



***Reporte de Comunicación del Progreso de Bienes  
Sociales Para el Pacto Global a las Naciones  
Unidas Correspondiente al 2016***

## COMPROMISO



***Julio Rafael Curiel***  
***Vice-presidente Ejecutivo***  
***Grupo Carol***

Farmacia Carol año tras año reafirma su compromiso con el Pacto Global. Continuamos velando por un derecho fundamental en el ser humano como es la salud, puesto que sin ésta sería imposible cumplir con las demandas de la vida en sí. Prestamos especial atención a nuestros colaboradores y clientes, pues son los eslabones que deben permanecer unidos a los esfuerzos realizados y saludables siempre, en un ambiente que les brinde la seguridad y armonía requerida para poder llegar a posicionarnos en el sitio que hoy ocupamos como Farmacia.

Desde nuestra integración al Pacto Global en el 2006, hemos avanzado de manera significativa en los objetivos de bienes sociales,

siendo fieles a sus 10 principios que en la actualidad son nuestra guía para alcanzar metas claras en pro de brindar bienestar a la población dominicana y a nuestros colaboradores.

Cada año Farmacia Carol toma estos 10 principios como reglas para implementar nuevos proyectos, dinámicas y campañas que ayuden a crear conciencia en la población dominicana y en el equipo Carol sobre la importancia que enviste la protección al medio ambiente; la ejecución de políticas anti-corrupción, la defensa a los derechos humanos y laborales, la preservación de la salud, y demás temas de interés.

Las actividades diarias de nuestra empresa serían imposible sin la ayuda de nuestros colaboradores, y demás personas que intervienen y cooperan de una manera u otra, por tal razón los incluimos en nuestro “Plan de Responsabilidad Social” a través de los diferentes programas que realizamos.

Nuestro enfoque en cuanto a los principios de derechos humanos y laborales se desarrolla de forma interna y para esto impartimos charlas, cursos y demás talleres que ayuden a nuestros colaboradores a mantener un ambiente de trabajo saludable donde todo colaborador se sienta apreciado, valorado y respetado. Por tal razón, orientamos nuestros esfuerzos al bienestar de nuestro equipo humano quien es el aliado por excelencia para poder cumplir con los principios establecidos por el Pacto Global.

## QUIENES SOMOS



Contribuyendo al bienestar de las personas en la República Dominicana, dispensando productos con calidad y garantía.

**29 AÑOS**

Alerta Roja por el Cólera y Unidos por la Diabetes son nuestras campañas de educación y conciencia.

Respetamos las recetas prescrites por los doctores.

50 En Santo Domingo y el interior del país, con la mayor disponibilidad de productos.

Mayor número de farmaceuticos disponibles.

222 entregas a su servicio.

25 tiendas que abren las 24 horas del día, los 365 días del año.

10 sucursales con auto-servicio.

1.ª farmacia con revista institucional de mayor circulación.

Somos seguridad, confianza y garantía

**Líder en servicio**

¡Con Carol como te sientas más tranquila!

**Carol**  
FARMACIA

Grupo Carol es una cadena de farmacias con 29 años de trayectoria en el mercado nacional. El 15 de marzo de 1987 nace la red de Farmacia Carol, con la adquisición de la primera sucursal ubicada en la avenida Gustavo Mejía Ricart # 24 del ensanche Naco, en Santo Domingo.

En aquel entonces la citada 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 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 del gran Santo Domingo a distintos puntos estratégicos del interior de la república, para dar inicio a lo que hoy se conoce como la principal cadena de Farmacias del país, con más de 45 sucursales.

Cada día Farmacia Carol se esfuerza en cumplir con su promesa de marca de brindar con un servicio que supere las expectativas de nuestros clientes y así lograr la mejor experiencia de compras.

En la actualidad, Grupo Carol cuenta con 51 sucursales con el objetivo de estar cada vez más cerca y suplir las necesidades de salud y bienestar de nuestros clientes.

# NUESTRA FILOSOFÍA

## MISIÓN

Contribuir al bienestar de las personas en la República Dominicana dispensando productos de salud confiables, a través de un servicio que supere sus expectativas.

## VISIÓN

Ser la farmacia preferida de los dominicanos para satisfacer sus necesidades de salud y bienestar.

## VALORES

Honestidad

Responsabilidad

Compromiso

Respeto

Cortesía

Integridad

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

Grupo Carol tiene el compromiso de garantizar el cumplimiento y reconocimiento de los derechos humanos de sus colaboradores y clientes que confían en nuestra empresa y la reconocen como líder en el sector farmacéutico, en la República Dominicana.

Hemos creado políticas tendentes a crear un ambiente de respeto y colaboración entre nuestro equipo humano. Entendemos que todas las personas poseen los mismos derechos sin importar raza, color, sexo, preferencia sexual, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, estrato social o posición económica.

Creemos en una sociedad de oportunidades en la que cada persona pueda desarrollarse mostrando sus destrezas y habilidades en condiciones propicias para que esto ocurra.

Por lo antes mencionado, Farmacia Carol ha implementado una serie de programas de capacitación para su personal mediante los cuales estos puedan sentirse piezas claves en el desarrollo de nuestra empresa. Esto va acorde con nuestra filosofía de que somos una gran familia. A continuación detallamos algunos de los programas que ofrecemos:

- **Programa de inducción** en donde se resaltan las normas y políticas de la empresa sobre la no-discriminación.
- **Programa de Capacitación y Entrenamiento** dirigido a empleados con el objetivo de proporcionarles la oportunidad de optimizar sus aptitudes, conocimientos y habilidades,



aumentando sus competencias, para desempeñarse con éxito en su posición.

Nuestro más reciente taller titulado **Creando la Magia del Servicio** es una nueva oportunidad para nuestros colaboradores de vivir y aprender la magia del servicio. El mismo busca implementar un modelo de servicio que vaya más allá de lo común, buscamos lo excepcional. Así nuestros clientes nunca olvidarán las buenas atenciones brindadas en todas las sucursales.

- **Programa de Becas a empleados.**
- **Despedida de Verano:** actividad dirigida a los hijos de nuestros colaboradores, con el objetivo de motivar el estudio y contribuir con estos mediante la entrega de útiles escolares.
- **Programas de concienciación a la población dominicana:** Alerta Roja por el Corazón y Unidos por la diabetes son nuestras campañas institucionales de concientización y educación a la población dominicana acerca de estas afecciones que representan una gran población en nuestro país. De igual manera, nos sumamos al Cáncer de Mama y otros proyectos de responsabilidad social.

Hemos desarrollado jornadas informativas contra la temporada ciclónica y el disfrute de las Semana Santa sin inconvenientes promoviendo el uso de un botiquín de primeros auxilios como herramienta primordial que puede salvar vidas.

Apoyamos a las distintas sociedades de salud, de manera especial La Sociedad Dominicana de Cardiología y la Sociedad Dominicana de Médicos Diabetólogos en la realización de actividades tendentes a proporcionar una mejor calidad de vida a la población.

- Cuatro publicaciones al año de nuestra revista institucional **InfoCarol**, la cual ya cuenta con 11 años, y la credibilidad de los



médicos que colaboran en esta avalan cada artículo publicado como instrumento informativo para educar y concienciar a la población dominicana sobre temas de salud y bienestar. 35,000 ejemplares de cada edición y el respaldo de nuestros lectores nos demuestran el impacto social que ejerce InfoCarol, lo cual nos llena de orgullo y satisfacción.



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

Grupo Carol siempre se ha caracterizado por el buen trato a sus colaboradores y el respeto a su individualidad. En los años que tenemos en el mercado hemos velado por el fiel cumplimiento a las leyes laborales y fiscales de la República Dominicana y por el desapruebo de cualquier conducta que pueda resultar ofensiva o lacerante a los derechos humanos.

Nuestro compromiso incluye no permitir la violación de los derechos humanos de cualquier persona que contribuya a nuestro éxito empresarial. Esto engloba a proveedores, quienes deben estar de acuerdo con nuestra disposición de respetar la dignidad humana.

Farmacia Carol colabora y se esfuerza en mantener un ambiente laboral seguro, con políticas de reclutamiento que prohíben la contratación de personas menores de 18 años, según lo establece la normativa existente. Este principio también aplica para pasantes universitarios.

De igual manera, todos nuestros mensajeros para el área de Servicio a Domicilio participan en capacitaciones sobre seguridad vial y respeto a las leyes de tránsito.

Es requisito indispensable de nuestra empresa que los nuevos empleados reciban instrucciones sobre nuestro apoyo a los derechos humanos a través del programa de inducción.

Hasta la fecha no se ha registrado ningún incidente de discriminación o abuso contra los derechos humanos en nuestras instalaciones.

Uno de nuestros valores como marca es el respeto y eso abarca todo lo concerniente a las relaciones humanas y la integridad individual. En este punto nos esforzamos cada día para mantener un ambiente laboral donde prime el compañerismo y la ayuda mutua encaminados a objetivos comunes.

## **NORMAS LABORALES**



### **Compromiso**

Grupo Carol asegura el crecimiento y el desarrollo económico, lo que implica elevar el nivel de vida, satisfacer las necesidades de mano de obra y resolver el problema del desempleo y del subempleo imperante en el país. 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,..., dando apertura a que cualquier persona que desee laborar con nosotros se sienta en la libertad absoluta de solicitar.

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

**Principio 4: “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio”.**

#### **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 de 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 políticas 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.

## **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.

Contamos con un 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 sucesos 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.

**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”.**



# MEDIO AMBIENTE



Fuente: <http://www.adarvemedioambiente.com/>

## 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 que no perjudique el medio ambiente.

## Valoración, política y objetivos

Farmacia Carol posee políticas de almacenaje y manejo de desechos en el Almacén principal, que garantiza el cumplimiento de las disposiciones de Salud Pública.

**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”.**

### **Implementación**

- Se promueve el almacenaje 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.
- La implementación de fundas biodegradables en todas las sucursales. Las mismas son entregadas a los clientes cada vez que consuman en las tiendas y de esta manera ayudamos 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.
- Cada año colaboramos con el programa de limpieza de costas de la Fundación Vida Azul, apoyando de esta manera la preservación y saneamiento de las costas de la República Dominicana.



## ANTICORRUPCIÓN

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

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.

El Grupo Carol 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.
- Contamos con un 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.S.

## **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, encargado de los procesos 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**

**Carol**  
FARMACIA **X**

