

# Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2018





# Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2018



# Contenido



Carta del  
Presidente  
Ejecutivo

**pag. 6**

Nuestra  
Estrategia de  
Sostenibilidad

**pag. 14**

En Pocas  
Palabras

**pag. 16**

Perfil de la  
Empresa

**pag. 18**



Gente Inspirada y Comprometida

**pag. 24**



Salud y Bienestar para la Comunidad

**pag. 35**



Operaciones Eficaces y Sostenibles

**pag. 45**



Negocios Inclusivos y Solidarios

**pag. 55**

# Carta del Presidente Ejecutivo

102-1, 102-2, 102-14

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 a favor del desarrollo del sector farmacéutico y de consumo del Ecuador.

2018 fue un año que nos permitió aplicar en nuestra gestión varias acciones en materia de vanguardia e innovación. En este periodo presentamos a nuestros colaboradores innova-T 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 este sector. Farmacias Comunitarias presentó un aumento de 35% en el número de locales durante el 2018, mientras que Cruz Azul creció en 14%.

Nos sentimos comprometidos en 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 colaborando para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y emprendimientos productivos.

*“Iniciamos la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD, que esperamos sea*  
***un referente de la logística nacional y regional”.***

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



# Acercas de este Informe

102-49, 102-53, 102-54

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) 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). Nos mantenemos alineados con la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Este 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 (ODS), en un apartado especial y a lo largo de todo este documento.

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





# DIFARE es un aliado estratégico



**Eduardo Egas Peña**  
Presidente Ejecutivo de CORPEI

El Grupo DIFARE sin duda representa uno de los pilares fundamentales de la innovación, productividad y competitividad del Ecuador. Es una empresa que ha construido, con base en un negocio eficiente y sostenible, soluciones innovadoras en pro de la salud y el bienestar de quienes vivimos en este país. A esto se suma la huella que está dejando en la comunidad, por su amplia generación de empleos, y sus múltiples programas de inclusión y responsabilidad social.

Podemos decir, firmemente, que DIFARE es un aliado estratégico de CORPEI, con quienes trabajamos por un objetivo en común; el progreso y desarrollo del Ecuador.

# Estudio de Materialidad

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

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.

## SOCIAL

- Empleo
- Salud y seguridad ocupacional
- Salud y seguridad de los clientes
- Iniciativas sociales a favor de la comunidad

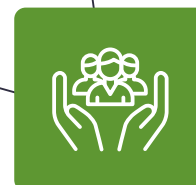


## ECONÓMICO

- Desempeño económico
- Presencia en el mercado
- Impactos económicos indirectos
- Prácticas de adquisición
- Precios y relación con el consumidor
- Comunicación con proveedores

## AMBIENTAL

- Energía
- Agua
- Residuos
- Cumplimiento regulatorio
- Reforestación



# Nuestros Grupos de Interés

102-42, 102-43

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 a aquellos asuntos que son requeridos por ellos, así también de manera proactiva, informa avances y logros de su gestión.

Nuestra interacción digital se realiza 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. Mensualmente enviamos el boletín digital GD NEWS a una base de datos compuesta por representantes de nuestros grupos de interés, la cual se mantiene actualizada.

Mantenemos una comunicación abierta y cercana a través de nuestros correos electrónicos, que nos permiten conocer a profundidad las inquietudes de nuestros *stakeholders* y que son 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>



## RELACIONAMIENTO Y EXPECTATIVA

102-40, 102-42, 102-43

GRUPO	CANAL DE COMUNICACIÓN
 <b>COLABORADORES</b>	Documentos institucionales/Informes de gestión/Medios internos/Canales electrónicos/Capacitaciones/Reuniones y visitas/Redes sociales.
 <b>COMUNIDAD</b>	Grupos focales/Visitas de campo/Informes de gestión/ Canales electrónicos/Reuniones y visitas/Redes sociales.
 <b>FRANQUICIADOS</b>	Informes de gestión/Grupos focales/Capacitaciones/Canales electrónicos/Eventos/Reuniones y visitas/Redes sociales.
 <b>PROVEEDORES PARA EL CONSUMO INTERNO Y PARA LA VENTA</b>	Informes de gestión/Grupos focales/Canales electrónicos/ Encuestas/Reuniones y visitas/Redes Sociales.
 <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Informes de gestión/Ruedas y boletines de prensa/Canales electrónicos/Entrevistas/Redes Sociales.
 <b>COMPETENCIA</b>	Reuniones/Eventos.
 <b>CLIENTES</b>	Visitas operativas/Canales electrónicos/Redes sociales/ Encuestas/Reuniones.
 <b>CONSUMIDOR FINAL</b>	Atención en locales/Informativos comerciales/Redes sociales/Grupos focales.

## PREOCUPACIONES PRINCIPALES

## INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

## FRECUENCIA

Difusión de las actividades de responsabilidad social a nivel interno y externo.

Informamos los avances de los programas sociales que desarrollamos. Ampliamos la cobertura del programa de Voluntariado GD a nuevas ciudades.

Permanente

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.

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.

Permanente

Que la empresa esté involucrada en procesos de reciclaje de recursos y ahorro de energía.

El 100% de los materiales utilizados para el embalaje son enviados a recicladores para su correcta canalización. Tenemos 164 Puntos de Venta farmacéuticos cuentan con luminarias LED entre propios y franquiciados. Participamos de las iniciativas de reforestación organizadas por ConQuito.

Permanente

Demoras en los procesos y ciertas comunicaciones.

Constantemente realizamos evaluaciones en el nivel del servicio.

Permanente

Publicar la inversión en actividades de Responsabilidad Social.

Desde hace 6 años, a través de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa publicamos, anualmente, la inversión social y los programas que implementamos. A través de medios digitales informamos los avances de los programas, y además, desde su creación rendimos cuentas del Banco de Medicinas.

Permanente

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.

Precios y relación con el consumidor.

Buscamos acercarnos a nuestros clientes a través de una sólida gestión, brindando un modelo de franquicias que permite el desarrollo del emprendimiento en un entorno regulado.

Permanente

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 Estrategia de Sostenibilidad

103-1, 103-2, 103-3, 405-1

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.



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 ellos, el fortalecimiento de pequeños, medianos y grandes empresarios que dinamizan la economía de Ecuador.



Somos apasionados por lo que hacemos. Vamos más allá de los retos profesionales. El trabajo, la sencillez, la solidaridad y la iniciativa son 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.



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.



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.



**1.527 LOCALES** con las marcas Pharmacy's, Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias están presentes en todo el país.

**EL BANCO DE MEDICINAS** Vita Sanus ha entregado en 4 años, más de 1 millón de medicamentos valorados en US\$ 1,06 millones a 23,964 personas.

**CONCIENZAMOS A LA POBLACIÓN** sobre las principales dolencias a través de campañas de salud que buscan informar y prevenir las enfermedades que sufren los ecuatorianos.



**LA FUNDACIÓN EDUCATIVA DE DIFARE (FEDIFARE)** ha brindado capacitaciones profesionales y especializadas del sector a más de 21,000 personas en 14 años de existencia.

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO** Grupo DIFARE brinda créditos educativos a nuestros colaboradores.

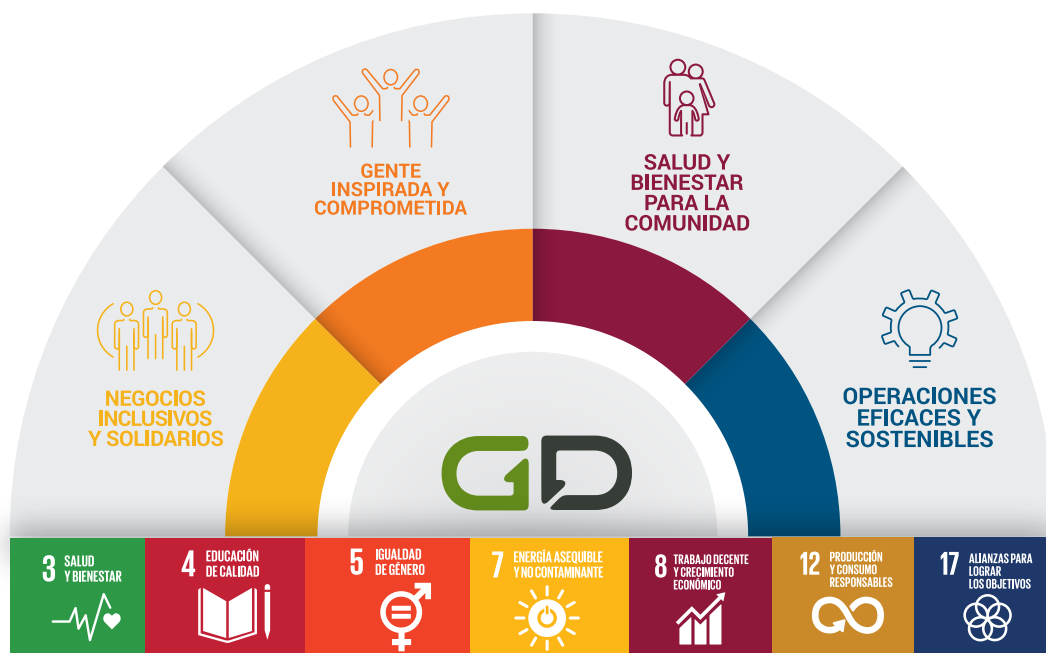
**CONTAMOS CON CONVENIOS** de cooperación con las principales universidades del país para actividades de formación profesional como: Casa Grande, Santa María, Humane, ESPOL y San Francisco de Quito.



**RENOVAMOS EL PROGRAMA DE MENTORÍAS** enfocado en brindar inspiración profesional, emocional e integral a 37 niñas en situación de vulnerabilidad, pertenecientes a Plan Internacional.

**23% DE GERENCIAS Y SUBGERENCIAS** están ocupadas por mujeres.

**EL 51% DE NUESTRO PERSONAL** es de sexo femenino. En muchos casos en puestos que tradicionalmente han sido ocupados por hombres.



**164 LOCALES** de nuestras cadenas cuentan con luminarias LED, considerada una opción más eficiente de consumo energético.

**2 LOCALES DE PHARMACY'S** cuentan con la certificación Punto Verde, por disminución en el consumo de energía.

**22% DE REDUCCIÓN** en el consumo de energía total entre 2017 y 2018.



**FIRMAMOS UN CONVENIO** de Cooperación con el Ministerio de Trabajo para impulsar la Red Socio Empleo que busca la generación de nuevas oportunidades laborales.

**EL 100% DE FARMACIAS COMUNITARIA** le pertenecen a franquiciados; ellos dan empleo a 630 personas.

**EL 79% DE LOCALES DE FARMACIAS CRUZ AZUL** son de propiedad de franquiciados; ellos dan empleo a 2,968 personas.



**CONSCIENTES DE NUESTRO ROL** dentro del sector logístico, hemos invertido US\$ 45 millones en la construcción de un nuevo Centro de Distribución. Se está edificando con materiales ecoamigables que minimizan los impactos ambientales.

**65% DE AHORRO** en el uso de papel gracias a la facturación electrónica en Farmacias Cruz Azul.



**AMPLIAMOS EL CONVENIO** del Banco de Medicinas Vita Sanus y extendimos sus beneficios hacia Quito, gracias a una alianza con Diakonía en esa ciudad.

**SOMOS PARTE** de la Junta Directiva de CERES y del Consejo Estratégico de Diakonía.

**26 INSTITUCIONES** son aliadas del programa Banco de Medicinas Vita Sanus.

**RENOVAMOS EL CONVENIO** con Plan Internacional para continuar con las mentorías para niñas.

# En Pocas Palabras

102-6, 102-7

## DIFARE



- **1er lugar** en el sector farmacéutico, tanto en Distribución como en *Retail*.
- **3er lugar** en el Reconocimiento General Rumiñahui, que premia las buenas prácticas de Responsabilidad Social.
- **US\$ 727.12 millones** de dólares de ingresos durante 2018.
- **34 años** en el mercado siendo una empresa de capital 100% ecuatoriano.

## GENTE INSPIRADA Y COMPROMETIDA



- **3,571** colaboradores.
- **1,838 mujeres** en nuestra empresa, que representan más de la mitad del personal.
- **30 nuevos puestos** de trabajo por apertura de operaciones en Cuenca y Manabí.
- Hemos concedido **2,705 créditos** a nuestros colaboradores que suman más de US\$ 4.1 millones a través de la Cooperativa Grupo DIFARE.





## SALUD Y BIENESTAR PARA LA COMUNIDAD



- **34% de incremento** en el número de productos farmacéuticos, de consumo y genéricos se distribuyen a nivel nacional a través de nuestra logística.
- **Más de 109 millones** de transacciones realizadas en nuestros Puntos de Venta.
- **Más de US\$ 560 mil** invertidos en programas sociales.
- Nuestra franquicia Farmacias Comunitarias tuvo un **35% de incremento** en el número de locales.

## OPERACIONES EFICACES Y SOSTENIBLES



- Comparamos más de **\$84 millones** a 126 empresas ecuatorianas proveedoras de productos para la venta en nuestros locales.
- **El 100% de Farmacias Comunitarias y Pharmacy's** cuenta con el sistema de facturación electrónica y **el 91% de locales** de Farmacias Cruz Azul lo posee.
- **53.91% de disminución** en el rubro de luminarias, consideradas como desechos peligrosos, debido al cambio de luces en nuestros Puntos de Venta.
- Nuestros Centros de Distribución procesan **más de 1,500 pedidos al día**.

## NEGOCIOS INCLUSIVOS Y SOLIDARIOS



- **35% de crecimiento** en el número de locales de Farmacias Comunitarias.
- **202 localidades** cuentan con presencia de Farmacias Cruz Azul.
- Impulsamos el modelo Gestores del Conocimiento. Los **40 mejores administradores** de farmacias comparten sus conocimientos con aquellos que recién comienzan en el negocio.
- **672 personas** son propietarios de franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias.

# Perfil de la Empresa

102-16



## PROPÓSITO

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

## NUESTROS VALORES



EXCELENCIA EN EL SERVICIO



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



INICIATIVA



ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR



RENDICIÓN DE CUENTAS



DESARROLLO DE COLABORADORES

## NUESTRAS OFICINAS

102-3, 102-4



**Guayaquil:**  
Oficina Matriz  
Centro de Distribución

**Quito:**  
Oficina Regional  
Centro de Distribución

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

# Nuestras Afiliaciones

102-12, 102-13

Cultivamos relaciones positivas con organizaciones e instituciones con las que compartimos objetivos de desarrollo a favor del crecimiento del sector y de la sociedad. En este periodo nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a 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.

En la Cámara de Comercio de Guayaquil somos delegados de la comisión sectorial del sector farmacéutico.

▼  
*Nuestras prácticas han sido reconocidas por diversas entidades nacionales y extranjeras.*

## Reconocimientos Recibidos

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

Alcanzamos el tercer lugar en la categoría Empresas Privadas del Reconocimiento General Rumiñahui, otorgado por el Gobierno de

Pichincha, por nuestras buenas prácticas de Responsabilidad Corporativa.

Fuimos finalistas de los Premios Corresponsables por nuestro Programa Banco de Medicinas Vita Sanus. Este premio lo da la Fundación Corresponsables de España.



# 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 de Grupo DIFARE	Revista Ekos
8	Ranking Top 1.000 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 Mejor Reputación Corporativa	Revista Vistazo
21 *	Ranking Merco - Líderes Empresariales Mejor Evaluados-Carlos Cueva González	Revista Vistazo



# Resultados Sólidos de Nuestra Gestión

102-45, 201-1

▼  
Las inversiones para el mejoramiento operacional crecieron en 127%.

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.

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

**PCR** PACIFIC CREDIT RATING  
"Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil"

**CERTIFICA**

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 164-2018 celebrado el 21 de Noviembre de 2018, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2018, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Cuarto Programa de Emisión de Papel Comercial de DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.**

**"AAA"**

Categoría AAA: Corresponde a los valores cuyos emisores y garantes tienen excelente capacidad de pago del capital e intereses, en los términos y plazos pactados, la cual se estima no se vea afectada ante posibles cambios en el emisor y su garante, en el sector al que pertenecen y en la economía en general. La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-). El signo de más (+) indicará que la calificación podría subir hacia su nivel más superior, mientras que el signo de menos (-) indicará descenso a categoría inmediata inferior.

**CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO:**

Emisor: **DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.**  
Instrumento a Calificar: **Cuarto Programa de Emisión de Papel Comercial**  
Características:

CALIFICACIÓN	MONTO	PLAZO
AAA	US\$ 20'000'000.00	359 días

En Quito, a los 21 días del mes de Noviembre de 2018

**Econ. Santiago Coello**  
Gerente General

"La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, así como tampoco nos hacemos responsables por alguna error o omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR - PACIFIC CREDIT RATING, constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo, ni estabilidad de su precio."

## RESULTADOS FINANCIEROS

RUBRO*	2016	2017	2018
Ingresos	US\$ 651,833,401.45	US\$ 688,238,653.83	US\$ 727,119,204.66
Pagos a accionistas	US\$ 11,187,531.80	US\$ 8,299,028.00	US\$ 5,705,778.19
Pago Impuesto a la Renta (SRI)	US\$ 4,531,567.00	US\$ 4,735,903.00	US\$ 6,364,249.00
Inversiones para el mejoramiento operacional	US\$ 5,810,208.00	US\$ 11,019,279.00	US\$ 24,784,216.00

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



# Gobierno Corporativo

102-18

▼  
*Somos una empresa de capital 100% ecuatoriano.*

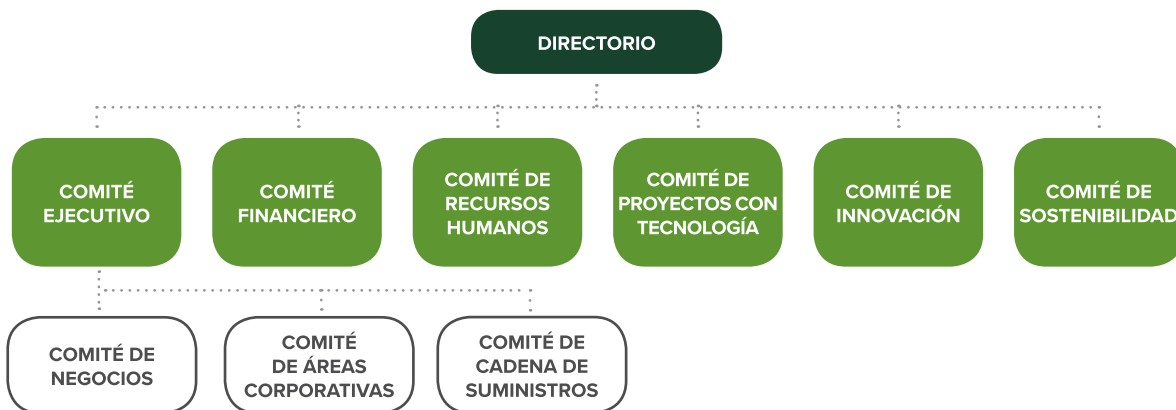
Somos una empresa de capital 100% ecuatoriano. La toma de decisiones está a cargo de nuestro gobierno corporativo cuyos integrantes sesionan mensualmente para realizar evaluaciones y tomar disposiciones en función de los desafíos del mercado a nivel económico, social y ambiental.

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



3,571

colaboradores a diciembre de 2018.



US\$ 42.18

millones invertidos en salarios, con un incremento de 5% con relación al año anterior.



800

personas han visitado las Estaciones GD en nuestra empresa, que son espacios para brindar esparcimiento y distracción durante la jornada laboral.



# De Auxiliar de Farmacias a Jefe Nacional de Ventas



**Digna Álvarez**

Jefe Nacional de Ventas Farmacias  
Cruz Azul

A los 19 años trabajé como auxiliar en una farmacia. Mi buen desempeño y rendimiento me permitieron que sea considerada para crecer profesionalmente como Administradora de un Punto de Venta de Cruz Azul, cargo que me permitió no solo alcanzar las metas de crecimiento de la farmacia, sino superarlas, logrando nuevas opciones de desarrollo dentro de la organización.

Para mí, DIFARE es sinónimo de desarrollo y formación. Siempre se han preocupado por capacitarnos y motivarnos para que podamos dar lo mejor de nosotros. Con 16 años en la empresa, ahora soy Jefe Nacional de Ventas, tengo a mi cargo a los Jefes Regionales y a un equipo que llega a 800 personas, lo cual significa para mí un gran compromiso. Agradezco las oportunidades que he tenido y que me han permitido establecerme en este tiempo.

# Nuestra Gente

102-8, 102-41, 201-3, 405-1

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

### COLABORADORES POR EDAD

EDAD	2016	2017	2018
18-25 años	775	843	698
26-35 años	1,605	1,705	1,712
36-45 años	726	782	820
46-55 años	303	281	271
56-99 años	87	85	70

### COLABORADORES POR GÉNERO

AÑO	F	M
2016	1,747	1,749
2017	1,869	1,827
2018	1,838	1,733

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

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO





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.

Cabe destacar que en este periodo no hemos presentado casos de discriminación.

Debido a la disminución de personal reportada



### 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 que impulsa la inclusión de personas en búsqueda de empleo y brinda 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.

*15% de nuestros colaboradores tienen entre 11 y 25 años en la empresa.*

*138 personas con capacidades especiales, conforme lo dispone la ley.*

*67% son jóvenes entre 18 y 35 años.*

*30 nuevas posiciones por apertura de operaciones comerciales en Cuenca y Manabí.*

*23% de gerencias y subgerencias están ocupadas por mujeres.*

**El 51%**  
de nuestro personal es femenino.



▼  
**Destinamos  
 cerca de US\$  
 4.8 millones  
 al pago de  
 utilidades en  
 2018.**

en 2018 el nivel de rotación presentó un incremento de 1% con relación a otros años y se situó en 21%.

En el ámbito de incentivos en este año 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.

#### 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

#### INVERSIÓN EN NUESTROS COLABORADORES

401-2

En 2018 invertimos US\$ 42.18 millones en salarios y remuneraciones para nuestros colaboradores, mientras que en sus beneficios legales aportamos con US\$ 13.92 millones.

Ellos cuentan con todos los beneficios que la ley contempla. Adicionalmente un seguro de

vida de hasta US\$ 250.000 de cobertura en caso de accidentes.

Durante este año se presentaron 117 licencias por maternidad y 106 por paternidad, conforme lo manda la legislación ecuatoriana.





## SALARIO EMOCIONAL GD

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. Estamos convencidos que debemos enfocar esfuerzos en buscar que nuestros colaboradores estén felices en sus puestos de trabajo, haciendo lo que les gusta dentro y fuera de la empresa.

Tenemos 3 pilares donde se fundamentan 42 incentivos emocionales los cuales buscan promover un sano equilibrio para nuestra gente.

Contamos con espacios recreativos como la Estación GD, ubicada en la Oficina Matriz y en Bodega. Allí los colaboradores encuentran distracciones como lecturas, ajedrez, juegos de mesa, relajamiento con mandalas, entre otros.





# Salario Emocional GD



## Bienestar emocional

**En el ambiente de trabajo:** incentivos laborales, buen clima organizacional, código de vestimenta flexible, concursos y espacios recreativos, comunicación cercana.

**Participación en eventos:** campaña Únete, Día de la Felicidad, Día del Padre, Día de la Madre, olimpiadas, posadas, concierto de Navidad, Día del Medio Ambiente, Día de la Seguridad y Salud Ocupacional, convenciones, campañas de reforestación.

**Grupos colaborativos:** Mentoring DIFARE, Voluntarios GD, Jornada de Voluntarios por un día, CORO GD, DIFARE BAND.

**Espacios recreativos:** Estación GD, Club social y deportivo.



## Balance de vida

**Cuidado de la salud:** campañas de salud preventiva y curativa, alimentación equilibrada. Ayudas en caso de enfermedades.

**Incentivos:** obsequios navideños, ofertas exclusivas en nuestras farmacias, mochila escolar, opciones financieras.

**Conciliación:** horario flexible, teletrabajo, capacitaciones de educación financiera a las familias de los colaboradores. Agasajo navideño para los hijos de nuestros trabajadores.



## Desarrollo profesional

**Desarrollo y promoción de nuestro talento:** Plan de Carrera y sucesión, Innovaweek, gestión del talento y evaluación del desempeño.

**Oportunidades de crecimiento:** reconocimientos, capacitación mensual optativa, capacitaciones especializadas, ascensos profesionales, convenios con universidades para el desarrollo profesional.

*Nuestra Estación GD cuenta con distracciones como lecturas, ajedrez, juegos de mesa, relajamiento con mandalas, entre otros.*





## CAPACITACIÓN

404-1, 404-2

Nuestra gente es nuestro principal activo y 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 reforzos 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 de 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.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



## 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.

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.





## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

403-2

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.

### ACCIDENTABILIDAD

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



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.

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.

Consecuentes con nuestro propósito de 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



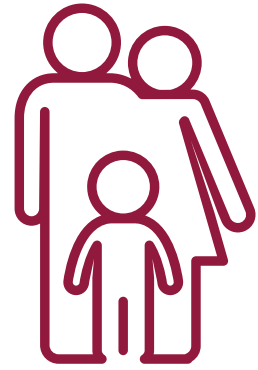
La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Grupo DIFARE cuenta con

**3,324 socios**

y ha dado créditos que suman **US\$ 4.1 millones.**







# 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.



**1,190**  
locales de Farmacias Cruz Azul, 250 de Farmacias Comunitarias y 87 de Pharmacy's en el cierre de 2018.



**US\$ 1.6 millones**  
hemos invertido en iniciativas sociales a favor de la comunidad en los tres últimos años.



**Vita Sanus**  
Banco de Medicinas tiene cobertura en las provincias de Guayas, Manabí, Santa Elena, El Oro y Pichincha.



# El Banco de Medicinas, un aliado que nos brinda tranquilidad



**Aracely Basurto**

Directora de FUVIDA (Fundación  
Aprendiendo a Vivir con Diabetes)

Nuestra principal preocupación es brindar Salud y Bienestar a nuestra comunidad. FUVIDA fue fundada por mí hace 23 años, cuando mi hija de dos años fue diagnosticada con Diabetes Tipo 1. Somos una organización dedicada a la educación en diabetes para las familias que viven con esta enfermedad. Nuestra misión es brindar facilidades y empoderar a las familias para que aprendan a vivir con esta condición a través de charlas, convivencias y campamentos.

El hecho de que exista el Banco de Medicinas ha llegado a palear en gran cantidad, hasta un 88%, que las familias se aseguren que tienen otra medicación que pueda mejorar su calidad de vida. Esta Fundación brinda un constante apoyo psicológico, emocional, social y terapéutico para más de 300 niños y jóvenes con diabetes.

Gracias al apoyo del Banco de Medicinas Vita Sanus damos más accesos a familias ecuatorianas, entregando medicinas gratuitas a nuestros beneficiarios.

# Farmacias

102-2

Nuestra cadena de salud se caracteriza por brindar a los consumidores el bienestar que ellos requieren en todo el 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.

Todas las marcas que pertenecen a la empresa realizaron más de 109 millones de transacciones durante 2018.

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.

## NÚMERO DE FARMACIAS Y LOCALIDADES

	2016		2017		2018	
	LOCALIDADES	NO. DE LOCALES	LOCALIDADES	NO. DE LOCALES	LOCALIDADES	NO. DE LOCALES
Farmacias Cruz Azul	183	1,009	183	1,041	188	1,190
Farmacias Comunitarias	123	114	123	185	123	250
Pharmacy's	14	75	14	81	14	87

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

3 SALUD Y BIENESTAR





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.

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 nuestra aplicación móvil, 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. **Geolocalizador:** 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.



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

.....

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

**3** SALUD Y BIENESTAR

# Vida Saludable para Todos

413-1

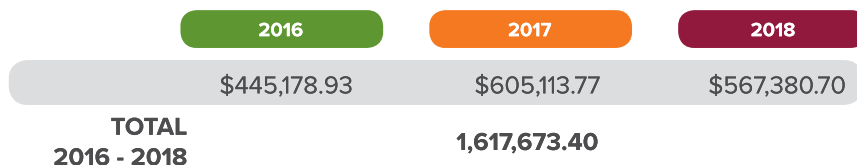
Nuestros esfuerzos van encaminados en ayudar a otras personas a mejorar su calidad de vida. Queremos contribuir con nuestra cadena de salud a poblaciones que tengan necesidades. Por ello, mantenemos en firme nuestro compromiso de invertir en la salud y bienestar. En los últimos tres años hemos destinado US\$ 1.6 millones de dólares en programas que buscan beneficiar a organizaciones con quienes tenemos objetivos solidarios en común.

## CAMPAÑA “DONA UNA VIDA”

En los meses de septiembre y diciembre nos unimos a la Cruz Roja Ecuatoriana en la campaña de donación de sangre “Dona por una vida”, en la que participaron nuestros colaboradores de Guayaquil y Quito.

Esta iniciativa solidaria nos permitió aportar a mejorar la salud de las personas que más necesitan.

### INVERSIÓN SOCIAL





## VITA SANUS BANCO DE MEDICINAS

413-1



**VITA SANUS**  
**BANCO DE MEDICINAS**

En julio de 2018, durante la Cuarta Rendición de Cuentas del Banco de Medicinas se presentó la nueva identidad corporativa bajo el nombre de 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. Esta nueva identidad permitirá fortalecer el posicionamiento e identificación de este programa social pionero en el país.

El programa es promovido desde el 2015 en alianza con Banco de Alimentos Diakonía. 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, entidad que destacó el impacto social, económico y ambiental de nuestro programa.

Como parte de las actividades del Banco, en junio se realizó una capacitación a los médicos de las organizaciones beneficiarias acerca del manejo de desechos hospitalarios que fue impartida por técnicos de la empresa GADERE.

El programa Vita Sanus ha beneficiado a más de **23 mil personas**

entregando 1,2 millones de unidades de medicamentos.

3 SALUD Y BIENESTAR





▼  
**Las niñas de Plan Internacional se tomaron el poder de DIFARE por unas horas y compartieron momentos de inspiración profesional con nuestro Presidente Ejecutivo.**



**MENTORING DIFARE**

413-1  
 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 aportando inspiración, seguridad y bienestar en el desarrollo y en su crecimiento integral.

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.

Como parte de las actividades, en septiembre las mentoras y las niñas participaron junto a CAF-Banco de Desarrollo de América Latina en el programa “Liderazgo para la Transformación”, con el propósito de identificar a líderes naturales con visión de país y valores democráticos, capaces de transformar la realidad política, social, económica de Ecuador.

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 tres gerentes de las áreas de Farmacias, Administración y Comunicación. En esta actividad 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.



**1er**  
**programa**  
 de mentorías  
 para  
 Niñas

**5** IGUALDAD DE GÉNERO



**Nuestros voluntarios de Quito participaron en la campaña de reforestación “Adopta un árbol”.**



**VOLUNTARIOS GD**

413-1

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
Participantes	74	81	100
Número de horas	1,183	1,205	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, 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 tercera 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.

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.



**230**

**colaboradores**

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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS





### NUESTRAS FARMACIAS Y SU APOORTE 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.

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.

Con Barcelona Spring Club y con el Club Liga Deportiva Universitaria, Farmacias Cruz Azul implementó la campaña Hinchta Saludable. El objetivo es que ellos sean agentes de cambio y promover espacios seguros con mensajes como: "Disfruta el partido sin violencia", "respeta la hinchada visitante". La campaña tuvo 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.

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

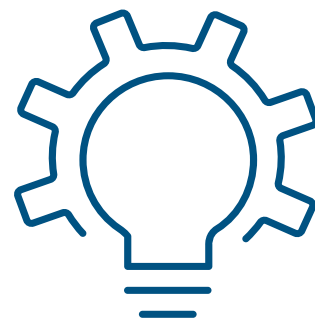
Desde el 2016, DIFARE participó como fundador del programa Re-Emprende de Reactivación Productiva, que pertenece a la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI) el cual busca impulsar a las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016 con asistencia técnica y financiamiento. Este programa 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.

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

3 SALUD Y BIENESTAR







# 3 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.



**4,500**  
puntos farmacéuticos y de consumo es el alcance de nuestra logística de distribución.



**2**  
Centros de Distribución en Guayaquil y Quito.



**70%**  
de reducción en la generación de desechos peligrosos desde 2016 y 67% en los no peligrosos.



# Seguiremos sumando esfuerzos



**Jorge Aráuz**

Gerente General Ecuador – Bolivia  
P&G Health

Uno de los objetivos de P&G Health es poder llegar con productos de primera calidad a los pacientes ecuatorianos. Nuestra alianza estratégica con Grupo DIFARE nos ha permitido hacer realidad este objetivo por medio de su amplia red de farmacias y su excelente distribución.

Como socios comerciales mantenemos objetivos en común, basados en innovación, desarrollo de categorías, búsqueda de oportunidades con una visión clara de crecimiento para ambos negocios.

Estamos seguros que con nuestra alianza estratégica, basada en nuestros valores corporativos, seguiremos sumando esfuerzos y dando lo mejor de ambas empresas para beneficio de la sociedad.



# Cadena de Suministro

102-9, 102-10

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.

## ESQUEMA DE ABASTECIMIENTO

PROVEEDORES DE PRODUCTOS



TRANSPORTE



MANOS DEL CONSUMIDOR



DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO



ENTREGA A PUNTOS MAYORISTAS Y MINORISTAS



Actualmente nuestras operaciones de suministro se concentran en 2 Centros de Distribución 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.

## RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y LOGÍSTICA

En 2018 emprendimos un proyecto corporativo de innovación tecnológica y de logística llamado innova-T GD que nos permitirá actualizar nuestros procesos, información, infraestructura y sistemas.

Las exigencias del mundo globalizado y digitalizado de la denominada cuarta Revolución Tecnológica, DIFARE canaliza a través de innova-T GD las acciones e iniciativas para aplicaciones y soluciones ganadoras para nuestros consumidores.

La transformación digital, empezó en la empresa con una nueva plataforma comercial y la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD.

# innova-T<sub>GD</sub>

### NUEVO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

En el marco del anuncio de la inversión de nuestra empresa en la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD (CDE), recibimos la visita del Ministro de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Pablo Campana, quien además de visitar los avances, constató el impacto que tendrá esta infraestructura en el mercado farmacéutico al

incorporar mejores prácticas de logística al país.

En la obra se han invertido 45 millones de dólares y su diseño corresponde a la última tendencia para este tipo de construcciones, que emplea además el uso de materiales amigables con el ambiente. Esta obra estará ubicada en el Km 19.5 vía a Daule, en un Parque Logístico de 218,000 metros cuadrados de extensión.



Nuestra flota  
recorre en promedio

**14,400**

**kilómetros**

en sus recorridos  
logísticos, cifra  
que no ha  
incrementado  
en los últimos años.

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES





## NUESTROS PROVEEDORES

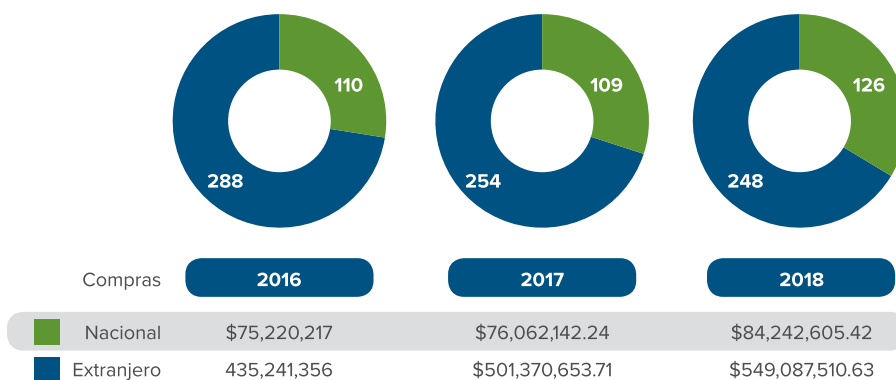
102-9, 102-10

Contamos con más de 1,000 empresas que nos proveen de productos para la venta en nuestros puntos, así como de servicios o insumos para el buen funcionamiento de nuestra operación. Nosotros los clasificamos en Proveedores para la Venta y Proveedores para el Consumo Interno.

### 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.

#### COMPRAS A PROVEEDORES PARA LA VENTA



▼ **Incremento de 16%** en el número de proveedores para la venta de origen ecuatoriano.





▼  
**100% de nuestros proveedores para el consumo interno son ecuatorianos.** A ellos les compramos más de US\$ 27.8 millones.



**COMPRAS A PROVEEDORES PARA EL CONSUMO INTERNO**

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

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



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.

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 Consciencia Ambiental

103-2, 302-1, 302-4

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 consciencia ambiental en nuestros Grupos de Interés.

## USO 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.

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.

### CONSUMO DE ENERGÍA\*

2016	2017	2018
15,122.24	15,125.35	11,820

\* En Kw

Conscientes de que el agua es un recurso que debemos proteger promovemos su optimización en 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%.

### CONSUMO DE AGUA\*

2016	2017	2018
47,012	74,265	71,907.71

\* En metros cúbicos

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

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





## EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS

306-2

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.

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.

## DESECHOS NO PELIGROSOS

MATERIAL	2016	2017	2018
Papel y Cartón	214.34	124.16	71.67
Madera	12.93	0.06	-
Plástico	7.85	10.75	5.20
Otros	-	-	-
Total	235.12	134.97	76.87

\* 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".

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.

Nuestras farmacias buscan fomentar la conciencia ambiental de nuestros consumidores poniendo a disposición de ellos tachos de separación de residuos, los cuales están ubicados en 216 locales de Farmacias Cruz Azul y en todos los locales de Pharmacy's.

En este periodo, se presenta una disminución del 53.91% en el rubro de luminarias, consideradas



**DESECHOS PELIGROSOS**

DESECHOS	2016	2017	2018
Hospitalarios	0.44	0.06	0.09
Lámparas fluorescentes	3.02	0.09	0.04
Medicamentos caducados	28.33	7.10	12.37
Chatarra electrónica	6.8	2.83	0.01
Otros:	3.95	0.08	0.06
<b>Total</b>	<b>42.54</b>	<b>10.15</b>	<b>12.58</b>

\* En toneladas

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, que 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.

Cabe destacar que en DIFARE buscamos generar conciencia 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.



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

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE





Farmacia  
**CRUZ**  **Azul**

Farmacia  
**ComanLara**



# 4 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.



## 18 años

promoviendo un modelo de negocios integrador. Hoy 1,195 franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias le pertenecen a emprendedores.



## 4 regiones

del país en las que estamos presentes con nuestras marcas.



## 3,598

empleos generados por las franquicias de nuestra empresa.



# Hemos sentido respaldo siempre



**Sofía Salas y David Olaya**  
Franquiciados Cruz Azul

Farmacias Soffys era muy conocida por las personas en Durán entre los años 1995 y 2000. Este local, que perteneció a mi familia, lo convertimos en un referente del sector en materia de salud.

En el año 2000 tomamos la decisión de incursionar en el modelo de franquicias propuesto por Farmacias Cruz Azul lo cual nos llevó a un crecimiento exponencial en varias zonas de Guayaquil y Durán.

Yo siempre les digo a nuestros colaboradores: Yo viví la experiencia que ustedes viven día a día en cada una de las farmacias. Siempre brindamos consejos a nuestros trabajadores sobre el manejo del establecimiento. Los impulsamos a mejorar cada día, los motivamos a que asuman los retos y que se visualicen en el futuro dentro de este mercado.

Gracias al acompañamiento de DIFARE hemos podido llevar el manejo de nuestras franquicias de manera empresarial, nos hemos sentido respaldados en todo momento y definitivamente nosotros hemos crecido.

Con el apoyo y respaldo de DIFARE hemos podido brindar acceso a las familias ecuatorianas, ofreciendo servicios de salud y comprometidos con el bienestar de la comunidad.



# Franquicias de Farmacias

102-2

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 los microempresarios y emprendedores farmacéuticos.



**1,190** locales en 2018

**US\$ 464.96** millones en ventas.

**2,968** puestos de trabajo generados.

**422** franquiciados

**202** localidades

Es la franquicia farmacéutica más grande del país, la cual se ha posicionado como un modelo de negocios integrador y solidario. Farmacias Cruz Azul ha sido reconocida en el mercado como dinamizadora 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.



# Me gustan los desafíos



**Ximena Lara**

Franquiciada Farmacias Comunitarias

Soy de la provincia de Bolívar, tenía 24 años cuando inicié mi trayectoria profesional en el ámbito farmacéutico. Primero trabajé en el local que pertenecía a mi hermano y tres años más tarde decidí abrir uno propio llamado Nueva Germania. Me gustan los desafíos y para crecer en el ambiente laboral elegí Farmacias Comunitarias hace nueve años.

Estoy segura que una de las ventajas de ser parte de la familia de Farmacias Comunitarias es el pertenecer a una empresa que nos brinda acompañamiento constante y beneficios para hacer crecer mi emprendimiento.

Yo me siento muy feliz porque confían en mí. Siento que Farmacias Comunitarias está siempre con nosotros. DIFARE promueve el desarrollo de pequeños emprendedores.



# Farmacias Comunitarias

**630**  
puestos de trabajo generados

**250 puntos de venta**

**100%**  
de los locales pertenecen a franquiciados

**123**  
localidades

**US\$ 17.5**  
millones en ventas

102-2

Este modelo de negocio busca posicionarse con factores diferenciadores hacia sus clientes y hacia los emprendedores. 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 que nuestra marca les brinda. Para los emprendedores farmacéuticos es una opción de inversión segura, con garantía de abastecimiento, mayor trazabilidad y control de medicamentos.

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





# Formación Especializada

404-2

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  
comparten sus  
conocimientos  
con aquellos  
que recién  
comienzan en  
el negocio.

4 EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



# Compromisos cumplidos

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

# Compromisos 2019

- ▶ Incorporar más emprendedores a la marca Farmacias Comunitarias.
- ▶ Farmacias Comunitarias trabajará en más campañas de salud, como parte de las actividades internas y de aporte a la comunidad.
- ▶ Ampliaremos la cobertura de Vita Sanus a otras ciudades, así como el número de laboratorios aliados.
- ▶ Contaremos con un Plan de Fidelización de Farmacias Cruz Azul e implementaremos la categoría de Amigos con patas y del Adulto mayor.
- ▶ Implementaremos el Plan de Carrera a niveles de mandos medios.
- ▶ Incrementar el número de Voluntarios GD.
- ▶ Participación en Mesas de Trabajo de los ODS.
- ▶ Participación en un estudio sobre erradicación de la violencia femenina.
- ▶ La Cooperativa de Ahorro y Crédito realizará un estudio de impacto socio económico a un grupo de socios Guayaquil Quito.
- ▶ La Cooperativa de Ahorro y Crédito DIFARE realizará charlas y talleres de economía familiar y microemprendimientos.
- ▶ Implementación de contenedores en oficinas, para el acopio de papel para reciclaje.
- ▶ Participaremos en iniciativas vinculadas a los Derechos Humanos.

# Índice de Contenidos

## GRI

102-55

### GRI 102 Contenidos Generales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000	
102-1	Nombre de la organización	6			Gobernanza	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 37, 57, 59				
102-3	Ubicación de la sede	19				
102-4	Ubicación de las operaciones	19				
102-5	Propiedad y forma jurídica		Sociedad Anónima			
102-6	Mercados servidos	16				
102-7	Tamaño de la organización	16				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	27			Prácticas Laborales	
102-9	Cadena de suministro	47, 51			Prácticas Justas de Operación	
102-10	Cambios significativos en la operación y su cadena de suministro	47, 51				
102-11	Principio o enfoque de precaución		Se lo aplica al momento de cumplir la legislación ambiental que ya tiene contemplado este principio.		Ambiente	
102-12	Iniciativas externas	19		ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	Declaración de Adhesión al Pacto Mundial	Gobernanza
102-13	Afiliación a asociaciones	19				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	18			Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	

## GRI 102 Contenidos Generales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000
102-18	Estructura de gobernanza	23			
102-40	Lista de grupos de interés	12			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	27	No hay negociación colectiva		
102-42	Identificación selección de grupos de interés	11			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11, 12			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10, 12			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	22	DIFARE S.A		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	10			
102-47	Lista de los temas materiales	10			
102-48	Reexpresión de la información		No hay reexpresiones de información		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	8	No hay cambios		
102-50	Periodo objeto del informe		2018		
102-51	Fecha del último informe		2017		
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad	8			
102-55	Índice de contenidos GRI	62			
102-56	Verificación externa		No se ha sometido a verificación externa		

### GRI 103 Enfoque de Gestión

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 14, 16				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	14, 16, 51				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	14, 16				

### GRI 200 Económicos

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000
201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	22		ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación	27				Prácticas Laborales
204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	51		ODS 12: Producción y consumo responsable		Prácticas Justas de Operación

### GRI 300 Ambientales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000
302-1	Consumo energético dentro de la organización	51		ODS 7: Energía asequible y no contaminante	<p><b>Principio 7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	Medio Ambiente
302-4	Reducción del consumo energético	51				
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	52		ODS 12: Producción y consumo responsable		



## GRI 400 Sociales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ISO 26000	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	29, 31		ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	<p><b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p> <p><b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>	Prácticas Laborales
403-2	Típos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laboral o enfermedad profesional	33				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	32		ODS 4: Educación de calidad		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	34, 60				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	14, 27		ODS 5: Igualdad de género		
413-1	Operaciones con participación de comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	39, 40, 41, 42		ODS 3: Salud y bienestar	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	



**Diseño y Diagramación**

[www.JAG.media](http://www.JAG.media)

**Asesoría Técnica**

YPSILOM

**Impresión**

XXX

Impreso con papeles



# GD DIFARE G R U P O

[WWW.GRUPODIFARE.COM](http://WWW.GRUPODIFARE.COM)



**Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A.**

Urb. Ciudad Colón, Mz 275, Solar 5, Etapa III  
Edificio Corporativo 1. Guayaquil-Ecuador  
Teléf.: (593) 4 3731390



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de la Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.