

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

2019



IMPULSANDO
A LA COMUNIDAD



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

2019



Así celebramos nuestros 35 años





1	Mensaje del Presidente del Directorio	06
	Mensaje del Presidente Ejecutivo	08
	Acerca de este Informe	10
2	Empresas GD	12
	Modelo de Sostenibilidad GD	24
	GD en pocas palabras	42
	Sostenibilidad Económica	44
3	Gente Inspirada y Comprometida	48
4	Salud y Bienestar para la Comunidad	66
5	Operaciones Eficaces y Sostenibles	82
6	Negocios Inclusivos y Solidarios	98
	Compromisos	106
	Índice GRI	108

Mensaje del Presidente del Directorio

GRI 102-1, 102-2, 102-14

Estimados amigos y aliados estratégicos:

DIFARE es un emprendimiento familiar que iniciamos en 1984 junto con mi esposa, y que hoy es una realidad de 35 años, con proyecciones importantes para el futuro.

Mucha gente me ha preguntado porqué el éxito de DIFARE en este tiempo, para mí la clave fue que siempre estuve preparado para asumir y pelear los retos que se presentaban cada día.

Fui contador durante 9 años en varias empresas donde obtuve formación y experiencias, donde aprendí la importancia de brindar el mejor trato a los clientes. Es por ello que, desde el año 1986, implementamos en DIFARE sistemas para atender a los clientes que realmente fueron importantes en nuestro crecimiento.

Y es que el enfoque de dar un servicio de calidad fue clave. Logré transmitir esa forma de trabajo a toda nuestra gente y en la visión del negocio. Nos comprometimos con el éxito del cliente, es decir, si ellos salían adelante, nosotros también junto con ellos. Mi premisa siempre fue trabajar bien para quien servimos, ese fue el motor de nuestro éxito, y continuamos con la misma forma de pensar.

Este año culminamos la construcción de nuestro Centro de Distribución Especializado, moderno, de altísimo nivel y lo hemos realizado con gente ecuatoriana, asesorados por las empresas extranjeras Knapp y Sobex. Espero que estas instalaciones las puedan ver todos los que necesiten inspirarse para que puedan construir e implementar cada vez algo mejor. Nuestro compromiso sigue vigente para impulsar el desarrollo del país y aportar por un Ecuador sostenible, equitativo y más saludable, como todos lo soñamos.

Agradezco a todos nuestros grupos de interés por haber confiado en DIFARE y darnos la oportunidad de servirlos durante estos años. Un agradecimiento especial a nuestros colaboradores a quienes los reconocemos como “Piel GD”, ellos son una parte fundamental en el crecimiento y desarrollo de nuestra empresa.

Con estas líneas, invito a todos los emprendedores a seguir trabajando y moviendo el mundo, es nuestra obligación. Tenemos la suerte de ser ecuatorianos, vivir y trabajar en un país de soñadores, lleno de oportunidades, donde he invertido y continuaré invirtiendo.

CARLOS CUEVA GONZÁLEZ



Mensaje del Presidente Ejecutivo

GRI 102-1, 102-2, 102-14

Con mucho agrado les presento nuestro séptimo Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de DIFARE donde compartimos con ustedes nuestra gestión realizada en 2019, encaminada al mejoramiento de la calidad de la salud y el bienestar de las personas.

En este periodo hemos contribuido con el sector farmacéutico y de consumo a través de diversas iniciativas en el ámbito económico, ambiental y social, que están detalladas a lo largo de este reporte.

Tenemos 35 años aportando al mejoramiento de la salud del Ecuador. Celebramos estas décadas con una campaña que destaca el impulso diario de nuestro personal, que aporta de forma continua al crecimiento y progreso social de nuestro negocio farmacéutico y de la comunidad con la que nos hemos comprometido.

Somos un conjunto de empresas con capital ecuatoriano que cambió la historia del sector farmacéutico a través de la creación de la primera franquicia de farmacias, bajo el modelo de negocios inclusivos. Hoy nuestras marcas Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias han desarrollado a 767 emprendedores farmacéuticos para construir bienestar en 186 localidades.

En este reporte queremos presentarles también a las empresas que conforman el Grupo DIFARE y cumplen un rol primordial en la generación de empleo, así como las acciones concretas que contribuyen con las 38 metas de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales los verán detallados a lo largo de este informe.

Nos sentimos orgullosos de culminar la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD, que representó una inversión de US\$ 45 millones y está a la vanguardia de las necesidades logísticas de nuestro negocio. Esta inversión representa un avance positivo en nuestro sector y en todos aquellos que se sirven de nosotros para el transporte de sus productos.

Continuamos impulsando el desarrollo de nuestro personal, la Piel GD, que en 2019 llegó a 3,926 colaboradores. Nos preocupamos por brindarles espacios de desarrollo profesional adecuados, a través de estímulos que complementan su remuneración económica y que les brindan incentivos de manera integral.

Adicionalmente, apoyamos el empoderamiento femenino y la igualdad de género, pues consideramos que no es únicamente un derecho humano fundamental, sino que es el camino idóneo para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Las mujeres desempeñan un papel fundamental para la sociedad. En DIFARE no solo promovemos el empleo para ellas, que representan más de la mitad de nuestro personal, sino que apoyamos iniciativas que les brinden desarrollo en todas las etapas de sus vidas. Quisiera destacar este año la inauguración de la primera sala de lactancia en nuestras oficinas y nuestra contribución con dos estudios de impacto contra la violencia de género.

Continuamos impulsando el primer Banco de Medicinas VITA SANUS, que en 4 años alcanzó un total de 2 millones de medicinas entregadas gratuitamente a personas en

situación de vulnerabilidad y que aportan principalmente con el tratamiento de enfermedades catalogadas catastróficas, crónicas, agudas y graves.

Estamos convencidos que las empresas juegan un papel fundamental en el cumplimiento de los ODS. Es alentador encontrar sinergias en favor de la comunidad y saber que además de contribuir a la agenda 2030, estamos construyendo una cultura de trabajo en equipo y consecución de objetivos en común. Esto evidencia la importancia de fomentar las alianzas que persiguen un enfoque sostenible, y fortalecen las iniciativas de bienestar que desarrollamos en favor de esta y las futuras generaciones.

Muchos otros detalles de nuestro triple impacto en lo económico, ambiental y social los verán en este documento de manera destacada en cada sección. La finalidad es brindarles a ustedes, nuestros lectores, una muestra gráfica de los resultados y las oportunidades de mejora identificadas en nuestra cadena de valor.

Con aprecio,

CARLOS CUEVA MEJÍA



Acerca de este informe

GRI 102-54

Nuestro reporte consta de seis capítulos y su contenido ha sido organizado de acuerdo con nuestro Modelo de Sostenibilidad GD. En concordancia con nuestro compromiso con la Agenda 2030, también comunicamos las acciones que hemos realizado para alcanzar las metas propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este periodo hemos agregado la información relacionada con las empresas que forman parte de nuestro Grupo. También encontrarán un detalle donde se resume el triple impacto (económico, ambiental y social) de nuestra gestión en cada una de las áreas donde nos desempeñamos.

Este es nuestro séptimo Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad que muestra los resultados de las Empresas GD desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Este documento se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Por segundo año

consecutivo, suscribimos los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, por lo que este informe constituye nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP).

En su redacción, hemos optado por usar un lenguaje inclusivo de género, con el objetivo de plasmar nuestro compromiso con una sociedad más equitativa desde el punto de vista comunicacional. Esto se verá reflejado en el uso del género neutro y del (*) asterisco cuando sea necesario. En la versión audiovisual de este reporte hemos utilizado el lenguaje de señas por varios años consecutivos.

Nos gustaría conocer sus apreciaciones sobre nuestra labor, por lo que ponemos a disposición de ustedes el correo rc.sostenible@grupodifare.com para comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora.

* Uso de lenguaje inclusivo.



“He sido testigo del enorme esfuerzo que realiza el Grupo DIFARE por garantizar el bienestar de sus colaboradores, y de su operación responsable”.



Iván Ontaneda Berrú

**MINISTRO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR,
INVERSIONES Y PESCA**

Ecuador se sostiene sobre sus industrias; generan empleo y producen valor. Y como ecuatoriano, nada me enorgullece más que ver empresas comprometidas con su país; trabajando por y para él.

He sido testigo del enorme esfuerzo que realiza el Grupo DIFARE diariamente por garantizar el bienestar de sus colaboradores, y para operar responsablemente dentro de sus comunidades.

Sus líneas de negocios y sus proyectos involucran un alto componente de tecnología e innovación, manteniéndolos a la vanguardia del sector farmacéutico. Es una empresa que invierte y crece en Ecuador, el Centro de Distribución Especializado GD lo demuestra.

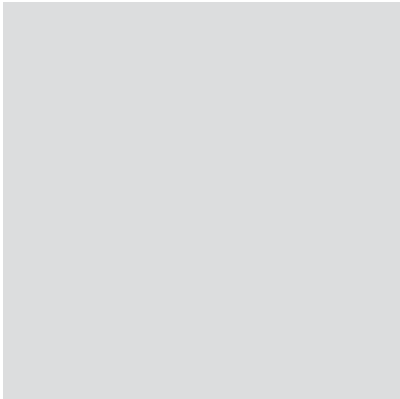
El Grupo DIFARE es sinónimo ejemplar de responsabilidad social y compromiso, y por ello le agradecemos.



Empresas GD

GRI 102-5, GRI 102-6

Somos un conjunto de empresas de capital ecuatoriano que durante 35 años hemos afianzado, mediante la gestión sostenible y la innovación, nuestro rol dentro del mercado farmacéutico, de consumo y de bienestar integral.



DYVENPRO es una de las empresas de Grupo DIFARE dedicada al desarrollo de marcas propias y de terceros bajo el esquema de representaciones.

Ofrece un servicio completo que abarca desde la importación, logística, generación de demanda, hasta su distribución. Cuenta con un portafolio de más de 900 productos divididos en las siguientes categorías:

- Éticos
- OTC (*Over the Counter*)
- Genéricos
- Consumo
- Especialidades

Entre las marcas más emblemáticas están: Mentol Chino, Menticol, Vaporex, Cipran, Profinal, Ton-was, Inflalid, Clavoxine, Caverta, Hepagen y Flukit. También comercializamos otras con innovaciones para el bienestar como WANA BANA, un *snack* saludable de puré de fruta.

Desde 2019, la empresa implementó una estrategia para ampliar este portafolio, logrando nuevas representacio-

nes con laboratorios farmacéuticos y marcas de consumo mo importantes.

Esta empresa también considera el apoyo a la industria ecuatoriana, pues el 40% de las ventas de productos comercializados son de fabricación nacional.

Misión:

Ser una empresa de representaciones, líder y referente en el sector de la salud y bienestar, especializada en el desarrollo de marcas, con servicios a la medida por categorías y canales, con altos estándares éticos, de calidad y cumplimiento; comprometidos con el éxito de nuestros socios estratégicos.

Aportes sociales:

Donación medicamentos y suplementos alimenticios al Banco de Medicinas VITA SANUS.



Se encarga de la atención a los segmentos masivos de distribución del canal tradicional, esto incluye: distribuidores, mayoristas de consumo, autoservicios independientes y tiendas de barrio.

Cuenta con un portafolio de productos en las categorías de cuidado personal, cuidado del hogar, alimentos, bebidas entre otros.

Misión:

Ser un operador comercial de consumo que genera valor para nuestros socios comerciales, brindando un surtido de productos con una entrega oportuna, logrando el éxito de nuestros clientes.

Aportes sociales:

Durante 2019 la empresa donó productos de consumo masivo al Banco de Alimentos Diakonía.





Cumple la función de comercialización y distribución de reactivos, equipos de laboratorio clínico y dispositivos médicos.

Esta empresa brinda soluciones en el ámbito del diagnóstico clínico y para los Bancos de Sangre del país.

Misión:

Proveer soluciones confiables en el sector diagnóstico, enfocado en brindar la mejor experiencia de servicio al cliente.

Aportes sociales:

En 2019 realizó la donación de una lámpara de hendidura más sus accesorios a la Fundación FORAF. Participó además en la campaña de donación de Sangre realizada en el Hospital Militar y la Cruz Roja en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Está presente en el grupo desde 2018 con el objetivo de comercializar medicamentos e insumos en el mercado institucional. Tiene como clientes a varias entidades públicas a nivel nacional, que demandan productos farmacéuticos. Cuenta con alianzas estratégicas con laboratorios, además que, dentro de su gestión, contempla manejo administrativo y logístico de los procesos del Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP).

En 2019 emprendieron un proyecto de digitalización de sus procesos, con el propósito de optimizar sus recursos evitando el consumo de papel.

Misión:

Somos una empresa de distribución de medicina e insumos médicos a nivel nacional, abasteciendo el mercado institucional público, comprometidos con la calidad de vida, con la provisión de productos que se adapten a la necesidad y teniendo como prioridad la satisfacción del cliente.

Aportes sociales:

Contribuyó con campañas médicas con el Municipio de Arajuno (provincia de Pastaza) a través de brigadas, entrega de medicinas e insumos.



Nacimos hace 35 años con el objetivo de contribuir con la salud y el bienestar de los ecuatorianos, mejorar su calidad de vida a través de la distribución de medicamentos, el desarrollo de un modelo de Negocios Inclusivos con Farmacias Cruz Azul y posteriormente con Farmacias Comunitarias.

Actualmente somos propietarios también de la cadena de farmacias Pharmacy's, consolidándonos como el líder en el sector, con presencia en las 4 regiones del Ecuador.

Propósito:

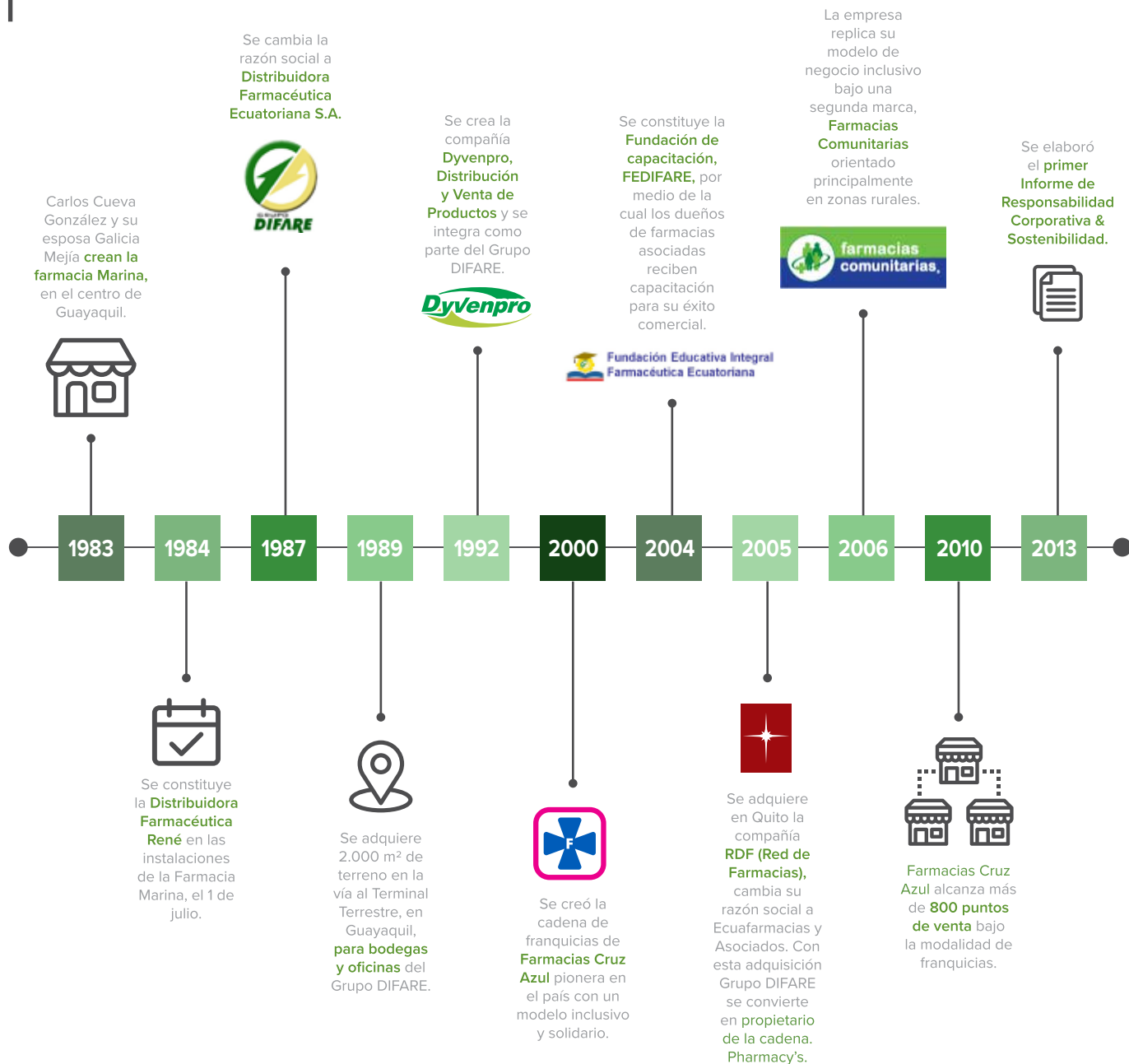
Trabajamos para mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo.

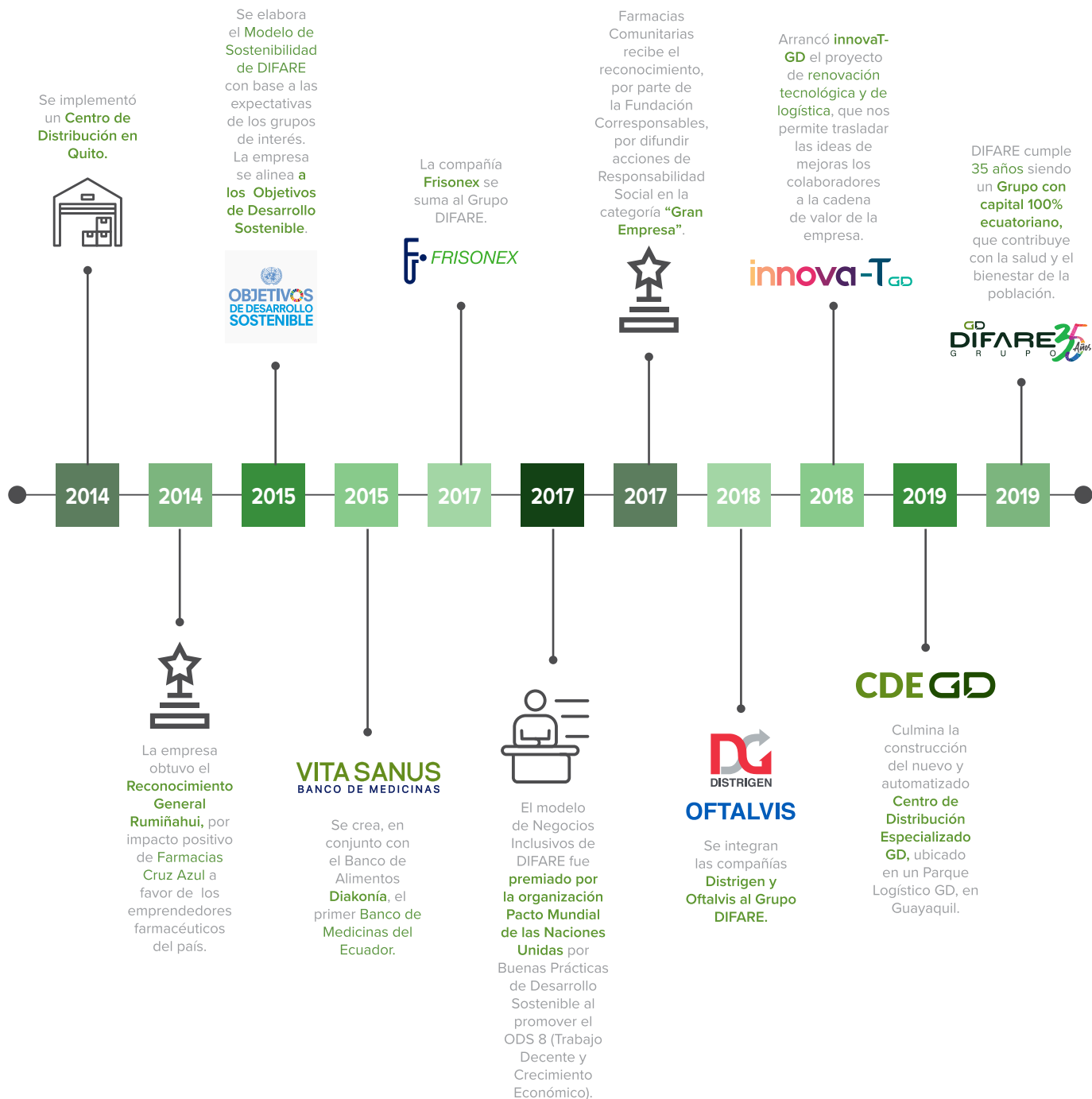
Aporte social:

Contamos con programas enfocados en el bienestar integral de la comunidad, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Historia





Empresas GD en los Rankings

El desempeño de las empresas de nuestro Grupo ha sido reconocido por diversas organizaciones y medios de comunicación que realizan estudios del sector. En 2019, hemos destacado en:

DIFARE - Ranking		Fuente
1	Categoría Farmacias	Revista Ekos
1	Sector salud	Revista Vistazo
2	Empresas del sector farmacéutico	Merco
4	25 empresas guayaquileñas que generan más ventas	Diario El Universo
8	1.000 empresas más grandes	Revista Ekos
11	500 empresas más grandes	Revista Vistazo
16	25 empresas guayaquileñas mayores pagadoras de impuestos	Diario El Universo
23	Reputación Corporativa	Merco

DYVENPRO - Ranking		Fuente
312	500 empresas más grandes	Revista Vistazo

Reconocimientos Recibidos

El presidente del Directorio del Grupo DIFARE, Carlos Cueva González, se ubicó en el puesto #9 del Top 100 de Líderes con Reputación Corporativa 2019, realizado por Merco, escalando 12 puestos con relación al 2018. Merco es una publicación empresarial de evaluación reputacional que se basa en una metodología *multistakeholder*, y que publica sus estudios anualmente.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Guayaquil le otorgó el mérito a la Innovación empresarial en la industria farmacéutica por su trayectoria y aporte al desarrollo del comercio en el país.

Otros galardones

Nuestra empresa ha sido reconocida por diversas organizaciones en el ámbito de la responsabilidad social, buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional, así como en el área de talento humano. Pharmacy's mantuvo, por tercer año consecutivo, el Sello Inclusivo por sus acciones relacionadas por la inclusión social.

- DIFARE obtuvo el 2do lugar Reconocimiento General Rumiñahui a las buenas prácticas de Responsabilidad Social, otorgado por el Gobierno de Pichincha.
- Reconocimiento “Buenas Prácticas Empresariales en Seguridad y Salud Ocupacional”, entregado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



- Premios Ei “Aliado Más Comprometido 2019 Costa”, de la Corporación para el Emprendimiento y la Innovación.
- Reconocimiento por buena práctica que mejoran el clima laboral, de Expo Capital Humano, por la iniciativa Estación GD.
- Sello Inclusivo, dado por la Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por las buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social en los locales de Pharmacy's. Este reconocimiento lo ha recibido nuestra marca desde hace 3 años.

Nuestras oficinas

GRI 102-3



Afiliaciones

GRI 102-12, 102-13, 102-16

Cultivamos relaciones positivas con organizaciones e instituciones con las que compartimos objetivos en favor del crecimiento del sector y de la sociedad.

Formamos parte los siguientes gremios:

- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio de Quito
- Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio AMCHAM
- AEI- Alianza para la Innovación y Emprendimiento.
- CERES – Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
- Corpei
- Pacto Global Ecuador
- Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
- Asociación de Laboratorios Farmacéuticos del Ecuador (ALFE).

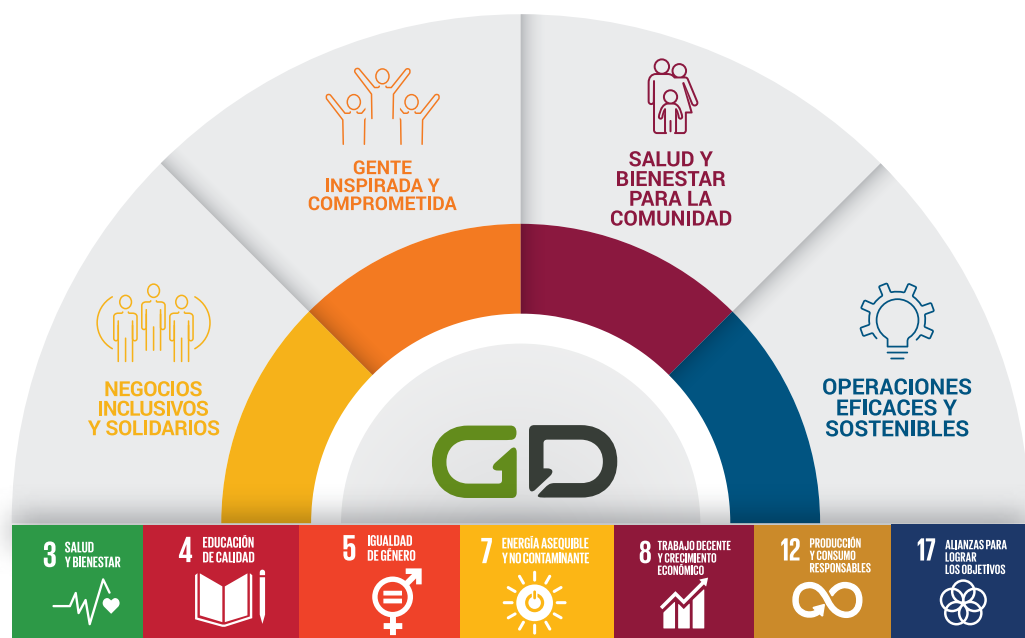
Desde 2019 formamos parte del Comité Ejecutivo de AMCHAM en calidad de director suplente y somos parte del Comité de Sostenibilidad de dicha organización, desde 2017.

En CERES, cumplimos un año en la Junta de Directiva con el objetivo de colaborar con la promoción de la sostenibilidad en los diferentes grupos de interés, como la academia, ONGs, organismos de control, para desarrollar políticas para las buenas prácticas de responsabilidad corporativa, entre otros.

También formamos parte del Consejo Estratégico de DIAKONÍA, desde el año 2016, donde aportamos con ideas que ayudan a construir la estrategia de comunicación de la organización.

Somos miembros de Pacto Global. Continuamos con nuestra participación en la mesa de trabajo del ODS 3, y desde 2019 integramos los grupos de trabajo correspondientes al ODS 8 y 5.

Modelo de Sostenibilidad GD



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. En este contexto, se establecieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que a su vez conforman 169 metas específicas que deben alcanzarse hasta el 2030.

Como empresa, fuimos una de las pioneras en Ecuador en identificar los ODS que se alinean a nuestro propósito. En 2019 contribuimos con 38 metas de 7 objetivos, a través de acciones concretas que están detalladas a lo largo de este documento y que reflejan nuestro compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

122 colaboradoras accedieron a la licencia materna en 2019 contribuyendo con la recuperación de la madre en la etapa de post parto, así como el adecuado desarrollo del recién nacido en sus primeros meses de vida.



Nuestra Empresa GD, **Dyvenpro**, pone al alcance del consumidor **productos que colaboran con la nutrición del recién nacido**. Adicionalmente, nuestras farmacias cuentan con **programas** destinados a brindar información y descuentos orientados al **cuidado de menores de 5 años**.



Oftalvis contribuyó con **brigadas médicas y entrega de productos** para el Municipio de Arajuno (provincia de Pastaza).

Nuestras farmacias cuentan con **campañas permanentes orientadas al cuidado familiar**, en edades tempranas.

Pharmacy's apoyó la **campaña con propósito** organizada por la Cruz Roja Ecuatoriana, **que promovió productos orientados a la salud sexual y reproductiva de la comunidad**.

Realizamos **campañas de prevención y control de las principales enfermedades que afectan a la población** y nos sumamos a **iniciativas** que abordan temáticas **relacionadas a la salud**, dirigidas a colaboradores, a la comunidad médica y sociedad en general.



En nuestras farmacias ponemos al alcance del consumidor **productos que promueven la salud sexual y reproductiva responsable**.



A través del **Primer Banco de Medicinas Vita Sanus**, damos acceso a productos de bienestar a personas en situación de vulnerabilidad en 6 provincias del país.

Brindamos a nuestros colaboradores exámenes médicos pre y post ocupacionales, así como un seguro médico privado con facilidades para **adquirir medicinas, servicios y vacunas seguras y eficaces.**

Nuestra empresa Dyvenpro pone al alcance del consumidor **las medicinas necesarias para tratar enfermedades relacionadas con el SIDA**, así como productos para prevenirlas. **Realizamos campañas de concienciación sobre esta enfermedad a nuestros colaboradores.**



Nuestra empresa **promueve la contratación, el desarrollo capacitación y retención de personal de apoyo médico** como doctores, enfermeras, equipo de seguridad y salud ocupacional, y químicos farmacéuticos.

Metas:

- 3.1 Reducir la tasa mundial de mortalidad materna.
- 3.2 Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal y la mortalidad de niños menores de 5 años.
- 3.3 Poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua.
- 3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles, promover la salud mental y el bienestar.
- 3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas y el consumo nocivo de alcohol.
- 3.7 Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.
- 3.8 Lograr la cobertura sanitaria, en particular la protección contra los riesgos financieros; el acceso a servicios de salud y el acceso a medicamentos y vacunas.

Contamos con charlas dirigidas a nuestros colaboradores sobre **prevención en el uso de sustancias y alcohol**. Nuestro Código de Ética también hace mención a la prohibición de su uso.

Frisonex, parte de nuestro grupo, trae al mercado **reactivos para la detección de enfermedades**.



- 3.a Fortalecer la aplicación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco.
- 3.b Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos para las enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- 3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo.



Renán Villieu

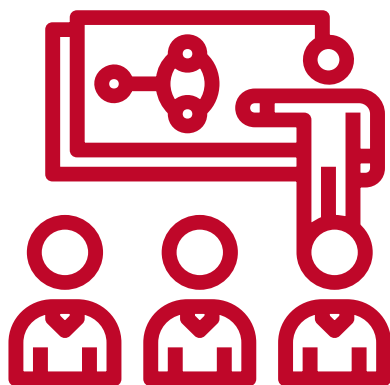
GERENTE GENERAL FRESENIUS KABI – ECUADOR

“Enfocados en nuestra filosofía denominada “Cuidado de la Vida” hemos buscado aliarnos con el Banco de Medicinas Vita Sanus, una organización que representa un aporte integral en el ámbito social, económico y ambiental de diferentes grupos de personas de escasos recursos a nivel nacional.

Sabemos que nuestro aporte con productos farmacéuticos y nutricionales está llegando a los sectores más vulnerables del país, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Seguros de que esta labor seguirá adelante en pro de la salud de las personas, Fresenius Kabi extiende total confianza al Banco de Medicina Vita Sanus por esta gran labor. Al ser un aliado estratégico, reiteramos que nuestro compromiso con la comunidad se cumple a cabalidad y de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.”

La consecución de una educación de calidad, es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible.

Nuestros **colaboradores hacen las veces de facilitadores**, quienes al tener su formación profesional y experiencia previa dando capacitaciones **están replicando ese conocimiento al resto**.



Contamos con **convenios con universidades** de prestigio en el país, y brindamos espacios y **facilidades financieras** para que **nuestros colaboradores** puedan culminar su educación universitaria o acceder a **especializaciones**.

Nuestra **Fundación Educativa FEDIFARE** asegura el acceso a competencias necesarias de **formación especializada para el empleo** en el sector farmacéutico.



Somos fundadores de la **iniciativa Unidos por la Educación**, impulsada por el Consorcio Nobis y que trabaja para **dar oportunidades y desarrollo educativo**.

Más de **21 mil personas** han recibido **capacitaciones técnicas** y especializadas en el sector farmacéutico a través de la **Fundación Educativa FEDIFARE**.

Metas:

- 4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y mujeres a una formación profesional de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
- 4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos con competencias necesarias para acceder a empleo, un trabajo decente y al emprendimiento.
- 4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables.
- 4.6 Asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.
- 4.c Aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, en los países en desarrollo.



Ab. Marcelo Torres Bejarano

RECTOR INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HUMANE

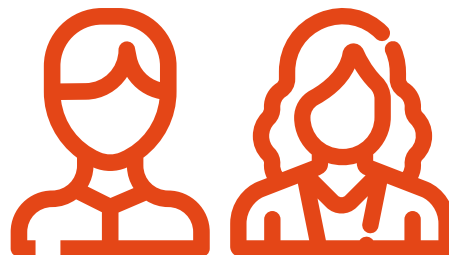
En HUMANE INSTITUTO DE NEGOCIOS, nos consideramos un socio estratégico del Grupo DIFARE para la formación profesional de sus colaboradores con un enfoque de desarrollo integral de la persona.

Trabajamos juntos desde 2016 y nos enorgullece decir que hemos culminado el primer Programa de Validación de Experiencia Profesional dentro de una Carrera Tecnológica de Administración de Empresas de 3 años, que incluye contenidos *Taylor-made*, modalidades presencial y presencial-virtual, así como el soporte a los participantes para mantener el necesario equilibrio familia-trabajo-estudio, a través de nuestros procesos de *coaching* integrados en la oferta académica.

Es justo decir que la gestión de responsabilidad corporativa que realiza DIFARE para sus colaboradores es extraordinaria, al cubrir el 100% de la colegiatura de más de 70 colaboradores por 3 años consecutivos.

La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Desde el año 2017, nuestro programa **Mentoring DIFARE** vinculado al movimiento “**Por Ser Niña**” de **Plan Internacional** busca contribuir con la **no-discriminación de las infantes**, adolescentes y mujeres, asegurando su participación y logrando la **igualdad de oportunidades**, gracias a la **cercanía con mujeres profesionales** que comparten experiencias con adolescentes aportándoles bienestar, salud mental, emocional y social.



Fuimos parte de las empresas que colaboraron **con 2 estudios de impacto** relacionados **con la violencia de género** realizados por PreVimujer, GIZ y Fundación CARE.



Formamos parte de la **campana Mujeres sin Violencia** cuya finalidad fue que las organizaciones trabajen en acciones que promuevan la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

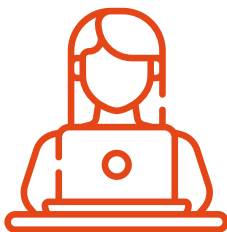
Realizamos acciones en dos **fechas simbólicas de la lucha por los derechos de las mujeres**, el 25 de noviembre y el 8 de marzo, tanto a nivel interno, como hacia el público en general.

Utilizamos las tecnologías de la información al alcance de nuestras manos, y de nuestras mentoreadas de Plan Internacional, **para mantener el contacto y transmitir los conocimientos adquiridos.**



Ponemos al alcance del consumidor productos que aseguran la salud sexual y reproductiva. Somos respetuosos con cada una de las creencias y opciones que toman las mujeres en lo relacionado con su bienestar físico, emocional, mental y social relacionado con la sexualidad.

El 66% de las Farmacias Comunitarias le pertenecen a **mujeres emprendedoras.**



Metas:

- 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra mujeres y niñas en todo el mundo.
- 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado.
- 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- 5.6 Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva; y los derechos reproductivos según la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales.
- 5.b. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.



Xavier Romero

ASESOR TÉCNICO – MEDIDAS DE PREVENCIÓN PRIMARIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES - PROGRAMA PREVIUMUJER

Grupo DIFARE participó, con un grupo de empresas seleccionadas del país, en la realización del primer estudio de costos empresariales de la violencia contra las mujeres en relaciones de pareja, que ha permitido, por un lado, evidenciar el significativo impacto económico que esto representa para este sector, al mismo tiempo que devela el ser una problemática que no es ajena a l*s empleadores.

A partir de esta participación, grupo DIFARE se vinculó con mucha fuerza en nuestra campaña permanente de sensibilización “Mujeres sin violencia: ¡Así gana Ecuador!”, en la que contamos con el respaldo de su principal personero, el Sr. Carlos Cueva, quien, a través de un video, patentizó, junto con otros altos directivos de empresas, su compromiso por trabajar en la eliminación de este problema social y de salud pública. Vale resaltar que, además, realizaron acciones en dos fechas simbólicas de la lucha por los derechos de las mujeres, el 25 de noviembre y el 8 de marzo, tanto a nivel interno, con sus colaboradoras y colaboradores; como hacia el público en general, a través de publicaciones en redes sociales. Desde PreViMujer – GIZ, saludamos su compromiso por prevenir la violencia contra las mujeres, y nos complace mucho fortalecer esta línea de cooperación conjunta.

Energía asequible y no contaminante. La energía sostenible es una oportunidad que transforma vidas, economía y el planeta.

Realizamos una **auditoría energética** en el edificio matriz, en **Guayaquil**, para determinar en qué procesos podemos mejorar a nivel del consumo de recursos.



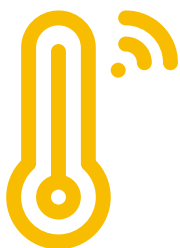
Las instalaciones cuentan con **sistemas de climatización eficientes, iluminación LED y películas** para control de radiación en ventanas en el edificio matriz, en Guayaquil.



En 2019 contamos con **225 puntos de venta** con iluminación LED en todo el país.

Organizamos **la Feria Green DIFARE**, un evento que **promueve el uso de energía renovable** a nivel de nuestros grupos de interés.





Realizamos la regularización de termostatos programables en los puntos de venta con el objetivo de determinar oportunidades de optimización.

Metas:

- 7.2 Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.
- 7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de eficiencia energética.



Cristina Garzosi

AUDITORA - PE, MS, LEED AP BD+C, ID+C

Las instalaciones de DIFARE y sus mejoras en el ámbito de la eficiencia energética demuestran el compromiso de esta compañía con el medio ambiente.

La implementación de las medidas de eficiencia energética representa más de un 25% de ahorro en el consumo. DIFARE continúa buscando nuevas formas de mejorar incluyendo, entre otros, la instalación de sistemas de energía renovable y diseño pasivo de sus construcciones.



Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente.

Somos una empresa que brinda **oportunidades de desarrollo a las mujeres**. Contamos con más del 51% de personal del sexo femenino en nuestra empresa.

Emprendimos, desde 2018, un **proyecto corporativo de innovación tecnológica** y logística el cual nos está permitiendo estar a la **vanguardia de las exigencias del mundo globalizado**.



Nuestra Marcas **Cruz Azul, Farmacias Comunitarias** han **brindado** oportunidades de **empleo directo** e indirecto y desarrollo a más de **3,500 personas en 2019**.

Promovemos el **consumo eficiente de recursos** a través de la **digitalización de los procesos**, y el uso de **materiales reciclados** para desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.



Garantizamos el acceso a un ambiente de trabajo óptimo, brindando oportunidades de trabajo a todas las personas, incluyendo aquellos con discapacidad. En 2019 contamos con **4,291 colaboradores** en nuestras Empresas GD.

Metas:

- 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.
- 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica e innovación.
- 8.3 Promover políticas que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad e innovación, alentar el crecimiento de las micro y las pequeñas y medianas empresas.
- 8.4 Mejorar la producción y el consumo eficiente de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.
- 8.5 Garantizar un trabajo decente para todos, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración.
- 8.6 Reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no reciben capacitación.

Más del **47%** de nuestro talento humano son jóvenes **menores de 30 años.**



Tenemos a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE** que promueve el acceso a soluciones financieras a través de **crédito con facilidades de pago para los colaboradores.**

Invertimos en la construcción de un Centro de Distribución Especializado, **con características innovadoras y de modernización tecnológica.** Esto ha requerido que **la empresa contrate más personal y brinde capacitaciones especializadas.**

- 8.8 Proteger los derechos laborales, promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.
- 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios financieros y de seguros para todos.
- 8.b Desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes.



Margarita Motoche

JEFE DE ABASTECIMIENTO

Esta es una gran empresa que hace más de 15 años me acogió en sus filas y más que un aspecto económico en mi vida es una segunda familia.

Me siento orgullosa de pertenecer a esta gran familia que me apoya, me sostiene, me da la mano para continuar, la jornada laboral es gratificante por el calor humano que se maneja, profesionalmente somos motivados a innovar, lo cual aporta al crecimiento de la empresa.

GD da la oportunidad de aprender, enseñar, entender y valorar lo que es trabajo en equipo.

Doy gracias a Dios y a la familia Cueva por ser parte de esta gran empresa he superado muchos retos y he crecido personal y profesionalmente.



El consumo y la producción sostenible consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles y en facilitar el acceso a los servicios básicos.



Por la naturaleza de nuestra operación, **los desechos hospitalarios son gestionados a través de proveedores especializados**, asegurando su correcta disposición.

El Centro de Distribución Especializado (CDE GD) ha sido construido con materiales **100% amigables con el ambiente**.

Optimizar el tiempo de vida de los productos médicos y de consumo, entregándolos a grupos vulnerables, disminuyendo su incineración y contribuyendo con el ambiente.

Los **eventos internos y externos que realiza DIFARE son sostenibles**. Buscamos que la mayoría de los materiales, se utilicen sean eco-amigables para minimizar el impacto que podamos generar al ambiente.

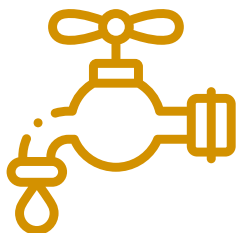
Colocación de tachos para separar los residuos en nuestras farmacias.



Los desechos no peligrosos como papel, cartón, plástico y otros, utilizados por DIFARE y Distrigen en las bodegas, **son derivados a gestores que los reciclan**.

La incorporación de **tecnología** de punta **permite** una entrega segura e íntegra de los productos a nuestros clientes y **cumplir con los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de toda la infraestructura del Centro de Distribución Especializado**.

Reforzamos la concienciación en el **uso adecuado del agua y energía, en los colaboradores del grupo** para asegurar la gestión sostenible y el manejo eficiente de recursos.



Uso de fundas biodegradables en nuestros puntos de venta.

Metas:

- 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
- 12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir de manera significativa su liberación al medio ambiente.
- 12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.
- 12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.



Ing. Bethsaida Hidalgo

DIRECTORA FINANCIERA - CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO

“Dicen que si reciclas 10 pallets salvas un árbol. Ustedes no solo salvan muchos árboles, sino que contribuyen a mejorar la habitabilidad de las familias del noroeste de Guayaquil.

En nuestro colector solidario hemos podido realizar zapateras, mesas de comedor, lavabos, sillas, donde miles de familias se benefician, los pallets renacen en un nuevo objeto que satisface una necesidad y aporta armonía dentro de la casa.

Gracias a la donación de pallets de DIFARE, hemos creado nuevas piezas útiles y decorativas para el hogar de nuestras comunidades. Juntos estamos actuando por el clima y cumpliendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El Colector Solidario es una propuesta de Hogar de Cristo para impulsar el cuidado de la Casa Común. Nos sentimos orgullosos cuando empresas como DIFARE asumen la prosperidad en coherencia con la humanidad y la naturaleza”.

Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta.

GRI 102-12, 102-16

Somos signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, colaboramos con diversas organizaciones en materia de sostenibilidad.



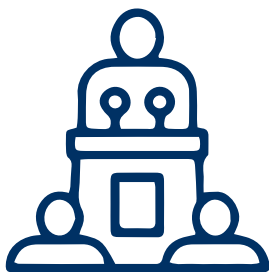
Creamos en conjunto con **Diakonía, VITA SANUS** el primer **Banco de Medicinas** y promovemos el programa **Mentoring DIFARE** en conjunto con Plan Internacional.

Participamos en visitas al exterior de otras plantas industriales a través de los convenios con los aliados estratégicos internacionales.

Promovemos e intercambio de conocimientos mediante la atención de visitas industriales de delegaciones del exterior y de escuelas de ingeniería de universidades para casos de estudios.

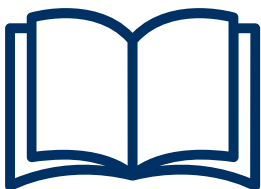


FEDIFARE mantiene convenios académicos para la capacitación de personas vinculadas al sector farmacéutico.



A través de **nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa anuales y las Comunicaciones** sobre el Progreso de Pacto Mundial y la rendición de cuentas de nuestros programas contamos con **mecanismos que nos permiten medir el avance de nuestros aportes hacia nuestros grupos de interés.**

Pharmacy's y Farmacias Cruz Azul contribuyen con acciones de salud para los grupos atendidos por el Patronato de Quito.



Somos fundadores de la iniciativa Unidos por la Educación.

Metas:

- 17.6 Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenientes.
- 17.17 Promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.
- 17.19 Aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible.



Isabel Noboa Pontón

PRESIDENTA EJECUTIVA DEL CONSORCIO NOBIS

El Grupo DIFARE es empresa fundadora de Unidos por la Educación. Su compromiso y acompañamiento en cada decisión ha sido muy importante para el desarrollo de la iniciativa. Hace más de un año venimos trabajando en el fortalecimiento del sistema nacional de educación para mejorar su calidad, innovación y competitividad. DIFARE como empresa ecuatoriana conoce que la educación es uno de los principales determinantes para el desarrollo del país.

Con nuestro trabajo y esfuerzo, demostraremos que las alianzas público-privadas son la ruta para la transformación de la educación en nuestro país, y para la solución de muchos otros problemas sociales que enfrentamos. Empresas como Grupo DIFARE hacen la diferencia.

Estudio de Materialidad

GRI 102-46, 102-47

Como parte del proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa & Sostenibilidad de DIFARE realizamos un Estudio de Materialidad en el 2018. Cada dos años, esta herramienta nos permite recoger los aspectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización para nuestros grupos de interés.

La realización del estudio estuvo a cargo de una consultora especializada, y su proceso contempló:

1. **Identificación:** Análisis de los pilares estratégicos de la compañía, sus aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su impacto en los últimos años.
2. **Priorización interna y validación de las expectativas:** Definición de los temas relevantes de este documento.
3. **Determinación de expectativas:** Con encuestas y entrevistas a representantes de los grupos de interés de la empresa.
4. **Priorización de temas materiales:** El procesamiento de información recopilada define los contenidos de la memoria de sostenibilidad.

Los siguientes temas que fueron determinados como materiales.



Económicos

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



Social

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



Ambiental

- Energía
- Agua
- Residuos
- Cumplimiento regulatorio
- Reforestación

Nuestros Grupos de Interés

GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44

Buscamos estar cerca de nuestros grupos de interés a través de todos los medios posibles. Procuramos informarlos y dar las facilidades necesarias para conocer comentarios y sugerencias. Tenemos varios correos que facilita contactarse con las Empresas GD de acuerdo a sus necesidades:

- info@grupodifare.com
- comunicaciones@grupodifare.com
- rc.sostenible@grupodifare.com
- servicioalcliente@grupodifare.com

Las ofertas laborales y hojas de vida las manejamos a través de nuestro portal de empleo Hiring Room <https://grupodifare.hiringroom.com/jobs>

Mantenemos una relación permanente con los integrantes de nuestra cadena de valor. DIFARE identifica, consulta y da respuesta a aquellos asuntos que son requeridos por ellos, así como de manera proactiva informa avances y logros de su gestión. Esto se realiza a través de:

- Documentos institucionales
- Informes de gestión
- Medios internos
- Canales electrónicos
- Capacitaciones
- Reuniones y visitas
- Redes sociales
- Grupos focales
- Visitas de campo
- Informes de gestión
- Encuestas
- Atención en locales
- Informativos comerciales
- Ruedas y boletines de prensa

Nuestra interacción en redes sociales facilita la comunicación con nuestros Grupos de Interés. La presencia de nuestras empresas, sus productos y sus farmacias superan los 800.000 seguidores.

Continuamos con el envío mensual del 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.



GD en pocas palabras

GRI 204-1

Empresas GD

- DIFARE ocupa el **1er lugar en el sector farmacéutico** y obtuvo el **2do lugar** en el Reconocimiento General Rumiñahui, como empresa socialmente responsable.
- Entre las 500 mayores empresas del Ecuador **Dyvenpro ocupa el lugar 312**, de acuerdo al monto de ventas alcanzado.
- **US\$ 869 millones** es la facturación alcanzada por las Empresas GD: **Dyvenpro, Frisonex, Oftalvis, Distrigensa y DIFARE.**
- DIFARE dio el **primer campanazo** en la Bolsa de Valores de Quito, con la colocación de **US\$ 40 millones** en bonos de corto y largo plazo.
- Frisonex se destaca **en el top 5** entre las empresas de su sector.



Gente inspirada y comprometida

- **4,291 empleos generados** por las Empresas GD durante 2019.
- **51% son mujeres** y más del **47% son jóvenes** menores de 30 años.
- Invertimos más de **\$40 millones** en salarios y beneficios para nuestros colaboradores.
- **867 colaboradores** participaron de las actividades relacionadas con el despliegue de la cultura de innovación en la empresa.
- **US\$ 4.8 millones en créditos entregados a colaboradores** a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE.



Salud y Bienestar para la Comunidad

- **1,725 puntos de venta** entre Pharmacy's, Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias.
- Alcanzamos presencia en **186 poblaciones en las 4 regiones del país.**
- Dyvenpro cuenta con un portafolio de más de **900 productos.**
- **Más de 2 millones de unidades de medicinas entregadas a 35 instituciones** beneficiarias del Banco de Medicinas VITA SANUS.
- **Más de US\$ 686 mil invertidos** en actividades destinadas a beneficio de la comunidad.
- Implementamos la primera **sala de lactancia** en nuestra oficina matriz en Guayaquil.
- Hemos apoyado iniciativas solidarias en alianza con instituciones como: **Fasinarm, Cruz Roja Ecuatoriana, Fundación Fe y Alegría, Patronato San José,** entre otras.



Operaciones Eficaces y Sostenibles

- **Atendemos las** necesidades logísticas **de más de 4.500** puntos farmacéuticos y de consumo.
- Tenemos relaciones comerciales con **1,364 proveedores** a nivel nacional.
- **El 65% de nuestros proveedores** para la venta son de origen **ecuatoriano**.
- Contamos con **225 locales con luces LED, de mayor eficiencia energética**.
- Ponemos al alcance del consumidor cerca de **15,000 productos** farmacéuticos y de consumo a través de nuestra red de distribución.
- Culminamos la construcción del **Centro de Distribución Especializado CDE-GD**, que representó una inversión de US\$ 45 millones.



Negocios Inclusivos y Solidarios

- **Somos pioneros en la creación** de franquicias de farmacias en el país.
- **80% de los locales de Farmacias Cruz Azul** le pertenecen a franquiciados. En total esta cadena cuenta con 1,230 locales.
- **Incrementamos en 62%** el número de locales de **Farmacias Comunitarias** en 2019. En total esta cadena cuenta con 401 locales.
- **Cerca de 21.500 personas** han sido capacitadas por los diversos programas de formación especializada en el sector farmacéutico, a través de FEDIFARE.
- **767 propietarios de franquicias** de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias en 2019.

Triple impacto



Optimizamos nuestros recursos económicos por medio de la diversificación de los medios de obtención de capital y la utilización del mercado de valores como alternativa para financiar capital de trabajo.



Hemos impulsado, dentro de nuestra planificación financiera, la optimización en el consumo de recursos energéticos, sugiriendo la utilización de iluminación LED en los puntos de venta farmacéuticos.



Nuestro aporte al fisco superó los US\$ 6.7 millones en 2019 y ha presentado un crecimiento sostenido en los últimos años.

Sostenibilidad Económica

GRI 102-45, 201-1

Hemos finalizado 2019 con ingresos por US\$ 757.5 millones, que representa un 4% de incremento frente a 2018. Esto significa un crecimiento superior al del mercado farmacéutico ecuatoriano que llegó a 2.67%.

Las razones de nuestro incremento se deben a que alcanzamos importantes negociaciones con proveedores, lo que le permitió ofrecer mejores condiciones comerciales a nuestros clientes.

A nivel bursátil continuamos con un excelente desempeño. Logramos colocar nuestra séptima emisión de obligaciones por un monto de US\$

20 millones. Adicionalmente colocamos Papel Comercial por el mismo valor. Desde 2016 a la fecha hemos realizado también dos programas de Papel Comercial. Estas iniciativas fueron destinadas al financiamiento de capital de trabajo.

La calificación de Riesgos fue emitida por *Pacific Credit Rating*; obtuvimos el resultado más alto del mercado.

DIFARE lleva 17 años participando activamente en el mercado bursátil con 12 emisiones de obligaciones entre corto y largo plazo, habiendo colocado USD 173 millones de dólares.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO*

Rubro	2017	2018	2019
Ingresos	\$ 688,238,653.83	\$ 727,119,204.66	\$ 757,541,751.62
Pagos a accionistas	\$ 8,299,028	\$ 5,705,778.19	\$ 5,000,000
Pago impuesto a la renta SRI	\$ 4,735,903	\$ 6,364,249	\$ 6,795,857
Inversiones para el mejoramiento operacional	\$ 11,019,279	\$ 24,784,216	\$ 21,862,649

* La información reportada corresponde a la empresa Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A. La información financiera de las siguientes empresas que forman parte del Holding: Dyvenpro Distribución y Venta de Productos S.A., Frisonex Frison Importadora, Exportadora Cia. Ltda., Oftalvis S.A., Distribuidora General Distrigen S.A. ha sido incluida en el apartado donde se menciona a dichas empresas. Las cifras están expresadas en dólares.

¿Cómo lo hacemos?

GRI 201-1 (103-1, 103-2, 103-3)

El área financiera de DIFARE es la responsable de gestionar la operación del negocio, permitiendo definir desde la planificación, los recursos que se requieren para el desarrollo de la compañía. Lo hacemos con base en un presupuesto operativo y de inversión, con el establecimiento de metas anuales de cada ejercicio económico.

Contamos con un Comité Financiero compuesto por al menos un miembro del Directorio y miembros independientes, de las áreas de Planeación Estratégica, Finanzas y Presupuesto.

La evaluación la realizamos a través de un Sistema de Gestión de Remuneración Variable (SGRV) mediante el cual se evalúa la gestión del área financiera bajo los siguientes parámetros:

- Análisis a la ejecución presupuestaria y el seguimiento financiero.
- Cumplimiento del presupuesto de gastos financieros
- Plan de optimización de gastos de operación
- Cumplimiento de entrega de información gerencial.



Primer campanazo en la Bolsa de Valores de Quito

El 22 de febrero de 2019 DIFARE abrió la rueda de bolsa colocando en el mercado US\$ 40 millones en bonos de corto y largo plazo.

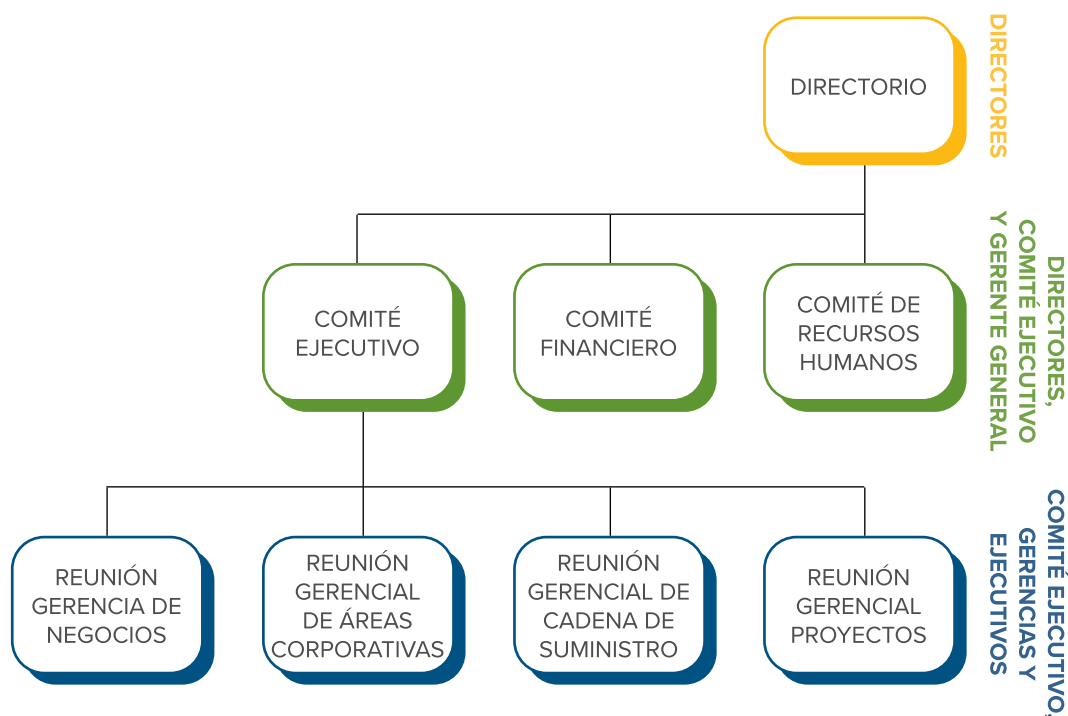
Los bonos de DIFARE, de largo plazo cuentan con una vigencia de hasta 7 años, con una tasa de interés de entre 7.5 % y 8%. Mientras que los papeles de corto plazo tienen un plazo de hasta 359 días, y una tasa de interés del 4.25 %. Ambas emisiones tienen una calificación de riesgo Triple A, considerada la mejor del Mercado de Valores.

Gobierno Corporativo

GRI 102-18

El Comité Ejecutivo es el máximo órgano interno de Gobierno Corporativo compuesto por el Presidente Ejecutivo, Vicepresidente de Áreas Corporativas y Vicepresidente de Cadena de Suministro. Este es el ente que, junto a los líderes de unidades de negocio y otras empresas, toman las decisiones en temas económicos, ambientales y sociales.

Mensualmente contamos con un esquema diferente al de 2018, con rendiciones de cuentas que sesionan por Divisiones y Unidades de Negocio del Holding, tales como: División Distribución DIFARE, División Retail, División Institucional, Dyvenpro Farma y Consumo, Frisonex, Distrigen, Nuevos Negocios: Salud Animal, Refarco, Idelife, Cadena de Suministro y Áreas Corporativas; complementadas por reuniones gerenciales Financiera y de Proyectos.



Desde este año contamos con el departamento de *Compliance* que tiene como objetivo el cumplimiento de los procedimientos adecuados para garantizar que tanto directivos, empleados y demás agentes relacionados cumplan con las normativas de la organización.

Anualmente realizamos la sesión de Planeación Estratégica con todos los Ejecutivos, Directivos y Accionistas de la organización con el objetivo de promover espacios de análisis, formulación de los proyectos estratégicos de cara al siguiente periodo. Este año se realizó bajo el nombre “Impulsando el futuro juntos, camino al 2020” que contó con la participación de varios panelistas que abordaron y analizaron los temas económicos, situación del país, casos de éxito e innovación en los negocios.





51

El número de colaboradores creció en 10% con relación a 2018.

56

Inauguramos nuestra primera Sala de Lactancia en el edificio matriz, en Guayaquil.

61

Logramos 92.53 horas de capacitación anual por persona para nuestros colaboradores.

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.





“Estoy muy agradecido con el Grupo DIFARE por darnos la oportunidad de desarrollarnos”.

Roger Cedillo

JEFE REGIONAL

Tengo 16 años trabajando en el Grupo, empecé en el 2004 en el *call center*, al poco tiempo tuve la oportunidad de pasar a farmacia como auxiliar.

Debido a los cursos y capacitaciones que brinda la empresa, pude seguirme desarrollando y ascendí al cargo de administrador en el 2007. Cinco años después fui promovido al cargo de Jefe Zonal y desde el 2017 a la actualidad me desempeño como Jefe Regional en Guayaquil y la provincia de El Oro.

Estoy muy agradecido con el Grupo DIFARE y la familia Cueva Mejía, por darnos la oportunidad de desarrollarnos, brindarnos constantes capacitaciones y además el excelente trato que tienen con nosotros.

Piel GD

GRI 102-8, 102-41, 405-1

Nos apasiona saber que podemos contribuir a la generación de empleo de calidad y duradero. Nuestra gente se caracteriza por el cumplimiento de su trabajo, la pasión, la solidaridad y la iniciativa que tienen en cada una de las acciones que emprenden.

En este periodo, el total de colaboradores presentó un crecimiento de 10% con relación a 2018. A la vez, reafirmamos nuestro

compromiso por brindar igualdad de oportunidades laborales a hombres y mujeres, a través del aseguramiento de un empleo de calidad, lo cual se refleja en nuestras cifras laborales. En nuestra política de remuneración no existe desigualdad entre hombres y mujeres, se valora el cargo sin ningún tipo de distinción.

Nuestra empresa es incluyente, ofrece oportunidades a personas con discapacidad.



Triple impacto



Nuestros colaboradores participan en campañas de ahorro de recursos con acciones como apagado de luces al salir, optimización del uso de agua, entre otros.

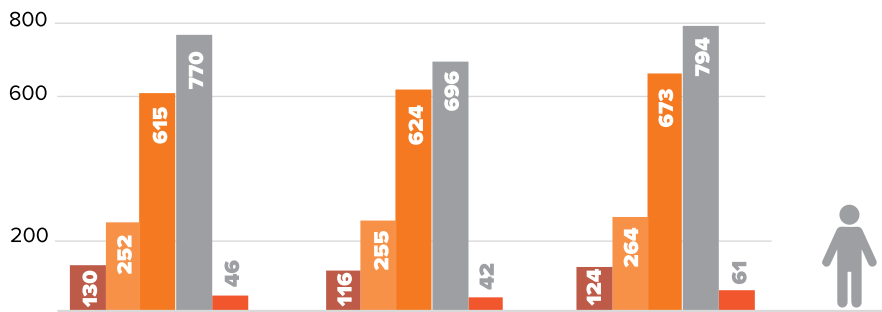
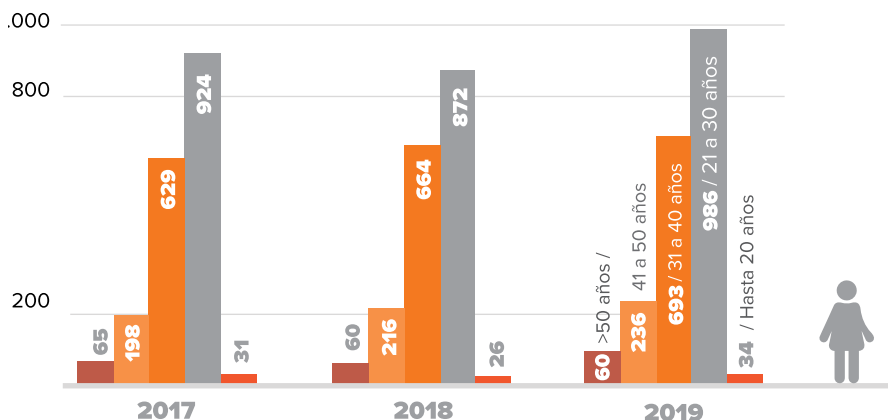


Inauguramos la primera sala de lactancia en octubre de 2019, en nuestra sede.



Invertimos más de US\$ 40 millones en sueldos y demás remuneraciones a nuestros colaboradores.

COLABORADORES POR EDAD



Apostamos por el talento joven, más del 47% de nuestros colaboradores son menores a 30 años. En DIFARE somos conscientes del alto valor de nuestro talento humano, así como del grado de profesionalismo que posee cada uno de nuestros colaboradores. Sin embargo, ellos se ven expuestos a nuevos retos profesionales que los lleva a tomar la decisión de desvincularse de la compañía, razón que respetamos y alentamos siempre con orgullo. En 2019, la tasa de rotación fue de 22.26%.

¿Cómo lo hacemos?

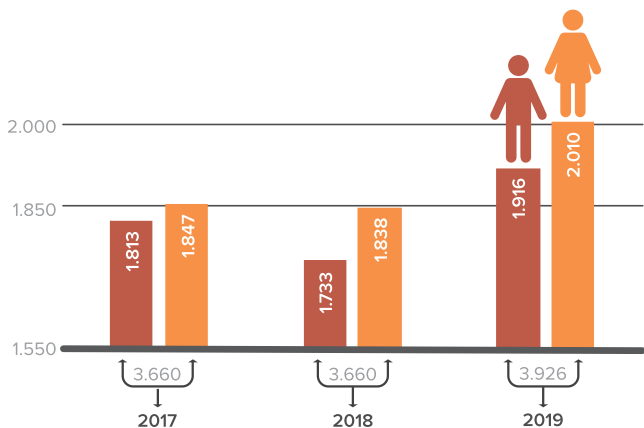
GRI 401-1 (103-1, 103-2, 103-3)

En DIFARE buscamos crear un ambiente propicio de trabajo agradable, que contribuya al logro de resultados positivos.

La gestión de nuestro personal está a cargo del departamento de Talento Humano quie-

nes llevan a cabo la planificación estratégica de esta área con indicadores que miden su gestión, así como los planes de desarrollo y promoción de los colaboradores, junto con las políticas y procedimientos del área.

COLABORADORES POR GÉNERO





GRI 102-3, 102-7

Debido a que nuestra sede está ubicada en Guayaquil, la mayoría de nuestros empleados se concentran en dicha localidad, sin embargo, registramos incremento de

contrataciones en el resto de las provincias como parte de nuestros proyectos de expansión.

TOTAL EMPLEADOS POR REGIÓN

	2017	2018	2019
Austro	102	120	156
Costa	2,373	2,293	2,488
Manabí	124	141	146
Santo Domingo	227	133	141
Sierra	834	884	995
Total	3,660	3,571	3,926

* Esta división de regiones corresponde a un esquema corporativo propio que utiliza la empresa.



Meta

8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración.

Acción

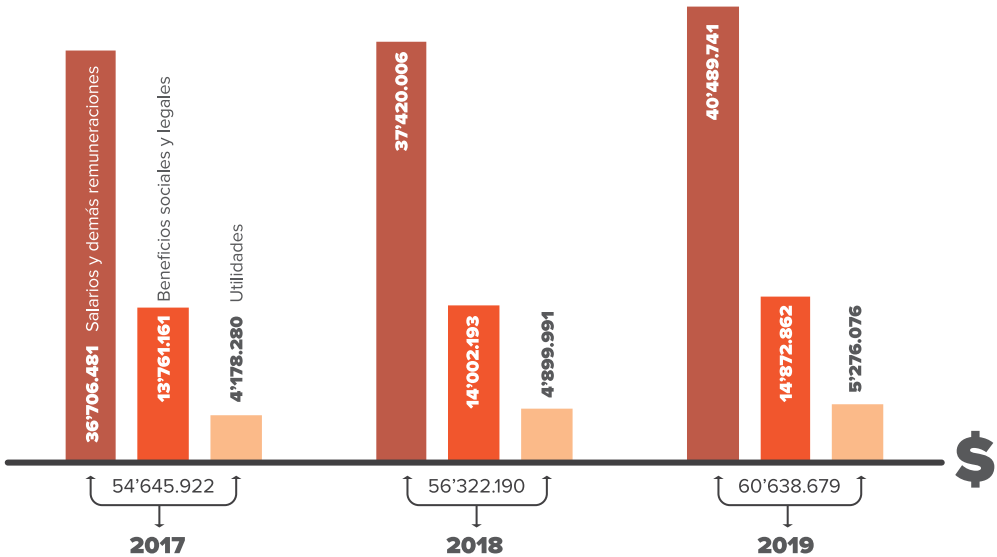
Más del 47% de nuestro talento humano son jóvenes menores de 30 años y más de la mitad corresponden a mujeres. Contamos con personal con discapacidad.

En este periodo invertimos más de US\$ 40 millones en salarios y remuneraciones para nuestro personal, lo cual representa un incremento de 8% con relación a 2018. Para otorgarles los beneficios que corresponden por ley, y además aquellos que voluntariamente les destinamos cerca de US\$ 15 millones.

Ellos tienen acceso a beneficios como: seguro de vida, seguro médico, cobertura por incapacidad o invalidez, baja por maternidad o paternidad, espacios deportivos y acceso a trabajo remoto. Dos colaboradores accedieron a esta última modalidad con el fin de cuidar su bienestar.



ADMINISTRACIÓN SALARIAL



5

IGUALDAD DE GÉNERO

Meta

Acción

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra mujeres y niñas en todo el mundo.

Somos una empresa con equidad de género. Más de la mitad de nuestro personal es de sexo femenino.



Salario Emocional

GRI 201-3

Continuamos impulsando el concepto de Salario Emocional, que busca ofrecer beneficios complementarios a los de carácter económico a nuestro personal y que brindan incentivos intangibles en su desempeño profesional y personal, de manera integral.

En DIFARE tenemos varias iniciativas en este sentido. La Estación GD, por ejemplo, es un espacio innovador que fue creado en 2016 en la oficina matriz en Guayaquil, y replicada en el área logística al año siguiente y que permite a los colaboradores liberar el estrés y retomar energías para continuar su trabajo durante su jornada laboral.

En este periodo, en el marco de las actividades por el Día de la Felicidad, realizamos una renovación de este espacio, con el objetivo de presentar nuevas alternativas de esparcimiento, luego de 3 años de su implementación.

Adicionalmente, inauguramos nuestra primera Sala de Lactancia GD en el edificio matriz en Guayaquil que fue desarrollado para nuestras colaboradoras que se encuentran en este periodo, contribuyendo al adecuado crecimiento y desarrollo de sus bebés.





Esta sala cuenta con los equipos y mobiliarios necesarios para que las mujeres puedan realizar la extracción de la leche materna y la almacenen posteriormente.

Estas dos iniciativas forman parte de nuestros incentivos emocionales, que se enmarcan en 3 pilares que buscan brindar a nuestra gente un equilibrio integral entre su vida personal y profesional.

En este periodo también incorporamos el Programa de Retiro Voluntario, para reconocer el aporte de los adultos mayores del

Grupo DIFARE que por edad, aportaciones y/o antigüedad ya puedan jubilarse.

Este beneficio les permite conocer de primera mano las opciones para su retiro a través del IESS. Además cuentan con asesoría, formación y facilidades para acceder a servicios de educación financiera y de emprendimiento; y, así continuar con una vida digna luego de jubilarse.





PILARES DEL SALARIO EMOCIONAL GD

Bienestar emocional

En el ambiente de trabajo:

incentivos laborales, buen clima organizacional, código de vestimenta flexible, concursos, espacios recreativos y comunicación cercana.

Participación en eventos:

convenciones, campañas de reforestación, Día del Padre, Día de la Madre, posadas, Concierto de Navidad, Feria Green DIFARE y Día del Medio Ambiente.

Grupos colaborativos:

CORO GD y DIFARE BAND. Embajadores de la Innovación, Protagonistas del Cambio, entre otros.

Balance de vida

Cuidado de la salud: campañas preventivas y curativas, alimentación equilibrada, ayudas en caso de enfermedades, y más acciones.

Incentivos: obsequios navideños, ofertas exclusivas en nuestras farmacias, mochila escolar, opciones financieras y Premios GD.

Conciliación: horario flexible, teletrabajo, capacitaciones financieras a las familias de los colaboradores y otros mecanismos que brindan balance de vida a nuestro personal.

Desarrollo profesional

Desarrollo y promoción de nuestro talento: plan de carrera y sucesión, gestión del talento y evaluación del desempeño.

Oportunidades de crecimiento: reconocimientos, capacitaciones, terminación de carrera, ascensos profesionales, convenios con instituciones académicas.



Embajadores de Innovación

Por primera vez se realizó una convocatoria abierta a los colaboradores a inscribirse en el programa de Embajadores de Innovación, que son un equipo conformado por 28 personas de 21 departamentos, quienes recibieron un entrenamiento en las metodologías, técnicas y generación de proyectos de innovación para su certificación como Embajadores.

El rol del Embajador de Innovación es generar influencia y ser multiplicador de la cultura de innovación en Grupo DIFARE. En 2019 se lograron generar 11 actividades entre talleres express, pausas de innovación, entre otros.

DIFARE Band

Está integrada por cerca de 10 colaboradores de varias ciudades. Existe desde el 2014 y se constituye en un espacio alternativo para el personal que desee desplegar su talento a través de la música. Realizan sus presentaciones en diversos eventos internos y externos. Incorporan en varias ocasiones a hijos de sus compañeros fomentando así el desarrollo de sus aptitudes artísticas.



Coro GD

Se integró en 2009 y actualmente está conformado por 20 colaboradores aproximadamente que forman parte de esta agrupación.

Ensayan semanalmente bajo la dirección del maestro Francisco Aguilera; sus voces los han llevado a participar en festivales de coros y eventos corporativos.

Este grupo ha presentado un material discográfico conformado por varios temas musicales con villancicos como: Campana sobre campana, Cascabel y otras canciones de repertorio variado que incluye Piel canela, Que nadie sepa mi sufrir, Un beso y una flor, entre otros temas.

Protagonistas del cambio

Son un grupo de colaboradores de distintas áreas de la empresa y ciudades, quienes fueron escogidos por su nivel de empatía, reconocimiento e influencia positiva en los demás colaboradores. Su rol principal es generar, motivar y ser influencia positiva para los cambios organizacionales que vive la empresa, especialmente tecnología, procesos, procedimientos que se están desarrollando como parte de la transformación digital. Este grupo se formó con el programa innova-T GD.

Capacitación



GRI 404-1, 404-2 (103-1, 103-2, 103-3)

Contar con el personal idóneo implica brindarles oportunidades de capacitación, lo cual nos ayuda a alinearlos con nuestros objetivos estratégicos y es nuestra clave del éxito.

Nuestros objetivos de formación continua los canalizamos a través de FEDIFARE, que es la institución educativa encargada del crecimiento personal y profesional.

Contamos con convenios con universidades como: Universidad Técnica Particular de Loja UTPL, Ecotec, Universidad e Instituto Tecnológico Espíritu Santo, Tecnológico de Monterrey, Humane Escuela de Negocios, Uni-

CAPACITACIÓN POR ÁREA Y OBJETIVO

	Departamento	Tipo de público	Objetivo
	Administración	Asistentes y Coordinadores	Identificaron sus fortalezas y sus oportunidades de mejora.
	Financiero	Analista, Auxiliares, Asistentes, Contadores, Coordinadores, Jefe Regional, Oficiales, Recaudadores	Mejoraron el nivel de conocimiento individual con el fortalecimiento de las bases contables y financieras.
	Distrigen	Vendedores	Comprender del proceso de planificación estratégica de ventas y su aplicación al negocio.
	Visita Médica	Visitadores	Concienciar de la importancia del desarrollo de sus habilidades blandas para poder entender los cambios del mercado en la industria farmacéutica.
	Contact Center	Asesores	Fortalecer la orientación hacia la calidad de la atención y excelencia en el servicio.

versidad San Francisco de Quito, Universidad Católica de Guayaquil y la Universidad de las Américas.

En total, durante 2019 alcanzamos 92.53 horas de formación por persona, entre los que destacan aquellos programas destinados a mejorar las capacidades específicas para sus cargos.



IT Security Week

Nuestra área de Tecnología de la información organizó la “IT Security week” un evento creado para que los colaboradores conozcan las medidas de seguridad y cuidado de la información que recibimos y enviamos por medio de los diferentes canales virtuales. La seguridad de la información es parte de la gestión de riesgos de la organización y como tal, varias empresas de tecnología compartieron sus experiencias sobre la seguridad y la vulnerabilidad de datos.



Meta

4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos con competencias necesarias para acceder a empleo, un trabajo decente y al emprendimiento.

Acción

FEDIFARE realizó la IV Jornada Académica para promover oportunidades de estudios en convenio con universidades, con planes de financiamiento para que culminen su carrera de tercer nivel.

Triple impacto



Priorizamos la compra de equipos de protección personal que cumplan normas técnicas y cuenten con criterios ambientales.



Contamos con iniciativas de empoderamiento en materia de seguridad tanto para los supervisores y colaboradores de las diferentes áreas de la empresa. Promovemos que lo aprendido en la empresa sea replicado en casa, promoviendo una cultura de seguridad integral.



Contamos con un presupuesto especial para la compra de equipos de protección personal, señalizaciones y capacitaciones relacionadas con la prevención de riesgos.

Seguridad y Salud Ocupacional

La seguridad y salud en el trabajo es un campo interdisciplinar que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad que se realiza dentro de nuestra organización.

Nuestra área se fundamenta en la concienciación del personal sobre prácticas de prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, con el objetivo de generar una cultura de prevención

para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la reducción de riesgos. Cumplimos con el Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo, así como nuestros Comités formales de Trabajador - Empresa funcionan de acuerdo con la normativa legal 2393.

En este periodo registramos una disminución en los accidentes ocurridos *in itinere*. Los accidentes de pequeña envergadura, es decir, a



¿Cómo lo hacemos?

GRI 403-9 (103-1, 103-2, 103-3)

Gestionamos de forma activa el cuidado de la seguridad en el trabajo para todos nuestros colaboradores. Lo hacemos a través de la prevención de riesgos laborales, mediante la identificación, evaluación y control de los peligros asociados a nuestros procesos.

Para mitigar los impactos brindamos soporte con los técnicos especializados en materia de seguridad a través de la comunicación oportuna a través de canales de diálogo digital y físico.

Los técnicos realizan inspecciones frecuentes a las diferentes instala-

ciones y envían correos con requerimientos.

La evaluación se gestiona a través de un software que muestra los indicadores de seguridad pertinentes. El 100% de los requerimientos fueron cumplidos.

nivel primeros auxilios, quedan excluidos de la tasa de frecuencia de accidentes.

Para atender las necesidades de salud del personal, contamos con 4 dispensarios médicos ubicados estratégicamente en Quito y Guayaquil, los cuales están a disposición de los colaboradores para brindar primeros auxilios y servicios de salud indispensables.

Complementariamente, se brindaron charlas de prevención de riesgos, medidas a adoptar en casos de desastres naturales, instructivos de manejo de los equipos de protección personal a todo nuestro personal. Continuamos con la organización de la Feria de Seguridad y Salud Ocupacional para nuestros grupos de interés, con el objetivo de difundir buenas prácticas de operación.





ACCIDENTABILIDAD

Detalle		2017		2018		2019	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tipos de accidentes	Comisión de servicios		6			1	
	<i>In itinere</i>	5	21	11	9	4	3
	Lugar de trabajo	7	4	4	3	8	4
	Desplazamiento de la jornada laboral					1	1
Tasa de frecuencia de accidentes		0.53		0.19		0.36	
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales		0		0		0	
Tasa de días perdidos		5.39		2.17		3.2	
Tasa de absentismo laboral		10.18		11.17		9.09	
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		0		0		0	

Días perdidos = Tiempo perdido por las lesiones (días de cargo según la tabla, más los días actuales de ausentismo en los casos de incapacidad temporal). Los días perdidos empiezan a contarse desde el primer día. La información presentada es parte de lo solicitado por el artículo 57 del Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo

Cooperativa DIFARE

Contamos con una organización orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestro personal, a través de la oferta de productos y servicios crediticios, mecanismos de ahorro y asesoría en finanzas personales.

Gracias al apoyo brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE muchos de nuestros colaboradores han podido acceder a opciones de financiamiento para la adquisición de bienes de consumo, así como créditos educativos, de vivienda, y vehicular



CRÉDITOS OTORGADOS

	2017	2018	2019
Número de socios	3,118	3,379	3,751
Cartera de crédito	3,465,689.70	4,122,949.25	4,763,419.24
Número de créditos otorgados	2,200	2,616	2,579



Meta

8.3 Promover políticas que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad e innovación, alentar el crecimiento de las micro y las pequeñas y medianas empresas.

Acción

En 2019 la Cooperativa DIFARE otorgó 2,579 créditos por un monto que superó los US\$ 4 millones, poniendo al alcance de los colaboradores de la empresa opciones de financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.



69 Dyvenpro cuenta con un portafolio de más de 900 productos entre OTC, farmacéuticos, consumo, éticos y de especialidades.

70 Alcanzamos 1,725 puntos de venta entre nuestras marcas: Pharmacy's, Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias

74 En 4 años, hemos logrado entregar más de 2 millones de medicinas a personas en situación de vulnerabilidad a través de VITA SANUS.

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.





“El aporte del Banco de Medicinas ha sido fundamental para atender la salud en las comunidades”.

Javier Gutiérrez

DIRECTOR EJECUTIVO

FUNDACIÓN MISIÓN ALIANZA - BENEFICIARIO VITA SANUS BANCO DE MEDICINAS

Misión Alianza en Ecuador (MANE) es una ONG de cooperación al desarrollo que trabaja en Ecuador desde 1994, a través de la ejecución de programas y proyectos de desarrollo social en comunidades caracterizadas por altos niveles de pobreza. MANE pone en marcha sus iniciativas de la mano con organizaciones de la sociedad civil, iglesias cristianas, empresas privadas, universidades y los distintos niveles de gobierno. De esta manera promovemos la equidad, bajo los enfoques de inclusión y de garantía de los derechos humanos.

Contamos con acuerdos con varias fundaciones de Guayaquil para brindar asistencia médica a quienes más lo necesitan. En este marco, el aporte solidario y permanente del Banco de Medicinas ha sido fundamental para atender la salud en las comunidades y mejorar la calidad de vida de miles de familias ecuatorianas que habitan en este sector de nuestra ciudad.

Impulsando la Salud

Cumpliendo nuestro propósito de brindar salud y bienestar a los ecuatorianos, ponemos a disposición de los consumidores nuestra

cadena de salud que va desde la representación de productos hasta el impulso al sector farmacéutico y de consumo a través de la distribución

y el desarrollo de farmacias, que están presentes en las 4 regiones del Ecuador.

Productos

Dyvenpro es la empresa, miembro del Grupo DIFARE, encargada de la estrategia de representación y distribución de productos farmacéuticos y de consumo que se comercializan en nuestros puntos de venta. Actualmente representa a algunos laboratorios de renombre internacional.

Cuenta con un portafolio de más de 900 productos divididos entre OTC (*Over The Counter*), farmacéuticos, consumo, éticos y de especialidades.



Triple impacto



Nuestras farmacias entregaron al consumidor cerca de 79 millones de fundas biodegradables en 2019.



Colaboramos con campañas curativas y preventivas en favor de la comunidad.



En conjunto, nuestras farmacias atendieron más de 115 millones de transacciones en 2019, en todos sus establecimientos.

Farmacias

Estamos conscientes de la importancia de proporcionar a nuestros consumidores soluciones de salud en nuestras farmacias, por eso nos preocupamos por satisfacer sus necesidades a través de productos y servicios especializados para que encuentren a lo largo y ancho del Ecuador el bienestar que requieren.

Contamos con 1,725 puntos de venta ubicados en las 4 regiones del Ecuador entre nuestras marcas Farmacias Cruz Azul, Farmacias Comunitarias y Pharmacy's, las cuales ponen al alcance del consumidor productos que brindan bienestar y salud.

NÚMERO DE FARMACIAS Y LOCALIDADES

	2017		2018		2019	
	No. de locales	Localidades	No. de locales	Localidades	No. de locales	Localidades
Pharmacy's	81	14	87	14	94	15
Farmacias Cruz Azul	1,041	183	1,190	188	1,230	186
Farmacias Comunitarias	185	123	250	123	401	123





En 2019 el mercado de farmacias experimentó, además de una contracción en sus ingresos, la incursión de nuevos inversionistas extranjeros como competidores locales. A pesar de ello nuestras marcas siguieron creciendo en cobertura.

Abrimos nuevos puntos de venta de Farmacias Cruz Azul, nuestra principal cadena de franquicias, en diferentes localidades donde ya teníamos presencia y en otras nuevas como Isidro Ayora en la provincia del Guayas, en Pastaza y en San Miguel de Urququí, provincia de Imbabura.



Farmacias Comunitarias, nuestra otra marca de franquicia, incrementó en 62% su número de locales, debido a una estrategia de posicionamiento entre las farmacias más pequeñas de diversas localidades del Ecuador.

Nuestra marca Pharmacy's mantuvo su estrategia de posicionamiento local e incrementó su presencia con 7 nuevos establecimientos.

Siempre pensando en las necesidades de nuestros consumidores en 2019 implementamos el Plan de Medicinas de Especialidad, que facilita el acceso a productos destinados al tratamiento del cáncer, así como del área de ginecología, traumatología, reumatología, entre otros.

Para lograr estos objetivos sabemos que necesitamos, fortalecer la relación con nuestros proveedores en las principales patologías, para lo cual Pharmacy's y Farmacias Cruz Azul lideraron la realización de 7 talleres estratégicos con este grupo de interés, con el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades en este segmento.

Además, en este periodo incorporamos en nuestras farmacias una nueva plataforma comercial que permitió crear nuevas mecánicas de promoción con facilidades personalizadas para las necesidades de los consumidores.

Ratificamos nuestro compromiso con el crecimiento de este sector a través del desarrollo de nuevas y mejores opciones para los consumidores de nuestras farmacias.

Bienestar para la Comunidad

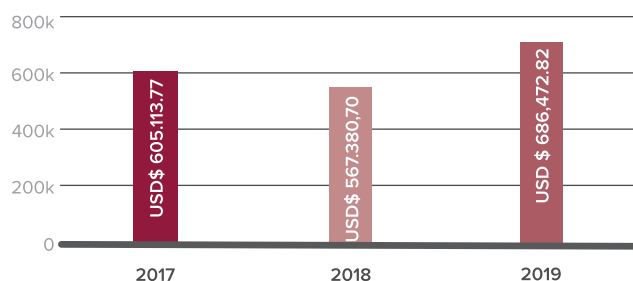
GRI 413-1, (103-1, 103-2, 103-3)

Estamos enfocados en brindar soluciones sostenibles que proporcionen bienestar a la comunidad ecuatoriana. Acorde a nuestro compromiso

social como empresa, desde hace varios años implementamos diversos programas sociales que buscan garantizar salud y bienestar a diferentes sec-

tores vulnerables en el país. En 2019, la inversión en estas iniciativas superó los US\$ 686 mil.

INVERSIÓN SOCIAL DE DIFARE



MENTORING DIFARE

Plan Internacional & Grupo DIFARE

Nuestro programa nació en marzo del 2017, vinculado al movimiento “Por Ser Niña” de Plan Internacional, que busca contribuir con la no-discriminación de las infantes, adolescentes y mujeres, asegurando su participación y logrando la igualdad de oportunidades, gracias a la cercanía con profesionales que comparten experiencias, aportándoles bienestar, salud mental, emocional y social.

DIFARE es la primera empresa del Ecuador en desarrollar un programa de mentoría con estas características, a favor de lograr la igual-

dad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Este grupo está conformado por 38 mentoras, profesionales de nuestra empresa, de Guayaquil y Quito, que cumplen el rol de motivar y empoderar a las niñas que forman parte de este programa.

Entre las actividades realizadas en 2019 destacamos una jornada junto a las mentoras y un taller de igualdad de género destinado a las niñas beneficiadas de este programa.



Meta

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra mujeres y niñas en todo el mundo.

Acción

Realizamos una jornada de trabajo con las 38 mentoreadas de Plan Internacional, sobre la igualdad de género con el objetivo de brindarles herramientas que les permitan reconocer sus oportunidades de superación profesional.

Triple impacto



VITA SANUS permite canalizar las medicinas hacia la comunidad en situación de vulnerabilidad, evitando el desperdicio.



Hemos entregado más de 2 millones de unidades de medicinas a 35 instituciones beneficiarias en los últimos 4 años.



Las medicinas entregadas por Vita Sanus están valoradas en más de US\$ 1.5 millones.



VITA SANUS, el primer Banco de Medicinas del Ecuador, es un programa impulsado por nuestra empresa y el Banco de Alimentos Diakonía, que en 4 años ha logrado beneficiar a más de 31.453 personas en situación de vulnerabilidad, brindándoles acceso a soluciones de bienestar integral.

Esta iniciativa aporta con el tratamiento de enfermedades catalogadas como catastróficas, cró-

nicas, agudas y graves para las personas con limitado acceso a medicamentos.

El Banco de Medicinas se acerca a su meta de convertirse en una red nacional de entrega gratuita de medicamentos que mejora la vida, evita el desperdicio y promueve la prevención de enfermedades.

En 2019 logramos ampliar su cobertura a 6 provincias del país: Guayas,





Santa Elena, Manabí, Pichincha, El Oro, y Azuay. Esta última se incorporó al integrar la Parroquia San Pedro del Cebollar de la ciudad de Cuenca como beneficiaria.

Contamos con aliados que comparten la visión de mejorar la calidad de vida de la población, y que encontraron en VITA SANUS la alternativa de ayudar a la comunidad en situación de vulnerabilidad. En 2019, se incorporaron 3 nuevos laboratorios: Roc-

narf, Lamosan, y Fresenius Kabi que se unieron a Farmayala y Dyvenpro y nos permiten brindar a nuestros beneficiarios un portafolio de más de 250 productos.

En total, fueron 35 instituciones las beneficiarias en este periodo con VITA SANUS, con más de 2 millones de unidades de medicinas entregadas cuyo valor asciende a \$1,502,662.24.



Voluntario GD



Nuestro grupo de Voluntarios GD cumplió 5 años de creación. Esta iniciativa nació en 2014 con el objetivo de poner en práctica el valor del compromiso con la comunidad que impulsamos y con el fin de fomentar, entre nuestros colaboradores, la participación en actividades que busquen dejar una huella positiva en los lugares donde operamos y más allá.

Voluntarios GD es un espacio de interacción y crecimiento integral, que busca que el participante pueda no solo donar su tiempo, sino ser parte de una experiencia que le va a per-

mitir recibir mucho más de lo que da. En 2019, logramos incorporar más voluntarios en Guayaquil y Cuenca, que junto con lo de Quito y Portoviejo alcanzaron a 105 personas comprometidas con causas sociales.

En este periodo renovamos nuestras acciones en favor del bienestar de los adultos mayores y con los niños con cáncer. También realizamos labores en favor del bienestar de los animales.

Para impulsar la participación de más colaboradores, realizamos desde

hace 4 años la jornada “Voluntarios por un día” en el mes de octubre. Las acciones que se realizan en el día donde se unen voluntarios con sus compañeros más las que se hacen durante el año permite que el voluntariado corporativo se viva de manera efectiva en todas las empresas del Grupo.

Este año, los Voluntarios GD participaron en el Día Mundial de Limpieza #WorldCleanUpDay, que lideró Mingas por el Mar para limpieza de una zona de la vía a Data en el cantón General Villamil Playas.





HORAS DE VOLUNTARIADO

2017		2018		2019	
PERSONAS	HORAS	PERSONAS	HORAS	PERSONAS	HORAS
81	1,205	100	1,280	105	1,238

Un Plan Especial

FASINARM, Fundación de Asistencia Psicopedagógica para Niños, Jóvenes y Adultos con Discapacidad Intelectual y/o en situaciones especialmente vulnerables y Grupo DIFARE se unieron para fomentar espacios de inclusión e integración a propósito del mes de concienciación sobre el Síndrome de Down que se celebra en octubre.

Jóvenes y adultos que asisten a los talleres del Centro de Entrenamiento

Vocacional FASINARM vivieron una jornada laboral y especial junto a los Voluntarios y colaboradores.

Grupo DIFARE es pionero en sumarse a la iniciativa #UNPLANESPECIAL que tiene como objetivo la interacción con personas con síndrome de Down en actividades cotidianas.

La actividad contempló una charla sobre inclusión social de las personas con discapacidad, actividades

laborales juntos al personal: como la atención en las farmacias, interacción con equipos de mercadeo, atención a visitantes en la recepción; de esta forma permitimos que los jóvenes nos muestren sus habilidades y capacidades.

Para finalizar la Jornada, los participantes de ambas instituciones elaboraron un mural para plasmar su compromiso con esta causa.



Triple impacto



Nuestros voluntarios GD participaron de una jornada de limpieza de playas.



Estamos comprometidos con la erradicación de la violencia contra la mujer a través de campañas de concienciación a los colaboradores sobre esta temática.



Colaboramos con US\$60 mil para la Teletón de Guayaquil que tuvo como fin, en 2019, continuar con los tratamientos y las intervenciones quirúrgicas a los niños que tienen enfermedades graves o crónicas para que sigan sus tratamiento dentro o fuera del país.



Iniciativas solidarias

Hacemos realidad nuestro compromiso de llevar salud y bienestar a la comunidad a través del apoyo a diversas organizaciones sociales con las que compartimos objetivos en común y que son la vía a través de la cual podemos llegar de manera más eficiente a diversas localidades y atender necesidades de salud específicas. En 2019 hemos emprendido actividades con:

Fundación Fe y Alegría

Pharmacy's está comprometida, desde hace más de 7 años, con el mejoramiento de la calidad de vida de niños en situación de vulnerabilidad de Guayaquil, Cuenca y Quito. Lo hace a través de la Fundación Fe y Alegría con charlas de salud, cheques médicos gratuitos

y la entrega de productos de bienestar acorde a sus edades que benefician a más de 300 infantes.

Patronato San José

Renovamos una vez más la alianza entre la Unidad Patronato Municipal San José de Quito y nuestras marcas Pharmacy's y Farmacias Cruz Azul, desde 2014.

Con esta última marca, brindamos apoyo a través de la entrega de 20 mil cuponeras solidarias con descuentos adicionales y productos que benefician a más de 20 mil adultos mayores y niños.

También apoyamos los emprendimientos de los adultos mayores a través de la compra de obsequios elaborados por ellos, los cuales



fueron destinados a varios de nuestros clientes franquiciados.

Barcelona Sporting Club

Como parte de la campaña Hinchas Saludables de Farmacias Cruz Azul implementada el año anterior con Barcelona Sporting Club, cuyo objetivo es convertir a los aficionados en embajadores de la salud, líderes y agentes de cambio a través de una serie de acciones, en el 2019 adecuamos el dispensario médico en el Estadio Monumental Banco Pichincha para la atención de los hinchas durante los partidos.

En este mismo año se implementó la campaña también con Liga Deportiva Universitaria de Quito, colocando letreros con mensajes positivos para la hinchada en el Estadio

Casa Blanca al igual que en el estadio Monumental.

Teletón por la vida

Ratificamos un año más nuestro compromiso con la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil a través de nuestra contribución con la Teletón por la Vida. Apoyamos con una donación de US\$ 60.000 para que se continúe con los tratamientos e intervenciones quirúrgicas de los niños con enfermedades crónicas o graves dentro o fuera del país.

Cruz Roja Ecuatoriana

Frisonex y Dyvenpro, parte de nuestras empresas GD, han colaborado con la campaña Conmigo con Condón, liderada por la Cruz Roja Ecuatoriana durante dos años consecutivos, con la donación de más de

2.000 unidades de nuestra marca Preventor.

También Pharmacy's participó junto con la marca de condones FIVE en una campaña que promovía la compra de este producto en estos locales. Por cada caja comprada, se aportó con US\$ 1 a la institución. Gracias a esta iniciativa, la Cruz Roja Ecuatoriana recibió la cantidad de más de US\$ 21 mil por la venta del producto con causa.

Adicionalmente, nuestros colaboradores aportaron con esta institución a través de la donación de sangre, en una actividad organizada con este propósito en conjunto con la Cruz Roja Ecuatoriana.



Cooperación Alemana

Formamos parte de la campaña #MujeresSinViolenciaEC, organizada por la Cooperación Alemana implementada por GIZ y cuya finalidad es que las organizaciones trabajen en acciones que promuevan la prevención y erradicación de la violencia hacia las mujeres.

Los colaboradores de Grupo DIFARE en Guayaquil y Quito se sumaron a los 16 días de activismo (#16DiasDeActivismo) que se conmemoran a nivel mundial por esta causa. El objetivo fue reforzar la idea de la prevención y res-

puesta frente a la violencia a través de murales y mensajes en redes sociales.

Esta campaña fue presentada con un estudio que se realizó en el Ecuador. Los resultados muestran que el impacto económico de la violencia contra la mujer puede generar en las empresas, una pérdida de productividad de casi US\$ 1,8 billones por año, equivalente al 1,65% del Producto Interno Bruto (PIB). Adicionalmente, participamos en un estudio relacionado con el acoso que sufren las mujeres en sus ambientes de trabajo.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Meta

Acción

4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos con competencias necesarias para acceder a empleo, un trabajo decente y al emprendimiento.

Somos fundadores de la iniciativa Unidos por la Educación, que busca mejorar el acceso al sistema educativo en todo el país.



AEI - Alianza para el emprendimiento

Grupo DIFARE es miembro aportante del Programa Re-Emprende desde el año 2016. Esta iniciativa privada busca fortalecer las cadenas de valor de los emprendedores a los que apoya en Manabí y Esmeraldas y es impulsado por AEI. Los participantes reciben asistencia técnica y acceso de financiamiento.

Para lograrlo, se conformó un fideicomiso con el aporte de varias empresas que al igual que DIFARE apoyan el desarrollo y fortalecimiento de emprendedores, que ha logrado más de US\$ 6 millones en préstamos, en 27 cantones beneficiados. Cabe anotar que el 75% de los beneficiados son mujeres y se ha logrado más de 5.800 asistencias técnicas.



Re-Emprende
Programa de Reactivación Productiva



**UNIDOS
POR LA
EDUCACIÓN**

Unidos por la educación

Es una alianza de 15 empresas que, mediante la articulación y coordinación con los diferentes actores por la educación, trabaja para dar oportunidades de desarrollo a los ecuatorianos.

Actualmente se encuentra en fase de constitución de un fideicomiso que tendrá un fondo inicial para empezar la labor de brindar a los ecuatorianos acceso a las habilidades, competencias y valores necesarios para enfrentar los retos del mundo actual y futuro. DIFARE es fundador de esta iniciativa que reconoce la importancia de articular esfuerzos para contribuir al futuro de la educación del país.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Meta

17.17 Promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público privada y de la sociedad civil.

Acción

Nuestra acción en favor de la comunidad es una realidad gracias a las alianzas que mantenemos con organizaciones con las que tenemos objetivos en común.



87

Culminamos la construcción del Centro de Distribución Especializado CDE - GD donde se atenderán las necesidades logísticas de más de 4,500 puntos farmacéuticos y de consumo.

88

Invertimos más de US\$ 683 millones en la adquisición de productos para la comercialización en nuestros puntos de venta. El 65% son de origen nacional.

91

Las pequeñas empresas representan el 86% del total de proveedores para el consumo interno. Todos son de origen nacional, la mayoría de la provincia del Guayas.

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.





“Durante su larga trayectoria han destacado por su calidad de servicio y trato hacia sus clientes”.

Eduardo Araoz

GERENTE GENERAL - GLAXOSMITHKLINE

“En GSK nos sentimos orgullosos y complacidos de contar con el Grupo DIFARE como aliados comerciales, para el éxito de nuestro propósito: brindar acceso de nuestros medicamentos y productos a la población ecuatoriana, permitiéndoles a las personas a hacer más, sentirse mejor y vivir más tiempo.

Durante su larga trayectoria, han destacado por su calidad de servicio y trato hacia sus clientes; su modelo de negocio colaborativo basado en la confianza, flexibilidad y apertura por parte de sus líderes nos permite tener grandes expectativas de crecimiento y proyectar una sólida alianza de larga data. Así mismo, es importante para nosotros que compartan nuestros valores y dediquen atención a modelos de desarrollo sostenible en beneficio de la comunidad y de los recursos y sean fuente de inspiración para otras organizaciones a incorporarlas dentro de su cultura.

La coyuntura y dificultades fortalecen nuestra relación y confiamos que los esfuerzos conjuntos nos darán claridad para identificar grandes oportunidades para el logro de nuestros objetivos.”

Renovación tecnológica

Concientes de las exigencias del mundo globalizado y digitalizado de la denominada cuarta Revolución Tecnológica, DIFARE emprendió en 2018 un camino de renovación de la mano de la innovación de procesos, información, infraestructura y sistemas denominado Innova-T GD.

Durante este periodo fortalecimos 3 ejes de acción: Gobernanza, Cultura y Procesos con el fin de estar alineados y desarrollar métodos para la adopción de la innovación como parte estructural de la organización, lo que nos permitirá trabajar eficientemente en los proyectos que se generen.

Para impulsar este concepto dentro de nuestra organización, emprendimos varias iniciativas que detallamos a continuación:

- El desafío de innovación “35 años +” fue una iniciativa que buscaba generar ideas enfocadas en 3 categorías: diferenciación, experiencia y preferencia de compra. Durante el 2019 también desarrollamos otros desafíos enfocados en áreas como Servicio al Cliente, Franquiciados y Distribución completando un total de 182 ideas.

Más de 867 colaboradores participaron en las diferentes acciones realizadas para el despliegue de cultura de innovación, que llegaron a un total de 16 eventos internos, 100 horas de contenidos impartidos en charlas y talleres.



- Por segundo año consecutivo organizamos la “Innovaweeek GD” una semana de actividades para conmemorar el Día mundial de la creatividad e innovación. Una novedad este año fue la Feria “Piel GD Emprende”, contó con 23 colaboradores emprendedores que mostraron sus productos y servicios.

Como parte de las actividades se efectuó una mesa redonda denominada “Innovación en retail” y una feria donde se mostraron las innovaciones en servicios financieros, tecnológicos y servicios que benefician al consumidor.



Meta

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica e innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.

Acción

Anualmente organizamos la Innovaweeek, una semana donde los colaboradores pueden participar en diversas actividades que promueven la modernización y transformación de nuestros procesos.

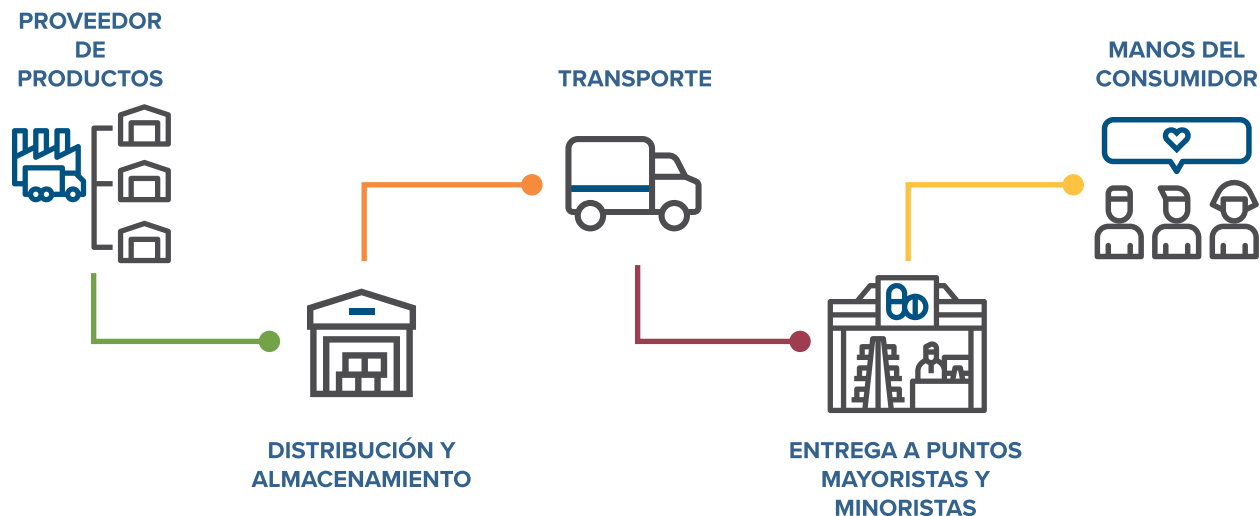
Cadena de suministro

GRI 102-9, 403-1

La unidad logística de nuestra empresa brinda el servicio de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, embarques y entrega de pedidos a establecimientos. Para ello, contamos con un Centro de Distribución ubicado en la Plaza Intequín, en Guayaquil, y otro más en Quito. En 2019 culminamos la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado GD.

Nuestras actividades logísticas se realizan mediante un portal de acceso en internet mediante el cual los proveedores ingresan todos los documentos solicitados y se agenda el día y la hora para el retiro de los productos, de acuerdo con la programación establecida de manera digital y automatizada.

CADENA DE ABASTECIMIENTO



Centro de Distribución Especializado

GRI 102-10



Concientes del impacto de nuestra cadena de abastecimiento en el mercado ecuatoriano, y debido al crecimiento del sector, vimos la oportunidad de invertir US\$ 45 millones en la construcción de un nuevo Centro de Distribución Especializado (CDE-GD), con el objetivo de lograr una distribución más eficiente, flexible y dinámica, y que permite asegurar una capacidad de respuesta rápida al cliente. Este centro culminó su construcción en este periodo y forma parte del proyecto de renovación tecnológica de DIFARE que arrancó el año anterior.

Con la puesta en marcha del nuevo Centro de Distribución GD ofreceremos las mejores prácticas logísticas para el manejo de productos, optimizando tiempos, flujo de mercancías, ampliando nuestra capacidad de almacenamiento sustancialmente.

PROYECCIÓN CON EL CDE - GD

	Centros de Distribución actuales	CDE-GD
Horas trabajadas por día	12h	10h
Líneas por día	170,476	266,858
Cajas diarias	9,637	46,726
Posiciones Pallet Equivalente (PPE)	14,279	29,927

Visitas de autoridades al nuevo CDE - GD

Recibimos la visita de Juan Carlos Galarza, director del ARCSA en febrero de 2019, y de varios miembros de este organismo quienes recorrieron la construcción del CDE.

En agosto recibimos la visita del Ministro de Producción, Comercio Exterior e inversiones, Iván Ontaneda, quien realizó un recorrido por las instalaciones del Centro de Distribución Especializado GD.

En septiembre 2019, recibimos la visita Guillermo Bajaña, Subsecretario de Competitividad Territorial Industrial del Ministerio de Producción.



Proveedores para la Venta

Denominamos así a nuestros aliados comerciales que nos proporcionan productos para la comercialización en nuestros puntos de venta. Nuestros principales proveedores son los laboratorios farmacéuticos (farma). Ellos nos brindan los medicamentos para abastecer a toda la red de farmacias propias y clientes de distribución a nivel nacional. También contamos con aliados comerciales que nos abastecen de productos para el consumo y permiten complementar nuestra oferta con mayor variedad.



PROVEEDORES PARA LA VENTA

	2017		2018		2019	
	Número	Compras	Número	Compras	Número	Compras
Farma	145	US\$417	153	US\$461	168	US\$502
Consumo	266	US\$153	268	US\$166	280	US\$180
Total	411	US\$571	421	US\$628	448	US\$683

Cifras expresadas en millones de dólares.



En total, en 2019, contamos con 448 proveedores para la venta, 168 corresponden a farma y 280 a consumo; con ellos invertimos más de US\$ 683 millones en adquisición de productos para la comercialización en nuestros puntos de venta. El 65% son de origen ecuatoriano.

En este periodo, incorporamos nuevas categorías a nuestra división Farma como homeopáticos y *oral care*. También incluimos una categoría que contempla salud animal. En total, incorporamos 76 nuevas marcas a nuestro portafolio de productos farmacéuticos.

¿Cómo lo hacemos?

GRI 403-1 (103-1, 103-2, 103-3)

La gestión y la atención con nuestros proveedores se da en el marco de una relación ganar – ganar. Contamos con un grupo de ejecutivos comerciales quienes tienen a su cargo el manejo del proveedor en cuanto a negociaciones y/o actividades en los diferentes canales. Nuestras políticas de negociación

ética nos permiten encontrar siempre beneficios para ambas partes y asignaciones equilibradas para cada uno.

Tenemos indicadores de gestión que son evaluados mensualmente, que se complementan con una rendición de cuentas con todo el equipo de trabajo

y en el Comité de Farma y Consumo respectivo. Estos mecanismos nos permiten revisar aspectos positivos y las oportunidades de mejora.

NÚMERO DE PROVEEDORES PARA LA VENTA (FARMA Y CONSUMO)

	2017		2018		2019	
	Nacional	Extranjero	Nacional	Extranjero	Nacional	Extranjero
Grandes	27	43	29	43	32	42
Medianos	42	36	41	36	41	37
Pequeños	197	66	205	67	219	77
Total	266	145	275	146	292	156



Meta

3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros; el acceso a servicios de salud esenciales de calidad, el acceso a medicamentos y vacunas seguras, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

Acción

Ponemos al alcance del consumidor cerca de 15 mil productos farmacéuticos y de consumo a través de nuestra red de distribución y de nuestra cadena de salud.*

* Fe de erratas: Luego de una revisión por parte del departamento correspondiente se determinó que el total de productos del portafolio disponible son 15.000 referencias.

Proveedores para el consumo interno

Denominamos proveedores para el consumo interno a todos aquellos aliados comerciales que nos proporcionan los insumos y servicios para nuestra correcta operación.

El Departamento de Adquisiciones de Bienes y Servicios tiene como objetivo principal dirigir y controlar los procesos de compras de acuerdo con políticas y procedimientos establecidos en la empresa, garantizando las adquisiciones de todo tipo que se requieren en la empresa para garantizar su funcionamiento.

Contamos con la herramienta ABS, un aplicativo basado en un flujo de proceso de negocios que contempla la participación de todas las áreas involucradas en un solo sitio, desde la identificación de la necesidad, su solicitud, hasta la recepción de los bienes o implementación del servicio.

Promovemos una política de relaciones con los proveedores basada en los principios de la ética empresarial y la transparencia, procurando la búsqueda de la mejora continua, el beneficio mutuo, impulsando actividades de innovación y desarrollo.

COMPRAS REALIZADAS A PROVEEDORES DE CONSUMO INTERNO

	No.	2017	No.	2018	No.	2019
Nacionales	938	US\$25	862	US\$28	916	US\$25

Cifras expresadas en millones de dólares.



Cada proveedor es evaluado interna y externamente. La primera es realizada por una firma auditora especializada y contempla parámetros como su calidad y capacidad operativa. La externa adiciona otros indicadores como tiempo de entrega, experiencia con el proveedor, entre otros.

Bajo la visión de fomentar las relaciones y brindar opciones a los proveedores, especialmente a los pequeños, se les comunica las oportunidades de mejora que debe realizar para continuar con la relación comercial. Los pequeños proveedores representan el 86% del total de aliados comerciales. La mayoría pertenece a la provincia del Guayas.

Nuestra meta es negociar y mantener acuerdos comerciales con proveedores calificados. Las compras de bienes y servicios las realizamos de manera corporativa para todas las empresas del Grupo.



PROVEEDORES SEGÚN PROVINCIA

	2017	2018	2019
Guayas	571	525	558
Pichincha	329	302	320
Otras regiones	38	35	38

PROVEEDORES SEGÚN TAMAÑO

	2017	2018	2019
Grandes	75	60	64
Medianos	54	50	56
Pequeños	809	752	796

Triple impacto



Incrementamos a 61 los puntos de venta que cuentan con iluminación LED. En total contamos con 225 locales con iluminación ecoeficiente.



Como todos los años, realizamos la Feria Green DIFARE, para generar conciencia en la comunidad y los colaboradores sobre su impacto ambiental.



Realizamos una auditoría energética a nuestra sede en el edificio del Parque Empresarial Colón, en Guayaquil.

También realizamos la regularización de termostatos programables en los puntos de venta con el objetivo de determinar oportunidades de optimización.

Responsabilidad con el ambiente

Para DIFARE la gestión ambiental es un tema fundamental, pues permite el cumplimiento integral de nuestros objetivos corporativos de sostenibilidad y armonía con el medio impactado por nuestra gestión.

El desempeño y la conciencia ambiental en nuestra operación implica acciones concretas de reducción y optimización de recursos en nuestros puntos de ventas, como por ejemplo el progresivo cambio de luminarias por luces LED de ma-

yor eficiencia energética, así como la implementación de tachos de separación de residuos y el uso de fundas biodegradables.

Implica también actuar con las mejores prácticas operacionales en nuestra parte logística, lo cual se evidencia en la construcción del nuevo Centro de Distribución Especializado, que cuenta con la última tendencia en la utilización de materiales fundamentalmente eco-amigables, como el acero.



Uso eficiente de la energía

GRI 302-1 (103-1, 103-2, 103-3)

La energía es uno de los aspectos más importantes para el desarrollo de nuestro giro de negocio, desde la facturación en el punto de venta, el mantenimiento en la cadena de frío en determinadas medicinas, transmisión de pedidos en línea, el despacho de productos desde el centro de distribución y el consumo de recursos realizado en nuestros locales.

Conscientes de ello, en Grupo DIFARE buscamos promover las mejores prácticas ambientales en nuestros centros logísticos y en los puntos de ventas, tanto de franquiciados como propios. Para ello, contamos con mecanismos de medición constantes, que nos permiten detectar la necesidad de aplicar correctivos inmediatos, en el caso de sobredimensionamiento.



Meta

7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de eficiencia energética.

Acción

En 2019 contamos con 225 puntos de venta con iluminación LED, una opción que nos permite ser más eficientes con el consumo eléctrico.

Impulsamos una cultura de conciencia ambiental en todos nuestros grupos de interés. Queremos que ellos destaquen por su comportamiento y por el cuidado con los recursos que utilizan.

Fomentamos acciones como el apagado de luces al salir del lugar de trabajo, no dejar equipos conectados, entre otros, y con

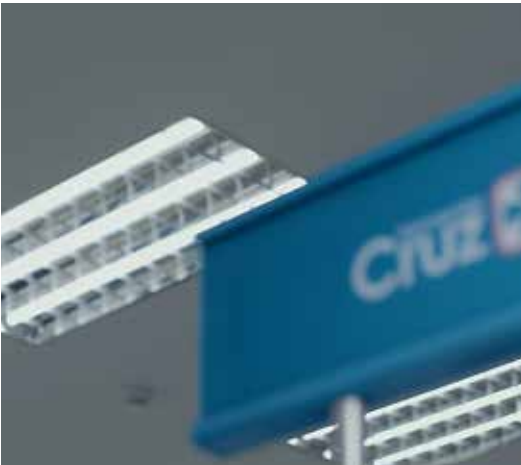
esto, también promovemos la réplica de estas iniciativas en sus hogares.

En 2019 registramos un incremento en el consumo de energía, debido a la última fase de construcción e implementación del Centro de Distribución Especializado (CDE).

CONSUMO DE ENERGÍA EN DIFARE

	2017	2018	2019
Electricidad	15,125,000	11,819,868	15,285,675
Calefacción			
Refrigeración	-		-
Vapor	-		-
Total	15,125,000	11,819,868	15,285,675

Cifras expresadas en kWh





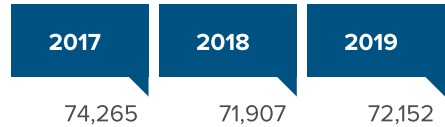
Consumo de agua

GRI 303-1 (103-1, 103-2, 103-3)

El agua es esencial para el ser humano, por eso buscamos ser agentes del cuidado de este recurso cada vez más escaso. Las empresas del Grupo DIFARE velamos por un consumo responsable del agua, para lo cual realizamos controles mensuales para detectar variaciones y ejecutar acciones correctivas si fuera el caso.

Las acciones que nos han registrado mayores consumos son la limpieza de los edificios de trabajo y el mantenimiento de áreas verdes. Hemos adoptado nuevas tecnologías para surtir de agua purificada a nuestro personal, para brindarles un recurso de mejor calidad y con mayores optimizaciones a largo plazo.

CONSUMO DE AGUA



Cifras expresadas en metros cúbicos.

La variación en el consumo entre 2018 y 2019 se debe a la apertura de nuevos establecimientos, situación que, pese al incremento, no refleja un repunte por lo que una vez más confirmamos que existe un compromiso de nuestros colaboradores en el manejo adecuado de este recurso.



Gestión integral de desechos

GRI 306-2 (103-1, 103-2, 103-3)

Por la naturaleza de nuestra operación, entre los residuos más comunes que gestiona la empresa se encuentran los desechos biológicos y corto punzantes, así como los medicamentos caducados, en mal estado o averiados.

También gestionamos aquellos equipos de protección personal contaminados, aceites usados y demás materiales generados en mantenimiento y en el área logística. En

este periodo llegamos a gestionar 23.06 toneladas de residuos peligrosos los cuales fueron dispuestos a través de la incineración, que fue realizada por un gestor autorizado.

En 2019 gestionamos 80 toneladas de cartón, papel y plástico proveniente de la operación en oficinas y en logística, los cuales fueron derivados a proveedores autorizados para su reciclaje.

GESTIÓN DE DESECHOS

	2017	2018	2019
Hospitalarios:	0,06	0,09	0,072
Lámparas fluorescentes:	0,09	0,04	0,28
Medicamentos caducados	7,10	12,37	21,92
Chatarra electrónica:	2,83	0,01	0,25
Otros:	0,08	0,06	0,536
	10,16	12,57	23,06

Cifras expresadas en toneladas.



Meta

12.5 Para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

Acción

Los desechos correspondientes a cartón, papel y plástico son tratados a través de gestores que se encargan de su reciclaje y reutilización.

¿Cómo lo hacemos?

GRI 306-2 (103-1, 103-2, 103-3)

Contamos con un procedimiento de manejo de desechos peligrosos los cuales son gestionados con un proveedor autorizado por el Ministerio de Ambiente para todas sus fases: transporte, tratamiento y disposición

final, previa coordinación con el departamento respectivo.

Para evaluar el cumplimiento de la gestión correcta de los residuos peligrosos se verifica que la empresa proveedora

haya hecho la recolección, que la bodega cuente con el respaldo de su entrega y posteriormente los respectivos certificados de destrucción de desechos y especificaciones de cantidades gestionadas.

Conciencia amigable

Impulsamos un adecuado comportamiento ambiental a través de la realización de eventos que generen conciencia para evaluar nuestro impacto al planeta.

Desde 2015 establecimos un compromiso en este sentido a través de la realización de la Feria Green DIFARE, en el marco del Día Mundial del Ambiente. En quinta edición buscamos dar espacio a diversos proveedores de servicios y bienes quienes dieron charlas a nuestros colaboradores y de-

más grupos de interés con el enfoque de minimizar el impacto que las personas generan al ambiente a través de una serie de acciones.

Cabe destacar que, desde hace 3 años, todos nuestros eventos cuentan con un componente de sostenibilidad en su gestión, buscando reducir al mínimo el consumo de materiales. Impulsamos la contratación de proveedores locales y que ofrezcan productos y servicios *eco-friendly*.



Green
Difare 
— 5ta Feria Ambiental —



102

3,578 puestos de trabajo generados por las franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias.

102

En 2019, tuvimos 767 emprendedores farmacéuticos que confiaron en el respaldo de nuestras franquicias.

105

En 15 años FEDIFARE ha brindado capacitación especializada a más de 21,400 personas.

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 el surgimiento de nuevos negocios y con ello, el fortalecimiento de pequeños, medianos y grandes empresarios que dinamizan la economía de Ecuador.





“Estamos agradecidos eternamente con DIFARE por permitirnos ser parte de esta gran empresa”.

Mayito Intriago y Enrique Pincay

FARMACIAS CRUZ AZUL - GALÁPAGOS

En abril del 2012 fui personalmente a DIFARE, honestamente no tenía mayor esperanza de lograr una franquicia debido a las demandas del mercado en la zona de Galápagos. Sin embargo, días después, llegaron a mi farmacia con una propuesta basados en nuestro desempeño.

Allí empezó nuestra aventura con Farmacias Cruz Azul. Estamos agradecidos eternamente con Difare por permitirnos ser parte de esta gran empresa.

“Juntos estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad”.



María Del Rosario Vargas

CARAPUNGO, QUITO - FARMACIAS COMUNITARIAS

Quiero agradecer la oportunidad que me brinda DIFARE por haberme hecho parte de su equipo de trabajo. El apoyo y confianza que me han brindado ha sido de gran valor para mí. Gracias por permitirme mejorar mi desarrollo profesional y personal, además del valor y esfuerzo realizado para alcanzar el éxito en mis objetivos propuestos.

He tenido la oportunidad de estar en el camino correcto para demostrar que la elección fue correcta. Aunque nunca falta las barreras, sigo mis valores, mis ganas de seguir prosperando y así poder llegar a nuevas metas.

Me siento muy orgullosa de pertenecer a esta gran familia de Farmacias Comunitarias y estar comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad.

Triple impacto



El 94% de pedidos desde los franquiciados de Farmacias Cruz Azul se realizan de manera digital. El 70% de las Farmacias Comunitarias cuenta con facturación electrónica, contribuyendo con la reducción del uso de papel.



Las franquicias de Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias generaron 3,578 plazas de trabajo.



En 2019, nuestras franquicias alcanzaron un total de 108 millones de transacciones en sus puntos de venta.

Franquicias de Farmacias



En el año 2000 desarrollamos un modelo de negocio inclusivo, que promueve el emprendimiento y representa una oportunidad de crecimiento para pequeños farmacéuticos. Fuimos pioneros en poner en el mercado una opción de franquicia 100% inclusiva, asociativa y solidaria que hoy es nuestra principal cadena

de farmacias y la de mayor cobertura en el país.

Nuestras franquicias de farmacias, en 2019, dan empleo de manera directa a 3,578 personas. Se han convertido, además, en una opción de crecimiento profesional para 767 emprendedores farmacéuticos.



Con 19 años en el mercado ecuatoriano, Farmacias Cruz Azul es un referente para el crecimiento de la economía del país, pues ha permitido transformar a dueños de farmacias en verdaderos emprendedores farmacéuticos.

Farmacias Cruz Azul en 2019 cerró con 1,230 puntos de venta, que están ubicados en 186 localidades. De estas,

el 80% le pertenecen a franquiciados.

Gracias a la apuesta de los franquiciados, nuestra marca llegó a nuevas localidades, alejadas de las grandes ciudades y donde antes no teníamos presencia como Isidro Ayora, provincia del Guayas, Pastaza y San Miguel de Urcoquí. Estas tres farmacias son de propiedad de franquiciados.



■ **1,230 puntos de venta.**

■ **2,768**
puestos de trabajo generados.

■ **403** franquiciados.

■ **97.9 millones**
de transacciones realizadas.

■ **80%**
de locales pertenecen a franquiciados.

■ **94% de los pedidos son realizados** de manera digital.



Con 13 años en el mercado, Farmacias Comunitarias, es una red que promueve el desarrollo económico de pequeños emprendedores que buscan fortalecer el mercado en sectores urbanos y rurales, con productos farmacéuticos de calidad a precios que estén al alcance de los consumidores de esas zonas.

En 2019 presentó un crecimiento de 62% en número de locales, con relación a 2018, con más de 400 puntos de venta, que pertenecen 100% a franquiciados. Además, nuestra marca se está convirtiendo en una opción atractiva para las mujeres que desean convertirse en propietarias de farmacias, ya que más de la mitad de los locales pertenecen a emprendedoras.



- **401 puntos de venta.**
- **810** puestos de trabajo generados.
- **10.10 millones** transacciones realizadas.
- **100%** pertenecen a franquiciados.
- **364** franquiciados.
- **El 70%** de las farmacias cuenta con facturación electrónica.

Formación especializada

La Fundación Educativa FEDIFARE es el ente responsable de la especialización del personal de las farmacias que forman parte de nuestra cadena de salud.

En 2019 promovimos el programa de Desarrollo de Competencias de Administradores y el Programa Formativo para Auxiliares de Farmacia, el cual se desarrolló bajo la metodología B-learning. Además dictamos una charla magistral especializada para dueños de las franquicias.

Estamos comprometidos con el desarrollo del sector, y por generar nuevas oportunidades de especialización para el personal que ejerce su actividad en esta área, por lo que abrimos nuestros programas a personas que no forman parte de nuestras empresas. En 2019 se capacitaron 150 personas en el Programa Formativo para Auxiliar de Farmacia, en la modalidad intensiva.

En total, accedieron 435 personas entre colaboradores de nuestras farmacias y personal externo en 2019.

PERSONAL DE DIFARE

	2017	2018	2019
Programa de Administrador	-	-	48
Programa de Auxiliar de Farmacia B-learning	49	200	237

PERSONAL EXTERNO

Programa Formativo Para Auxiliar de Farmacia Intensivo	98	133	150
Total personas capacitadas	147	333	435



Meta

4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos con competencias necesarias para acceder a empleo, un trabajo decente y al emprendimiento.

Acción

FEDIFARE tiene más de 15 años brindando capacitación especializada a emprendedores farmacéuticos. En total durante estos años ha formado a más de 21.400 personas.

Compromisos Cumplidos

- Ampliaremos la cobertura de Vita Sanus a otras ciudades, como Cuenca. Sumamos **3 nuevos laboratorios farmacéuticos** a nuestra red.
- **Incrementamos en 5%** el número de voluntarios GD.
- Participamos de las **mesas de trabajo de los ODS 3, 8 y 12.**
- 998 colaboradores participaron en la realización de **2 estudios relacionados con la violencia contra las mujeres y prevención del acoso sexual** en el ambiente de trabajo, organizados por PreVIMujer, GIZ y Fundación CARE, respectivamente.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE realizó **charlas de economía familiar.**
- Farmacias Cruz Azul agregó nuevos beneficios como el **Cupón de Bienvenida**, con descuentos del 20%.
- Farmacias Cruz Azul impulsó la **campana Los más Sabios**, destinada a los adultos mayores. También incorporó una destinada a las mascotas, denominada **Amigos con patas**, que buscó posicionar productos de salud animal.
- Se arrancó con la **ejecución de un estudio socioeconómico** sobre el impacto de la Cooperativa a los socios de Guayaquil y Quito, el cual culminará su análisis en 2020.

Compromisos 2020

- Sumar aliados aportantes al **Banco de Medicinas VITA SANUS** e incrementar el número de pacientes beneficiados .
- Desarrollar **nuevos programas y participar en alianzas** que permitan seguir aportado con las metas de los ODS definidos por DIFARE.
- **Implementar una plataforma de capacitación online** para ofrecer mas alternativas de formación al personal de las Empresas GD y brindarles herramientas para que obtengan una carrera de tercer nivel.
- Desarrollar a nuestros **colaboradores como Formadores**.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE implementará la **banca virtual**.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito dictará **talleres de micro Emprendimiento** a sus socios.
- Se adecuará una **plataforma de compras online** para los consumidores de Pharmacy's.
- Nuestras cadenas de farmacias se realizarán **campañas que fomenten el cuidado del medio ambiente**.
- Se desarrollará el programa de **educación de endeudamiento** dirigido a mejora situación económica de los colaboradores de las Empresas GD.

Índice de Contenidos GRI

102-55

GRI 102 Contenidos Generales					
CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR		PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
102-1	Nombre de la organización	8			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8			
102-3	Ubicación de la sede	22, 52			
102-4	Ubicación de las operaciones	22, 106			
102-5	Propiedad y forma jurídica	12	Sociedad Anónima		
102-6	Mercados servidos	12			
102-7	Tamaño de la organización	52, 53			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	52, 53			
102-9	Cadena de suministro	86			
102-10	Cambios significativos en la operación y su cadena de suministro	87			
102-11	Principio o enfoque de precaución		Se lo aplica al momento de cumplir la legislación ambiental que ya tiene contemplado este principio.		
102-12	Iniciativas externas	23, 38		ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	Declaración de Adhesión al Pacto Mundial
102-13	Afiliación a asociaciones	23			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-8			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	23, 38			Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
102-18	Estructura de gobernanza	46			

GRI 102 Contenidos Generales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
102-40	Lista de grupos de interés	41		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No hay negociación colectiva		
102-42	Identificación selección de grupos de interés	41		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	41		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	41		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	44	DIFARE S.A	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	40		
102-47	Lista de los temas materiales	40		
102-48	Reexpresión de la información	88		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	10	Se incluyen las empresas del grupo.	
102-50	Periodo objeto del informe	10	2019	
102-51	Fecha del último informe		2018	
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		rc.sostenible@grupodifare.com	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad	10		
102-55	Índice de contenidos GRI	112		
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
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	45, 60, 63, 72, 93, 96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45, 60, 63, 72, 93, 96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45, 60, 63, 72, 93, 96		

GRI 200 Económicos

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	44-45	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación	59		
204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	43	ODS 12: Producción y consumo responsable	

GRI 300 Ambientales

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
302-1	Consumo energético dentro de la organización	93-94	ODS 7: Energía asequible y no contaminante	<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
302-4	Reducción del consumo energético	93-94		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	96-97	ODS 12: Producción y consumo responsable	

CÓDIGO Y NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA	OBSERVACIÓN	ODS	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	55	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p> <p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidentes laboral o enfermedad profesional	63 - 64		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	60 - 61	ODS 4: Educación de calidad	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	60 - 61		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	ODS 5: Igualdad de género	
413-1	Operaciones con participación de comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	72-81	ODS 3: Salud y bienestar	



Contenido:
DIFARE S.A.

Diseño y Diagramación:
www.JAG.media

Asesoría Técnica:
YPSILOM

Impresión:
INGRAFEN S.A.

Este informe ha sido impreso con papeles y cartulinas recicladas, además son libres de ácido, ausencia de metales pesados y libres de cloro.

Conforme a las normas de la Unión Europea, con certificación **ISO 9706**



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.



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

