

## RESUMEN DE LA INVERSIÓN, CLASIFICACIÓN Y REVISIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

### A. Resumen de la Inversión

<b>Fecha de publicación:</b>	7 de agosto de 2020
<b>Nombre de proyecto:</b>	Farmalisto
<b>Número de proyecto:</b>	13020-01
<b>Tipo de inversión:</b>	Equity
<b>Categoría ambiental/social:</b>	B
<b>Fecha prevista para aprobación del Directorio:</b>	8 de septiembre de 2020
<b>Compañía:</b>	Farmalatam Holding Inc.
<b>Sector:</b>	Infraestructura Social
<b>Monto del financiamiento solicitado:</b>	US\$8 millones
<b>Moneda utilizada:</b>	Dólares de Estados Unidos de América
<b>País del proyecto:</b>	Regional
<b>Líder de equipo:</b>	Javier Barsantini

#### Alcance y objetivo del proyecto y participación del BID Invest:

BID Invest está considerando participar con hasta US\$8 millones en una inversión de capital para Farmalatam Holding Inc. (“Farmalatam o “Empresa”). Farmalatam<sup>1</sup> es una plataforma líder en tecnología de salud en el hogar en Latinoamérica, que brinda soluciones integradas de salud a los pacientes. Farmalatam es una farmacia 100% digital, sin tiendas físicas, que distribuye productos farmacéuticos. Adicionalmente, brinda servicios de salud en casa y telemedicina, a través de su plataforma digital “CARE24”. Desde su constitución en 2014, la Empresa ha desarrollado una base de usuarios y asociaciones, demostrando que está preparada para pasar a la siguiente fase y adquirir una mayor escala. Farmalatam opera actualmente en Colombia, México y Perú.

La ronda de capital le permitirá a Farmalatam respaldar su plan de crecimiento de la siguiente manera: (i) financiar las operaciones actuales para respaldar el crecimiento esperado mediante inversión en marketing, tecnología de la información, y recursos humanos, entre otros; (ii) financiar adquisiciones estratégicas de negocios relacionados en Latinoamérica; y (iii) promover su expansión regional.

Esta inversión requerirá la implementación de reformas con el fin de robustecer sus políticas y controles en su operación – particularmente para asegurar precios equitativos en el contexto de la

---

<sup>1</sup> [www.farmalisto.com](http://www.farmalisto.com)

crisis sanitaria y en lo sucesivo. Además, Farmalatam se compromete a implementar mejoras en materia de gobierno corporativo.

Los objetivos de la inversión en Farmalatam son (i) ayudar a apoyar el crecimiento de la economía digital y estimular la productividad en el sector farmacéutico mediante un modelo de negocio disruptivo habilitado para tecnología con grandes mercados direccionables; (ii) contribuir a reducir el costo de la medicina y ampliar el acceso con costos más baratos en los mercados objetivos; y (iii) apoyar el acceso a servicios médicos y tratamientos en casa.

## **B. Clasificación y Estrategia Ambiental y Social**

### **1. Información general del proyecto y del alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest**

Farmalatam Hodling Inc. (en adelante la “Compañía”) consta de dos empresas orientadas a brindar productos y servicios de salud a través de una plataforma tecnológica, que combina la experiencia de la industria farmacéutica con el comercio electrónico. La Compañía se creó en Colombia en 2013 con el nombre comercial Farmalisto S.A.S (en adelante la “Empresa” o “Farmalisto”), la cual se dedica a la venta de productos farmacéuticos online y expandió sus operaciones a México en 2014 y a Perú en 2019.

La Compañía amplió sus operaciones en 2018 con la creación de la empresa CARE24 S.A.S (en adelante “CARE24”), la cual es la primera Institución Prestadora de Salud (“IPS”) domiciliaria en línea de Colombia. CARE24 se orienta a brindar servicios de salud a domicilio empleando también una plataforma digital. Con ambas empresas la Compañía provee, a través de su plataforma digital, soluciones integradas de salud brindando a los usuarios acceso a productos y servicios a precios competitivos en el mercado.

La presente operación permitirá que Farmalisto extienda su capacidad de atender clientes a nivel nacional en Colombia, México y Perú, y que CARE24 se introduzca en el mercado y profundice sus servicios a pacientes en México y Perú. El alcance de la revisión ambiental y social del BID Invest incluyó el análisis de información y documentos de la Compañía, así como reuniones remotas con personal responsable del manejo de los sistemas de gestión, recursos humanos y de operaciones de la matriz de Farmalisto y de CARE24 en Colombia, así como de sus principales proveedores y contratistas. El proceso de Debida Diligencia Ambiental y Social (“DDAS”) no incluyó visitas a las instalaciones de la Compañía debido a las restricciones de desplazamiento adoptadas por el gobierno de Colombia debido a la pandemia de COVID-19.

### **2. Clasificación ambiental y social y justificación**

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado bajo la Categoría B debido a que podrá generar, entre otros los siguientes impactos y riesgos: (i) incremento en la generación de residuos hospitalarios, y (ii) generación o incremento

de riesgos de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores. Estos impactos y riesgos se estiman de baja intensidad.

Las Normas de Desempeño (ND) activadas por el Proyecto son:

ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

ND2: Trabajo y condiciones laborales

ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

ND4: Salud y seguridad de la comunidad

### **3. Contexto Ambiental y Social**

Farmalisto cuenta con un modelo de negocio basado en una plataforma tecnológica amigable que incluye un catálogo extenso de productos (más de 11,000) y servicios de salud. La Compañía entrega productos y servicios 24/7 manteniendo estricta confidencialidad; además, tiene un contacto directo con el usuario y acepta todos los medios de pago para facilitar su experiencia en la plataforma y la adquisición de sus productos. Tanto la tecnología como la gestión del servicio al cliente permite a la Compañía generar información que beneficia al paciente, por ejemplo, a través de recordatorios a usuarios con historial de compra de productos crónicos para que no discontinúen su tratamiento. Los despachos de productos se realizan a través de empresas colaboradoras calificadas en el manejo de productos farmacéuticos, asegurando se mantengan cadenas de frío, cuidado y verificación de formulación médica en los despachos. La Empresa mantiene un recurso humano propio dedicado a la asesoría y al apoyo en el proceso de compra a los usuarios.

A través de sus estatutos, CARE24 recalca la necesidad de cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Salud de Colombia, concretamente con: el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud ("SOGCS") establecida por el Decreto 1011/2006, el Sistema Único de Habilitación ("SUH") definido por la Resolución 2003/2014, el Sistema de información (Indicadores) de acuerdo con la Resolución 256/2016 y el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de Atención en Salud ("PAMEC"). Los servicios de salud de CARE24 en Colombia cuenta con varias habilitaciones otorgadas por el Ministerio de Salud y Protección Social: medicina general, optometría, servicios farmacéuticos, pediatría, terapia ocupacional, terapia respiratoria, atención domiciliaria de paciente crónico sin ventilador, paciente agudo, nutrición y dietética, fisioterapia, fonología y terapia del lenguaje, dermatología y enfermería. Además, CARE24 cuenta con profesionales de la salud con las autorizaciones, los registros y las habilitaciones requeridas en la República de Colombia para brindar servicios de salud.

## **4. Riesgos e impactos ambientales y medidas de mitigación e indemnización propuestas**

### **4.1 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales**

#### 4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

Farmalisto cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (“SGC”) para su operación en Colombia certificado bajo la norma ISO 9001:2015 en 2018 y recertificado con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (“ICONTEC”) en 2019. Además, posee un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (“SGSST”). Ambos sistemas tienen mecanismos que permiten su monitoreo y evaluación anual.

Los programas que tiene Farmalisto en Colombia han sido adaptados a sus operaciones en México y en Perú, países que, si bien han adoptado los sistemas de gestión de la casa matriz, éstos están en una etapa más temprana de implementación y maduración. Teniendo presente que el marco regulatorio de cada país en donde opera la Compañía es diferente, la práctica de Farmalisto ha sido alinearse a las reglas más exigentes, elevando así los estándares de sus operaciones.

#### 4.1.b Política

Farmalisto cuenta con una política que regula su sistema de gestión de calidad y otra para su sistema de gestión de seguridad en el trabajo. CARE24 declara su compromiso de conservación y protección del medio ambiente en los términos establecidos por la legislación local como uno de los ejes de su plan de gestión integral de residuos. Los programas de gestión de la Compañía establecen su compromiso con el medio ambiente a través del cumplimiento a las normas que lo regulan, previniendo la contaminación y realizando una gestión adecuada de los residuos. Sin embargo, estos preceptos requerirán incluirse como ejes de su Política Ambiental, Social y de Salud y Seguridad en Ocupacional.

#### 4.1.c Identificación de riesgos e impactos

Farmalisto cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades que es parte de su SGC y que está actualizada a noviembre de 2019. CARE24 cuenta con un mapa de riesgos en donde se consolidan las principales amenazas y se establecen acciones para prevenir los riesgos identificados y contar con procesos más seguros.

#### 4.1.d Programas de gestión

El compromiso de mejora continua, así como el control de riesgos existentes y potenciales en la atención de los usuarios son parte de los sistemas de gestión de la Compañía. Cada actividad es documentada a través de los procesos establecidos para lo cual se establecen objetivos, indicadores y acciones de mejora cuando apliquen. El aspecto ambiental más relevante para las operaciones de la Compañía es el manejo de residuos, para lo cual ha implementado un Plan de Gestión Integral de Residuos, el cual considera el proceso de revisión constante y mejoramiento continuo de los programas y actividades que incluye. CARE24 cuenta con programas y manuales específicos al alcance de sus operaciones en los servicios de salud como un manual de seguridad del paciente y proceso de vigilancia de eventos adversos e incidentes en atención domiciliaria.

#### 4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Los SGC y SGSST de la Compañía se encuentra a cargo del Coordinador de Calidad, quien cuenta con el soporte de un Especialista de Seguridad y Salud en el Trabajo y la colaboración del Jefe de Gestión Humana. Este equipo tiene a su cargo la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Salud y Seguridad en el trabajo ("SGC-SGSST"). La Empresa cuenta además con comités de trabajo multidisciplinarios que atienden diferentes temáticas. Así, por ejemplo, CARE24 cuenta con comités de Calidad, de Historias Clínicas, de Seguridad del Paciente, de Gestión ambiental y Sanitaria, y Técnico Científico.

#### 4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

La Compañía tiene un Plan de Emergencia donde se valoran riesgos e identifican vulnerabilidades, y contiene un plan de comunicación y varios planes de acción para cada tipo de emergencia. En el Plan de Emergencias están contenidos los planos de las edificaciones de la Empresa y puntos de encuentro, la localización de salidas de emergencias y la ubicación de extintores.

El plan de emergencia y contingencia para la oficina principal de Farmalisto se encuentra actualizado a marzo 2020. La Empresa cuenta además con brigadas de primeros auxilios, de evacuación y de control de incendios. Existe también un plan de contingencia para medicamentos refrigerados a fin de garantizar que las medicinas termolábiles se conserven en rangos de temperatura adecuados en caso de corte o suspensión de servicio de energía en la bodega.

CARE24 cuenta con un manual de bioseguridad que considera acciones para el manejo de accidentes de trabajo, e incluye protocolos para derrames de químicos y manejo de accidentes. El Plan Integral de Manejo de Residuos contiene un Programa de Seguridad Industrial y un Plan de Contingencia, el cual define qué hacer en caso de derrame de líquidos peligrosos y de químicos.

#### 4.1.g Seguimiento y evaluación

Farmalisto y CARE24 se someten a evaluaciones constantes por entes reguladores que evalúan su cumplimiento de requerimientos técnicos y de calidad para desarrollar procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de productos farmacéuticos y médicos. A nivel de las operaciones de Farmalisto, se realiza un rastreo en línea al estado de entrega de un pedido, asegurando el cumplimiento de los requisitos correspondientes.

Farmalisto reporta sus operaciones a la Aseguradora de Riesgos Laborales (“ARL”), al Ministerio de Trabajo, a la Secretaría de Salud y a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Los reportes incluyen, entre otros, accidentes laborales, enfermedades ocupacionales, evaluaciones de estándares mínimos y planes de mejoramiento, afiliación de nuevos trabajadores, cambios de sitio físico del establecimiento farmacéutico, y quejas y reclamos recibidas del cliente. CARE24 tiene un programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud y envía informes periódicos a la Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Ambiente, a través del aplicativo de Sistema de Información de Residuos Hospitalarios (“SIRHO”). Además, el Plan de Gestión Integral de Residuos incluye referencia a auditorías internas de gestión de residuos e interventoría.

La auditoría externa que se practica en la Compañía se realiza través de dos vías: (i) los diferentes entes gubernamentales (Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría Distrital de Salud, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos “INVIMA”), la certificadora del sistema de gestión de Farmalisto y los laboratorios; y (ii) auditoría que la Compañía realiza a sus proveedores de disposición final de residuos biosanitarios (“ECOCAPITAL”), la que incluye una vista anual a la Planta de tratamiento para evaluar aspectos como cumplimiento de normatividad legal del proveedor en instalaciones físicas, el manejo de documentación legal vigente, y la recolección, el transporte y almacenamiento de los residuos.

El Plan de Gestión Integral de Residuos contiene indicadores de gestión relacionados con el destino de los residuos (reciclaje, incineración y relleno sanitario) y un detalle de la capacitación impartida al respecto (capacitaciones realizadas, personal capacitado, etc.).

#### 4.1.h Participación de los actores sociales

Como parte de su SGC, Farmalisto ha elaborado un mapeo de sus partes interesadas, las que se encuentran clasificadas como cliente interno, entidades de regulación y control, proveedores externos, consumidores y competencia. Para cada una de ellas se tienen identificados sus requisitos de relacionamiento y sus expectativas.

En respuesta a la emergencia sanitaria a causa del Covid19, Farmalisto y CARE24 han activado protocolos para ofrecer teleorientación gratuita a la comunidad. Asimismo, como parte de sus acciones de Responsabilidad Social han realizado pequeñas donaciones de productos como pañales y artículos de aseo personal a hogares de adultos mayores.

#### 4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

Farmalisto cuenta con una matriz de comunicación interna y externa donde se identifican los principales procesos de la empresa y sus operaciones, así como los temas a comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo hacerlo y quién está a cargo de la comunicación. En esta matriz también se identifican los receptores de las comunicaciones (proveedores, autoridades, laboratorios y clientes) en función a los temas identificados.

La Compañía cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos que se encuentra habilitado en las páginas web de Farmalisto y CARE24. A través de este mecanismo la Compañía recibe los pedidos, quejas, reclamos y solicitudes ("PQRS") los consolida y da seguimiento a su atención a través de una plataforma tecnológica denominada Zendesk, asegurando la trazabilidad de cada caso. La Compañía tiene una persona dedicada a dar seguimiento y atención a las PQRS que se reciben.

El mecanismo de quejas de CARE24 se activa cuando un paciente considera que el profesional de la salud asignado a atenderlo no ha prestado los servicios de salud de manera satisfactoria, ha solicitado alguna contraprestación por ejecutar dichos servicios o, en general, cualquier otra actuación que considere irregular.

Las PQRS de la Compañía son gestionadas bajo las normas de Protección de Datos Personales de Colombia, la cual reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada<sup>2</sup>.

## 4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

### 4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

La Política del SGSST de Farmalisto establece su compromiso de promover y mantener el estado físico, mental y social de los trabajadores a través de trabajos seguros y adecuados. La Empresa cuenta también con una política que: (i) prohíbe el acoso laboral; (ii) prohíbe el uso indebido de alcohol y drogas; y (iii) ratifica el compromiso de eliminación de discriminación a discapacitados. Por otro lado, el Reglamento Interno de Trabajo establece el mecanismo para atender cualquier reclamo o queja de los trabajadores. La compañía cuenta también con un manual de convivencia.

CARE24 se beneficia de la infraestructura, los equipos, el personal y los sistemas que tiene Farmalisto (equipos contables, de recursos humanos, administrativos, etc.). Su estructura es pequeña, cuenta únicamente con un total de 5 trabajadores directos que están incluidos en la gestión contable de Farmalisto y alrededor de 50 doctores asociados.

---

<sup>2</sup> <https://www.sic.gov.co/proteccion-de-datos-personales>

La Compañía cuenta con dos comités designados por su gerencia general para manejar las responsabilidades inherentes a sus sistemas de gestión: (i) el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (“COPASST”), y (ii) el Comité de Convivencia. Además, Farmalisto posee un plan de inducción, un manual de cargos críticos y un manual *Call Center*. Los trabajadores cuentan con contratos que cumplen con todos los requisitos de ley y donde se especifican las condiciones de trabajo asociadas en términos de plazos, horarios, vacaciones, etc. Los procesos de inducción son constantemente evaluados por el SGSST.

Farmalisto lleva a cabo evaluaciones periódicas de desempeño de su personal, lo que le permite diseñar planes de mejora. Estas evaluaciones incluyen aspectos de comunicación, liderazgo, motivación, seguridad, actitud, ambiente de trabajo, etc., discretizado por área de la Empresa. El área de gestión humana ha implementado encuestas orientadas a cubrir temas de satisfacción laboral, evaluación de puestos de trabajo y de pausas activas, además de revisar el cumplimiento de los planes de capacitación, bienestar, seguridad y salud en el trabajo. Finalmente, al haber aplicado Farmalisto el mecanismo de evaluación detallado en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo de Colombia, donde se establece los estándares mínimos del SGSST, la calificación lograda es de 87.5, que indica un desempeño aceptable.

En Farmalisto no hay organización sindical registrada. Sin embargo, la Compañía respeta los derechos de libre asociación y afiliación de los trabajadores.

La mayoría de los empleados en todos los niveles de Farmalisto son mujeres y están en igualdad de condiciones laborales que los hombres. Se cumple con los permisos o licencias remuneradas establecidos por ley, para los periodos y pre y post natal.

#### 4.2.b Protección de la fuerza laboral

Como parte de su SGSST, Farmalisto cuenta con una matriz de identificación y control de riesgos para sus operaciones de *call center*, servicios generales, bodega, mensajería y administrativo. CARE24 tiene un Manual de bioseguridad que incluye la revisión de los elementos de protección personal, las normas de bioseguridad para personal asistencial y manejo de accidentes de trabajo, indicando los procedimientos inmediatos y posteriores a su ocurrencia. Este Manual busca estimular el uso de elementos de seguridad, disminuir accidentabilidad de riesgo biológico, mantener un ambiente seguro, capacitar a personal y estandarizar procesos de limpieza y desinfección de equipos empleados en asistencia domiciliaria.

Los contratistas deben radicar anualmente los certificados de evaluación de su SGSST emitidos por el ARL y con los soportes de pago de la Seguridad Social (salud, pensión y riesgos laborales), a fin de evidenciar el cumplimiento, mejora y avance en los estándares mínimos del SGSST.



#### 4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

El SGSST de Farmalisto requiere que: (i) los trabajadores reciban capacitación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; (ii) se registren, reporten e investiguen las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo; y (iii) se realicen exámenes médicos de salud a los trabajadores. Además, establece la necesidad de identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos y la definición del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias donde se valoran riesgos, identifican vulnerabilidades, y se fijan los planes de comunicación, así como otros planes de acción.

En respuesta al COVID-19, se implementaron protocolos complementarios, como el uso de guantes, mascararas, desinfección de gafas, cambio de su ropa e implementación de consultas de triaje a través del *call center*.

#### 4.2.d Trabajadores contratados por terceras partes

Los trabajadores directos de la Compañía realizan tareas de *call center*, compras y despachos. El servicio de repartos a domicilios ha sido tercerizado con un contratista exclusivo el cual es supervisado directamente por Farmalisto. Este contratista es clave para el éxito del negocio y la experiencia del cliente final, por ello sus repartidores reciben capacitación y entrenamiento directo de Farmalisto, incluso en el tema de atención a PQRS.

Farmalisto monitorea el cumplimiento de los estándares del SGSST de sus contratistas a través de los certificados de evaluación de sus SGSST emitidos por la ARL, la cual tiene la responsabilidad de ofrecer cobertura a los trabajadores para prevenir, proteger y atender los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes ocurridos durante el trabajo.

Como práctica rutinaria, Farmalisto mantiene reuniones periódicas con sus proveedores y contratistas, en las que hace seguimiento a los indicadores de desempeño y revisa las operaciones y las encuestas de percepción de sus clientes al trabajo realizado. A partir del año 2020 el programa de auditoría del SGC de Farmalisto incluirá también a proveedores y contratistas. Este programa se focalizará en la revisión de los compromisos contractuales y, en caso de presentarse incumplimientos solicitará al proveedor o contratista en cuestión planes de acción para cerrar dichos incumplimientos.

#### 4.2.e Cadena de abastecimiento

Farmalisto tiene implementado dentro de su SGC la evaluación y reevaluación de proveedores, la cual se ejecuta con frecuencia anual. El SGC cuenta también con un procedimiento de adquisición para la realización de las compras de bienes y servicios aplicable a Farmalisto y CARE24. Finalmente, en el marco de las políticas y procedimientos de contratación, los contratos de aliados comerciales,

de prestación de servicios y de contratistas y empleados, establecen acuerdos y responsabilidades entre las partes para el cumplimiento de obligaciones legales que les compete a cada parte.

#### **4.3 Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación**

Los residuos de productos averiados o vencidos de Farmalisto son tratados bajo los planes de manejo integral de residuos de CARE24, pues esta última empresa es la que mantiene una relación contractual con el proveedor que recoge dichos residuos y los dispone. Farmalisto genera como parte de sus operaciones residuos domésticos (no peligrosos de tipo biodegradable, reciclable y plástico) que son recolectados por la empresa de servicio de la ciudad de Bogotá; y medicamentos que pueden haber sufrido daños al momento de la manipulación, los cuales son devueltos directamente a los proveedores pues Farmalisto no tiene autorización para destruirlos.

Debido que la cantidad de residuos de peligrosos se mantiene menor a los 10 kilogramos por mes, de acuerdo con lo establecido en el decreto 4741 de 2005, Farmalisto no requiere llevar un registro de ellos. Los productos rechazados retornan al distribuidor con una carta donde se especifica la causa de devolución. Los laboratorios dan respuesta escrita a la carta adjuntando un acta de destrucción o, simplemente, reponen el producto o emiten una nota de crédito.

Los productos que son devueltos por el consumidor se rigen bajo la Resolución 371/2009 del Ministerio del Ambiente de Colombia que regula la gestión de devolución de productos posconsumo. A través de esta regulación, Farmalisto se compromete a favorecer la devolución de los productos posconsumo, colaborando con los planes particulares de cada fabricante para el almacenamiento temporal mientras aguarda su recolección. De esta forma, los productos “rechazados y devoluciones” se depositan en un área especial para luego ser entregados a incineración por su distribuidor (laboratorio, etc.). Farmalisto mantiene un registro de la devolución de mercancía que especifica los productos entregados a la incineración.

CARE24 cuenta con un plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Peligrosos y Químicos, el que incluye a medicamentos, fármacos vencidos y residuos de medicamentos de bajo riesgo (en CARE24 todos los medicamentos usados son de bajo riesgo). Además, considera como parte integral de este las acciones de capacitación a los trabajadores, incluyendo aspectos de conductas de bioseguridad.

#### **4.4 Salud y seguridad de la comunidad**

El procedimiento de dispensación de productos considera que la compra de medicamentos cuya etiqueta tenga la leyenda “venta bajo fórmula médica” o en cuya ficha técnica del producto lo califique como “de uso delicado”, sólo se hace bajo prescripción médica. El cumplimiento de este

requerimiento es responsabilidad del químico farmacéutico, el agente de *call center* y los repartidores, dependiendo de quién esté manejando el producto, pero siempre teniendo como base los registros en la plataforma *Zendesk* y los archivos físicos. Así mismo los repartidores aseguran que al momento de la entrega de la medicina, la persona que recibe sea la titular de la fórmula médica. Existen procedimientos para los repartidores a fin de asegurar que los despachos prioritarios (que tienen condiciones de preservación especiales) sean transportados de forma adecuada y se verifique con el cliente que el producto llega en buenas condiciones.

En el Plan de Emergencia se define un “Comité de Ayuda Mutua” que considera a empresas vecinas como una red de contactos para casos de emergencias. El contratista a cargo de los despachos cuenta con un plan de seguridad vial y con un Código de Ética.

#### **4.5 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario**

Esta Norma de Desempeño no es activada en el alcance de la presente operación.

#### **4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos**

Esta Norma de Desempeño no es activada en el alcance de la presente operación.

#### **4.7 Pueblos Indígenas**

Esta Norma de Desempeño no es activada en el alcance de la presente operación.

#### **4.8 Patrimonio cultural**

Esta Norma de Desempeño no es activada en el alcance de la presente operación.

### **5. Acceso local a la documentación del proyecto**

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace:

<https://www.farmalisto.com.co/>

<https://www.care24.com.co/>

### **6. Plan de acción ambiental y social**

6.1 El Plan de Acción Ambiental y Social para el proyecto (ESAP por sus siglas en inglés) se resume a continuación:

**PROYECTO FARMALISTO**  
Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS o ESAP)

No.	Aspecto	Acción	Entregable	Fecha de Cumplimiento
<b>ND 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales</b>				
1.1	Política	1. Incorporar, en la revisión de las políticas existentes, los principios y objetivos que aseguren un buen desempeño ambiental y social de las operaciones de Farmalisto y CARE24 (Colombia, México y Perú).	1. Política de Sostenibilidad Ambiental y Social para CARE24 y Farmalisto debidamente firmadas.	1. Antes del primer desembolso
1.2	Identificación de riesgos e impactos	1. Complementar la matriz de riesgos de SST con aspectos ambientales y sociales, identificando los controles existentes y evaluando los riesgos asociados.	1. Matriz de riesgos actualizada, incluyendo aspectos ambientales y sociales.	1. 30 días después del primer desembolso.
<b>ND 2: Trabajo y Condiciones Laborales</b>				
2.1	Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales	1. Asegurar que todas las políticas de recursos humanos se encuentren debidamente firmadas. 2. Efectuar una revisión anual de las políticas. 3. Difundir las políticas a trabajadores y proveedores.	1. Política SGSST firmada por el representante legal de la empresa. 2. Evidencia de la revisión anual de la política. 3. Evidencia de difusión de la Política con trabajadores y proveedores	1. 30 días después del primer desembolso. 2. 30 días después de cada año calendario. 3. 30 días después del primer desembolso.
2.2	Mecanismo de quejas y reclamos	1. Consolidar el mecanismo de atención de quejas y reclamos de los trabajadores de La Compañía (Farmalisto y CARE24), definiendo pasos y tiempos de atención, e incorporando la opción de recibir quejas de forma anónima. 2. Socializar el mecanismo con trabajadores directos y tercerizados. 3. Extender el mecanismo a los trabajadores contratados por terceras partes.	1. Procedimiento de atención de quejas y reclamos de trabajadores de La Compañía que defina los pasos y tiempos de atención, e incorpore la opción de recibir quejas de forma anónima. 2. Evidencia de socialización del mecanismo con trabajadores directos y contratados por terceras partes. 3. Evidencia haber extendido el mecanismo de quejas a trabajadores contratados por terceras partes.	1. 30 días después del primer desembolso 2. 45 días después del primer desembolso 3. 60 días después del primer desembolso

### C. Información Adicional

Para preguntas acerca del Proyecto contactar favor contactar a Farmalatam Holding Inc.

Nombre: Jose Joaquin Mora Hernandez  
Título: CEO  
Número de teléfono: (57 1) 4926360  
Correo electrónico: [jose.mora@farmalisto.com](mailto:jose.mora@farmalisto.com)  
[www.farmalisto.com](http://www.farmalisto.com)

Para preguntas y comentarios a BID Invest, contactar:

Nombre: Grupo de Comunicación de BID Invest  
Correo electrónico: [requestinformation@idbinvest.org](mailto:requestinformation@idbinvest.org)

Adicionalmente, las comunidades afectadas pueden acceder al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) de la CII de la siguiente forma:

Número de teléfono: +1 (202) 623-3952  
Número de fax: +1 (202) 312-4057  
Dirección: 1300 New York Ave. NW Washington, DC. USA. 20577  
Correo electrónico: [mecanismo@iadb.org](mailto:mecanismo@iadb.org) o [MICI@iadb.org](mailto:MICI@iadb.org)