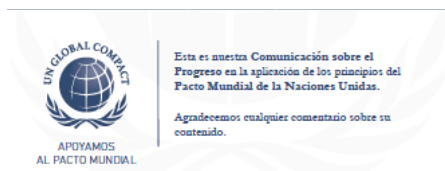


## Informe de Responsabilidad Corporativa DIFARE, 2018



### Carta del Presidente Ejecutivo

Con este sexto informe, nos queremos detener por un momento para compartir junto con ustedes varias historias de vida de personas que impactamos positivamente a lo largo de nuestra cadena de valor.

DIFARE tiene cerca de 35 años de recorrido, donde no solo hemos aprendido sino que hemos buscado compartir, a través de nuestras franquicias, el *know how* adquirido en favor del desarrollo del sector farmacéutico y de consumo del Ecuador.

2018 fue un año que nos permitió adentrarnos más profundamente en materia de vanguardia e innovación. En este periodo presentamos a nuestros colaboradores innóvaT-GD, diseñado para incentivar la propuesta de ellos a los negocios que promovemos. Este es considerado uno de los proyectos emblemáticos para DIFARE por sus componentes de renovación tecnológica y de logística en busca de brindar siempre la mejor experiencia a la comunidad, representada en los consumidores que esperan satisfacer sus expectativas de productos y servicios.

También iniciamos la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD, que esperamos sea un referente de la logística nacional y regional. Esta infraestructura está siendo construida con materiales ecoeficientes, su diseño corresponde a la última tendencia de este tipo de edificaciones y su funcionamiento contará con mecanismos amigables con el medio ambiente y de ahorro de recursos.

Nuestros negocios inclusivos siguen sumando cada día más familias que buscan competir, mantenerse y fortalecer en este sector. Farmacias Comunitarias presentó un aumento de 35% en el número de locales durante 2018, mientras que Cruz Azul creció en 14%.

Nos sentimos comprometidos por sumar y participar en más iniciativas que favorezcan a la comunidad. Por ello, decidimos formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, organización con la que hemos coincidido en esfuerzos y objetivos en común y la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación AEI con quienes seguimos sumando esfuerzos para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y emprendimientos productivos, respectivamente.

También quisiera compartir con ustedes que nuestro principal programa de salud y bienestar el Banco de Medicinas, Vita Sanus, continúa creciendo. Esta iniciativa nació para llevar medicamentos a personas en situación de vulnerabilidad. Me satisface saber que no solo contribuimos salud física, sino también a otros aspectos como el emocional,

psicológico y económico de las familias que se benefician de este programa. En este último año logramos ampliar nuestra cobertura a la ciudad de Quito, llegando así a 23,964 personas con 1,195,448 unidades de medicamentos.

Continuamos consolidándonos como líderes gracias a la confianza que nos demuestran ustedes. Reiteramos nuestro compromiso de contribuir con el crecimiento del sector farmacéutico a través de la generación de prosperidad en todos los eslabones de nuestra cadena de salud.

Pongo en sus manos este documento para que juntos continuemos escribiendo más historias de bienestar en Ecuador.

Carlos Cueva Mejía

Presidente Ejecutivo

### **Acerca de este Informe**

Nuestro propósito es mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo con el sector farmacéutico y de consumo a través de soluciones de calidad, enfocadas en las necesidades de nuestros grupos de interés. Junto con nuestra gestión anual, queremos compartir con ustedes aquellas historias que hemos escrito en conjunto y que constituyen una muestra de nuestro crecimiento compartido en todos los ámbitos donde operamos.

Nuestro sexto Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad muestra los resultados y experiencias que nos inspiran a seguir contribuyendo con 3,571 colaboradores, con el éxito de nuestros franquiciados, el desarrollo de nuestros proveedores y el bienestar de nuestra comunidad.

Reportamos nuestra gestión de manera anual, de conformidad con la opción esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Estamos alineados a la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y desde este periodo, hemos suscrito los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, por lo que este informe constituye nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP). Además hemos obtenido el sello XX por parte del GRI.

Nuestro reporte consta de cinco capítulos y su contenido ha sido organizado de acuerdo con nuestro Modelo de Sostenibilidad GD. También comunicamos las acciones que hemos realizado para alcanzar las metas propuestas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en un apartado especial y a lo largo de todo este informe.

Nos interesa conocer sus apreciaciones y comentarios. Nos pueden escribir al correo [rc.sostenible@grupodifare.com](mailto:rc.sostenible@grupodifare.com)

## Estudio de Materialidad

Para determinar el contenido de un informe de sostenibilidad, la metodología sugiere la realización de un Estudio de Materialidad. Esta herramienta recoge los aspectos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización, así como los tópicos que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En el primer cuatrimestre de 2018 realizamos un diálogo exhaustivo con una muestra representativa de nuestros *stakeholders*, quienes manifestaron sus expectativas sobre la información relevante que debemos presentar en este documento. Se han mantenido los mismos intereses, el único tema que se agrega es reforestación.

Contenido		
Económicos	Social	Ambiental
<b>Desempeño económico</b>	Empleo	Energía
<b>Presencia en el mercado</b>	Salud y Seguridad Ocupacional	Agua
<b>Impactos económicos indirectos</b>	Salud y seguridad de los clientes	Residuos
<b>Prácticas de adquisición</b>	Iniciativas sociales en favor de la comunidad	Cumplimiento regulatorio
<b>Precios y relación con el consumidor</b>		Reforestación
<b>Comunicación con proveedores</b>		

## Nuestros grupos de interés

Nos relacionamos permanentemente con nuestros grupos de interés en un proceso que involucra a diversas áreas especializadas a lo largo de nuestra cadena de valor DIFARE identifica, consulta y da respuesta aquellos asuntos que son requeridos por ellos así también de manera proactiva informa avances y logros de su gestión.

Grupo	Canal de comunicación	Preocupaciones principales	Instrumentos de gestión	Frecuencia de diálogo
<b>Colaboradores</b>	<p>Documentos institucionales</p> <p>Informes de gestión</p> <p>Medios internos</p> <p>Canales electrónicos</p> <p>Permanente</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Reuniones y visitas</p> <p>Redes sociales</p>	<p>Difusión de las actividades de responsabilidad social a nivel interno y externo.</p>	<p>Informamos los avances de los programas sociales que desarrollamos. Ampliamos la cobertura del programa de Voluntariado GD a nuevas ciudades.</p>	Permanente
<b>Comunidad</b>	<p>Grupos focales</p> <p>Visitas de campo</p> <p>Informes de gestión</p> <p>Permanente</p> <p>Canales electrónicos</p> <p>Reuniones y visitas</p> <p>Redes sociales</p>	<p>Apoyo a organizaciones sociales, campañas de salud y educación para niños de escasos recursos y plan permanente para dotación de medicinas a personas con discapacidad.</p>	<p>Hemos fortalecido y renovado las alianzas con organizaciones sociales, como Plan Internacional y Diakonía en Quito. Desde hace 6 años, hemos implementado con Fe y Alegría el programa Niños Felices y Saludables por medio de nuestra marca Pharmacy's.</p>	Permanente
<b>Franquiciados</b>	<p>Informes de gestión</p> <p>Grupos focales</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Canales</p>	<p>Que la empresa esté involucrada en procesos de reciclaje de recursos y ahorro de energía.</p>	<p>El 100% de los materiales utilizados para el embalaje son enviados a recicladores para su correcta canalización.</p>	Permanente

	<p>electrónicos</p> <p>Eventos</p> <p>Reuniones y visitas</p> <p>Redes sociales</p>		<p>Tenemos 164 Puntos de Venta farmacéuticos cuentan con luminarias LED entre propios y franquiciados. Participamos de las iniciativas de reforestación organizadas por Conquito.</p>	
<p><b>Proveedores para el consumo interno y para la venta</b></p>	<p>Informes de gestión</p> <p>Grupos focales</p> <p>Canales electrónicos</p> <p>Encuestas</p> <p>Reuniones y visitas</p> <p>Redes Sociales</p>	<p>Demoras en los procesos y ciertas comunicaciones.</p>	<p>Constantemente realizamos evaluaciones en el nivel del servicio.</p>	<p>Permanente</p>
<p><b>Medios de comunicación</b></p>	<p>Informes de gestión</p> <p>Ruedas y boletines de prensa</p> <p>Canales electrónicos</p> <p>Entrevistas</p> <p>Redes Sociales</p>	<p>Publicar la inversión en Responsabilidad Social.</p>	<p>Desde hace 6 años, a través de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa publicamos, anualmente, la inversión social y los programas que implementamos.</p> <p>A través de medios digitales informamos los avances de los programas, y además, desde su creación rendimos cuenta del Banco de</p>	<p>Permanente</p>

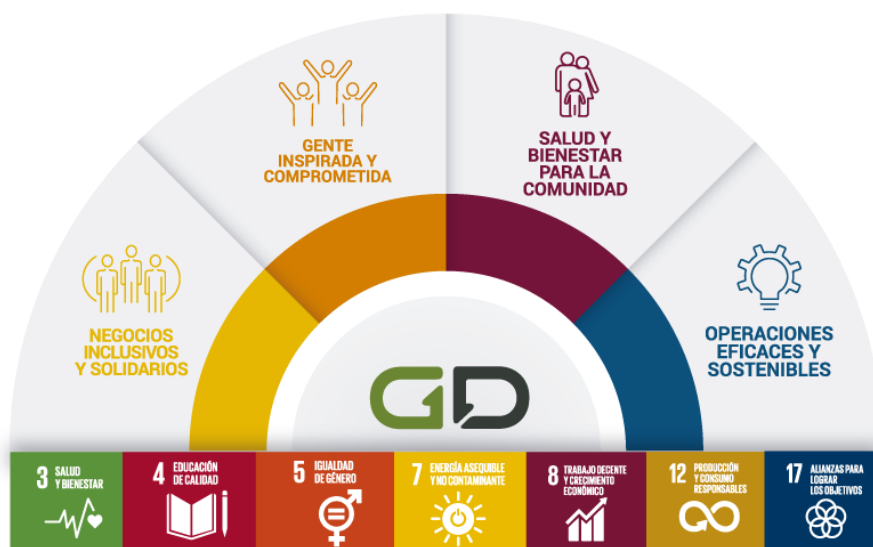
			Medicinas.	
<b>Competencia</b>	Reuniones Eventos	Comunicar lo trabajado en Responsabilidad Social.	Comunicamos nuestra gestión en Responsabilidad Corporativa a través de nuestro informe y en rendición de cuentas de los programas sociales que apadrinamos, conforme se requiera.	Conforme es requerida la presencia de las empresas del sector.
<b>Clientes</b>	Visitas operativas Canales electrónicos Redes sociales Encuestas Reuniones	Precios y relación con el consumidor	Buscamos acercarnos a nuestros clientes a través de una sólida y regulada gestión, brindando un modelo de franquicias que permite el desarrollo del emprendimiento en un entorno regulado.	Permanente
<b>Consumidor final</b>	Atención en locales Informativos comerciales Redes sociales Grupos focales	Trabajar en la comunicación de las marcas del Grupo DIFARE.	Nuestras farmacias cuentan con campañas de salud enfocadas a las necesidades del consumidor final, así como promociones y beneficios. También garantizamos el buen uso de la información de nuestros consumidores.	Permanente

Nuestra interacción digital con ellos se hace concreta a través de las redes sociales y de la presencia de nuestras marcas en Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube y Flickr. En 2018, continuamos impulsando la etiqueta #SumamosSaludyBienestar en nuestras cuentas. Así mismo mensualmente enviamos el boletín digital GD NEWS, a una base de datos compuesta por representantes de nuestros grupos de interés, la cual continuamente se actualiza con nuevos miembros.

Mantenemos una comunicación abierta y cercana a través de nuestros correos electrónicos, que nos permiten conocer a profundidad las inquietudes de nuestros grupos de interés, transmitidas por [info@grupodifare.com](mailto:info@grupodifare.com), [comunicaciones@grupodifare.com](mailto:comunicaciones@grupodifare.com). Las peticiones de colaboración en iniciativas sociales son canalizadas a través del correo [rc.sostenible@grupodifare.com](mailto:rc.sostenible@grupodifare.com) y los requerimientos de clientes los recibimos en [servicioalcliente@grupodifare.com](mailto:servicioalcliente@grupodifare.com). También se reciben hojas de vida de personas interesadas en trabajar con nosotros en: [seleccion@grupodifare.com](mailto:seleccion@grupodifare.com) y mediante nuestro perfil de empresa en la plataforma *Hiring Room* - <https://grupodifare.hiringroom.com/jobs>

### Nuestra estrategia de Sostenibilidad

En DIFARE estamos convencidos de nuestro rol como empresa para contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestra operación aporta con 28 metas de 7 ODS a través de actividades y programas implementados.





## DIFARE en pocas palabras

GD	Gente Inspirada y Comprometida	Salud y Bienestar para la Comunidad	Operaciones eficaces y Sostenibles	Negocios Inclusivos y Solidarios
<b>1er lugar en el sector farmacéutico, tanto en distribución como en retail. (1)</b>	3.571 colaboradores (1)	34% de incremento en el número de productos farmacéuticos, de consumo y genéricos se distribuyen a nivel nacional a través de nuestra logística. (1)	Invertimos más de \$84 millones en compras a 126 empresas proveedoras de productos para la venta en nuestros locales. (1)	35% de crecimiento en el número de locales de Farmacias Comunitarias. (1)
<b>Obtuvimos el 3er lugar en el Reconocimiento General Rumiñahui, que premia las buenas prácticas de Responsabilidad Social.</b>	1.838 mujeres en nuestra empresa, que representan más de la mitad del personal. (2)	Más de 109 millones de transacciones realizadas en nuestros Puntos de Venta. (2)	El 91% de los franquiciados de Farmacias Cruz Azul cuenta con el sistema de facturación electrónica, y el 100% de Farmacias Comunitarias y Pharmacy's lo posee.(2)	202 localidades cuentan con presencia de Farmacias Cruz Azul. (2)
<b>US\$ 727,12 millones de dólares de ingresos durante 2018. (3)</b>	30 nuevos puestos de trabajo por apertura de operaciones en Cuenca y Manabí (3).	Más de US\$ 560 mil invertidos en programas sociales. (3)	53.91% de disminución en el rubro de luminarias, consideradas como desechos peligrosos, en comparación con 2017, debido al cambio de luces en nuestros Puntos de Venta.	672 personas son propietarios de franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias. (3)



<p><b>34 años en el mercado siendo una empresa de capital 100% ecuatoriano. (4)</b></p>	<p>Hemos concedido 2.705 créditos a nuestros colaboradores que suman más de US\$ 4,1 millones de dólares a través de la Cooperativa DIFARE. (4)</p>	<p>Nuestra franquicia Farmacias Comunitarias tuvo un 35% de incremento en el número de locales. (4)</p>	<p>Nuestros Centros de Distribuciones procesan más de 1.500 pedidos al día. (4)</p>	<p>Impulsamos el modelo Gestores del Conocimiento donde los 40 mejores administradores de farmacias hacia aquellos que recién comienzan en el negocio. (4)</p>
---	---	---	---	--

## Perfil de la empresa

### Propósito

Mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo.

### Valores

Excelencia en el servicio

Compromiso con la comunidad

Iniciativa

Orientación al consumidor

Rendición de cuentas

Desarrollo de colaboradores

### Nuestra presencia en Ecuador

Guayaquil:

Oficina matriz

Centro de Distribución

Quito:

Oficina regional

Centro de Distribución

Cuenca, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ambato y Portoviejo:

Sucursales

### **Afiliaciones:**

Cultivamos relaciones positivas con organizaciones e instituciones con las que compartimos objetivos de desarrollo en favor del crecimiento del sector y de la sociedad. En este periodo nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y somos parte de la Alianza para la Innovación y Emprendimiento en Ecuador (AEI)

- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio Quito
- Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio AMCHAM
- AEI – Alianza para la Innovación y Emprendimiento en Ecuador (Re-Emprende)
- CERES - Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
- CORPEI
- Pacto Global Ecuador

Somos parte del Comité de Sostenibilidad de AMCHAM, concretamente participando activamente de la promoción del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en las pequeñas empresas.

También integramos la Junta Directiva de CERES, entidad con la que colaboramos activamente en la difusión de los principios de sostenibilidad.

### **Reconocimientos recibidos**

DIFARE ha sido reconocida por su crecimiento sostenido y por su gestión de Responsabilidad Corporativa por organizaciones de gobiernos locales y la sociedad civil.

Nuestras prácticas de Responsabilidad Social han sido reconocidas por el Gobierno de Pichincha y la Fundación Corresponsables (España).

Reconocimiento	Entidad que lo otorgó	Motivo de la entrega del reconocimiento
Reconocimiento General Rumiñahui 3er Lugar Empresas Privadas	Gobierno De Pichincha	Buenas Prácticas De Responsabilidad Corporativa
Finalista Programa Banco De Medicinas (Vita Sanus)	Fundación Corresponsables	Buenas Prácticas De Responsabilidad Corporativa

### DIFARE en los rankings

Nuestra empresa ha destacado en los estudios económicos especializados, realizados por diversos medios de comunicación. Ocupamos puestos de liderazgo por nuestra gestión empresarial y de innovación.

Rankings empresariales		
Puesto	Categoría	Fuente
1	Ranking Categoría Salud (Edición 500 Empresas)	Revista Vistazo
7	100 Empresas Privadas Más Grandes	Revista Vistazo
8	RANKING CEO MÁS INFLUYENTES – Carlos Cueva González, Presidente Del Directorio Grupo DIFARE	Revista Ekos
8	Ranking Top 1000 Empresas Más Grandes Del Ecuador	Revista Ekos
10	Ranking Empresas Con Reputación Digital Corporativa	Diario El Telégrafo
11	500 Empresas Más Grandes Del País	Revista Vistazo
19	Ranking Merco - Empresas Con	Revista Vistazo

	Mejor Reputación Corporativa	
<b>21</b>	Ranking Merco - Líderes Empresariales Mejor Evaluados	Revista Vistazo

## Resultados sólidos de nuestra gestión

Buscamos generar una cultura de bienestar a través del crecimiento económico de nuestra empresa. En 2018 registramos un incremento de 6% en los ingresos de la compañía gracias a la ampliación de nuestra cobertura de farmacias propias y de franquiciados. Alcanzamos solidez en nuestros resultados económicos también gracias al dinamismo de la economía ecuatoriana que alcanzó un crecimiento de 1,4% de acuerdo con cifras del Banco Central del Ecuador, debido a un incremento del gasto público y del consumo de los hogares.

Resultados financieros			
Rubro*	2016	2017	2018
Ingresos	\$ 651,833,401.45	\$ 688,238,653.83	\$ 727,119,204.66
Pagos a accionistas	\$ 11,187,531.80	\$ 8,299,028	\$ 5,705,778.19
Pago impuesto a la renta SRI	\$ 4,531,567	\$ 4,735,903	\$ 6,364,249
Inversiones para el mejoramiento operacional	\$ 5,810,208	\$ 11,019,279	\$ 24,784,216

\* Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, no incluyen empresas relacionadas. Cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América.

Las inversiones para el mejoramiento operacional crecieron en 127%. Destinamos recursos a mejorar nuestras infraestructuras.

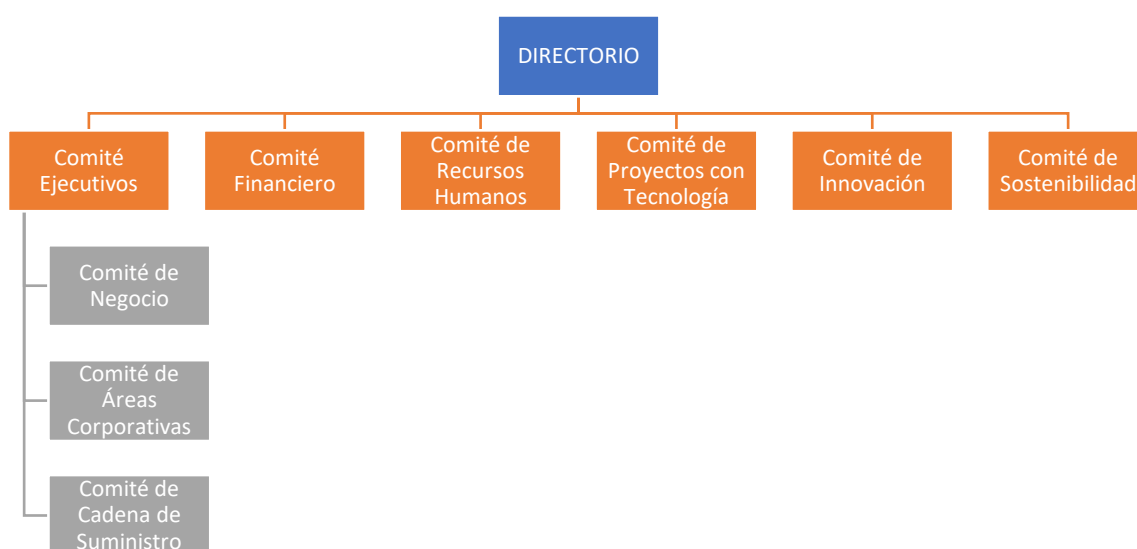
En este periodo, continuamos invirtiendo en el mejoramiento de nuestras operaciones. En 2018, hemos destinado cerca de US\$ 25 millones al fortalecimiento de nuestra infraestructura y en el fortalecimiento de nuestras alianzas con proveedores.

El 20 de diciembre de 2018 la Intendencia Nacional de Mercado de Valores autorizó la emisión del cuarto programa de Papel Comercial por un monto de US\$ 20 millones. Los recursos obtenidos de la emisión serán destinados a financiar requerimientos de capital de trabajo, pago a proveedores de mercadería y remodelaciones de puntos de ventas. La calificadora de riesgo *Pacific Credit Rating S.A.* nos otorgó la calificación AAA.

## Gobierno Corporativo

Somos una empresa de capital 100% ecuatoriano. La toma de decisiones está a cargo de nuestro gobierno corporativo cuyos integrantes sesionan mensualmente para realizar evaluaciones y tomar disposiciones en función de los desafíos del mercado a nivel económico, social y ambiental.

Somos una empresa de capital 100% ecuatoriano.



El directorio de nuestra empresa está conformado en un 80% por hombres y en 20% por mujeres, que tienen entre 30 y 50 años. Un 21% de ellos, supera los 50 años y proceden Guayaquil y Quito.

En septiembre, se realizó el evento Sesión de Entornos, foro que antecede la planeación estratégica anual. Participaron varios expertos que profundizaron su análisis en temas económicos, de mercado y de innovación.

En el último trimestre del año se realizaron los talleres de planificación estratégica donde se consolidaron los pilares de acción hasta el año 2020, en diversos frentes áreas como: ventas y rentabilidad, liderazgo de nuestras unidades de negocio en el mercado, transformación digital, innovación entre otros.

## Gente Inspirada y Comprometida

Somos apasionados por lo que hacemos. Vamos más allá de los retos profesionales. El trabajo, la sencillez, la solidaridad y la iniciativa son un reflejo de un compromiso que se convierte en el motor de crecimiento personal y profesional para nosotros. Impulsamos los objetivos colectivos y el trabajo en equipo.

<b>CIFRA 1</b>	3.571 colaboradores a diciembre de 2018.
<b>CIFRA 2</b>	US\$ 42,18 millones invertidos en salarios, con un incremento de 5% con relación al año anterior.
<b>CIFRA 3</b>	Cerca de 800 personas han visitado las Estaciones GD en nuestra empresa, que son espacios para brindar esparcimiento y distracción durante la jornada laboral.

### Nuestra Gente

DIFARE cuenta con líderes talentosos, que trabajan en una empresa que cuida su bienestar personal y profesional. Nuestra gente mira a sus equipos de manera homogénea, promovemos la diversidad basados en el respeto por el otro.

Talento Humano en DIFARE		
2016	2017	2018
3.496	3.696	3.571

La participación de jóvenes toma cada día más fuerza en la sociedad ecuatoriana. Consecuentes con esta realidad, nuestra empresa abre las puertas a profesionales que desean crecer junto con nosotros: el 70% de nuestros colaboradores tiene entre 18 y 35 años.

70% de nuestros colaboradores tienen entre 18 y 35 años.



Colaboradores por edad			
EDAD	2016	2017	2018
<b>18-25 años</b>	775	843	698
<b>26-35 años</b>	1605	1705	1712
<b>36-45 años</b>	726	782	820
<b>46-55 años</b>	303	281	271
<b>56-99 años</b>	87	85	70

### Convenio de Cooperación por el empleo

En octubre recibimos la visita del Ministro de Trabajo, Raúl Ledesma Huerta para la firma de un Convenio de Cooperación para el uso y manejo de la Red Socio Empleo para impulsar la inclusión de personas en búsqueda de empleo, así como brindar facilidades para los jóvenes y personas con capacidades especiales a través de accesos como solicitud de hojas de vida, información específica de los perfiles solicitados y el seguimiento permanente a los requerimientos de la red.

Nuestra empresa también cooperará activamente con los proyectos “Mi Primer Empleo” y “Empleo Joven”, que impulsa esta entidad gubernamental.

### Colaboradores por género

AÑO	F	M
<b>2016</b>	1.747	1.749
<b>2017</b>	1.869	1.827
<b>2018</b>	1.838	1.733

Nos caracterizamos también por ser una empresa que apoya el liderazgo femenino. El 51% de nuestros profesionales son mujeres que han encontrado en DIFARE un espacio de crecimiento personal y profesional. Cabe recalcar que en nuestra política de remuneración no existe desigualdad entre hombres y mujeres; valoramos el cargo sin distinción de su género.

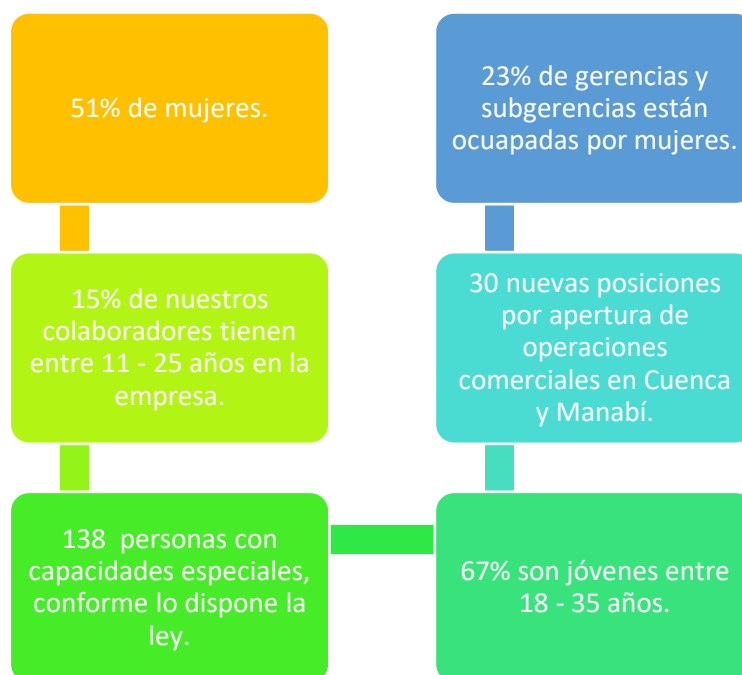
El 51% de nuestro personal son mujeres.



Debido a la disminución de personal reportada en este periodo el nivel de rotación presentó un incremento de 1% con relación a otros años y se situó en 21%.

En este periodo no hemos presentado casos de discriminación.





Conscientes de la importancia del incentivo a nuestro personal de farmacias, decidimos organizar un concurso para premiar a los líderes de Farmacias Cruz Azul en habilidades de dirección y experiencia en el manejo administrativo. Los galardonados llevaron a su equipo a cumplir los objetivos planteados para cada establecimiento. En total, durante 2018 premiamos a 29 colaboradores de localidades como Cuenca, Durán, El Empalme, Guayaquil, Playas, Santa Elena, Yaguachi, Guaranda, Ibarra, La Concordia, Quinindé, Quito, Riobamba y Santo Domingo.

Farmacias Cruz Azul concentra el 44% de nuestro personal.

equipo a cumplir los objetivos

29 colaboradores de Farmacias Cruz Azul premiados por cumplir los objetivos planteados para 2018.

### Crecimiento de la inversión en nuestros colaboradores

En 2018 invertimos US\$ 42,18 millones de dólares en salarios y remuneraciones para nuestros colaboradores, mientras que en sus beneficios legales aportamos con US\$ 13,92 millones de dólares.

Administración salarial			
	2016	2017	2018
- Salarios y demás remuneraciones:	US\$ 37,535,371	US\$ 40,250,354	US\$ 42,184,441

- Beneficios	US\$ 12,386,672	US\$ 13,282,617	US\$ 13,920,866
- Utilidades:	US\$ 3,006,439	US\$ 4,178,280	US\$ 4,788,912

Ellos cuentan con todos los beneficios que la ley contempla. Adicionalmente un seguro de vida de hasta US\$ 250.000, cobertura en caso de accidentes.

A 2018 se presentaron 117 licencias por maternidad y 106 por paternidad, conforme lo manda la legislación ecuatoriana.

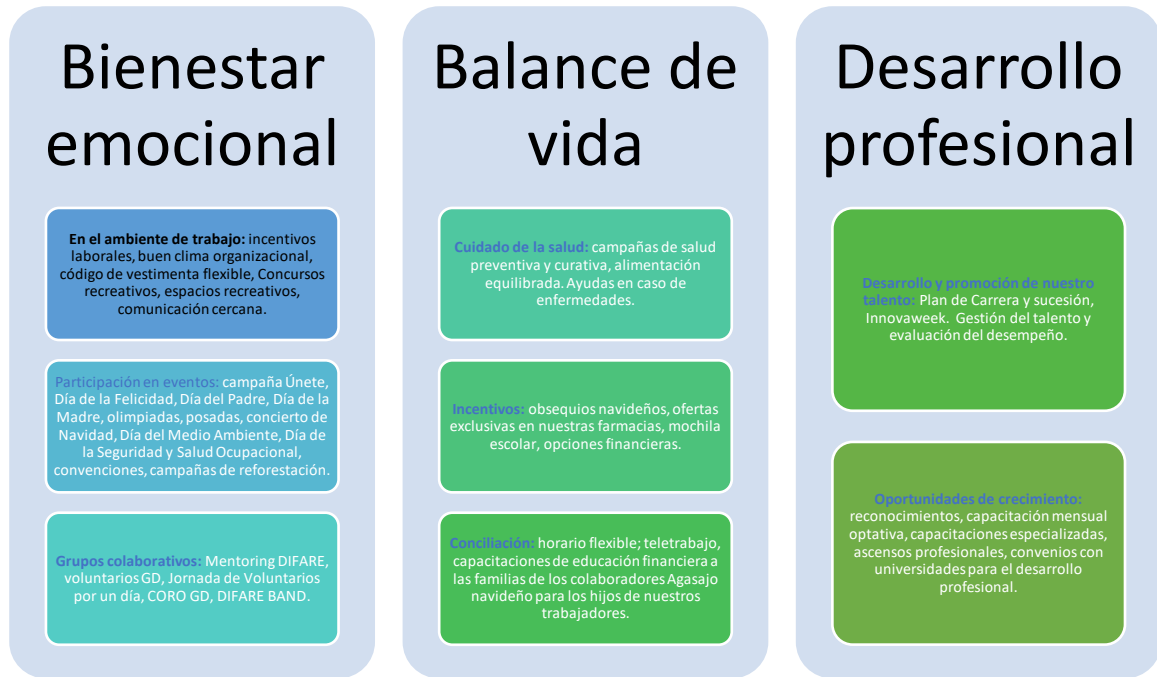
Destinamos US\$ 4,8 millones al pago de utilidades y beneficios en 2018.

### Salario emocional

El Salario emocional es un concepto relacionado a la retribución no económica que percibe un colaborador, cuyo fin es el de satisfacer necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación familiar.

En DIFARE nuestra gente es una prioridad, desde nuestra fundación. Estamos convencidos que debemos enfocar esfuerzos en buscar que nuestros colaboradores estén felices en sus puestos de trabajo y haciendo lo que les gusta dentro y fuera de la empresa.

En DIFARE contamos con 3 pilares donde se fundamentan **42 incentivos** emocionales los cuales buscan promover un sano equilibrio para nuestra gente.



## Capacitación

Nuestra gente es nuestro principal activo y nuestra principal ventaja competitiva frente a los desafíos de este mercado. Por ello, no solo buscamos captar al mejor profesional sino proporcionarle nuevas experiencias de aprendizaje integral, con el objetivo de impulsar su desarrollo.

Todos los años diseñamos el programa formativo para nuestros trabajadores con base a los resultados que arroja el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Plan de Carrera y de Gestión del Cambio. De esta manera nos enfocamos en aquellos aspectos que necesitan refuerzos y buscamos canalizarlos a través de instituciones especializadas.

En este periodo, alcanzamos 91,47 horas de capacitaciones per cápita con diversas capacitaciones dirigidas a nuestro personal entre los que destaca el Programa para Mandos Medios para los coordinadores y jefes de las diferentes áreas. También desarrollamos escuelas de entrenamiento para personal especializado y continuamos con el aprovechamiento de los convenios con aquellas universidades con las que mantenemos convenios como: Casa Grande, Santa María, Humane, ESPOL y San Francisco de Quito.

Alcanzamos 91,47 horas de capacitaciones dirigidas a nuestro personal.



## Nuestra responsabilidad con la seguridad

Los colaboradores de nuestra empresa están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales que la ley ecuatoriana exige. En DIFARE, contamos con instrumentos que facilitan la vigilancia de los temas relacionados con la Salud y Seguridad de los trabajadores, como:

- Mediciones ambientales
- Estudios ergonómicos
- Exámenes ocupacionales
- Evaluaciones psicológicas, entre otros.

En 2018 realizamos 21 capacitaciones para fortalecer la Seguridad y Salud en el trabajo en temas relacionados con la prevención, riesgos, uso correcto de equipos de protección personal, capacitaciones a brigadistas; también realizamos charlas sobre nutrición, ergonomía, salud sexual y reproductiva, entre otros. En total fueron 281 horas destinadas a estos temas en 2018. Esto ha originado un descenso progresivo de 16% en el nivel de accidentabilidad desde 2015.

Destinamos 281 horas de capacitación en actividades relacionadas con la prevención de accidentes y salud del trabajador.



Accidentabilidad				
	2015	2016	2017	2018
<b><i>In itinere</i></b>	23	28	26	25
<b>Desplazamiento</b>	6	0	0	0
<b>Lugar de trabajo</b>	31	17	11	8
<b>Comisión de servicios</b>	2	7	6	0
<b>Total accidentes</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>33</b>

Consecuentes con nuestro propósito brindar bienestar hacia nuestros grupos de interés, anualmente organizamos la Jornada de Seguridad y Salud Ocupacional con el objetivo de intercambiar criterios sobre la importancia de la cultura de la prevención en la población, así como concienciar a nuestros grupos de interés sobre el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

En materia de salud y cuidados de nuestro personal, atendimos a 4,854 personas en nuestros dispensarios médicos ubicados en la matriz, en las oficinas regionales y en la bodega de Guayaquil y Quito. También realizamos brigadas de vacunación, como parte de las actividades anuales.

### Cooperativa DIFARE

La Cooperativa del Grupo DIFARE nació con el objetivo de enseñar a nuestros colaboradores metodologías adecuadas de ahorro y que aprendan que pueden acceder a beneficios para el bienestar de ellos y de sus familias.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE cuenta con 3.324 socios y en el último año registra un 6% de incremento con respecto a 2017. A ellos se les ha concedido 2.705 créditos en 2018, que suman más de US\$ 4,1 millones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Grupo DIFARE cuenta con 3.324 socios y ha dado créditos que suman US\$ 4,1 millones.



Conscientes que una de las principales necesidades de nuestros socios es la educación financiera, realizamos 5 cursos de Economía Familiar en Guayaquil y Quito, donde participaron junto a los miembros de su familia.

## Salud y Bienestar para la comunidad

Formamos parte de una cadena de salud con la que ofrecemos mejorar la calidad de vida de las personas, brindándoles accesibilidad y bienestar, a través de nuestros productos y servicios. Nos mueve saber que nuestras acciones impactan positivamente y hacen la diferencia en nuestros Grupos de Interés.

<b>CIFRA 1</b>	Cerramos 2018 con 1.190 locales de Farmacias Cruz Azul, 250 de Farmacias Comunitarias y 87 de Pharmacy's
<b>CIFRA 2</b>	Entre 2016 y 2018 hemos invertido US\$ 1,6 millones en iniciativas sociales en favor de la comunidad.
<b>CIFRA 3</b>	Guayas, Manabí, Santa Elena, El Oro y Pichincha son las provincias donde el Banco de Medicinas, Vita Sanus, tiene cobertura.

Nuestros esfuerzos están enfocados en poner al alcance del consumidor 20.081 productos que brindan salud y bienestar a la comunidad.

Ponemos al alcance del consumidor 20,081 productos a través de nuestra gestión de distribución.

### Farmacias

Nuestra cadena de salud se caracteriza por brindar a los consumidores el bienestar que ellos requieren a lo largo y ancho del Ecuador. Contamos con 1,527 Puntos de Venta entre nuestras marcas Pharmacy's, Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias que se han convertido en un referente en salud y bienestar para la comunidad.



Número de Farmacias y Localidades						
	2016		2017		2018	
	Localidades	No. De locales	Localidades	No. De locales	Localidades	No. De locales
<b>Farmacias Cruz Azul</b>	183	1009	183	1,041	188	1,190
<b>Farmacias Comunitarias</b>	123	114	123	185	123	250
<b>Pharmacy's</b>	14	75	14	81	14	87

Nuestra marca emblemática, Farmacias Cruz Azul, es un modelo de franquicias que cuenta con presencia en 188 localidades. En el último año abrió 177 locales y se incorporaron 11 nuevos franquiciados.

En el último año se abrieron 177 locales de Farmacias Cruz Azul, llegando a 188 localidades.



Otra de nuestras franquicias, Farmacias Comunitarias, aumentó en 35% en número de locales durante 2018. Su crecimiento se debe a la fidelidad demostrada por nuestros consumidores, al incremento de la frecuencia de compra, a la generación de promociones y publicidad en las localidades.

Farmacias Comunitarias creció en 35% en el número de locales a 2018.



En el caso de Pharmacy's abrimos 6 nuevos locales con los cuales fortalecimos nuestra presencia en ciudades como Cuenca, Daule, Guayaquil, Ibarra, La Libertad, Loja, Machala, Manta, Portoviejo, Quito, Riobamba, Rumiñahui, Samborondón y Sucre. En este periodo firmamos un convenio con el Hospital Clínica Kennedy, el cual tiene 3 sedes en

Guayaquil ubicadas en la Kennedy, Samborondón y Alborada, ofreciendo nuestros servicios y productos en convirtiendo las farmacias en puntos Pharmacy's.

En 2018, relanzamos la aplicación móvil de Pharmacy's, la cual cuenta con las siguientes innovaciones:

1. Puntos Pharmacy's: se muestra la cantidad de puntos acumulados de los clientes y los canjes a los que puedan acceder con todos sus puntos.
2. Promociones destacadas: Donde se muestran los productos destacados del mes según cada campaña.
3. Pedidos: El cliente tiene acceso directo para hacer pedidos al lugar donde se encuentre o si prefiere puede usar la opción de "retiro en tienda" en locales autorizados.
4. Cupones promocionales: Mes a mes otorgamos a nuestros clientes descuentos personalizados para ofrecerles más beneficios
5. Geo localizador: Permite visualizar locales más cercanos al cliente.
6. Crédito empresarial: El cliente puede revisar dentro de su perfil, el cupo de crédito asignado por su empresa para ser descontado del rol de pago.

Nuestras farmacias se preocupan por el bienestar de la comunidad a través de las campañas preventivas enfocadas en salud cerebral, hipertensión, problemas digestivos, salud materna y femenina, entre otros. También ofrecen precios especiales, promociones y bonificaciones.

Transacciones atendidas por nuestras marcas			
Farmacias	2016	2017	2018
<b>Cruz Azul</b>	90,949,143	93,272,309	92,865.765
<b>Pharmacy's</b>	7,129,412	7,332,868	8,038,996
<b>Farmacias Comunitarias</b>	4,870,000	5,770,000	8,133,888

### Vida saludable para todos

Nuestros esfuerzos van encaminados en ayudar a otras personas a mejorar su calidad de vida. Queremos contribuir con nuestra cadena de salud a poblaciones que tengan necesidades. Por ellos, mantenemos en firme nuestro compromiso de invertir en la salud y el bienestar. En los últimos tres años hemos destinado US\$ 1,6 millones de dólares en programas que buscan beneficiar a organizaciones con quienes tenemos objetivos solidarios en común.



Inversión	2016	2017	2018
	\$445.178,93	\$605.113,77	\$567.380,70
<b>TOTAL 2016 - 2018</b>	<b>1,617,673.40</b>		

### Vita Sanus

Su nombre significa Vida Sana y es justamente el objetivo que persigue: brindar una mejor calidad de vida a las personas de escasos recursos, a través de la entrega de medicamentos de manera oportuna y sin costo para el usuario. Este programa es promovido en una alianza con Banco de Alimentos, Diakonía.

El programa Vita Sanus ha beneficiado a más de 23 mil personas entregando 1,2 millones de unidades de medicamentos.



Fue creado en 2015 y en este tiempo ha logrado atender a 23.964 personas, entregando 1,195,448 unidades de medicamentos que están valorados en US\$ 1,06 millones.

Inicialmente el Banco de Medicinas contaba con cobertura únicamente en la provincia del Guayas, Manabí, Santa Elena y El Oro, pero desde este año ampliamos nuestro servicio a la provincia de Pichincha a través del Banco de Alimentos de Quito. Con esta alianza esperamos atender a 4.000 personas que pertenecen a 43 instituciones de beneficencia.

Este año medimos el retorno social de la inversión (SROI, por sus siglas en inglés) de Vita Sanus, el cual determinó que por cada dólar de inversión del Banco se produce un retorno social de US\$ 10.40. Las fundaciones a las cuales benefician han determinado que gracias a esta entidad cuentan con el 80% de la solución para ejecutar sus acciones solidarias. El estudio fue realizado por Deloitte.

Este programa tiene impacto social, económico y ambiental.

### Mentoring DIFARE

Renovamos nuestro convenio de cooperación con Plan Internacional a través del programa de mentorías profesionales en donde las ejecutivas de DIFARE comparten experiencias con las niñas de la organización social, acercándolas hacia diferentes escenarios laborales

37 niñas, que forman parte de Plan Internacional, reciben mentorías por parte de ejecutivas de nuestra empresa



aportando inspiración, seguridad y bienestar en el desarrollo y en su crecimiento integral.

En este periodo se adhirieron 20 nuevas mentoras de nuestra empresa de diversas áreas como Talento Humano, Comercial, Comunicación, Financiero, Mercadeo, Cooperativa Grupo DIFARE, Bienestar Social, Tesorería y Procesos. En total son 37 ejecutivas que acompañan al mismo número de niñas de Guayaquil y Quito, y que forman parte de Plan Internacional.

En octubre organizamos la actividad de toma de poder (*Take Over*), en la que participaron las niñas voceras de la organización junto con nuestro Presidente Ejecutivo y 3 gerentes de las áreas de Farmacias, Administración y Comunicación. En esta actividad las niñas ejercieron sus roles por unas horas. Nuestros colaboradores compartieron sus experiencias como profesionales y su camino hasta llegar a esa posición, a manera de motivación para ellas, para que sigan trabajando por sus sueños de ser profesionales en el futuro.

Las infantas de Plan Internacional se “tomaron el poder” en DIFARE, en una actividad organizada para brindarles motivación profesional y personal



Adicionalmente, en noviembre, en el marco de la Jornada de la No Violencia contra la Mujer, recibieron el taller #IAmRemarkable, impartido por la empresaria y activista Melissa Nebot en el cual ellas aprendieron técnicas de empoderamiento femenino, comunicación de logros y mejora de las actividades de autopromoción, especialmente para mujeres.

### Voluntariado GD

Contamos con un espacio que permite a nuestros colaboradores compartir su tiempo y esfuerzo con iniciativas que brindan servicios sociales a comunidades en situación de vulnerabilidad.

2016		2017		2018	
No. Personas	No. de horas	No. Personas	No. de horas	No. Personas	No. de horas
74	1,183	81	1,205	100	1,280

Desde 2016, el número de voluntarios ha crecido en 35% debido a que cada año hemos buscado ampliar la cobertura de este programa e integrar a más participantes. En 2018, se sumó Cuenca con 18 nuevos voluntarios de áreas como administración,

35% de incremento en el número de voluntarios desde 2016.



comercial, farmacias y visita médica.

Nuestra gente colabora con causas que han escogido como el cuidado de adultos mayores de Fundación Clemencia y el Hogar de Ancianos Santa Catalina de Labouré, para niños que padecen de cáncer y que conviven en Asociación de Niños con Cáncer (Asonic), Un hogar para sus niños, albergue ubicado en la ciudad de Quito que acoge a infantes en situación de abandono o en estado vulnerable, la ayuda a animales en estado de abandono que son cuidado por la organización Yo Amo a los Animales en Guayaquil y PAE en Quito. Así mismo participamos en varias actividades realizadas para los niños y niñas del Hospital del Niño Francisco de Icaza Bustamante.

En octubre, tuvimos la 3ERA Jornada de Voluntarios por un Día, que fue a favor de Fe y Alegría en sus sedes de Guayaquil, Quito, Cuenca y Portoviejo. Participaron 230 colaboradores, que se traduce en 1.400 horas de esfuerzo que benefician a más de 2.500 niños que asisten a Unidades Educativas de dicha institución.

230 colaboradores de DIFARE participaron de la Jornada de Voluntarios por un Día, que este año benefició a Fe y Alegría.



Adicionalmente, en mayo nuestros colaboradores de Quito participaron de la campaña de reforestación “Adopta un árbol”, en la iniciativa organizada por el Municipio del Distrito Metropolitano de esa ciudad.

Cabe destacar que el voluntariado es un medio de movilización considerado, por la Organización de las Naciones Unidas para el cumplimiento del ODS 17 y el ODS 4, ambos definidos en la estrategia de sostenibilidad de DIFARE.

### **Nuestras farmacias y su aporte a la comunidad**

Nuestras marcas Pharmacy’s y Farmacias Cruz Azul emprendieron campañas mensuales enfocadas a la prevención y control sobre dolencias comunes en los ecuatorianos como: estrés, salud respiratoria, enfermedades oculares, cerebrales, prevención de la hipertensión, dolencias digestivas, menopausia, salud del corazón, artritis y diabetes.

Desde 2011, Pharmacy’s ha beneficiado a más de 2,000 niños y sus familias con charlas de prevención y salud integral.



Pharmacy’s y Farmacias Cruz Azul colaboran activamente con organizaciones como la Unidad Patronato Municipal San José de Quito y la Fundación Fe y Alegría. Estas organizaciones nos permiten tener un alcance cercano a personas en situación de vulnerabilidad a quienes brindamos charlas de salud, chequeos médicos gratuitos y entrega de productos, con la colaboración de proveedores que se sumaron.

Adicional a ello, Farmacias Cruz Azul a través de la alianza que mantiene con Barcelona Sporting Club y el convenio que realizó con Club Liga Deportiva Universitaria, implementó la campaña “Hincha Saludable”, en los estadios de ambos equipos de fútbol. Esta campaña tiene como objetivo dar más salud al fútbol a través de la generación de hinchas saludables que sean agentes de cambio y promover estadios seguros, con mensajes positivos como “Disfruta el partido sin violencia”, “Al salir hazlo en orden”, “Disfruta del fútbol sin insultos”, “Respeto la hinchada visitante”, entre otros, mensajes que tuvieron un alcance de 540.000 personas.

### **Teletón por la Vida**

Hemos contribuido, desde 2011 de manera ininterrumpida, con la Teletón por la Vida, organizada por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. En el último periodo realizamos la donación de US\$ 70.000, los cuales servirán para continuar con los tratamientos y las intervenciones quirúrgicas a los niños con enfermedades graves o crónicas dentro del país.

Colaboramos con US\$ 70.000 para la Teletón por la Vida, organizada por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

DIFARE habilitó los locales de Pharmacy’s en Guayaquil como punto de recaudación, como un mecanismo que ayudó a la recaudación de la colaboración hecha por la ciudadanía.

### **Seguimos juntos por Manabí**

Desde el 2016, DIFARE participó como fundador del programa Re-Emprende de Reactivación Productiva, que pertenece a la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI) el cual busca impulsar a las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016 con asistencia técnica y financiamiento. Este programa ha logrado destinar US\$ 3,207,158, otorgando cerca de 3,000 créditos productivos en las zonas donde ocurrió el desastre natural. También han brindado capacitación especializada a 2,584 personas que se vieron afectadas.

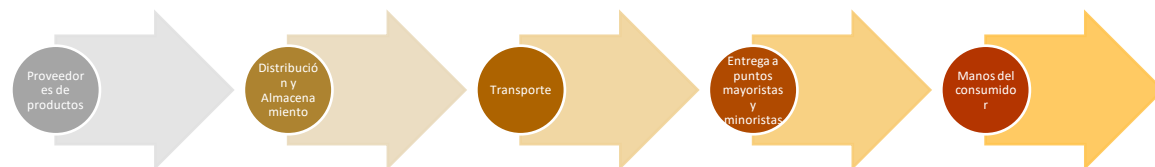
## Operaciones eficaces y sostenibles

Nos preocupamos por cultivar buenas prácticas a lo largo de nuestra cadena de valor. Nos inspiramos en una visión de futuro, construyendo relaciones prósperas con nuestros proveedores que nos permiten crecer con responsabilidad y con un manejo ambientalmente amigable de los recursos y procesos que manejamos.

<b>CIFRA 1</b>	Nuestra logística de distribución llega a 4.500 puntos farmacéuticos y de consumo.
<b>CIFRA 2</b>	Contamos con 2 Centros de Distribución en Guayaquil y Quito.
<b>CIFRA 4</b>	Alcanzamos una reducción de 70% en la generación de desechos peligrosos desde 2016 y 67% en aquellos no peligrosos.

### Cadena de suministro

Somos una operadora logística con capacidad para llevar productos farmacéuticos y de consumo gracias a nuestra cadena de abastecimiento, que nos permite llegar con eficacia a 4.500 puntos en todo el país.



Actualmente nuestras operaciones de suministro se concentran en 2 centros de distribuciones ubicados en Guayaquil y Quito, lo cual nos permite transportar productos de más de 800 proveedores y procesar más de 1.500 pedidos diarios.

Durante este periodo también equipamos a todos los camiones con un equipo de frío además de termohigrómetros, los cuales permiten la conservación de la cadena, así como el control y medición de la temperatura y humedad relativa y que sirve para el monitoreo de los medicamentos susceptibles a cambios de temperatura. Nuestra flota consta de 60 camiones tercerizados, que en promedio recorren 14.400 kilómetros.

Nuestra flota recorre en promedio 14.400 kilómetros en sus recorridos logísticos, cifra que no ha incrementado en los últimos años.



## Renovación tecnológica y logística

Conscientes de la necesidad de encontrar herramientas que nos permitan innovar en el mercado logístico emprendimos en 2018 un proyecto corporativo denominado Innóva-T GD, que se ha constituido en el proyecto de renovación tecnológica y logística a través de la propuesta de soluciones tecnológicas y de avanzada para mejorar nuestros procesos, información, infraestructura y sistemas para brindar la mejor experiencia al consumidor.

En ese marco, emprendimos la construcción de nuestro Centro de Distribución Especializado con una extensión de 21.000 m<sup>2</sup> y que está ubicado en un Parque Logístico de 218.000 metros cuadrados de extensión. Esta infraestructura estará en capacidad de despachar 178.500 líneas de producto y 42.000 cajas al día en una jornada de trabajo en su primera fase de funcionamiento. En él se han invertido 45 millones de dólares. El diseño de esta obra corresponde a la última tendencia para este tipo de construcciones considerando además el uso de materiales más amigables con el ambiente.

Las exigencias de la denominada 4ta Revolución Tecnológica nos permitirán recuperar y optimizar la velocidad estratégica de crecimiento sostenible que requerimos.

En el marco del anuncio de la inversión de nuestra empresa en la construcción de esta infraestructura, el Ministro de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Pablo Campana visitó los avances de la obra y constató el impacto que tendrá en el mercado logístico nacional y regional.

## Proveedores para la Venta

En 2018 tuvimos 374 proveedores de los segmentos de Consumo y Farma, que nos brindaron productos para comercializar en nuestros puntos de atención a consumidores. Con ellos invertimos más de US\$ 633,33 millones.

Incrementamos en 16% el número de proveedores para la venta de origen ecuatoriano.

	2016		2017		2018	
	Nacional	Extranjero	Nacional	Extranjero	Nacional	Extranjero
<b>Compras</b>	\$75,220,217	435,241,356	\$76,062,142.24	\$501,370,653.71	\$84,242,605.42	\$549,087,510.63
<b>Número de proveedores</b>	110	288	109	254	126	248

Hemos tenido un crecimiento en el monto de compras a los proveedores debido a que nuestro giro de negocio nos impulsa a incursionar en nuevas categorías de productos.

### Proveedores para el Consumo Interno

Para garantizar el buen funcionamiento de nuestra gestión nos apoyamos en varias empresas grandes, medianas y pequeñas que funcionan como nuestros proveedores para el consumo interno.

Son 862 empresas de origen ecuatoriano en las que invertimos más de US\$ 27,8 millones. El 86% de ellos son pequeñas empresas.

El 100% de nuestros proveedores para el consumo interno son ecuatorianos. En ellos invertimos más de US\$ 27,8 millones.

Compras	2016	2017	2018
Locales	\$ 24,633,874.92	23,047,134.76	27,826,231.57

Buscamos aliados que sean responsables con su gestión, que cumplan con criterios documentales, financieros y que se mantengan al día con la normativa legal en salud, seguridad y medio ambiente.

### Comportamiento y conciencia ambiental

Estamos conscientes que nuestro planeta vive momentos cruciales, y el rol que cumplimos las empresas es fundamental en materia de preservación y cuidado del medio ambiente.

En DIFARE contamos con varias iniciativas que buscan optimizar los recursos y generar conciencia ambiental en nuestros grupos de interés.

#### Manejo eficiente de energía y agua

Continuamos con el plan de cambio de luminarias en nuestros Puntos de Venta hacia las luces LED que son más eficientes a nivel de consumo de energía. En las Farmacias Cruz Azul, al cierre de 2018, contamos con 52 locales con este sistema de iluminación. Adicionalmente, 5 locales de Pharmacy's también lo poseen.

164 Puntos de Venta cuentan con el sistema de iluminación LED, con mayor eficiencia energética.





En ese sentido, los franquiciados propietarios de Farmacias Comunitarias también se unieron a esta propuesta e instalaron estas luminarias en 107 Puntos de Venta durante 2018.

En total, 164 locales cuentan con iluminación tipo LED.

A nivel de consumo en general, de nuestra operación registramos una disminución de 22% en el consumo de energía.

<b>Consumo de energía*</b>		
<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
15,122.24	15,125.35	11.820

\* En Kw

Conscientes de que el agua es un recurso que también debemos proteger, también promovemos su optimización a lo largo y ancho de nuestra operación tanto en el área de distribución como en el uso regular en oficinas. Entre 2017 y 2018 se registró un descenso de 4%.

<b>Consumo de agua*</b>		
<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
47,012	74,265	71,907.71

\* En metros cúbicos

### **Eficiencia en el uso de recursos**

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos, como operador logístico y retail, sobre nuestros desechos y su correcta distribución. Por ello continuamos impulsando la eficiencia en la correcta disposición de los materiales que utilizamos para nuestra gestión.

Las fundas que entregamos a nuestros consumidores son biodegradables e impulsamos su reducción paulatina. En Pharmacy's registramos una disminución de 109.500 fundas utilizadas entre 2017 y 2018. En los locales de Farmacias Cruz Azul, contabilizamos un incremento de 3,3 millones de fundas ocasionado por el aumento de locales de esta cadena.

El 100% del cartón y el plástico de embalaje se entrega a recicladores.



Uno de los compromisos establecidos en 2017, fue la construcción del Centro de Acopio de Desechos Peligrosos en Quito, el cual se llevó a efecto en junio de

2018 y que nos permite gestionar de mejor manera nuestros desperdicios en la bodega de la capital.

<b>Desechos no peligrosos</b>			
<b>Material</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Papel y Cartón:	214.34	124.16	71.67
Madera:	12.93	0.06	-
Plástico:	7.85	10.75	5.2
Otros:	-	-	-
<b>Total</b>	<b>235.12</b>	<b>134.97</b>	<b>76.87</b>

\* En toneladas

El 100% del cartón y plástico del embalaje de los productos farmacéuticos y de consumo que llegan a bodega es entregado a recicladores, lo cual originó una disminución de 42% y de 50% respectivamente. En las oficinas corporativas buscamos fomentar la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos físicos por soportes y medios electrónicos, una iniciativa que comúnmente se conoce como “cero papel”.

Hemos alcanzado una reducción de 67% en la generación de desechos no peligrosos.



Nuestras farmacias también han buscado la reducción en el uso de recursos a través de la implementación de facturas electrónicas. El 91% de las franquicias Farmacias Cruz Azul utiliza este mecanismo con sus clientes, y el 100% de las propias. Mientras que todos los locales de Farmacias Comunitarias y de Pharmacy's cuentan con este sistema que busca reducir el uso de papel. Todos nuestros locales y los que pertenecen a los franquiciados cuentan con el sistema para la realización de pedidos de manera digital.

El 100% de nuestras Farmacias Comunitarias y Pharmacy's cuentan con el sistema de facturación electrónica.



En este sentido, nuestras farmacias cuentan también con tachos de separación de residuos contribuyendo al fomento a la concienciación ambiental entre nuestros consumidores. . 216 locales de Farmacias Cruz Azul cuentan con ello y todos los locales de Pharmacy's.

<b>Desechos peligrosos</b>			
<b>Desechos</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Hospitalarios:	0.44	0.0624	0.09
Lámparas fluorescentes:	3.02	0.0868	0.04
Medicamentos caducados	28.33	7.1	12.37
Chatarra electrónica:	6.8	2.827	0.015
Otros:	3.95	0.077	0.06
<b>Total</b>	<b>42.54</b>	<b>10.15</b>	<b>12.58</b>

\* En toneladas

En este periodo, se presenta una disminución del 53.91% en el rubro de luminarias, consideradas como desechos peligrosos, en comparación con 2017, debido justamente al procedimiento que hemos aplicado en nuestros Puntos de Venta de cambio de iluminación.

Cabe destacar que en el caso de fluorescentes con mercurio, se aplica el procedimiento de responsabilidad extendida con los proveedores, mediante el cual se establece que los desechos peligrosos producto de las actividades de mantenimientos eléctricos sean gestionados por ellos.

En este sentido, también logramos la disminución del 99.47% de chatarra electrónica como desechos especiales, en comparación al año 2017 y la reducción de 22.08% de envases contaminados con materiales peligrosos, material absorbente contaminado con hidrocarburos y baterías usadas plomo-ácido, en comparación al año 2017.

Los medicamentos y fármacos en proceso de vencimiento y los productos de consumo vencidos y/o dados de baja son verificados en el proceso de devolución. Las políticas de la empresa estipulan que el productor y/o fabricante es corresponsable de la gestión adecuada de estos productos.

Nuestra empresa gestionó la destrucción de estos productos con las empresas autorizadas por el Ministerio de Ambiente que cuentan con la Licencia Ambiental para prestar sus servicios de incineración de desechos peligrosos a nivel nacional.

La gestión de cambio de las luminarias origina una disminución del 53.91% en residuos peligrosos.



Cabe destacar que en DIFARE buscamos generar consciencia ambiental a nivel de todos nuestros grupos de interés, a través de capacitaciones sobre las medidas ambientales, manejo adecuado de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos, entre otros.

En ese marco, realizamos por cuarto año consecutivo la Feria Ambiental Green DIFARE, por conmemoración del día Mundial del Medio Ambiente. En este evento damos a conocer a nuestros *Stakeholders* nuestra gestión y adicionalmente, brindamos espacio a otras empresas para que den a conocer sus productos y servicios vinculados a este ámbito.

## Negocios inclusivos y solidarios

**Promovemos modelos de emprendimiento integradores y solidarios que representan una oportunidad de crecimiento paralelo a nuestra gestión, gracias al desarrollo de estrategias que permiten la incorporación de nuevos negocios y con ello, el fortalecimiento de pequeños, medianos y grandes empresarios que dinamizan la economía del Ecuador.**

<b>CIFRA 1</b>	Promovemos un modelo de negocios integrador desde hace 18 años. Hoy 1,195 franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias le pertenecen a emprendedores
<b>CIFRA 3</b>	Estas Marcas están en las 4 regiones del país.
<b>CIFRA 4</b>	3,598 empleos generados por las franquicias de nuestra empresa.

### Franquicias de farmacias

Buscamos el bienestar de nuestros franquiciados a través de un modelo de negocios que les genere crecimiento, estabilidad y confianza. Nuestro modelo de franquicias pionero en su sector promueve el emprendimiento desde hace 18 años y es una oportunidad de desarrollo para que emprendedores farmacéuticos crezcan junto con nosotros.

#### Farmacias Cruz Azul

Es la franquicia más grande del país, la cual se ha posicionado como un modelo de negocio integrador y solidario, y que ha sido reconocido en el mercado como dinamizador de la economía en el país.

En 2018, se incorporaron 177 nuevos franquiciados a nuestro modelo de negocio alcanzando un total de 954 franquicias farmacéuticas en todo el país. Estamos presentes en nuevas localidades como La Joya de los Sachas

(Orellana), La Maná (Cotopaxi), Quitumbe y San Miguel de los Bancos en Pichincha. El 79% de las farmacias le pertenecen a franquiciados.

## Farmacias Cruz Azul

1.190 locales en 2018

US\$ 464,96 millones en ventas.

2.968 puestos de trabajo generados.

422 franquiciados

202 localidades

### Farmacias Comunitarias

Este modelo de negocio busca posicionarse con factores diferenciadores hacia sus clientes y hacia los emprendedores reduciendo las barreras de ingreso a la franquicia. Para los primeros, con el mejoramiento de su calidad de vida a través del acceso a medicinas y servicios de salud de calidad, con el respaldo y solidez que nuestra marca les brinda. Y para los emprendedores farmacéuticos es una opción de inversión segura, con garantía de abastecimiento y mayor trazabilidad y control de medicamentos.

En 2018 se unieron 127 emprendedores a la franquicia expandiéndose en más de 9 localidades del país. Farmacias Comunitarias se encuentra presente en las localidades como Quito, Guayaquil, Santa Elena, Milagro, Lago Agrio, Ambato, Machala, El Carmen, entre otras.

# Farmacias Comunitarias

250 puntos de venta

630 puestos de  
trabajo  
generados

100% de los  
locales pertenecen  
a franquiciados

123 localidades

US\$ 17,5 millones  
en ventas

## Talentos para la educación

Continuamos impulsando la educación desde nuestra Fundación Educativa (FEDIFARE) que en 14 años de existencia ha beneficiado a más de 21.006 personas vinculadas al sector farmacéutico.

En este periodo hemos fortalecido las alianzas con las principales universidades del país como San Francisco de Quito, Universidad Católica de Guayaquil, Humane Escuela de Negocios, ESPOL y Casa Grande.

También hemos impulsado el modelo Gestores del Conocimiento a través de un mecanismo donde los 40 mejores administradores de las Farmacias Cruz Azul y Pharmacy's, aquellos que han presentado los mejores resultados, son capacitadores de los nuevos colaboradores que no tengan experiencia en farmacia en un ejercicio de transmisión de conocimientos y experiencias.

También ejecutamos el proyecto Lidermax, que es una propuesta hecha a un grupo de colaboradores para que se conviertan en emprendedores farmacéuticos con alguna de marca que tiene este modelo de negocio. A ellos les brindaremos asesoramiento y acompañamiento para el inicio y desarrollo de sus actividades y que así consoliden su propio negocio.

Impulsamos el modelo Gestores del Conocimiento donde los 40 mejores administradores de farmacias hacia aquellos que recién comienzan en el negocio.



El 81% de los compromisos establecidos en 2018 fueron cumplidos.



Compromisos cumplidos	
<b>Implementación del Modelo Gestores del conocimiento a nivel nacional.</b>	Obtuvimos los certificados ambientales para los edificios donde DIFARE posee oficinas administrativas.
<b>Incorporar a más colaboradores de otras ciudades como Voluntarios GD.</b>	Construimos el Centro de Acopio de desechos peligrosos para la Bodega de Quito.
<b>Ampliamos la cobertura del Banco de Medicinas, que ahora atiende también en Quito.</b>	Incrementamos en 35% el número de establecimientos de Farmacias Comunitarias.
<b>Relanzamiento de la aplicación móvil de Pharmacy's.</b>	Aumentamos a 185 el número de Farmacias Cruz Azul en formato autoservicio.

Compromisos 2019	
Incorporar más emprendedores a la marca Farmacias Comunitarias.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito realizará un estudio de impacto socio económico a un grupo de socios Guayaquil Quito.
Ampliaremos la cobertura de Vita Sanus a otras ciudades, así como el número de laboratorios aliados.	Ampliar la comunicación del nuevo portafolio de medicamentos de "Medicina de especialidad" con beneficios exclusivos para este grupo de clientes.
Contaremos con un Plan de Fidelización de Farmacias Cruz Azul e implementaremos la categoría de Amigos con patas y del Adulto mayor.	Realizaremos charlas de economía familiar para los socios de la Cooperativa DIFARE y sus familias
Implementaremos el Plan de Carrera a niveles de mandos medios.	Implementaremos un taller de microemprendimiento para esposas de los socios de la Cooperativa.
Participación en la Mesa de Trabajo del ODS 3: Salud y Bienestar	Implementación de contenedores en oficinas, para el acopio de papel para reciclaje.
Participación en un estudio sobre erradicación de la violencia femenina.	Farmacias Comunitarias realizará más campañas de salud, como parte de las actividades internas y hacia la comunidad.