



***Reporte de Comunicación del Progreso de Bienes
Sociales Para el Pacto Global a las Naciones
Unidas Correspondiente al 2012.***

COMPROMISO

Desde que nos unimos formalmente a esta iniciativa, nos enfocamos en contribuir activamente para cumplir cada uno de sus principios haciendo parte de ello tanto a nuestros colaboradores y clientes, quienes son parte integral de nuestro compromiso.

La ejecución de cada uno de los principios se refleja en las acciones cotidianas que realiza todo el personal, quienes se suman voluntariamente a las actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida de nuestra población, derechos humanos y el cuidado al medio ambiente.

Con este informe confirmamos nuestra intención de seguir apoyando y desarrollando los principios en nuestras áreas de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y de sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra organización.



Julio Rafael Curiel
Vice-presidente Ejecutivo
Grupo Carol



Farmacia Carol es una cadena de farmacias con trayectoria de más de dos décadas en el mercado. El 15 de marzo de 1987 nace la cadena de Farmacias Carol, con la adquisición de la primera sucursal ubicada en la Gustavo Mejía Ricart # 24 del ensanche Naco en Santo Domingo. Ya para ese entonces dicha farmacia llevaba el nombre de Carol y contaba con una clientela leal que depositaba en ella la confianza del despacho de productos. Esta a su vez ya era reconocida en la zona por aquellos profesionales de la salud quienes confiaban en el servicio que brindaba esta farmacia y la importante labor que la misma desarrollaba en la comunidad de Naco.

Al pasar los años la farmacia empezó a crecer y de ahí la necesidad de expandirse a otros puntos estratégicos de Santo Domingo y luego de Santiago, para dar inicio a lo que hoy se conoce como la principal cadena de Farmacias del país .

Sucursales

Santo Domingo

27 de Febrero
Acrópolis Center
Ágora Mall
Arroyo Hondo
Bella Vista
Charles de Gaulle
Churchill
Coral Mall
Enriquillo
Galería 360
Gazcue
Herrera
Independencia
Lope de Vega
Malecon Center
Máximo Gómez
Melgen

Naco
Novo Centro
Nuñez de Cáceres
Palacio
Plaza Andalucía
Rómulo Betancourt
San Carlos
Tiradentes
UCE
Villa Mella

Este

Juan Dolio

Santiago

Estrella Sadhalá
Plaza Master
Bravo

NUESTRA FILOSOFÍA



Misión

- Ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio de Farmacias en República Dominicana, logrando satisfacer sus necesidades de Medicina, Nutrición y Cuidado Personal en un ambiente amigable y altamente profesional que supere las expectativas de servicio. ¡Servir es nuestra PASIÓN!

Visión

- Ser la cadena de Farmacias líder en servicios en República Dominicana, atendida por gente capacitada y comprometida a ayudar a nuestros clientes a mantener una vida saludable. Responsabilizándonos a brindarles a nuestro personal las herramientas necesarias que le permita superar las expectativas de servicio. Cumpliendo siempre las normas, disposiciones y leyes del sector. Apoyaremos y nos esforzaremos para que estas .

Valores

- Servicio excepcional
- Orden en nuestras actividades
- Cooperación mutua
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Actuamos conforme a la urgencia
- Actitud positiva
- Imagen Positiva
- Imagen Saludable
- Lealtad a nuestra Misión
- Mantener una comunicación efectiva
- Respeto de normas y políticas

Principio 1 “Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente”.

Compromiso

Grupo Carol promueve el respeto por los derechos humanos. No discriminamos en ningún aspecto en cuanto a raza, color, sexo, preferencia sexual, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Afirmamos y prometemos respetar los derechos humanos universales de todos los individuos sin limitación alguna.

Valoración, política y objetivos

- Políticas y estrategias de la empresa que apoyan los derechos humanos.
- Sistema de gestión de salud y seguridad laboral.
- Sistema de supervisión para asegurar que las políticas de la empresa sobre derechos humanos se lleven a cabo por parte de los integrantes de la organización y supervisada por Departamento de Recursos Humanos.
- Sistema de contratación que se apoyo en la declaración de los derechos humanos.
- Concurso abierto y justo a posibles suplidores sin importar afiliación política, social o religiosa.

Implementación

- Programa de inducción en donde se resalta la normas y políticas de la empresa sobre la no-discriminación.
- Programa de Capacitación y Entrenamiento dirigido a empleados con el objetivo de proporcionar a los empleados la oportunidad de optimizar sus aptitudes, conocimientos y habilidades, aumentando sus competencias, para desempeñarse con éxito en su posición.
- Programa de Becas a empleados.
- Despedida de Verano: actividad dirigida a los hijos de nuestros colaboradores, con el objetivo de motivar al estudio.
- *Programas de concienciación a la población dominicana: Unidos por la diabetes, Alerta Roja por el Corazón, Cáncer de mama y demás afecciones de importancia. Adicionalmente se previene contra la temporada ciclónica, promoviendo el uso de un botiquín de primeros auxilios.*
- 5 publicaciones institucionales (Carol Tips e InfoCarol) de 25,000 ediciones cada una, que sirven como instrumento para educar y concienciar a la población dominicana sobre temas de salud y bienestar.





Indicadores	Objetivos Alcanzados	
Revistas institucionales	125,000 personas	
Programa de Capacitación, Entrenamientos	701 participantes	
Programas de Becas (Maestrías, diplomados)	03 becas universitarias y 42 becas de diplomados y cursos	
Programa de inducción	Impartido a cada personal que entró a la empresa en el 2012.	
Despedida de verano	502 niños y 254 adultos.	
Campañas Institucionales de prevención y concienciación .	Alerta Roja al Corazón 495, 327 (Personas alcanzadas de forma directa en acciones en sucursales y actividades de apoyo).	•Visitas a empresas, clínicas y plazas comerciales donde se imparten charlas con profesionales de la Salud, y también se realizan pruebas médicas como la toma de Presión Arterial, Nivel de Glicemia en la Sangre, Lípidos y Triglicéridos, además de realizar degustaciones de productos y entrega de material informativo.
	Unidos por la diabetes 327, 539 (Personas alcanzadas de forma directa en acciones en sucursales y actividades de apoyo).	•Desempeño
	Cáncer de Mama Sonomamografías gratuitas (en promedio 250 mujeres atendidas)	• Recursos Humanos vigila que los derechos humanos no sean violados.
		• El registro de violación a los derechos humanos es de un 0 %.

•**Compromiso**

•Grupo Carol no permitirá la violación de los derechos humanos de cualquier persona que contribuya a nuestro éxito empresarial. Esto incluye a proveedores quienes deben estar de acuerdo con nuestra disposición de respetar la dignidad humana.

•**Valoración, política y objetivos**

• Grupo Carol cumple las leyes laborales y fiscales de República Dominicana.
• Grupo Carol colabora y se esfuerza para mantener un ambiente laborable seguro.
• Políticas de contratación que prohíben la contratación de personas menores de 18 años.

•**Implementación**

• Grupo Carol acata al 100% las leyes y reglamentaciones de República Dominicana.
• De igual manera, el 100% de nuestros mensajeros para el área de Servicio a Domicilio participan en capacitaciones sobre seguridad vial y respeto a las leyes de tránsito.
• Grupo Carol no contrata de menores de 18 años.

•**Desempeño**

•100 % de los nuevos empleados recibieron instrucciones sobre nuestro apoyo a los derechos humanos a través del programa de inducción.
• Hasta la fecha ningún incidente de discriminación ha sido registrado.
• 100% de los empleados contratados son mayores de edad.
• 100% de los estudiantes pasantes son mayores de edad.
•Actualmente el número de empleados con edad menor a 18 años es 0. Esto incluye a los pasantes universitarios.

Principio 2.
“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de abuso de derechos humanos”.

Compromiso

Grupo Carol asegura el crecimiento y el desarrollo económicos, de elevar el nivel de vida, de satisfacer las necesidades de mano de obra y de resolver el problema del desempleo y del subempleo, todo Miembro deberá formular y llevar a cabo, como un objetivo de mayor importancia, una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido. El Grupo Carol cumple con los principios generales de la Ley de Trabajo y rechaza cualquier tipo de discriminación de los empleados, contratando personal de diferentes religiones, razas étnicas, diferentes preferencias políticas, entre otros., dando una apertura a que cualquier persona que desee laborar con nosotros se sienta en la libertad absoluta de solicitar.

Valoración, política y objetivos

- Políticas acordes al Convenio Colectivo de Trabajo.
- Las políticas sobre los deberes y derechos de los empleados son reflejados en el manual inducción.
- Sistema para la participación en la Cooperativa de la empresa.
- Reuniones mensuales entre Presidencia/Vicepresidencia y el resto del equipo Gerencial para discutir temas operativos.
- No se discrimina contra potenciales suplidores o clientes.
- Se asocia libremente a los diferentes gremios empresariales e instituciones educativas
- Establecimiento de política de reclutamiento para mayores de 18 años.
- Contratación de Suplidores con personal mayor de 18 años.
- La política para los empleados establece la evaluación de los mismos por su desempeño, sin tener en cuenta raza, color, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad o estado civil.

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. La empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Implementación

- Grupo Carol fomenta la discusión libre y segura entre los colaboradores sin importar su posición en la empresa. Se motiva al intercambio de opiniones y se trabaja en la resolución de conflictos en conjunto al departamento de Recursos Humanos y psicólogos internos y externos. Esto sin discriminar a ninguna de las partes participantes. Se promueve el intercambio de opiniones y sugerencias, ayudando así a la mejoría del ámbito laboral y las mejoras continuas de la empresa.
- Grupo Carol participa activamente con todos los gremios comerciales de la República Dominicana, ofreciendo su pericia y sugerencias para mejoras que puedan contribuir con el desarrollo de otros negocios o comercios similares.
- Programa de pasantía de los estudiantes de mercadotecnia de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, así como, en otros programas de diversas instituciones educativas.
- Se respeta el derecho otorgado por el Ministerio de Trabajo del período de descanso de 14 días laborales.
- Se realiza el pago de horas extras y trabajo voluntario.
- **Desempeño**
 - El 100% del personal permanente y temporal del Grupo Carol S.A.S. es mayor de 18 años.
 - Todos los suplidores tienen personal mayor a 18 años y cumplen con las leyes de trabajo.
 - No se reportaron casos de reportes abusivos, discriminatorios, o de riesgos laborales extremos.
 - A la fecha el Grupo Carol no posee asuntos legales en relación al trabajo forzado u obligado. El Grupo Carol se caracteriza por ser una empresa que se rige por las leyes dominicanas relacionadas al trabajo, buscando como resultado que los empleados se sientan a gusto dentro de un ambiente de trabajo estable.

Compromiso

El Grupo Carol se compromete con el fomento del desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente. Además, promoverá el uso apropiado de los recursos, de manera de no dañar el medio ambiente.

Valoración, política y objetivos

Políticas de almacenaje y manejo de desechos en Almacén principal, que garantiza el cumplimiento de las disposiciones de Salud Pública.

Inclusión de políticas del cambio gradual de empaques reciclables en el plan estratégico 2009-2013.

Implementación

- Se promueve la guarda de productos para desechar y para devolución a suplidores en áreas destinadas a no dañar el medio ambiente ni a terceros.
- Se ejecutan los pasos establecidos por Sanidad Ambiental y Salud Pública para el desecho de productos vencidos.
- Mediante la implementación de fundas biodegradables en todas sus sucursales. Las mismas fueron entregados a los clientes cada vez que estos consuman en las tiendas y de esta manera ayudaremos a reducir el impacto perjudicial de las mismas cuando son desechadas a la basura.
- Uso de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Desempeño

- Aumento de un 30% en ahorro de energía debido a mejoras en la conservación y en la eficiencia de las actividades diarias.
- A la fecha Administración contaba con alrededor de 100 empleados. Por quincena sólo se imprimió 5 volantes del personal que no tiene correo. La no impresión de volantes de abril 2012 a diciembre 2012 fue de 1,613. lo que se traduce a un 93% de reducción en uso de papel para ese uso sin contar el uso de energía eléctrica.

Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca frente el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Principio 10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Compromiso

Farmacia Carol reafirma su apoyo a lo dispuesto por la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, ratificada por República Dominicana el 26 de octubre de 2006.

Valoración, política y objetivos

El Grupo Carol S.A.S. promueve el uso de conductas éticas a través de la enunciación de la filosofía corporativa: la visión y valores expresan formalmente la conducta que se promueve en todos los ámbitos de la empresa.

Implementación

- El Grupo Carol S.A.S. no ofrece sobornos ni extorsiona a partidos políticos.
- Se incentiva la integridad en los negocios de manera permanente, y se mantiene un registro contable que no puede ser manipulado, y es auditado periódicamente por firmas consultoras internacionales.
- Departamento de Auditoría Interna, responsable de verificar todos los procesos de la empresa y velar por el cumplimiento de las normas en todas las áreas operativas y financieras de la empresa.
- Auditores Externos evalúan periódicamente el buen cumplimiento de las normas contables y financieras de la empresa. Los mismos realizan estados financieros anuales del Grupo Carol S.A.

Desempeño

- La empresa cuenta con estructuras de Auditoría Interna, enfocadas a la prevención de los riesgos estratégicos de la empresa, en todas las áreas (Operativa, Financiera y Procesos).
- Cuenta con un Departamento de Verificación, encargada de un proceso de auditoría permanente de Valores en Efectivo.
- Adicionalmente, ha dado soporte en verificación y publicación de Procesos de otras áreas de la empresa. Respecto a las observaciones realizadas, las mismas son comunicadas a los niveles pertinentes y se da el seguimiento hasta la corrección de las mismas.
- Hasta la fecha los estados financieros se presentan razonablemente en todos sus aspectos, cumpliendo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF) y todas las Leyes Fiscales y Comerciales de República Dominicana.
- Suscripción de Firma de compromiso ético, con el personal Gerencial de la institución con el objetivo de reglamentar las conductas y prevenir acciones de corrupción.
- Adicional se han aplicado procedimientos de auditoría interna para salvaguardar la integridad de las operaciones de la empresa y detectar cualquier conducta que no se enfoque de acuerdo a los objetivos de la institución.

Carol
FARMACIA **X**