la drogueria. Este es revisado diariamente por parte del personal de la sucursal y remitido al área encargada para gestionar respuesta a su solicitud

Línea de Call Center

- Contamos con las siguientes líneas que se encuentran a disposición de los usuarios para recibir información, orientación y solución a sus diferentes inquietudes relacionadas con las dispensación de sus medicamentos.
- Bogotá: (601) 443 02 00
- Nivel Nacional: (01-8000) 999991

El proceso de atención se desarrolla con equipos especializados que se encargan de dar solución de fondo a los requerimientos de los usuarios y visibilizar a la organización los indicadores asociados al volumen, calidad y oportunidad en la respuesta. Estos se monitorean y se revisan mensualmente en cada línea de negocio, identificando la principal causa de los problemas y definiendo planes de acción que generen una mejora continua en los resultados de servicio.

Durante el 2022, recibimos 98.924 reclamaciones, con un incremento del 10,3% en comparación con el año 2021:

Periodo
Ene - Dic

89.726
Reclamaciones

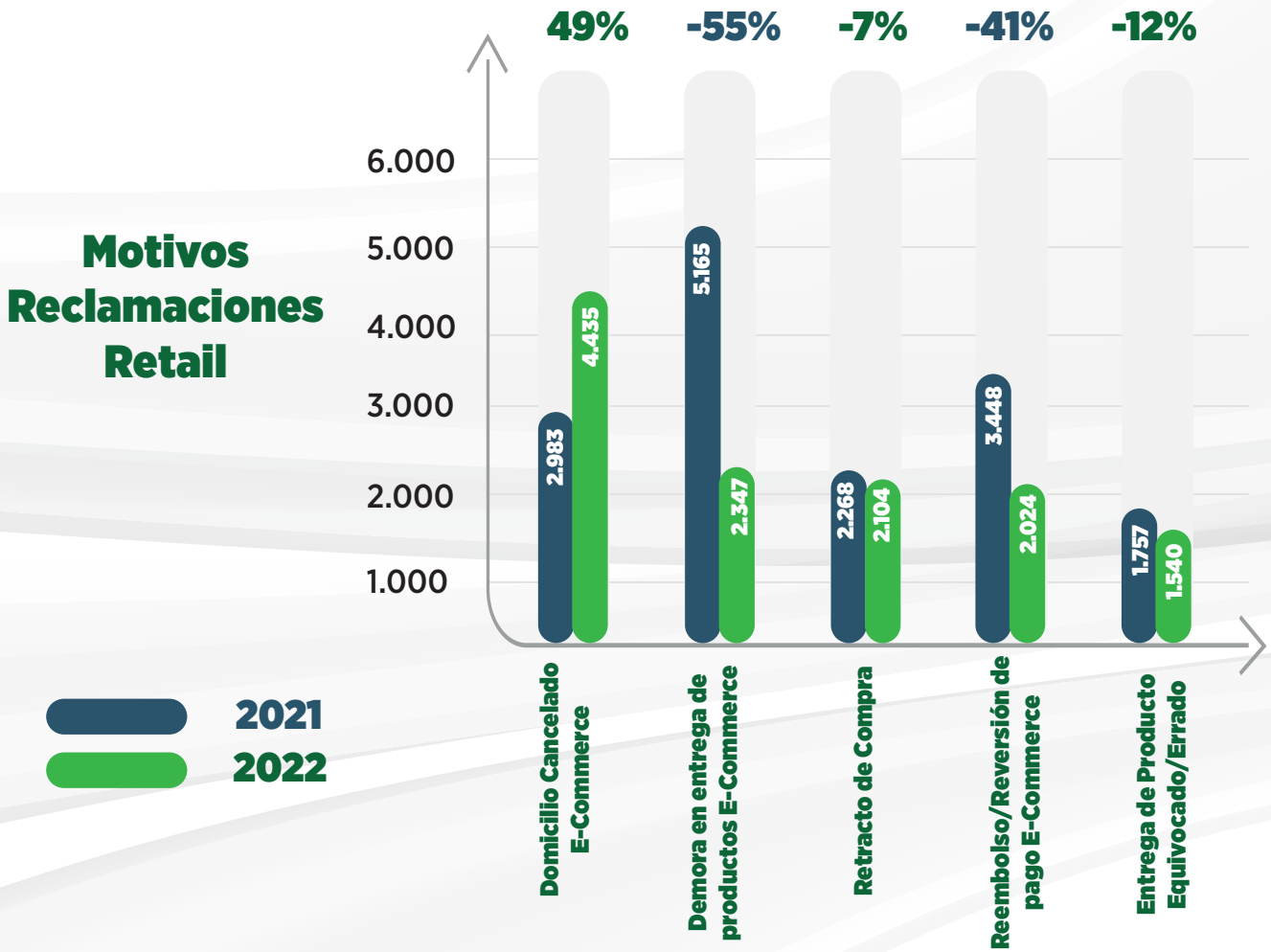
2021

Variación
+10.3 %

2022

98.924
Reclamaciones

Los principales motivos de las reclamaciones de los usuarios en el 2022 fueron:



Descripción generada automáticamente para la línea de negocio de Dispensación:



Mediciones de satisfacción

Como parte de la estrategia de experiencia de los clientes y usuarios, y con el fin de escucharlos de manera sistemática, implementamos un proyecto para capturar su voz y gestionar oportunidad de mejora después de cada utilización del servicio o canal, a través de mediciones de satisfacción transaccionales. En este sentido, realizamos el montaje de las mediciones de satisfacción de las líneas de negocio de Retail y Dispensación, y de los canales de atención E-Commerce y Call Center, para conocer la percepción que los usuarios y clientes tienen sobre la prestación de los servicios.



A nivel general, se miden los siguientes indicadores:

Índice de Satisfacción

- Es la calificación del usuario según su satisfacción con el servicio que recibió de Cruz Verde, y se monitorea el porcentaje Top To Boxes (TTB), que corresponde al porcentaje de clientes que dieron la máxima calificación.

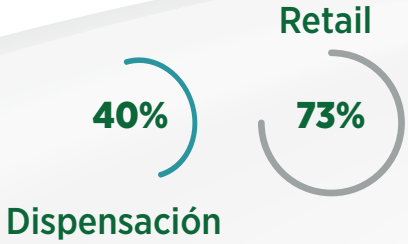
Índice de recomendacion NPS

- Corresponde al NET PROMOTER SCORE el cual pregunta. según la experiencia del usuario, que tanto recomendaría los servicios de Cruz Verde.

De acuerdo con la experiencia del usuario, los atributos estratégicos de servicio que queremos proyectar y que sean valorados, son:



En 2022, se obtuvieron los siguientes resultados de Satisfacción, y los cuales son la línea base para definir las metas y los planes de acción del año 2023:



Canales de atención internos para la atención de la Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con procedimiento de comunicaciones internas para que colaboradores y trabajadores reporten cuando encuentran un acto o una condición insegura o un estado de salud que amerite que le prestemos atención. La jerarquía que tenemos para el control de riesgos comienza desde la eliminación, la sustitución, los controles de ingeniería, administrativos y el trabajo con los colaboradores. La calidad en la detección de peligros es resultado de un equipo capacitado y con la experiencia necesaria, conformado por profesionales especialistas en salud ocupacional, y técnicos y tecnólogos en salud ocupacional. Los resultados de estos procesos se utilizan para buscar la mejora continua de los procesos y las condiciones de los establecimientos y evitar accidentes o enfermedades.

Medios para notificar peligros o situaciones de peligro laboral:

Links en las plataformas electrónicas de Cruz Verde para diligenciar Forms.

Correo electrónico:
sst.cruzverde@cruzverde.com.co



Comunicaciones de casos críticos al Máximo Órgano de Gobierno y entes externos

[GRI 2-16] [GRI 418-1]

Durante el año 2022, presentamos informes de gestión interna al Máximo Órgano de Gobierno, y comunicamos novedades y reportes ante los diferentes entes de control.

Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Producción Masiva

Realizamos reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de acuerdo con las características y plazos fijados por la Superintendencia de Sociedades.

Operaciones sospechosas

- Ausencia de operaciones sospechosas o intentadas en Cruz Verde relacionadas con LA/FT/FPADM (de manera trimestral)

Reportes de Proveedores

- No se generaron transacciones en efectivo iguales o mayores a 5 millones de pesos en un mismo día en moneda legal corriente y/o su equivalente en otras monedas, realizadas por una misma persona natural o jurídica.
- No se evidenciaron transacciones múltiples en efectivo durante un mismo mes. que igualara o superara los 25 millones de pesos moneda legal corriente y/o su equivalente en moneda extranjera.

Tratamiento de Datos Personales y Habeas Data

Durante el periodo de análisis, también reportamos a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de acuerdo con las características y plazos fijados por la normatividad vigente.

Reporte de Base de Datos

Se actualizaron 11 bases de datos en el Registro Nacional de bases de datos de la SIC.

Reporte de Seguridad

No se presentaron incidentes de seguridad.

Reporte de Reclamos

Recibimos 67 reclamos por parte de los titulares de los datos personales en 2022, que se reportarán en Febrero de 2023.

Reporte de Violación de Privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente

- No se evidenció violación a la privacidad de los clientes en las solicitudes recibidas
- No se evidenció pérdida de datos de clientes.

Estrategias de Atención al Cliente y Experiencia

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) busca establecer al interior de la compañía un Sistema integral de Transparencia y Ética Empresarial que regule la responsabilidad de las personas jurídicas, su cuerpo directivo y demás trabajadores, relacionados con actos de corrupción. La implementación del programa la realizamos a través de la definición de principios y procedimientos sancionatorios (multa – sanciones penales), normas internas de auditoría, y la promoción de transparencia y mecanismos de prevención de las conductas que puedan configurar actos de corrupción a nivel nacional como transnacional.

Anticorrupción

[GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3]

Continuamos con la evaluación de nuestras operaciones frente al riesgo de fraude o corrupción, y durante 2022:



Cruz Verde ha identificado los siguientes riesgos significativos:

- Negociación Fraudulenta de trabajadores o de terceros que actúen a nombre de Cruz Verde y funcionarios públicos extranjeros.
- Incumplimiento por no tener un programa de ética empresarial o establecer uno sin el cumplimiento de requisitos legales para prevenir el soborno transnacional.
- Comisión de delito contra la administración pública.
- Ocultar o encubrir un acto de corrupción u omitir los mecanismos de control establecidos para la prevención y la lucha contra el fraude en el sector de la salud.
- Alterar el procedimiento contractual en licitación pública, subasta pública, selección abreviada o concurso (acuerdos restrictivos de la competencia).

En nuestro proceso de inducción y capacitación inicial, todos los colaboradores que ingresan son capacitados en el PTEE. Desde su ingreso deben realizar un curso virtual, que les brinda las herramientas para identificar y denunciar estos actos, a través de los medios idóneos.

100% de colaboradores capacitados

Durante 2022, no se presentaron eventos o incidentes de corrupción confirmados entre empleados, proveedores, contratistas o accionistas.

Conflicto de Interés

[GRI 2-15]

Con el fin de evitar y gestionar los conflictos de interés contamos con el Código de Ética, el cual contiene un capítulo que describe la política. Esta brinda las herramientas para que los colaboradores tengan conocimiento de las causales de conflicto de interés. La política es socializada desde el inicio de la relación laboral y se encuentra publicada para consulta de todos los colaboradores y contrapartes. Anualmente se hace una actualización para que los colaboradores recuerden y tengan la oportunidad de declarar un conflicto, si es necesario.

https://blog.cruzverde.com.co/documents/GH-RL-PT-15-Politica-Conflicto-de-Intereses.pdf?V=2

Las causales son:

- Beneficio personal de las decisiones de negocio de Cruz Verde Colombia.
- Un empleo o interés comercial fuera de Cruz Verde Colombia que implica una desviación significativa de mi tiempo de trabajo en Cruz Verde Colombia.
- Un familiar cercano es empleado(a) o propietario(a) de una compañía proveedora, cliente o competidora de Cruz Verde Colombia.
- Estoy en línea de reporte directo con otro empleado(a) de Cruz Verde Colombia con quien sostengo una relación sentimental o amorosa.
- Relaciones cercanas, o relación de parentesco, con personas naturales, sociedades o cualquier otro tipo de organizaciones que pudieran beneficiarse de mis decisiones de negocio o de mi conocimiento de información comercial confidenciales.



Estado de Cumplimiento

[GRI 2-27] [GRI 206-1] [GRI 416-2] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

En Cruz Verde estamos comprometidos con el cumplimiento normativo, sin embargo, de los controles realizados, durante el año 2022, se detectaron 29 presuntos incumplimientos significativos, discriminados así:

4 Acciones Populares

Por presuntos incumplimientos a las disposiciones sobre los derechos de acceso a las personas con movilidad reducida.

21 Procesos Administrativos Sancionatorios

Por presuntos incumplimientos en disposiciones higiénico sanitarias.

4 Sanciones no monetarias en materia ambiental

Por incumplimiento a la normatividad sobre publicidad exterior visual. Las amonestaciones se causaron por no registrar la publicidad exterior o no retirar la publicidad no registrada.

Durante 2022, no pagamos multas por incumplimientos significativos de la legislación, por hechos ocurridos en esa anualidad, ni en periodos anteriores. Los casos significativos los determinamos de acuerdo con los procesos administrativos abiertos por los diferentes entes de control.

Competencia desleal

De acuerdo con nuestra cultura de apego a la legalidad, hemos realizado grandes esfuerzos para lograr que todas nuestras acciones se realicen de acuerdo con la sana competencia y buenas costumbres. A través de este comportamiento protegemos a nuestros accionistas y clientes, actuando en favor del mercado y la buena fe de nuestra competencia.

Durante el año 2022, no se detectaron casos de prácticas monopólicas y/o contra la libre competencia por parte de Cruz Verde; sin embargo, se dio respuesta a una solicitud de información por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la comercialización de productos para el tratamiento de la menopausia y anticonceptivos, con el fin de determinar si la regulación de precios por parte del Ministerio de Salud había tenido efectos en el suministro de estos productos por parte de los laboratorios y/o titulares de los registros sanitarios.

Marketing y Etiquetado

Durante 2022, no se detectaron incumplimientos de la normativa que hayan dado lugar a sanciones, multas o advertencias o casos de incumplimiento de códigos voluntarios, relacionados con información de etiquetado de productos y servicios.

Por otra parte, para este año tuvimos los siguientes casos relacionados con comunicaciones de marketing:

1 Sanción monetaria

Por hechos ocurridos durante el año 2019 y 2020, que, a consideración del ente de control, no se brindó la información completa al consumidor sobre los productos que integraban las promociones

1 Advertencia

Una advertencia por parte del órgano de control, al considerar que en un suceso ocurrido en el año 2020, no se suministró información completa sobre productos exentos de IVA, exortando a Cruz Verde, a que, a futuro suministre a los consumidores información completa respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación

6 Incumplimientos de códigos voluntarios

Se detectaron casos en los cuales, no se dio cumplimiento con los siguientes códigos voluntarios

1. **Surtir el proceso de aprobación en su oportunidad e involucrando a las áreas de revisión respectivas.**
2. **Verificar que la información sea correcta y actualizada**

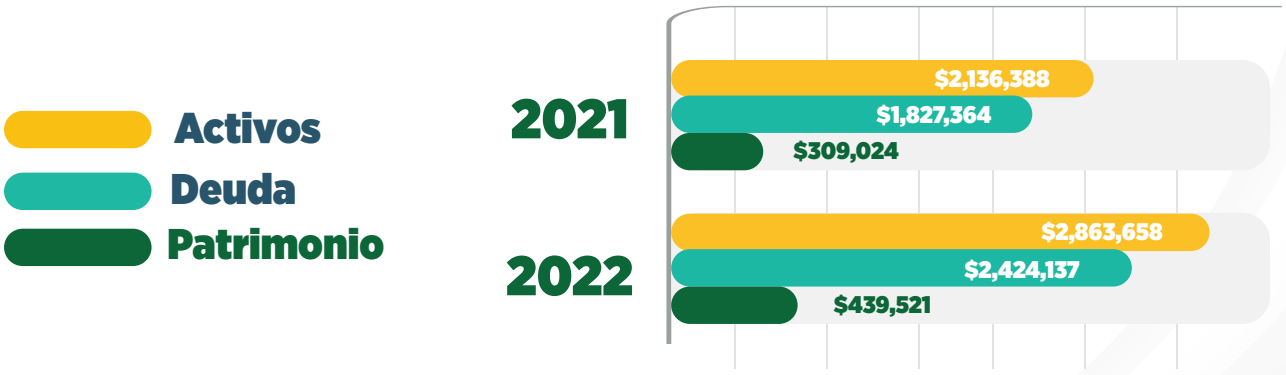
Salud y Seguridad de los clientes y pacientes

En 2022 no tuvimos casos de incumplimiento de la normatividad y de nuestros códigos voluntarios, relacionados con impactos en la seguridad y la salud de los clientes y pacientes, de los productos y servicios que ofrecemos.

El Negocio

[GRI 201-1] [GRI 201-3] [GRI 201-4] [GRI 207-1] [GRI 207-2]

En Cruz Verde estamos comprometidos con la continuidad operativa y la excelencia financiera, con el fin de lograr estabilidad, crecimiento y eficiencia de los recursos de la organización, y del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



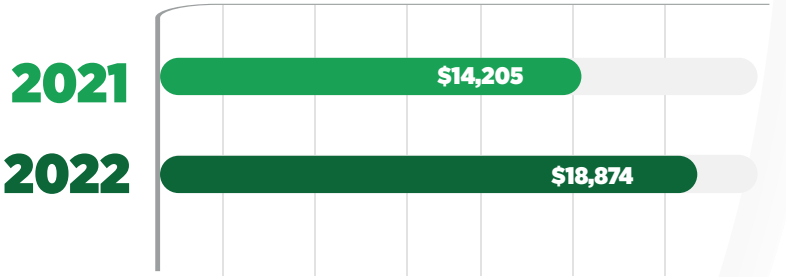
Nota: los valores presentados son en millones de pesos.

Valor económico directo generado	
Ingresos	$4,254,263
Valor económico distribuido	$4,226,851
Costes operacionales	$3,582,796
Salarios y beneficios de los empleados	$247,141
Pagos a proveedores de capital	$326,692
Pagos al gobierno	$67,497
Inversiones en la comunidad	$2,723
Valor económico retenido (utilidad)	$27,412

Nota: los valores presentados son en millones de pesos.

Planes pensionales

Mensualmente calculamos el valor de los aportes a los fondos de pensiones basados en los ingresos de los colaboradores, y realizamos el pago mensual en cada uno de los fondos de pensiones. El porcentaje asumido por Cruz Verde es del 12% y por el colaborador es del 4%.

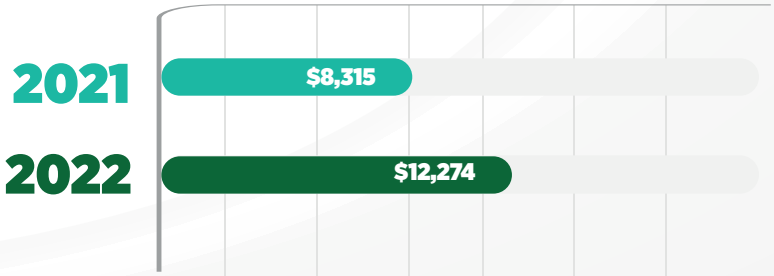


Pagos de pensiones por Cruz Verde

Nota: los valores presentados son en millones de pesos.

Asistencia recibida del gobierno

En Cruz Verde, de acuerdo con la ley, aplicamos descuentos en la declaración de renta como descuento tributario de **industria y comercio**, descuento tributario de **compra de activos fijos productivos** y descuento por **donaciones.**



Descuentos en la declaración de renta

Nota: los valores presentados son en millones de pesos.

Fiscalidad

En Cruz Verde, como Gran Empresa, nos encargamos del cumplimiento de la estrategia fiscal, que es el conjunto de herramientas teóricas, procedimentales y legales que ayudan a mejorar, diferir y reducir cargas tributarias. La hemos implementado con el fin de atender las necesidades tributarias del Estado.

El enfoque fiscal de la compañía es liderado por la Gerencia Financiera y Administrativa. Su gestión integra la función financiera, contable y fiscal de la compañía, junto con los sistemas de información administrados por la Gerencia de TI y los servicios de Revisoría Fiscal a través de las firmas de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa.

Para una adecuada gestión de riesgos fiscales, la Dirección de Auditoría Interna implementó los reportes SOX que estipulan los controles y procedimientos internos para la generación de reportes financieros y fiscales, de acuerdo con la política de seguridad de la organización. Dichos reportes permiten evaluar la efectividad de los controles y procedimientos.

Acerca de este Informe de Sostenibilidad

[GRI 2-3] [GRI 2-4] [GRI 2-5] [GRI 2-23] [GRI 2-24]
[GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-2] [GRI 3-3]

Personas de Contacto

[GRI 2-3]



Comité editorial:

Jhon Gerney Chamorro Sánchez
Gerente Financiero y Administrativo
jhon.chamorro@cruzverde.com.co

Para preguntas y comentarios sobre el reporte y sus contenidos, contacta a:

Susana Mejía Arboleda
Coordinadora de Sostenibilidad
Cruz Verde Colombia
susana.mejia@cruzverde.com.co

Sostenibilidad
Cruz Verde

Conceptualización, arquitectura gráfica, edición periodística, diseño y producción:

Santiago Alarcón Betancur
Analista Diseñador
santiago.alarcon@cruzverde.com.co

Karen Valderrama Leal
Profesional en Asuntos Públicos
karen.valderrama.ext@cruzverde.com.co

Entrenamiento y acompañamiento metodológico:

Luz Oriola Gaviria
Coordinadora GRI
Corporación Fenalco Solidario Colombia
luzgaviria@fenalcosolidario.com

Alcance y cobertura

[GRI 2-3] [GRI 2-5]

Este es nuestro segundo Informe de Sostenibilidad, de conformidad con los estándares GRI. Se realiza con la información del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, asimismo, los resultados financieros se reportan sobre este periodo de tiempo. y únicamente de Cruz Verde[3]. El informe se publica con una periodicidad anual.

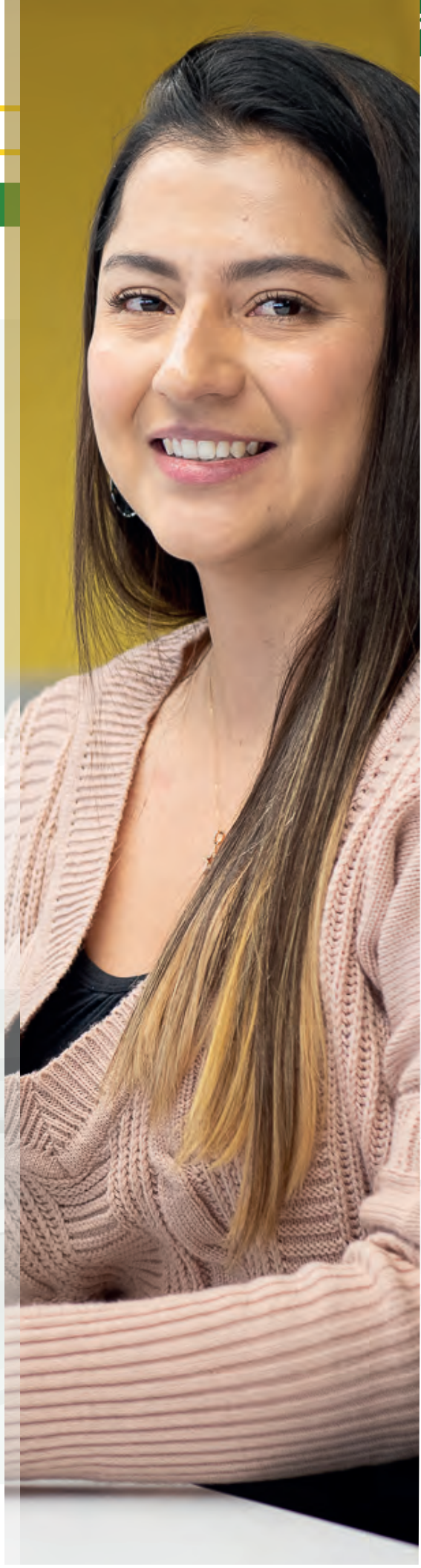
Este Informe de Sostenibilidad no ha sido sometido a verificación externa. Los Estados Financieros en él incluidos han sido auditados por Ernst & Young Audit S.A.S., Revisoría Fiscal de Cruz Verde, la cual es una entidad privada externa.

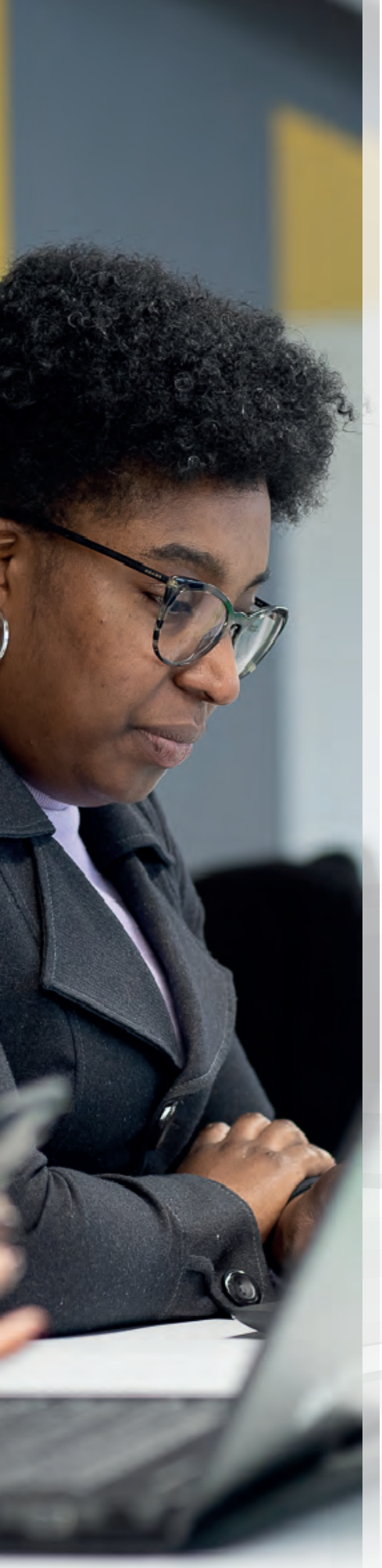
[3] No se incluyen estados financieros consolidados de Medicarte y Cruz Verde, sino únicamente de Cruz Verde.

Actualizaciones

[GRI 2-4]

Las actualizaciones del presente informe no son sustanciales en comparación con el informe del año 2021, y estas hacen referencia específicamente a los asuntos materiales. Los cuales se conservan desde el 2021. Unificamos algunos temas bajo un nombre diferente, para lograr dar una mejor estructura en la presentación de la información. Estos se encontrarán en el capítulo “Análisis de Materialidad”. Esta actualización se realiza teniendo en cuenta la realidad de la organización y su grupo corporativo, los temas relevantes para los grupos de interés internos, y acogiendo la metodología planteada por el GRI 3, que al ser aplicada a la materialidad del año anterior, no presenta cambios significativos, como ya se mencionó.





Compromisos y políticas que definen la conducta responsable

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 3-3]

En Cruz Verde estamos alineados con las políticas corporativas por tal razón, hemos adoptado y creado una serie de políticas, procesos y manuales que guían el comportamiento de los grupos de interés internos y externos, hacia conductas responsables.

- Integridad, Transparencia y Cumplimiento
- Derechos Humanos y Laborales
- Sostenibilidad
- Compromiso Comunitario
- Ambiental
- Manejo responsable de productos médicos y seguridad del cliente

Integridad, Transparencia y Cumplimiento



Nuestra cultura de cumplimiento busca motivar, inspirar y comprometer a todos los empleados y terceros, reduciendo riesgos de actividades asociadas y tomando todas las medidas preventivas. Para garantizar el cumplimiento normativo de la compañía, hemos desarrollado diferentes ejes para la mitigación de riesgos, que incluyen los relacionados con SAGRILAFT, dando alcance a las circulares externas No. 100-000005 del 22 de noviembre de 2017, No. 100-000016 del 24 de diciembre de 2020 y No. 100-000006 de 2016 de la Superintendencia de Sociedades. Así mismo, con relación a la seguridad y protección de datos, contamos con una política de tratamiento de datos alineada con la normativa nacional, la Ley 1581 de 2012 y otras disposiciones relacionadas.

Nuestra prioridad es garantizar a nuestros aliados un excelente servicio bajo parámetros óptimos de calidad y seguridad. Por otro lado, el Programa de Ética y Transparencia Empresarial, promueve las mejores prácticas de conducta corporativas tanto interna como externamente, en la relación con clientes, proveedores, entidades gubernamentales y otros; atendiendo a lo definido en la Circular externa 100-000003 emitida por la Superintendencia de Sociedades.

Derechos Humanos y Laborales

En Cruz Verde reconocemos que los Derechos Humanos y Laborales son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona, y, por tanto, tenemos como principio fundamental el respeto a la dignidad humana por encima de cualquier otra consideración de negocio.

Bajo esta línea:

1) cumplimos con las normas internacionales del trabajo, las legislaciones en materia Laboral, de Seguridad Social y cualquier otra relacionada, así como con contratos individuales, colectivos, acuerdos, convenciones o pactos laborales.

2) prohibimos cualquier relación de trabajo que no se acuerde de manera voluntaria y rechazamos toda forma de trabajo no remunerado, servidumbre, esclavitud o retención obligatoria de documentos como condición para laborar.

3) mantenemos ambientes de trabajo libres de discriminación.

4) reconocemos las diversidades como una fortaleza dentro de nuestros equipos de trabajo por lo que fomentamos un entorno laboral inclusivo.

5) fomentamos el trato digno y respetuoso a los colaboradores, por lo que rechazamos, condenamos, prohibimos, y sancionamos todo tipo de acoso, violencia y hostigamiento.

6) respetamos el derecho de libertad de asociación y libertad sindical de los colaboradores, así como el derecho de constituir o formar parte, de manera voluntaria y libre, de un sindicato sin temor a represalias o intimidaciones.

7) apoyamos la erradicación del trabajo infantil y cumplimos con la legislación local correspondiente en cuanto a la contratación de menores.

8) anteponemos la integridad y seguridad física y mental de los colaboradores sobre cualquier consideración económica y operativa, creamos programas de bienestar y calidad de vida, y promovemos una cultura de prevención y autocuidado.





Sostenibilidad

En Cruz Verde llevamos a cabo prácticas de negocio responsables, buscando generar las condiciones sociales, ambientales y económicas necesarias para operar hoy y crecer en el tiempo en armonía con el entorno, y con nuestros grupos de interés.

En primer lugar, gestionamos, identificamos y actualizamos periódicamente los temas materiales para la sostenibilidad, guiados por el compromiso con nuestra gente, el planeta y las comunidades en las que operamos, incluyendo aquellos que representen riesgos u oportunidades para el logro de los objetivos del negocio en el corto, mediano o largo plazo, y la alineación de estos con las expectativas que nuestros grupos de interés tienen sobre nuestro negocio. Asimismo, integramos en el plan y modelo de negocio de Cruz Verde, la estrategia de sostenibilidad enfocada en nuestra gente, planeta y comunidad, basada en nuestro Código de Ética. Por último, evaluamos los procesos de negocio prioritarios, identificamos riesgos y oportunidades y promovemos la integración de las mejores prácticas de sostenibilidad en cada uno de ellos.

Compromiso Comunitario

En Cruz Verde reafirmamos nuestro compromiso para contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos a través de nuestra gestión empresarial y social. Es por esto que, contamos con licencia social para operar en las comunidades en donde nos ubicamos, mediante el cumplimiento de los lineamientos y procesos establecidos en el "Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario" (MARRCO). Asimismo, contamos con estrategias de negocio que conducen al crecimiento económico de la compañía, nuestros colaboradores y sus familias, y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en las que operamos; fomentamos el empleo y la contratación de servicios locales, en igualdad de circunstancias, así como la compra de productos, suministros y materias primas de las regiones y comunidades en las que operamos, todo ello cuidando el estricto apego a los Derechos Humanos.

Como organización consideramos que la creación, el mantenimiento y el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades y con otras entidades de la sociedad en donde operamos es de vital importancia para el desarrollo comunitario. De ahí que, contamos con iniciativas en materia de participación comunitaria e instauramos mecanismos de comunicación para los públicos internos, las comunidades y los grupos de interés clave, sobre los aspectos técnicos, culturales, ambientales, sociales, políticos y regulatorios de nuestras operaciones.



Ambiental

La organización se compromete con el funcionamiento, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), así como los compromisos del eje Nuestro Planeta. Es por esto que, buscamos dar cumplimiento a la legislación nacional vigente y otros compromisos relacionados tanto con el medio ambiente como con las políticas y valores de la organización.

Cruz Verde está comprometida con el control y la prevención de la contaminación, producto del desarrollo de sus actividades; por lo tanto, gestionamos aspectos e impactos ambientales relacionados con la disminución de Gases Efecto Invernadero, el uso racional y eficiente de recursos, y la gestión adecuada de residuos. Asimismo, sensibilizamos a los colaboradores sobre los aspectos que involucren la dimensión y el desempeño ambiental de la organización; atendemos y damos respuesta oportuna a las comunicaciones de índole ambiental; y hacemos partícipes a nuestros proveedores en programas que permitan promover la cultura de cuidado y preservación del ambiente.

Manejo responsable de productos médicos y seguridad del cliente

Cumplimos con prácticas responsables para el uso seguro de medicamentos, dispositivos médicos, reactivos de diagnóstico, alimentos y productos de higiene, belleza y cuidado personal. Para ello, continuamos desarrollando programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivovigilancia, que nos permiten fortalecer el uso adecuado de los productos, mediante la identificación y análisis de riesgos, mitigando incidentes y eventos adversos, en los clientes y usuarios.



Enlaces

https://www.cruzverde.com.co/legales/politicas/

https://www.cruzverde.com.co/nosotros/programa-etica-empresarial/

En estos enlaces se encuentran aquellas políticas y compromisos que son de conocimiento público. Aquellos que no se encuentran allí, son de uso privado, pues hacen parte del Know how de la compañía y son únicamente de conocimiento de los colaboradores.

https://formatevirtual.cvcol.com/course/index.php

Proceso para incorporar políticas y compromisos

Las políticas y compromisos adquiridos en la organización cuentan con un procedimiento para ser incorporados y tener vigencia. A través de la Dirección de Procesos, cada líder de la política en Cruz Verde puede solicitar que se cree, modifique o elimine cualquier documento relacionado con ésta. El líder, es entonces responsable de comunicar, capacitar e informar sobre la política documentada. La divulgación de cada documento que contenga la política se realiza a través de la Dirección de Procesos mediante correo electrónico. Asimismo, la estructura del documento contiene cuáles son las áreas involucradas y una tabla de aprobación. De esta manera, las políticas quedan comunicadas al interior. En caso de que algún documento o compromiso deba ser divulgado o comunicado a entidades externas, por solicitud explícita, el área responsable de la solicitud debe realizarlo.



Cómo gestionamos los riesgos y remediamos los impactos

[GRI 2-25]

Contamos con un proceso de identificación de riesgos y controles. Realizamos la evaluación del impacto, identificamos la probabilidad de los riesgos de cada proceso y los asociamos a controles específicos. Basados en la metodología de gestión de riesgos, logramos identificar cuáles requieren acciones para disminuir la probabilidad de ocurrencia y su impacto. Estos son, entonces, los riesgos que se ubican en la zona Grave o Mayor. En sesiones con los líderes de proceso se definen estas acciones, asimismo, se acuerdan tiempos de implementación, donde la eficacia se mide llevando a cabo un control sobre el cumplimiento de los planes establecidos. Una vez son finalizados se termina el ciclo de gestión de riesgos hasta su próxima actualización.

Finalmente, la eficacia del proceso se mide llevando a cabo el control sobre los planes de tratamiento definidos. De igual forma, se verifican las evidencias de ejecución de los planes, de acuerdo con las fechas establecidas. Estas revisiones se realizan en conjunto con los líderes y responsables del proceso. Una vez son finalizados los planes se termina el ciclo de gestión de riesgos hasta su próxima actualización.



Modelo de relacionamiento

[GRI 2-29]

Nuestros grupos de interés son entidades e individuos que impactan a la organización en la consecución de objetivos y metas, o que pueden verse impactados significativamente por nuestras actividades, productos y servicios.



ACCIONISTAS

Nuestro compromiso es asegurar a los accionistas de Cruz Verde el retorno de la inversión y la rentabilidad, generando valor económico y social.

CLIENTES RETAIL

Estamos comprometidos en ofrecer a nuestros clientes retail la mejor experiencia y oferta comercial de la más alta calidad a precios competitivos, manteniendo la privacidad y seguridad de la información cada vez que realizan sus compras.

USUARIOS

En Cruz Verde estamos comprometidos con garantizar el cuidado y la seguridad de los usuarios, así como el manejo oportuno, seguro, responsable y de calidad de los productos y servicios.

CLIENTES INSTITUCIONALES

Nuestro compromiso es ser la compañía aliada de nuestros clientes, que actúa con ética y responsabilidad legal y social, a través de un excelente servicio para brindarles seguridad a los pacientes con productos de la mejor calidad que les genere valor a su salud y bienestar.

COLABORADORES

Estamos comprometidos en lograr el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores a través del respeto, la diversidad, la inclusión y la cero discriminación, al igual que un equilibrio entre la familia y el trabajo.

PROVEEDORES

El compromiso con nuestros proveedores se centra en construir relaciones a largo plazo, basadas en la confianza para que juntos cumplamos con legalidad, transparencia y puntualidad las metas de la compañía.

COMUNIDAD

En Cruz Verde queremos ser el mejor vecino de nuestras comunidades, y poner a su servicio nuestros productos y servicios médicos de calidad, al mejor precio. También queremos generar oportunidades de empleo y crecimiento que aporten al desarrollo económico y social del país.

ESTADO

Estamos comprometidos con el Estado en cumplir con transparencia la legislación nacional, contribuir a la sostenibilidad financiera del sistema de salud colombiano, y al cuidado de la salud de toda la población.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El compromiso con los medios de comunicación es mantener una relación constante, entregando la información que éstos requieran, de manera oportuna y transparente, siguiendo los lineamientos y políticas de la compañía, todo bajo un trato cordial y respetuoso.

GREMIOS

Estamos comprometidos con los gremios en generar estrategias para el desarrollo del país y especialmente del sector salud, contribuyendo al crecimiento de los actores.

ASOCIACIONES DE PACIENTES

En Cruz Verde estamos comprometidos con garantizar una comunicación y relación cordial, ágil y transparente con las asociaciones de pacientes, proveyendo para ellos información de calidad.

Mecanismos de contacto y participación



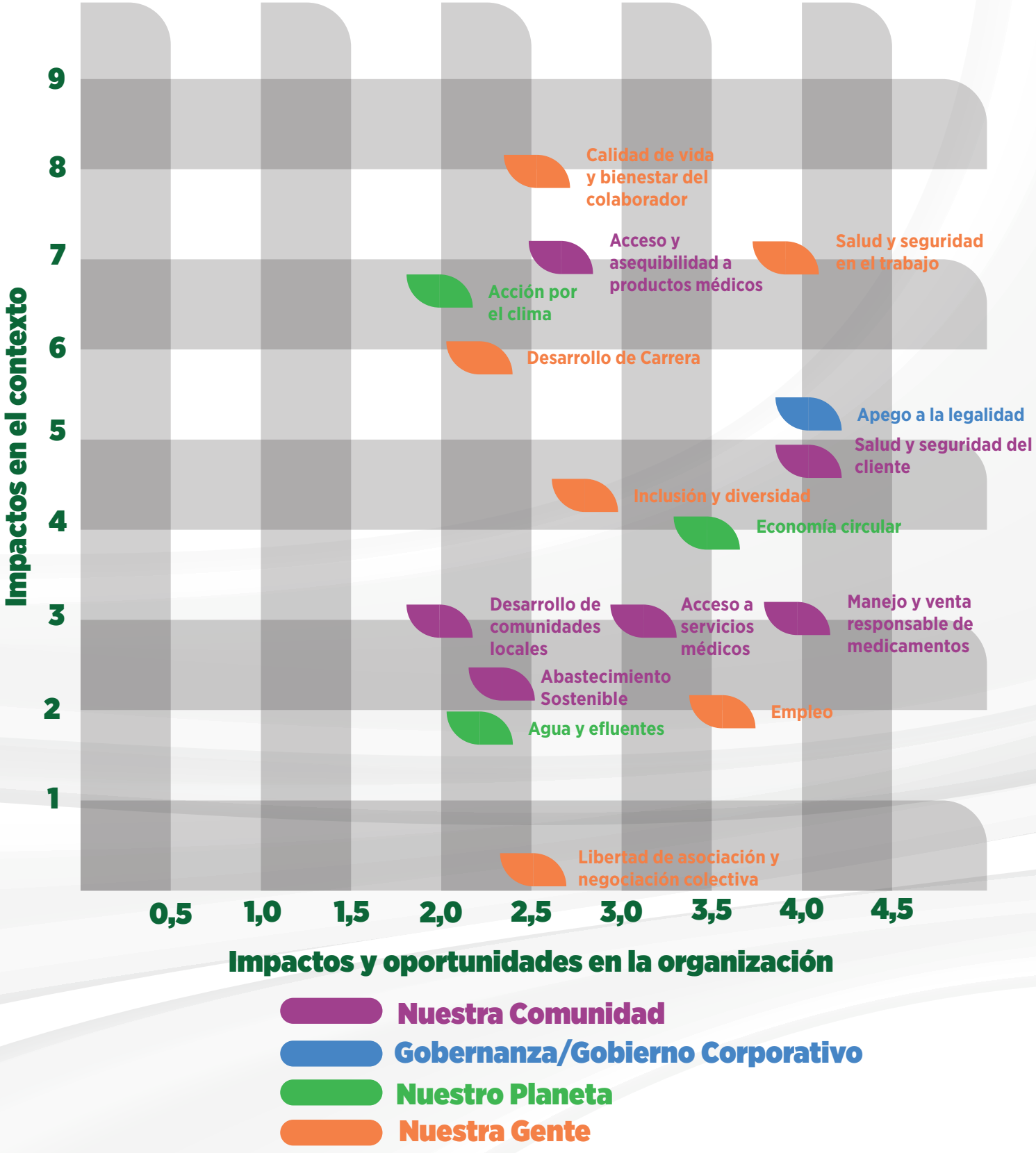
La priorización, entonces, se hizo siguiendo una matriz en la que cada asunto material es valorado desde el marco institucional, donde se hallaron oportunidades de mejora en la gestión de dichos asuntos. Posteriormente, se evaluó el grado de afectación que cada asunto estuviera causando en los procesos misionales[4], encontrando así, alertas para atención más inmediata. Este cruce de variables nos permitió determinar los asuntos más relevantes para la organización. La matriz provee un análisis de contexto, en el que se analizó el marco de sostenibilidad de nuestros principales clientes, proveedores y competidores; y de esta manera, permitió identificar y priorizar aquellos asuntos que son materiales en la gestión de Cruz Verde.

Todo este proceso se realizó con el acompañamiento de la Corporación Fenalco Solidario, quien desarrolló la aplicación de la matriz para identificar y priorizar asuntos materiales bajo el estándar GRI 3 – Orientaciones, para determinar los temas materiales.

[4] Entiéndase objeto o core del negocio.

Matriz de materialidad

[GRI 3-1] [GRI 3-2] [GRI 3-3]



Metas Corporativas

A continuación, presentamos las metas corporativas relacionadas con los asuntos materiales, que son de carácter público:

NUESTRA GENTE

Derechos Humanos y Laborales

Calificación de encuesta de clima laboral dentro del top 10 contra benchmark de empresas de alto desempeño.

Bienestar Integral

8.7 millones de horas de capacitación anual para colaboradores.

NUESTRO PLANETA

Gestión del Agua

Al 2030 alcanzar el Balance Hídrico Neutro en todas nuestras operaciones.

Economía Circular

Al 2030, Cero residuos de las operaciones al relleno sanitario.

Acción por el Clima

85% de utilización de energía renovable en todas nuestras operaciones al 2030.

Declaración de uso	Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. ha elaborado el Informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión		
			Requisitos Omisión:	Motivo	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	6			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	6			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	102-103			
	2-4 Re expresiones de información	102-103			
	2-5 Verificación externa	102-103			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6-9			
	2-7 Empleados	6-40			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	40			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	80			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	84			
	2- 11 Presidente del máximo órgano de gobierno	80			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	80-86			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	80-81-86			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	80-86			
	2-15 Conflicto de interés	80-84-97			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	80-95			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	80-86			
	2-19 Políticas de remuneración	40-84			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	40-84			
	2-21 Ratio de compensación total anual	40			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			
	2-23 Compromisos y políticas	81-102-104			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	102-104			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	80-88-111			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	80-88			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	80-98			
	2-28 Afiliación a asociaciones	6-10			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	88-102-112			
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	40-64			
Temas materiales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	102-116			
	3-2 Lista de temas materiales	102-116			
	3-3 Gestión de los temas materiales	102-104-116			
Temas económicos					

GRI 200: Temas económicos 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	100			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	59-100			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	100			
	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	40-46			
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	80			
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	11-39			
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	80-96			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	80-96			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	80-96			
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	80-98			
	207-1 Enfoque fiscal	100			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	100			
Temas ambientales					
GRI 300: Temas ambientales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	65-67			
	301-2 Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	65-67			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	65-74			
	302-3 Intensidad energética	74			
	302-4 Reducción del consumo energético	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	303-5 Consumo de agua	65-78			
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	65-76			
	305-2 Emisiones indirectas (GEI) asociadas a la energía (Alcance 2)	65-76			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	76			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	65-68			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	65-66-70			
	306-3 Residuos generados	65-71			
	306-4 Residuos no destinados a eliminar	65-71			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	65-71			
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
Temas Sociales					
GRI 400: Temas Sociales 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	40			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No reportado		Confidencial	
	401-3 Permiso parental	40			
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40-52			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	40-52-88			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	40-52			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	40-52			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	40-52			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	40-52			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	40-52			

	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40-52			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	40-52			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	40-52			
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	40-59			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	40-59			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	40-59			
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40-46			
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres y de hombres	40-46			
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	40-46			
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	11-39			
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluación de impacto y desarrollo	11-20-23-33			
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No reportado		Información no disponible o faltante	La información está en construcción
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	11-30			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	80-98			
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	11-23-30-32			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	80-98			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	80-98			
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	80-95			
Temas materiales no establecidos por GRI					
Temas materiales no establecidos por GRI	Inclusión y Diversidad	46			
	Bienestar Integral	62			
	Manejo y Venta Responsable de Medicamentos	23			
	Acceso y Asequibilidad a Productos Médicos	11			