

3ra. COMUNICACIÓN
DE PROGRESO
2013



Así empezamos
hace 30 años...



3ra. COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

Qca. Fca. Fátima Morales Agüero -CEO
Fecha de Adhesión al Pacto Global:
Noviembre 2008
Sector: Rubro Farmacéutico
Dirección: Choferes del Chaco / Las Perlas
Teléfono: 021 607008- 663457
Pagina Web: www.Farmacenter.com.py
Persona de Referencia:
Lic. Gladys Paiva de Báez

Carta de compromiso
Presentación de la empresa
Misión, Competencias centrales, Visión
Directorio – Plana Gerencial
Organigrama
Compromiso – Proyecto – Acciones
DERECHOS HUMANOS

- Actividades
- Kit Escolar para hijos de funcionarios
- Cedulación
- Donación de becas de Ingles
- Campaña Redondeo
- Corrida Dequeni
- Teletón
- Clínica Móvil
- Lecheton
- Operación Sonrisa

Actividades en diferentes Hogares

- Festejo reyes
- Día del Niño
- Navidad

Compartí tu abrigo

DERECHOS LABORALES

Actividades – Compromiso
Perfil de fuerza Laboral
Índice de rotación
Escala salarial Empleabilidad
Expo Empleo
Capacitación – Entrenamiento
Plan anual de capacitación
Becas a Colaboradores
Pasantías

Beneficios

- Alimentación
- Uniformes
- Seguro Medico y servicio Odontológico

Mejorando mi calidad de vida

Eventos para funcionarios

- Día de los trabajadores
- Día del niño
- Fin de año

MEDIO AMBIENTE

Compromiso – Actividades
Campaña de Pilas
Basureros separadores
Firma convenio Geam - Farmacenter
Reducción de los niveles de consumo de agua y energía
Bolsas Biodegradables

ANTICORRUPCION

Compromiso – Actividad
Código de Ética
Declaración de Valores

ALIANZA PARA EL DESARROLLO

Empresas Unidas por la niñez paraguaya.



Por tercer año consecutivo y cumpliendo 30 años al cuidado de nuestros clientes, la cadena Farmacenter S.A. presenta su tercera comunicación de progreso, a través del cual acerca algunas muestras de lo realizado en estos doce meses.

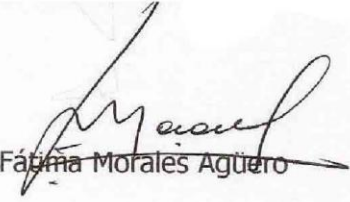
En el año 2009 La cadena Farmacenter asumió el compromiso con el Pacto Global; en este 2013 queremos reafirmar nuevamente nuestro apoyo y para ello hemos incluido explícitamente en nuestra planificación estratégica, acciones referentes al progreso continuo en el cumplimiento de los diez principios del pacto, distribuidos en cuatro ejes fundamentales Derechos Humanos, Derechos Laborales, Cuidado del Medio Ambiente y Anticorrupción.

La Cadena Farmacenter continúa Impulsando iniciativas en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, este compromiso va adquiriendo fuerza progresivamente en todos los procesos, iniciando con nuestros colaboradores y transmitiendo a nuestros clientes y proveedores.

Con cada una de nuestras acciones lo que buscamos es reafirmar nuestra vocación de contribuir con el desarrollo de más acciones en todo lo que se refiere a los principios del Pacto Global.

Todo lo expuesto anteriormente y lo que se detalla en el presente informe, forma parte del compromiso que la Cadena Farmacenter S.A. toma con todos los grupos de interés y sobre todo con las comunidades en las cuales se encuentra inserta.




Fátima Morales Agüero

Presentación de la Cadena Farmacenter S.A

Fue fundada en 1983. Iniciamos nuestras actividades en el primer local farmacéutico ubicado en Estrella 526, micro centro de la ciudad de Asunción; en principio el mismo era atendido por sus propietarios, quienes desde el comienzo establecieron la política de vender no sólo productos farmacéuticos sino de brindar una atención preferencial acompañados de un buen precio de venta.

La Cadena de Farmacias Farmacenter fue fundada en 1983. Iniciamos nuestras actividades en el primer local farmacéutico ubicado en Estrella 526, micro centro de la ciudad de Asunción; en principio el mismo era atendido por sus propietarios, quienes desde el comienzo establecieron la política de vender no sólo productos farmacéuticos sino de brindar una atención preferencial acompañados de un buen precio de venta.

Con el correr de los años fue introduciendo conceptos innovadores en el mercado tradicional de las farmacias en Paraguay, ofreciendo atención las 24 horas en sus locales, prestando servicios tales como nebulizaciones, aplicación de inyección, medición de presión arterial y de temperatura, primeros auxilios básicos, entrega de pedidos a domicilio, autoforma, carga de saldo y cobros de servicios, entre otros.

La Cadena actualmente cuenta con 53 puntos de venta distribuidos estratégicamente en Asunción y gran Asunción, así como también en otras ciudades, las ciudades de Caacupé, San Bernardino, Caaguazú, Coronel Oviedo, Caaguazú, Salto del Guairá y Ciudad del Este.

Las oficinas administrativas y el depósito se encuentran ubicadas en la Ciudad de Asunción sobre la calle denominada Choferes del Chaco casi Las Perlas.

Somos la Cadena de servicios relacionados a la Salud, Líder en el Paraguay, nos valemos de la comercialización de productos farmacéuticos, cosméticos y de higiene personal para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con disponibilidad del producto, atención idónea basada en el conocimiento técnico y la atención diferenciada, con precios razonables durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Somos una empresa joven con fe en el país y el futuro, queremos seguir creciendo, ofreciendo más y mejores, tanto productos como servicios, manteniéndonos así en el sitio en el que nos encontramos actualmente.

Realizamos nuestras operaciones con prudencia y producimos las utilidades y el crecimiento en forma organizada y controlada de manera tal a lograr el éxito duradero y sustentable que beneficie a nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y así contribuimos a la fuerza económica y desarrollo de la sociedad.

Creemos que podemos lograr todo lo que nos proponemos con las personas que colaboran con nosotros, por lo cual fomentamos su educación y desarrollo de forma permanente, retribuimos sus esfuerzos con salarios y beneficios por encima del mercado y diferenciamos a aquellas personas con iniciativa.

Contamos además con una plantilla de colaboradores cuidadosamente seleccionados y entrenados para brindar un servicio eficiente. Para este año está programado continuar nuestra expansión, con la apertura de nuevos locales en las principales ciudades del país, consolidando el liderazgo con el que ya se cuenta a nivel nacional.



MISIÓN

*“Somos una cadena de servicios, líder en el mercado farmacéutico, orientados a satisfacer las necesidades de salud del cliente, brindando calidad en los servicios ofrecidos. Contamos con colaboradores profesionales y altamente calificados, comprometidos con los objetivos de la organización. Trabajamos en equipo con equidad y justicia respetando los derechos humanos, laborales, el medio ambiente y las leyes legislativas existentes con la finalidad de lograr sostenibilidad financiera de sus accionistas y **colaboradores**”.*

COMPETENCIA CENTRALES

La Cadena Farmacenter S.A. considera que las Competencias Centrales citadas a continuación son de vital importancia para el desenvolvimiento de la organización en el negocio farmacéutico y su sostenibilidad en la comunidad social, motivo por el cual deberán ser valoradas e internalizadas por todos los colaboradores de la misma.

VISIÓN

“Mantendremos el liderazgo del mercado farmacéutico, seguiremos creciendo con tendencias innovadoras, excelencia en los servicios, el capital humano motivado y capacitado para que nuestras acciones permitan asegurar la sustentabilidad en la comunidad”.

- ✓ **Vocación de Servicio**
- ✓ **Equidad y Justicia**
- ✓ **Crecimiento con Visión de Equipo**
- ✓ **Innovación con Profesional**
- ✓ **Líder del Mercado**

Plana Gerencial.

Gerente

Administrativo Financiero

Sr. Avelino Domínguez.

Sub - Gerente Administrativo

Lic. Liliana Alcaraz

Gerente Comercial

Lic. Ignacio Maciel

Gerente I&T

Lic. Juanita Giménez

Gerente de RRPP

Lic. Eduardo Brugada

Gerente Recursos Humanos

Lic. Gladys Paiva de Báez.

Marketing - Call Center

Sra. Larisa Spinzi

Gerente Data Minig

Lic. Carlos Mora.

Gerente Sucursales

Qca. Fcia. Ninfa Colman

Sub – Gerente Sucursales

Sra. Leticia Ropond

Directorio



Qca.Fca. Fátima Morales - Sr. Fernando Da Silva Morales – Sr. Ramiro Da Silva Morales

Sr. Marcos Da Silva Morales – Srta. Belén Herman Morales



ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA DE ORGANIZACION

NIVELES

ORGANIGRAMA

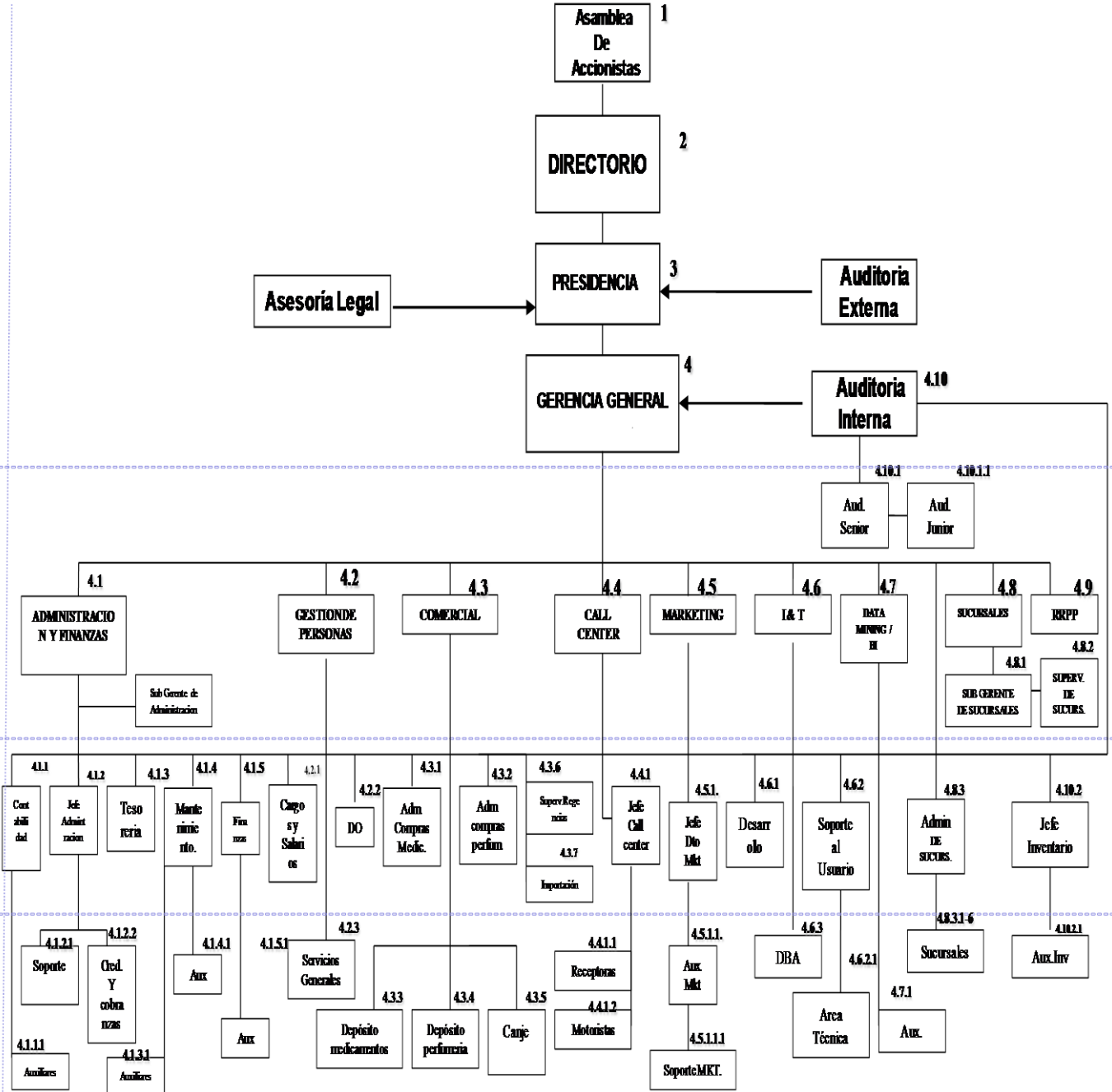
CUADRO I

ORGANO DIRECTIVO

ORGANO EJECUTIVO

OPERATIVO

ORGANO



Compromisos, proyectos y acciones para el desarrollo sostenible.

La Cadena Farmacenter S.A. asume un compromiso social que forma parte de su planeación estratégica, al declarar la responsabilidad que asume ante la comunidad a fin de cooperar activamente en el desarrollo integral de la misma.

En el año 2011 Farmacenter logró la aprobación por parte de la Oficina del Pacto Global de Las Naciones Unidas para la inclusión el Sello del Pacto Global en su imagen institucional:



De esta forma todos nuestros Stakeholders estarán comunicados sobre el apoyo de la Cadena Farmacenter S.A. al Pacto Global y mediante nuestra imagen institucional difundiremos la iniciativa de la Red Local.

DERECHOS HUMANOS





RESPETAR
y apoyar los
derechos
humanos
reconocidos
internacionalmente
dentro de su
ámbito de
influencia



ASEGURAR
la no participación
de la empresa en
la vulneración
de los derechos
humanos

“Los derechos humanos son comúnmente entendidos como los derechos que son inherentes al ser humano (derecho a la educación, libertad de expresión, etc.). el concepto de derechos humanos reconoce que cada ser humano tiene el derecho de gozar de los mismos, idioma, religión política u otro opinión, nacionalidad u origen social, propiedad, nacimiento u otro estado”

Compromiso

La Cadena Farmacenter S.A. Apoya la Declaración Universal de los Derechos Humanos, practicando y promoviendo los derechos fundamentales en sus políticas y acciones. Nuestro compromiso tiene como objetivo mejorar nuestro desempeño social de forma permanente, fomentando el cumplimiento de los derechos humanos en nuestras actividades y transmitirlo en nuestro entorno.

Actividades

- 1.- Promoción de los derechos del niño a la educación y a la salud, a través del apoyo a comunidades donde se encuentran ubicadas las distintas sucursales de la cadena.
- 2.- Promoción del derecho a la identidad, Campaña de cedulação en el interior del país.
3. Beneficios sociales, a fin de asegurar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
4. Internalización de los valores de la cadena, con énfasis en vocación de servicio y honestidad, como eje transversal, inserta en nuestras competencias centrales.

- **Kit escolar para hijos de funcionarios.**

La Cadena Farmacenter S.A. Comprende y apoya a los padres de la cadena en la difícil tarea de educar a los hijos, por eso asume el compromiso de otorgar un kit de útiles a cada hijo en edad escolar. Esta acción la realizamos desde el año 2009; en el 2012 se entregaron 425 kits y en el año 2013, fueron beneficiados 451 niños



- **Cedulación**

“Dentro del marco de los derechos humanos nos vemos en la necesidad de realizar actividades que beneficien a la comunidad donde estamos insertos. A través de esta Campaña de cedulación llegamos a personas que adquirieron por 1ra vez sus documentos de identidad, o necesitaron renovarlo.”



- **Donación de becas para estudiar inglés en conjunto con la Embajada de los E.E.U.U.**

La Embajada de Estados Unidos y 16 empresas privadas, entre ellas la Cadena Farmacenter, premian a estudiantes de los últimos años de la Educación Escolar Básica, Educación Media y Nivel Universitario, con becas para realizar estudios completos de inglés en el Centro Cultural Paraguayo Americano (CCPA).

Los ganadores pasaron por dos etapas de un proceso de selección. En la primera se tuvo en cuenta las calificaciones académicas y en la segunda se evaluó la motivación, habilidades y desenvoltura por medio de entrevistas personales.



■ Campaña de Redondeo

A partir del año 2009 Farmacenter decide implementar la campaña de Redondeo del vuelto, colaborando así con la Fundación Dequeni, convirtiéndose la Empresa en el nexa entre los clientes y los chicos de la Fundación.

Donde los clientes deciden hacer su aporte a la fundación y la Cadena duplica el monto, Farmacenter decide participar de esta campaña para intentar superar la pobreza, transformando el redondeo de las Monedas Solidarias de los clientes en servicios de atención de salud básica.

En el 2012 – 2013 la Cadena Farmacenter S.A. se une nuevamente a Fundación Dequeni presentando un programa denominado “Tu Generosidad Vale Doble”, en el que cada moneda o billete que el cliente aporte a Fundación Dequeni, será duplicado por Farmacenter. Como años anteriores nuestra fuerza de ventas recibe acciones de sensibilización para que estén convencidos del impacto.

Entre las acciones de sensibilización, podemos mencionar:

-Visitas a 8 de los proyectos con los que cuenta la Fundación Dequeni con el fin de compartir con los niños y niñas e interiorizarnos en sus necesidades más inmediatas; se realizaron donaciones de botiquines de primeros auxilios a los proyectos visitados.

- Entregas de tarjetas de Navidad a todos los Colaboradores de la Cadena Farmacenter, confeccionadas por los propios niños y niñas de la Fundación Dequeni.

- Farmacenter estuvo presente en el festejo del Día del Niño entregando regalos a todos los niños.

Con esta acción seguimos manteniendo la postura de que la meta es mejorar la salud de los niños, niñas, jóvenes y familias con atenciones de cuidado preventivo y curativo.

En el proyecto con Dequeni, forman parte de los programas orientados a apoyar el desarrollo comunitario para superar la pobreza y de protección a la niñez en riesgo, en total son 4 Centros en donde todo el aporte que se junta va directamente para la cantidad de niños que en total son 792 .



ÁREA DE INTERVENCIÓN: SALUD Y NUTRICIÓN



EVALUACIÓN NUTRICIONAL

A 120 niños/as se les realizó la toma de medidas antropométricas para poder evaluar sus necesidades nutricionales.



SEGUIMIENTO, VITAMINACIÓN Y DESPARASITACIÓN

23 niños y niñas reciben un seguimiento especial.
86 niños reciben dosis de vitaminación y desparasitación.



DIAGNOSTICO BUCAL

35 niños y niñas recibieron atención odontológica básica. Se realizaron 4 jornadas de higiene bucal y fluorización.



SEGUIMIENTO

38 niños/as reciben seguimiento con complemento alimenticio en el desayuno y la merienda, consumiendo cereales con yogurt, frutas, vasos de leche y panificados.



DIAGNÓSTICO BUCODENTAL

Se realizó diagnóstico bucodental a 117 niños y niñas. Además se desarrollaron 4 jornadas de higiene bucodental y fluorización.



CHARLAS DE HABITOS DE HIGIENE

Los niños participaron de charlas sobre los hábitos que se deben tener para mantenerse sanos.



PADRES TAMBIÉN PARTICIPARON DE LAS CHARLAS

Las charlas educativas también llegan a los padres de manera a que puedan practicar los hábitos con sus hijos.



DIAGNÓSTICO BUCODENTAL

120 niños/as evaluados. Se realizaron 4 jornadas de higiene bucal y fluorización.



PRÁCTICAS HIGIENE

Con actividades grupales los niños realizaron las prácticas del cepillado correcto. Se realizaron 8 charlas educativas.



UN BUEN LAVADO

Los niños aprendieron la importancia del lavado correcto de la cabeza para evitar el contagio de piojos y otras enfermedades.

EN EL CENTRO COMUNITARIO COSTA SOSA



EVALUACIÓN NUTRICIONAL

Se realizaron mediciones antropométricas a 206 niños/as. 15 niños/as reciben seguimiento.



VITAMINACIÓN Y DESPARASITACIÓN

Durante jornadas de salud 206 niños recibieron sus dosis de vitaminación y desparasitación.



DIAGNÓSTICO BUCAL

Se realizó el diagnóstico a 206 niños/as. Se realizaron 4 jornadas de higiene bucal y fluorización.



CHARLAS EDUCATIVAS

Niños/as participaron de 12 charlas educativas en prevención y cuidados.



EVALUACIÓN NUTRICIONAL

120 niños/as fueron evaluados para conocer su estado de salud, de los cuales 20 reciben seguimiento con alimentos complementarios.



VITAMINACIÓN Y DESPARASITACIÓN

120 niños/as recibieron dosis de vitaminación y desparasitación.

EN EL CENTRO CASA DE ACOGIDA

EN EL CENTRO COMUNITARIO FINAGRAIN



CHARLAS EDUCATIVAS

Se realizaron 12 charlas educativas durante el año. En la imagen, jóvenes de la comunidad de Finagrain participaron de la proyección de un video sobre la prevención del VIH y debatieron sobre el tema.



TÉCNICAS DE CEPILLADO

Los niños practicando las técnicas del cepillado correcto.



MINGA AMBIENTAL

Padres y madres llevaron a la práctica la charla ambiental y realizaron una minga en la comunidad.

EN EL CENTRO COMUNITARIO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y MARÍA



EVALUACION NUTRICIONAL
VITAMINACIÓN Y
DESPARASITACIÓN

A 350 niños/as se les realizó una evaluación antropométrica.
164 niños recibieron dosis de vitaminación y desparasitación.



CHARLAS EDUCATIVAS

Los niños/as participaron de 12 charlas sobre prevención y cuidados de la salud.



PRACTICAS DE HIGIENE

Los niños/as llevan a la práctica los hábitos de higiene.

• Corrimos por los niños

La Corrida de la Solidaridad es la ÚNICA CORRIDA DONDE LAS EMPRESAS COMPITEN en un espacio saludable y diferente, donde la solidaridad y cooperación son valores vividos con intensidad. El tiempo ganador es el promedio empresarial, medido por técnicos del Paraguay Marathon Club y cuenta con la Organización Movilizadora de Recursos Humanos ARAPACHA para motivar a sus colaboradores con talleres gratuitos a disposición.



• Teletón



sociedad inclusiva, accesible y que brinde oportunidades para todos.

La Fundación Teletón es una organización privada sin fines de lucro que brinda servicios en Paraguay desde el año 1979 a niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad con discapacidad.

Tiene como misión construir una sociedad más inclusiva a través del desarrollo de un Sistema Nacional de Rehabilitación y la promoción de una



Más allá del apoyo económico brindado a la Fundación Teletón como patrocinador del evento, Farmacenter ha desarrollado una campaña donde invitó a todos los clientes a formar parte del mayor evento **a favor de los Derechos de las Personas con Discapacidad**. Con Colaboradores involucrados y montos recaudados Campaña de concienciación entre colaboradores, a favor de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para lograr construir una sociedad más inclusiva Hemos puesto a disposición de la Fundación Teletón nuestros 53 puntos de venta para la recaudación, con el fin de sumar un granito de arena para llegar a la meta propuesta en el año 2013,

lo realizamos conjuntamente con el Banco ITAU a través de sus alcancías.

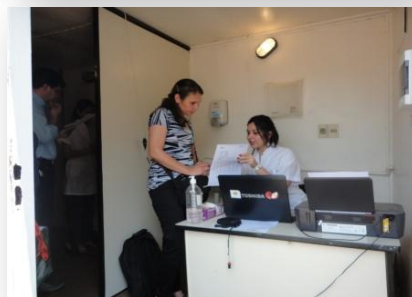


Mediante las mismas los clientes de Farmacenter podían realizar su aporte para recaudar los fondos necesarios para la construcción del nuevo centro de rehabilitación integral.

Internamente también se realizó una campaña de recaudación con todos los funcionarios de Farmacenter, involucrándolos de esta manera en lo que significa el trabajo de la Fundación Teletón para todos como sociedad.



• Clínica Móvil



La Clínica Móvil de Farmacenter es un servicio brindado por la Cadena Farmacenter desde hace ya varios años.

Comenzó a ser utilizada en las festividades de la virgen de Caacupé para brindar asistencia a los peregrinantes, dando atención de primeros auxilios de manera gratuita y con personal idóneo a todos los que acudían a ella.

La misma cuenta con las instalaciones necesarias para dar una excelente atención, esta provista de aire acondicionado, iluminación, agua, y un consultorio con camilla para la comodidad del paciente;



FARMACENTER apoya la campaña: “Lechetón, Donar hace bien”



La Cadena Farmacenter S.A. apoyo a la primera edición de la Campaña: “Lechetón, Donar hace bien”.

Lechetón, es una colecta de leche en cartón que tuvo lugar el 29 y 30 de junio de 2013 y beneficio a niños de tres asentamientos precarios de Asunción, Luque y Lambaré.

Hemos promovido una campaña interna entre todos nuestros funcionarios, solicitándoles a todos aquellos que lo deseen, la donación de una leche en cartón. De esta manera logramos recaudar 650 litros. Y con el apoyo de los Directivos de la empresa quienes han hecho una donación en efectivo para la compra de 300 litros de leche para sumarse a la colaboración de todos sus funcionarios

• Operación Sonrisa 2013



Fundación Operación Sonrisa es una Organización no gubernamental fundada en 1982 en USA. Especializada en cirugías de labio/paladar hendido. Cuatro mil doctores voluntarios alrededor del mundo ya ayudaron a más de 250.000 niños. Se instala en Paraguay en el año 2006, llevando más de 2500 evaluaciones médicas integrales gratuitas.

La mayor incidencia de hendiduras buco-faciales típicas está dada en Paraguay, en comparación a los demás países de América Latina. Para el año 2013 se estima operar a mas niños con labio/paladar hendido, por lo tanto Cadena Farmacenter se une a esta campaña por sexta vez consecutiva, donando el 1% de las ventas realizadas en el mes de agosto, de los productos de Colgate, Palmolive, Plax y Tandy, de las 53 Sucursales a esta causa loable.

Con la ayuda de nuestros colaboradores que se desempeñan en Sucursales, buscamos llegar a la mayor cantidad de clientes para la venta de los productos y las donaciones en alcancías disponibles en los puntos de venta.

Actividades con diferentes hogares de las comunidades donde Farmacenter se encuentra inserta con sus sucursales

Compartiremos las acciones realizadas con los hogares ARA PYAHU, LA CASITA DE BELEN, FUNDACION DEQUENI, FUNDACION FE Y ALEGRIA, HOGAR NUEVA SEMILLA, HOGAR PYAHU ROGA, FUNDACION IGLESIA STA. MARIA GORRETTI, HOGAR SAGRADA FAMILIA, HOGAR CENTRO ABRAZO de la ciudad de Limpio, HOSPITAL MATERNO INFANTIL de San Lorenzo, los acompañamos en fechas importantes como el día de reyes, día del niño y navidad, con obsequios, desayunos y meriendas, medicamentos de libre venta y pañales.

• Festejo Día de Reyes – 6 de enero 2013



• Festejo del Día del Niño.

Se realizaron visitas a los Hogares ARA PYAHU, NUEVA SEMILLA, LA CASITA DE BELEN, FUNDACION DEQUENI, CASITA DE BELÈN, MARIA PETKOVIC, MBORIAHU en la semana del 20 al 24 de Agosto. Y los hogares del interior. En total 639 niños compartimos por Zona, de cada sucursal, acompañando esta noble causa de darles alegría a los niños.



• Festejo Navideño 2012



Hogares ARA PYAHU de Asuncion, NUEVA SEMILLA de Lambare, PYAHU ROGA de Ciudad del Este, FUNDACION IGLESIA STA. MARIA GORRETTI, SAGRADA FAMILIA, CENTRO ABRAZO de la ciudad de Limpio, HOSPITAL MATERNO INFANTIL de San Lorenzo

• Campaña Compartí tu Abrigo

Porque sumando esfuerzos podemos llegar a mas personas carenciadas.

La Cadena Farmacenter dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresaria, invita a todos los grupos de interés Farmacenter (colaboradores, clientes, proveedores y comunidad) a sumarse a esta cruzada solidaria, para que los abuelitos sientan todo el calor de la gente y vivan felices este invierno.

Para diferenciarnos de las demás donaciones de abrigos, tomamos como beneficiario un grupo que casi siempre es olvidado: las personas de la 3era edad.

Entonces, los beneficiarios de nuestra campaña de RSE serán los hogares de ancianos.



Doná tus abrigos
a quiénes más
necesitan



DERECHOS LABORALES





APOYAR
la libertad de
asociación y
reconocer el
derecho a la
negociación
colectiva



ELIMINAR
todas las formas
de trabajo forzoso
o bajo coacción



ERRADICAR
efectivamente
todas las formas
de trabajo infantil
de su cadena
productiva



ESTIMULAR
prácticas
que eliminen
cualquier tipo
de discriminación
en el empleo

“Los principios laborales del Pacto provienen de la declaración de principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo”

Compromiso

La Cadena Farmacenter S.A. reafirma su compromiso de no recurrir a trabajos forzosos u obligatorios y de no operar con empresas u organizaciones que realicen este tipo de prácticas. Nos comprometemos a respetar y promover los principios de la no discriminación tanto en el proceso de selección. No comprometemos a la no discriminación ya fuera fundada sobre la edad, el sexo, la religión, el origen (social o étnico).

Actividades

1. Un sistema Admision de personas que incluye reclutamiento y selección transparente y objetivo, basados en tecnicas de Selección adecuadas para cada caso, y que permita contratar la persona adecuada para cada cargo, sin discriminacion alguna.
- 2.- Sistema de estabilidad laboral, respetamos la estabilidad de los funcionarios, sin realizar ningún tipo de negociaci3n para que los mismos pierdan la antigüedad que les corresponde.
- 3.- Un sistema de compensacion, basados en procedimientos tendientes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organizaci3n, buscando siempre un equilibrio interno y externo.
- 4.- Un sistema de Capacitacion, basado en la deteccion de necesidades previas y elaboracion de un Plan de capacitacion anual, cuyo contenido incluye entrenamiento de Habilidades, conocimeintos y actitudes.
- 5- La Cadena otorga permisos no condicionados para funcionarios en etapa universitaria que desean retirarse o ausentarse para estudios previos a exámenes, o funcionarios que desan realizar gestiones de diversa índole.
- 6- Sistema de pasantías laborales y ayuda escolar para estudiantes, habilitando cupos en Sucursales y oficinas administrativas, con la intenci3n de formar y dar oportunidad de obtener el primer empleo o insertarse al ambito profesional.

- **Perfil Fuerza laboral**

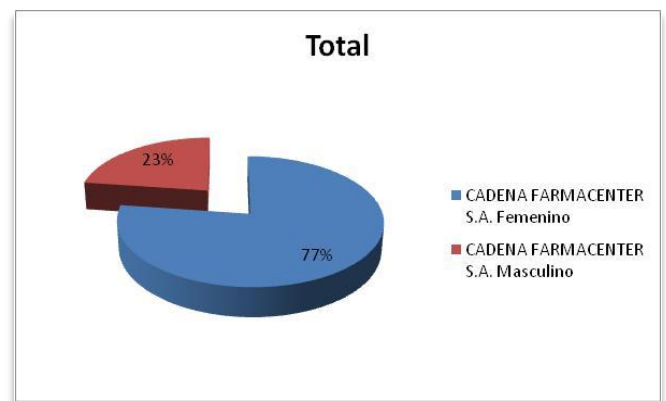
Los Recursos humanos de la empresa están integrados actualmente por 788 funcionarios, de los cuales el 77% son mujeres y 23% son varones, lo que indica la no discriminación a la ocupación de mujeres en esta empresa. Así mismo, Los cargos gerenciales están ocupados por mujeres en un 83%.

PERFIL DE LA EMPRESA

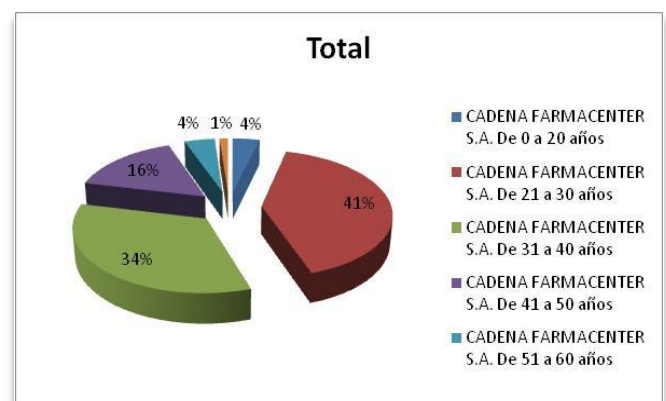
FARMACENTER

El informe presenta;

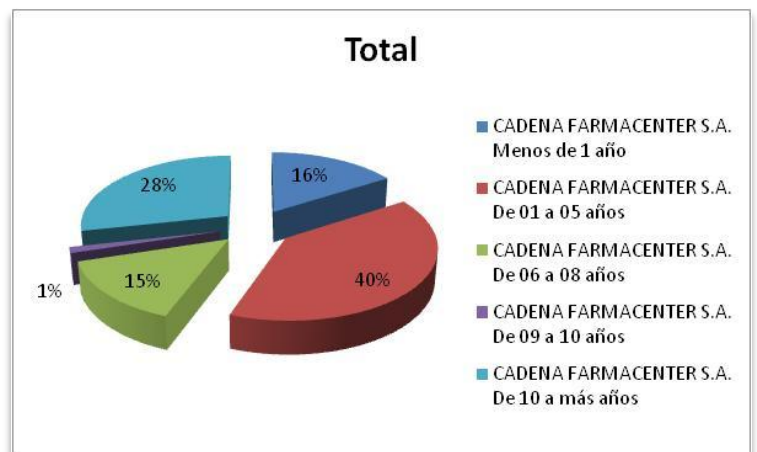
- a- N° de empleados (Total y Hombres/ Mujeres)
- b- Rango etario de los empleados
- c- Antigüedad en la Empresa
- d- Por Sucursal
- e- Por Formación Académica



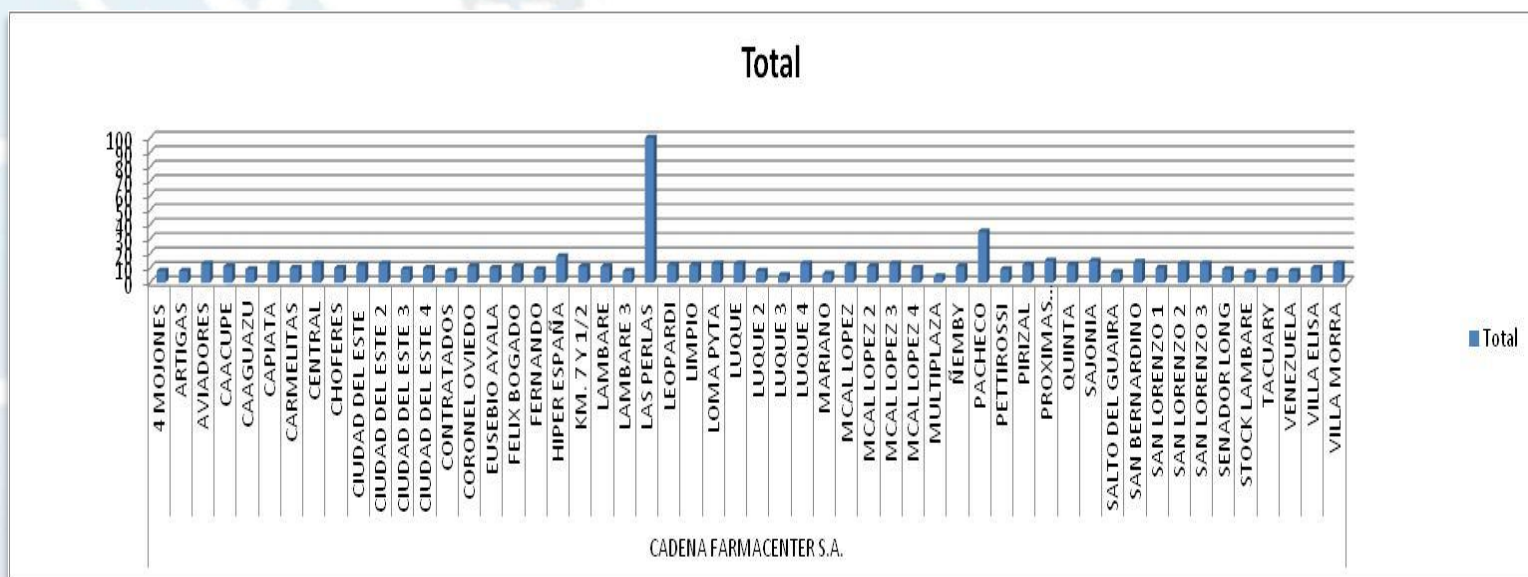
- **Rango Etéreo de los Empleados**



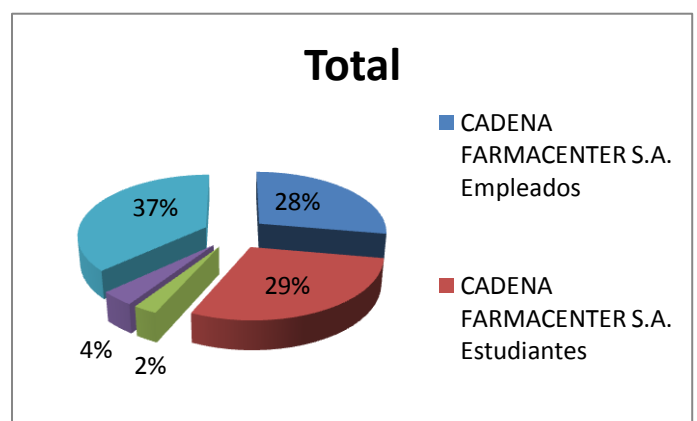
- Rango por antigüedad



- Cantidad de Funcionarios por Sucursal



- Cantidad de Funcionarios por Formación Académica



• Índice de rotación

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección. Esta satisfacción a la que nos referimos es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los colaboradores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un colaborador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos desafiantes, recompensas justas y equitativas, condiciones y clima laboral adecuados.

Por lo que consideramos este indicador como medida de satisfacción de los colaboradores. En el año 2012 - 2013, el índice de rotación fue solamente del 0.9%, por lo cual deducimos, un alto grado de satisfacción de nuestros colaboradores.

• Escala Salarial

Considerando que las escalas salariales están diseñadas para facilitar la administración salarial en las organizaciones, asegurar la equidad salarial interna y mantenerla competitiva con respecto al mercado, en el año 2010, se inició la elaboración de un Manual con la escala Salarial de los distintos niveles de la organización, a fin concebir como un indicador de la relación pre determinada entre el salario y la categoría o jerarquía de puestos agrupados por su similar complejidad, responsabilidad e impacto organizacional. Más que un instrumento administrativo, esperamos contar como una herramienta estratégica de la gestión de personas.

• Empleabilidad.

Farmacenter lleva adelante un plan de desarrollo a los jóvenes, permitiendo así adquirir experiencia profesional a jóvenes que deseen insertarse al mundo laboral, mediante el Plan de pasantías con Instituciones de Formación técnica Farmacológica.

En este año 2013, se ha firmado contrato con las siguientes instituciones:

- Universidad San Lorenzo
- Facultad de Ciencias de la Salud San Nicolás
- Instituto Ntra. Sra. de la Asunción
- Instituto de formación Superior GAMMA
- Universidad Maria Auxiliadora
- Universidad La Paz – CDE



- **FARMACENTER en la expo empleo**

En donde Farmacenter participò por primera vez en la Expo Empleo, ofreciò oportunidades de empleo a los jovenes y profesionales , unas 200 personas completaron las fichas de solicitud. En donde mas de 2000 personas participaron del evento.



- **4ta. Expo Empleos de Asunción y 1ra Expo Empleos Barrial**

La iniciativa fue de la Municipalidad de Asunción, a través del Centro Municipal de Promoción Empresarial (Cemupe), dirección encargada de promover el emprendedorismo y la empleabilidad en la capital. Mas 400 puestos laborales ofertados. Participaron más de 80 empresas

El objetivo de esta expo empleos es llegar a los barrios más populosos de la ciudad y generar así un espacio para la convergencia entre la oferta y la demanda laboral en las diferentes zonas de la ciudad.

En esta oportunidad la Expo Empleos llegaro a los barrios Republicano, Bañado Sur, Santa Librada, Roberto L. Petit, Santa Ana, San Cayetano, Yukyty, San Vicente y Obrero.



- **Capacitación/Entrenamiento**

En relación a la capacitación, debido al momento actual en el cual la competitividad y la eficiencia empresarial son elementos de supervivencia y definen el futuro de las organizaciones, en Farmacenter, las posibilidades de crecimiento profesional de todos los funcionarios están expresamente contempladas en los Planes de Capacitación, para todos los niveles de la Cadena.



• Plan anual de Capacitación

El plan de capacitación es diseñado en base a la política y planificación estratégica de la Cadena, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias y habilidades de los colaboradores, para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el mercado.

A su vez, las capacitaciones otorgadas a los colaboradores, son mecanismos de compensación a los funcionarios que tienen un excelente desempeño en sus funciones; buscando desarrollar las competencias de los mismos y lograr el plan de carrera establecido para cada área de la empresa.

El programa de capacitación previsto para el año 2013 contempla 458 horas de capacitación, internas y externas, entre las cuales podemos mencionar: estudios de grado, maestría, cursos de inglés, curso específicos del área farmacológica y de laboratorios, atención al cliente, primeros auxilios, seguridad ocupacional, entre otros. Se implementa a través de un calendario anual una planificación en la capacitación para todos los niveles de la Cadena.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	INTERIOR	TOTAL
Cantidad de cursos	1	8	7	6	5	6	8	5	4	3	3	1	30	87
Cantidad de días	1	8	7	9	5	7	8	6	4	4	4	2	28	92
Carga horaria	2	27	20	36	18	50	50	48	24	32	10	16	125	458
Cantidad de participantes	15	585	430	595	490	332	700	242	287	280	330	100	56	4442

El programa comienza en el mes de Enero/13 y finaliza en noviembre/13.

• Becas a Colaboradores.

Durante el 2012 y 2013 se elabora y presenta el Reglamento de Concesión de becas de estudio, estableciendo así los criterios básicos, condiciones y el procedimiento para el otorgamiento de becas para capacitación, actualización y perfeccionamiento profesional de nuestros colaboradores.

Atendiendo a las Competencia Centrales de: Vocación de Servicio, Crecimiento con Visión de Equipo, Innovación con profesionalismo y Liderazgo en el Mercado, FARMACENTER otorga el beneficio de Ayuda de estudios a fin de elevar el nivel de profesionalismo de sus funcionarios y satisfacer las demandas de un mercado cada vez más exigente.



La continuidad de los programas de Becas Universitarias a trabajadores meritorios se realiza mediante la presentación del promedio obtenido el año anterior. Con esto pretendemos el compromiso de los jóvenes colaboradores, a terminar sus carreras universitarias. Presentamos el siguiente cuadro de inversión en conceptos de Becas de Estudio durante el año 2013:

<p align="center">CUADRO DE BECAS DE ESTUDIOS AÑO 2013</p>
--

Nivel de Formación	Cantidad de Beneficiarios	Nivel del cargo
Maestrías	1	Gerencial
Posgrados	1	Gerencial
Diplomado	1	Administrativo
Universitarios	2	Administrativos
Idiomas	1	Administrativo
Técnicos Farmacológicos	248	Vendedores

- Registro de estudiantes que ingresan por año para realizar pasantías laborales.

	CANTIDAD DE ESTUDIANTES QUE INGRESAN PARA REALIZAR PASANTÍAS
2010	50
2011	62
2012	102
2013	112

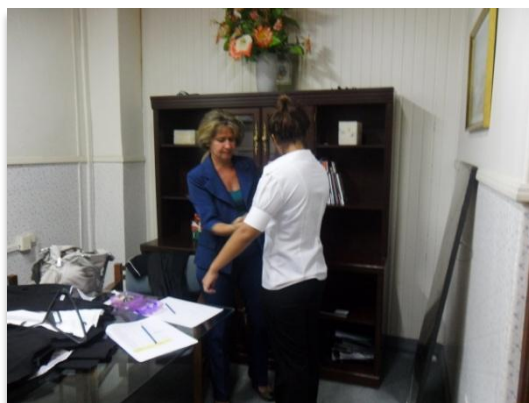
• Alimentación diaria otorgada a funcionarios.



La empresa absorbe el 100 % de los costos de almuerzo para todos los funcionarios de la empresa así como también para los funcionarios tercerizados. Además de acuerdo a los turnos en los que ingresen los funcionarios también cuentan con el desayuno, merienda o cena, beneficiando a 788 funcionarios por día.

• Confección de Uniformes

Se confeccionan uniformes para las temporadas de primavera-verano y otoño-invierno, cubriendo la empresa el 50% de los costos para todos los estamentos de la organización. El otro 50% es cubierto por los funcionarios, cuyo monto lo abonan hasta en 4 cuotas mensuales. A este beneficio accede el 100% de los funcionarios, en las distintas áreas en que se encuentre desempeñando sus funciones. Cubriendo así la necesidad de 648 personas que actualmente se encuentran trabajando en la Organización.



• Seguro médico para emergencias y Servicio Odontológico

Se otorga a todos los empleados una cobertura de servicios de atención médica pre-hospitalaria a través de la flota de unidades de terapia intensiva (UTIM). Se brinda a los funcionarios así como también a clientes, proveedores, visitantes en general durante el horario habitual de trabajo, sin costo adicional ante la prestación del servicio.

Los servicios con los que cuentan son:

- Atención de emergencias y urgencias;
- Servicio de traslado;
- Ficha técnica;
- Asistencia Internacional al viajero (Cobertura internacional RED CIEM).
- Así mismo se otorga a todos los funcionarios, un Servicio Odontológico, a fin de garantizar la salud bucal de sus funcionarios. Han asistido al consultorio odontológico durante el año 2013, unas 300 personas



• Mejorando mi calidad de vida

El primer encuentro se realizó en el Salón Auditorio de Pacheco el día 20 de junio en dos horario. Se contó con profesionales y con el apoyo del Laboratorio Recalcine.



• Eventos llevados a cabo para los Funcionarios de la empresa y sus Familias

El objetivo de las actividades extra laborales las realizamos para fortalecer el relacionamiento interpersonal de todos los colaboradores de la Cadena, para conocer a la persona con la que interactuamos constantemente vía telefónica o correo, y buscar consolidar la relación de la gran familia que formamos.

• Día del Trabajador

El día 01 de mayo se festejó en las instalaciones de la Asociación de Jubilados Bancarios el "Día del Trabajador" se celebró compartiendo entre todos los Funcionarios torneos de fútbol y vóley, se realizó un concurso de talentos con la participaron más de 1.000 personas, incluyendo a los funcionarios y sus familias. Se realizó sorteos entre todos los funcionarios, se premió a los equipos ganadores de los torneos en ambas modalidades y al equipo ganador del concurso de los talentos



- **Día del Niño en Familia con Farmacenter**

El día jueves 15 de Agosto Farmacenter realizó el festejo el Día del Niño, la invitación fue dirigida a todos los chicos y sus respectivas familias, por lo que llamamos a este encuentro el “Día de la Familia”. En esta oportunidad agasajamos a los más chiquitos de la casa con juegos, obsequios, golosinas y diferentes actividades de recreación y esparcimiento, participaron 450 niños con sus padres, en un horario de 10:00 a 18:00



- **Fiesta de Fin de Año con la Familia Farmacenter**

El día viernes 20 de diciembre del 2012, se ha realizado, en el centro de convenciones del Mariscal López tradicional fiesta de Fin de Año, en la que asistieron 1.100 personas (funcionarios y familias).



MEDIO AMBIENTE





ASUMIR
un enfoque
preventivo,
responsable y
proactivo frente
a los desafíos
ambientales



DESARROLLAR
iniciativas y
prácticas para
promover y
diseminar la
responsabilidad
social y ambiental



INCENTIVAR
el desarrollo
y la difusión
de tecnologías
ambientalmente
responsables

Las tecnologías razonables con respecto al medioambiente son aquellas que: "...protegen el medioambiente, contaminan menos, utilizan los recursos de manera más sustentable, reciclan más sus desechos y productos y manejan sus residuos de una manera más aceptable que las tecnologías a las cuales sustituyen.

Compromiso

Como empresa dedicada al cuidado de la salud de las personas dentro de las distintas comunidades donde estamos insertos, nos comprometemos con el cuidado del medio ambiente, por ello, buscamos integrar criterios de desarrollo sostenible en la totalidad de nuestras decisiones y procesos de negocio, para ello, será un reto para nosotros:

ASUMIR un planteamiento preventivo, responsable y proactivo que favorezca el medio ambiente;

DESARROLLAR iniciativas y prácticas para promover y difundir una mayor responsabilidad medio-ambiental;

INCENTIVAR el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientales responsables

Actividades

1.- Sistema de comunicación que permita la concienciación de todos los funcionarios para el uso racional de los servicios básicos de energía eléctrica y agua.

2.- Sistema de control sobre utilización de insumos.

• Comunicación Interna a Funcionarios

En el año 2012 iniciamos varias campañas de concienciación y acciones para cuidar y tomar mayor responsabilidad sobre el medio ambiente.

Una de las acciones consistió en transmitir información sobre el impacto y la importancia de la disposición final de los residuos, la utilización racional de la energía eléctrica y el agua.

La campaña es comunicada a través de e-mailings para el área administrativa, evitando así la impresión y el uso indiscriminado de papeles; en sucursales solicitamos la impresión de un afiche para colocar en los paneles informativos y todos los funcionarios tengan acceso a esa información.



• CAMPAÑA “ YA TE PUSISTE LAS PILAS? *segunda temporada*”

La Cadena Farmacenter por segundo año lanza su campaña de recolección de pilas, consiste en juntar las pilas, donde el público interno (Funcionarios) y externos (proveedores y clientes) participan con la recolección. Para el efecto se instalan contenedores en nuestras 53 sucursales y nuestra área administrativa



- **Basureros separadores de residuos.**

Desde el año pasado se realizó la implementación de los basureros para separar los residuos en: papeles, orgánicos e inorgánicos; iniciando la campaña en las oficinas administrativas y lo implementando en nuestras 53 sucursales



Farmacenter y la Organización Gestión Ambiental firman convenio de Cooperación

Farmacenter, ha firmado un convenio de cooperación con la ORGANIZACIÓN GESTION AMBIENTAL, en el marco del proyecto de mejoramiento de la calidad de vida de los recicladores de Asunción- PROCICLA.

El presente Convenio tiene por objeto la implementación de un Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos en la Cadena Farmacenter en el marco de los principios de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social, de manera a:

- ❖ Promover en las personas que trabajan en el programa, el conocimiento y la responsabilidad, así como un cambio de actitud frente al consumo y el manejo de los residuos que produce.
- ❖ Lograr un manejo social y ambientalmente adecuado de los residuos sólidos generados, bajo el enfoque de las "3Rs" promoviendo la minimización de la generación de desperdicios (Reducción) y maximizando el aprovechamiento de los materiales (Reuso y Reciclaje) de manera a contribuir con los fines de PROCICLA, relativos a:
 - ❖ Generación de condiciones dignas y fuente de trabajo e ingresos para un segmento de la población de menores recursos.
 - ❖ Contribución a la disminución de la contaminación ambiental y la preservación de los recursos naturales.
 - ❖ Formalización de los carriteros, segregadores y recolectores.
 - ❖ Contribución a la minimización de uso de recursos (agua, energía y materiales) en las industrias recicladoras.



• Reduccion de los niveles de consumo de Agua potable y energia electrica

Buscamos el cambio de comportamiento y actitudes de todos nuestros colaboradores, en cuanto a la utilización adecuado de los recursos, logrando un impacto positivo en la mayoría, asumiendo el compromiso de no mal utilizar y/o abusar de los recursos naturales.

Ejemplos:

- Apagar la luz en lugares que no estén ocupados.
- Cerrar bien la canilla.
- Imprimir solo los documentos necesarios y reciclados.
- Tirar residuos en los basureros indicados para el efecto.

Este 2014 nuevamente se establecerá como un criterio a evaluar la utilización racional de los insumos de oficina, hojas, bolsas, tinta, entre otros; que son elementos contaminantes.

• Farmacenter y las bolsas Biodegradables

Desde el hace unos años la Cadena Farmacenter S.A. Viene utilizando innovadoras bolsas ecológicas en su empaque, en las sucursales de todo el país.

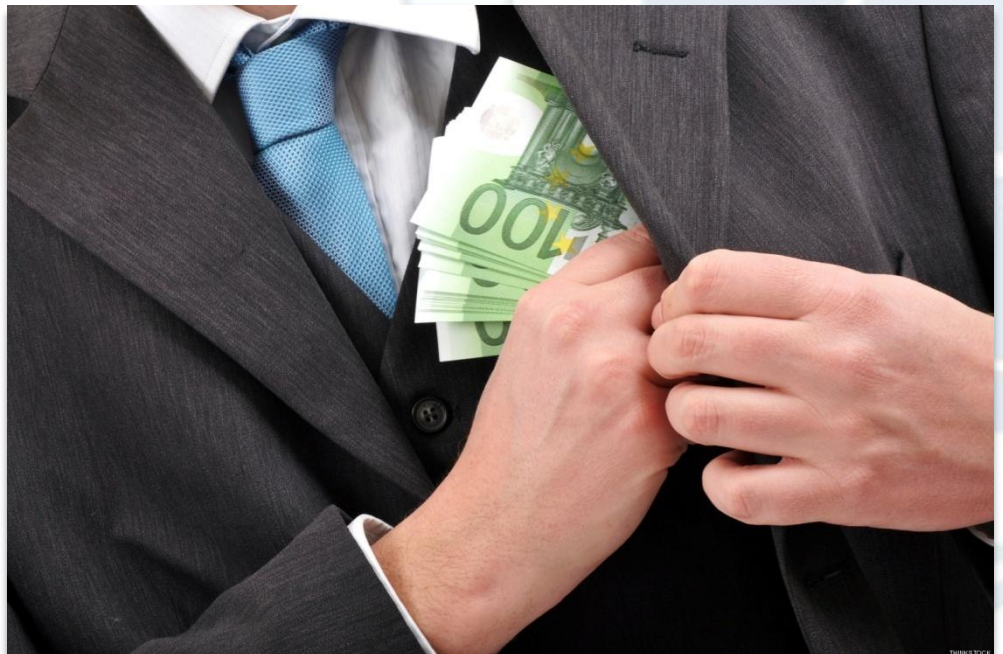
Las bolsas son confeccionadas por una industria plástica local utilizando material plástico corriente; pero gracias al añadido de un aditivo catalizador, el material se descompone de manera espontanea en una pequeña cantidad de materia organica, agua y dióxido de carbono luego de transcurrido cierto tiempo.

Así se evita el agudo problema de los residuos plásticos, principal elemento de la contaminación por residuos solidos en los nucleos urbanos.

De este modo, Farmacenter se convierte en la primera cadena de farmacias en utilizar estas bolsas buscando así asegurar una calidad de vida de las generaciones venideras



ANTICORRUPCIÓN





LUCHAR
contra la corrupción
en todas sus
formas, incluyendo
la extorsión y el
soborno

“TRABAJAR contra la corrupción en todas sus formas, Incluyendo el soborno y la extorsión”

Compromiso

La empresa asume el compromiso de contar con un código ético un Código de Ética, el mismo es aplicado a todos los accionistas, directores, gerentes y colaboradores de la organización, quienes en todo momento deben actuar considerando los principios éticos en sus acciones y en la toma de decisiones.

Actividades

1. Un código de ética que nos permita cumplir con las normas y valores expresados en la misma
2. Un sistema de aplicación de sanciones conforme a lo establecido al Reglamento interno en consonancia con el código de ética.
3. Revisión del Código de ética.

• Código de Ética

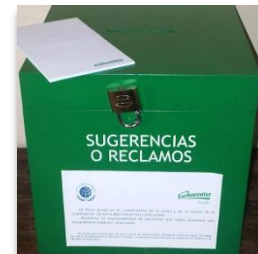
Este año 2013. Se ha llevado a cabo la primera revisión del código de ética con los representantes de equipo de ética compuesto por representantes de todas las Gerencias, Departamentos y sucursales.

La Gerencia de Recursos Humanos se encargó de la revisión y difusión del Código de Ética de Farmacenter entre todos los colaboradores, además de asegurar la correcta implementación del mismo.

• Declaración de los valores

Definimos los valores como aquella escala ética y moral que la persona posee en el momento de actuar, por lo tanto este Código, se fundamenta en los siguientes valores éticos:

- Ética profesional.
- Honestidad.
- Profesionalismo e idoneidad.
- Solidaridad.
- Respeto.



Alianzas para el Desarrollo



Empresas unidas por la niñez paraguaya en el mes de los derechos de la infancia

Empresas nacionales y multinacionales se unieron al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) para desarrollar estrategias en conjunto y obtener el mejoramiento y acceso al área de la educación, además de fortalecer la crianza de los niños en la primera infancia.

Esto permitirá que niños y niñas de comunidades indígenas y rurales del país puedan recibir una mejor educación y infancia de 0 a 3 años.

Cada una de las empresas implementará con Unicef una actividad en el transcurso de 30 días aproximadamente. La ciudadanía va a poder colaborar a través de Farmacenter, adquiriendo imanes con consejos de crianza (en forma de rompecabezas), del 5 al 31 de agosto. En el caso de Tigo, si se tratan de usuarios de Tigo, podrán enviar gratis Unicef al 220, del 7 al 16 de agosto. De igual manera, Itaú como Unilever apoyarán las acciones a través de sus fundaciones.



• Acciones

El programa “La escuela un impulso hacia la equidad” tiene por objetivo mejorar el acceso y permanencia de los niños y niñas rurales e indígenas en la escuela a través de la movilización social, mejor capacidad técnica de los docentes y condiciones dignas de los centros educativos.

Con este propósito, se dotará de equipamiento y mejoras en el saneamiento a centros educativos, se instalarán redes de apoyo a los niños y sus familias, se capacitará a maestros para mejorar sus competencias pedagógicas y se trabajará con la comunidad educativa. El programa será apoyado por las empresas Itaú, Tigo y Unilever.

El segundo programa contará con la colaboración de la firma Farmacenter. Se denomina “Kunu’ü” y plantea como meta la difusión de pautas de cuidados apropiados del niño/a de 0 a 3 años, para garantizar su buen comienzo en la vida, ya que en esta etapa se sientan las bases para el pleno desarrollo de las personas a lo largo de toda su existencia.

Para poder llevar a cabo este programa FARMACENTER junto con Unicef están llevando a cabo la campaña: “Lleva tu imán y Regala Oportunidad”, los mismos vienen en 4 diseños coleccionables y juntos forman un rompecabezas. El Cliente puede adquirir uno o más imanes si es que lo desea. Todo lo recaudado por la venta de estos imanes será destinado al programa: Kunu’ü.



MUCHAS GRACIAS!

A todos los que apoyaron para alcanzar las metas del
año 2013

