



2020

# COMUNICACIÓN *de Progreso*

X EDICIÓN

**Farmacenter**  
Cuidemos lo que importa

**COORDINACIÓN GENERAL**

**Brunella Ayala**

*Gerente de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad*

**COORDINACIÓN DISEÑO GRÁFICO Y EDICIÓN**

**Cecilia Ruiz**

*Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad*

**REDACCIÓN Y EDICIÓN**

**Ami Cabrera**

*Activamente*

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

**Leticia Barrios E.**

*LB Diseño y Comunicación*

**FOTOGRAFÍAS**

**Archivo Institucional**

**CONTACTO PARA CONSULTAS**

**Brunella Ayala**

*Gerente de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad*

[bayala@farmacenter.com.py](mailto:bayala@farmacenter.com.py)



Dr. Toribio Pacheco 4260 c/ Mayor León Fragnaud  
Asunción, Paraguay

[www.farmacenter.com.py](http://www.farmacenter.com.py)

Febrero 2021

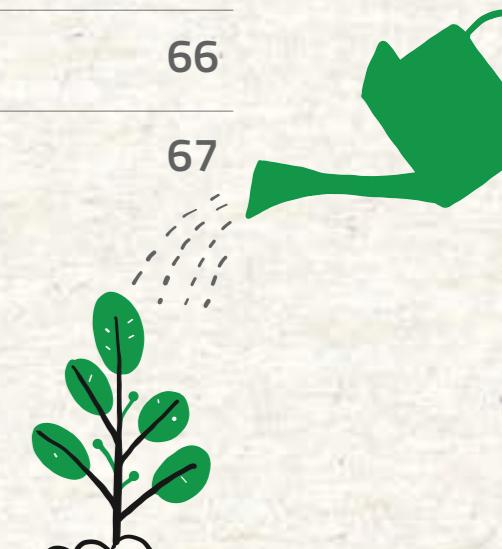
2020 © Todos los derechos reservados

*En este documento se adopta la terminología del masculino genérico para referirse tanto a hombres como a mujeres. El mismo constituye un recurso gramatical que, únicamente, busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y lectura de los textos. No disminuye, en absoluto, el compromiso con el que la Cadena Farmacenter aborda la igualdad de género.*

# ÍNDICE

de contenido

PRESENTACIÓN	04
MENSAJE DEL PRESIDENTE	05
PERFIL INSTITUCIONAL	06
GOBIERNO CORPORATIVO	14
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	20
GESTIÓN DE LOS ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	29
PERSONAS	32
PROSPERIDAD	46
PLANETA	55
PAZ	61
ALIANZAS	66
METAS 2021	67



# Presentación

El 2020 fue un año sin precedentes: la pandemia de COVID-19 que afecta a nivel global llegó al Paraguay en el mes de marzo. En Farmacenter, asumimos con mucho compromiso y seriedad nuestro rol, desde el primer anuncio del Gobierno Nacional sobre las medidas sanitarias para evitar la propagación del virus, conscientes de que nos encontrábamos más que nunca al servicio de nuestro país, con la camiseta bien puesta, para cumplir con nuestro propósito: **cuidar la salud y el bienestar de las personas.**

Sin embargo, y a pesar de los desafíos que este nuevo contexto nos proponía, decidimos aprovechar todas las oportunidades para seguir construyendo valor para nuestros colaboradores y clientes; acciones que se ven reflejadas en esta Comunicación de Progreso al Pacto Global. Este recuento, nuestro reporte número 10, comprende todas las iniciativas realizadas desde enero hasta diciembre del 2020 y nos encuentra cada vez más consolidados en nuestro compromiso.

Para preparar esta publicación, recogimos aportes de todas las áreas de trabajo, bajo la coordinación de la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (RSCyS). El contenido contempla un análisis sobre nuestros grupos de interés; entre ellos, colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones públicas, instituciones sin fines de lucro y aliados.

Todas las publicaciones relacionadas con este trabajo y presentadas regularmente desde el 2008 están disponibles en nuestro sitio web y en el portal del Pacto Global [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

Aquí, presentamos nuestro trabajo y nuestra contribución a los ODS. Como siempre, agradecemos el interés.



## MENSAJE del Presidente



Desde el 2008, la Cadena Farmacenter presenta la Comunicación de Progreso al Pacto Global. En cada una de estas publicaciones hemos visto un gran compromiso con los principios de desarrollo sostenible.

Este es un equipo, fiel a su propósito de "Cuidar lo que importa", que ha logrado implementar acciones empresariales en concordancia con los principios del Pacto Global y, además, ha asumido un rol protagónico a nivel local, en el apoyo a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en las áreas del cuidado de las personas, el planeta, la prosperidad y la paz.

En diciembre de 2020, la Cadena Farmacenter pasó a formar parte del Grupo Cartes. Esta integración nos entusiasma y llena de expectativas de crecimiento para seguir brindando aún más cuidados y servicios a las familias paraguayas.

Como representante de este grupo empresarial, me gustaría antes que nada reconocer la visión de los socios fundadores y la gran dedicación para hacerla transitar y crecer sostenidamente. Hoy reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del país a partir del trabajo, la pasión y la búsqueda constante de la excelencia en todo lo que hacemos. Es nuestro deseo que Farmacenter siga creciendo para que los servicios y cuidados en la salud que ofrecemos lleguen a más familias paraguayas.

Expreso nuestra intención de continuar trabajando para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a seguir aplicando los principios del Pacto Global dentro de nuestra esfera de influencia, integrándose a nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, nuestra cultura de trabajo y las acciones cotidianas de nuestra empresa.

En las páginas siguientes compartimos los hechos que denotan a Farmacenter como una empresa comprometida, resiliente y confiable, volcada a la construcción y el desarrollo del Paraguay que queremos.

Estamos confiados en que iniciamos juntos una nueva etapa de crecimiento.



Ramón Jiménez Gaona  
Presidente



## PERFIL *institucional*

Un propósito de más de 3 décadas se renueva constantemente: Cuidar lo que importa, especialmente la salud y el bienestar de las personas. Esto es lo que desde 1983 nos moviliza e impulsa.

Fue en la calle Estrella donde abrimos nuestro primer local, atendido por los propios fundadores, quienes desde el inicio manifestaron en cada atención un especial cuidado por el bienestar y una atención preferencial a cada persona que ingresaba.

Hoy, a 37 años de aquel primer local, somos una gran cadena de farmacias con más de 1000 colaboradores, pionera dentro del rubro en servicios de atención 24 horas, en implementar el servicio de delivery, en ofrecer productos a través del call center y el e-commerce.

En el camino, se unieron a nosotros aliados estratégicos, clientes y organizaciones. Nuestra meta de cuidar a las personas dejó de ser un sueño, para convertirse en una realidad que trasciende las fronteras de nuestras sucursales.

“  
**En Farmacenter  
somos familia  
y creemos que la  
prosperidad  
llega cuando se  
comparte**”

## DECLARACIONES *institucionales*

### Misión

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

### Visión

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

### Valores

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

### Competencias centrales

- Vocación de servicio
- Equidad y justicia
- Crecimiento con visión de equipo
- Innovación con profesionalismo
- Liderazgo personal, profesional y de mercado



# NUESTRO negocio

Somos una cadena de servicios relacionados con la salud y el bienestar de las personas; nos dedicamos a la comercialización de productos farmacéuticos, cosméticos, de higiene y cuidado personal para satisfacer las necesidades de nuestros clientes otorgando atención idónea basada en el conocimiento técnico diferenciado, con precios razonables, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Realizamos nuestras operaciones con prudencia, gestionando el crecimiento en forma organizada y controlada, a fin de lograr el éxito duradero y sustentable que beneficie a nuestros clientes, colaboradores e inversionistas, contribuyendo así a la fuerza económica y al desarrollo de la comunidad.

Nuestro propósito como empresa se manifiesta en nuestro lema: "Farmacenter, cuidemos lo que importa", que es lo que nos inspira y lo que queremos inspirar a todas las personas con quienes nos relacionamos, conscientes de que nuestra misión es el cuidado de todos y cada uno de nosotros, la sociedad y el entorno.<sup>1</sup>




<sup>1</sup> Extracto del Código de Ética

## Programa **Cliente fiel, familia feliz**

A través del programa "Cliente Fiel, Familia Feliz", recompensamos la fidelidad de nuestros clientes ofreciéndoles importantes descuentos en sus compras y otorgándoles puntos que luego pueden canjear por premios.

A estos beneficios incorporamos la facilidad de pagar el 20% en categoría y productos seleccionados con sus puntos acumulados durante los Días F.



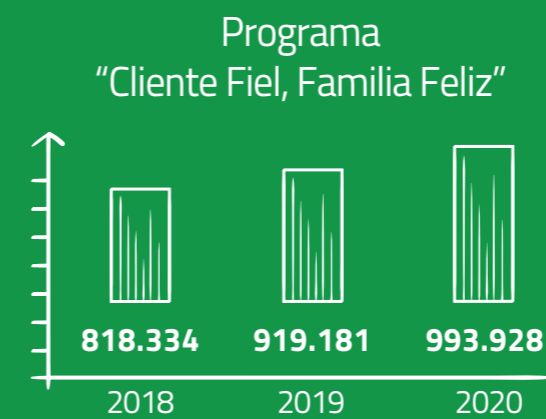
Durante el 2020, **25.101 personas** canjearon sus puntos por premios y más de **699.099 clientes** se beneficiaron con los descuentos de 

## Programa **CLIENTE FIEL corporativo**

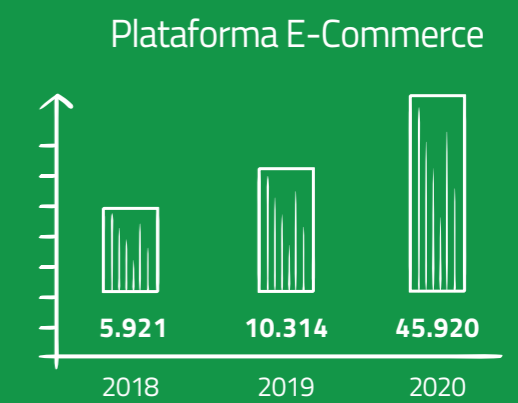
El programa Cliente Fiel Corporativo está dirigido a empresas y organizaciones con el fin de crear alianzas interinstitucionales que beneficien a sus colaboradores y sus familiares, a sus asociados y/o a sus clientes.



## Cientes



Más de 74.000 clientes se sumaron al Programa de fidelidad en el 2020.



El número de clientes que eligió comprar a través del portal de compras online se cuadruplicó.

## Servicios



Atención 24 horas



Atención básica en salud  
Primeros auxilios



Cobro de servicios



Portal de compras online



Call Center



Entrega a domicilio



Autofarma



Cajero automático en  
determinadas sucursales



Retiro de efectivo (Servicio  
"Vuelto" de Bancard)



Pick-up



Plataformas Monchis  
y Pedidos Ya

**Durante este año, adecuamos todos nuestros servicios para dar cumplimiento a los protocolos sanitarios y, al mismo tiempo, responder a la demanda de nuestros clientes.**



**Algunas de las medidas adoptadas fueron:**

La descentralización del *call center*, la promoción del servicio de autofarma para evitar aglomeraciones en nuestras sucursales y la habilitación del servicio de pick-up, a través del cual los clientes solicitaban pedidos a la sucursal y pasaban a retirarlos.

También implementamos la atención por *WhatsApp* desde cada sucursal y nos sumamos a plataformas de pedidos como *Monchis* y *Pedidos ya*.

### Días de descuentos y promociones

En Farmacenter tratamos de innovar siempre y dar lo mejor de nosotros a nuestros clientes. Ofrecemos días de descuento con una variedad de alternativas: Día F, F48 Horas, Semana Off y otros. El Día F se realiza, por lo general, cada 15 días, los jueves y viernes, con una duración de 48 horas. Todos los productos tienen descuentos, de 25% para la categoría de medicamentos y hasta 60% en otras categorías. La promoción está disponible en todos los canales de venta: sucursales, **e-commerce**, **call center**, **WhatsApp** y **delivery**.



F48 Horas es una promoción exclusiva en nuestro portal de compras online [www.farmacenter.com.py](http://www.farmacenter.com.py), y se realiza por lo general cada 15 días, los jueves y viernes.

En marzo 2020 implementamos "La Semana Off" que consiste en una semana con 50% de descuento en productos seleccionados en toda la Cadena. Esta semana fue reproducida en distintas fechas especiales, como, por ejemplo, el Día de la Madre, Día del Padre, inicio de la primavera, entre otros.

En noviembre de 2020, nos adherimos nuevamente a la promoción del "Cyberday", propuesta por la Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico (CAPACE), otorgando a nuestros clientes 3 días de descuentos exclusivos a través de la plataforma electrónica.



**Además, a lo largo del 2020, mimamos a nuestros clientes con distintas promociones:**

- La promo "Madres y Padres", que duró 3 meses: de abril a junio.
- La promo "Aniversario", por nuestros 37 años, también con una duración de 3 meses: de julio a setiembre.
- Por el *Mes de la Amistad*, durante todo julio.
- Por el *Día del Niño*, durante todo agosto.
- Por el inicio de la primavera, durante el mes de septiembre.
- La promo "Mascotas", durante septiembre y octubre.
- La promo de fin de año, los dos últimos meses del año.



# NUESTROS CANALES de comunicación

-  Call Center: (021) 438 8000
-  [contactcenter@farmacenter.com.py](mailto:contactcenter@farmacenter.com.py)
-  \*4388 desde cualquier celular
-  WhatsApp: (0976) 580 262 / (0976) 580 261
-  [www.farmacenter.com.py](http://www.farmacenter.com.py)
-  Redes Sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y LinkedIn




Promovemos una vida saludable a través de las redes sociales. Creemos que es el canal propicio para publicar mensajes con información y consejos sobre el cuidado de la salud, buenos hábitos para el bienestar, la prevención de enfermedades, una alimentación adecuada, el cuidado del medio ambiente, entre otros temas.

Así también, desde este año compartimos publicaciones para apoyar las medidas sanitarias para prevenir el COVID-19, recordando constantemente los protocolos de cuidado establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social: el uso del tapabocas, la permanencia en los hogares, el distanciamiento físico de 2 metros en reuniones sociales o en el trabajo, el lavado frecuente de manos, el uso constante de alcohol sanitizante, etc.

El 2020 fue un año que nos impulsó a innovar e implementar nuevas formas de conexión con nuestros clientes; por ejemplo, implementamos charlas en vivo desde nuestra cuenta de *Instagram*, con invitados especialistas en salud, belleza y cuidado, para que nuestros clientes accedan en tiempo real a consejos, *tips*, información pertinente y puedan realizar consultas particulares sin salir de sus casas.



## Crecimiento en redes

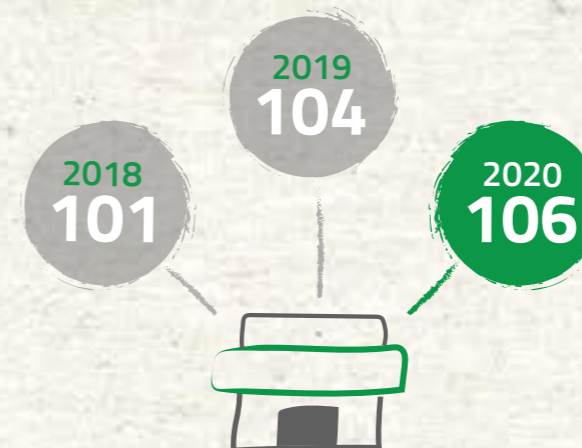
Año			
2018	149.126	16.600	4.213
2019	167.689	31.378	4.893
2020	192.561	70.618	6.039

La pandemia del coronavirus y las medidas de confinamiento que los distintos gobiernos asumieron para prevenir la expansión de la enfermedad, algunos con políticas de aislamiento que duraron más de 6 meses, volcaron a las personas a buscar conexión y relacionamiento con sus pares a través de las redes sociales.

Este fenómeno representó también una gran oportunidad comercial, lo cual se ve reflejado en el crecimiento exponencial que se ha dado en nuestras cuentas en las redes sociales.

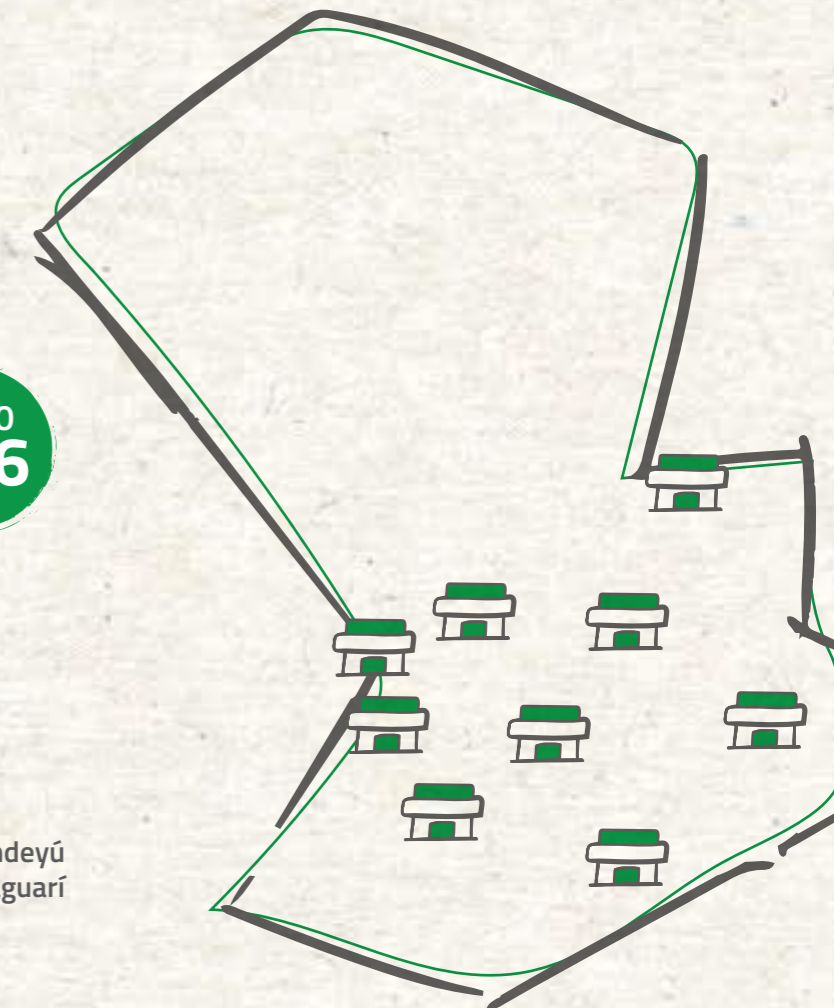


## SUCURSALES



Presencia en Asunción y en 8 departamentos del país

Asunción / Alto Paraná / Caaguazú / Canindeyú Central / Cordillera / Guairá / Itapúa / Paraguari



Durante el 2020 se habilitaron dos nuevas sucursales en Asunción: en septiembre, la sucursal de Waldino Lovera; y en noviembre, en Laguna Grande.

Una decisión asumida por el Directorio fue la de mantener todas nuestras sucursales abiertas, pese al contexto de pandemia, que produjo incertidumbre y recesión económica. Para lograrlo, realizamos adecuaciones en procesos, operaciones y presupuestos. Habilitamos dos nuevas sucursales este año.



# GOBIERNO *corporativo*

Somos una sociedad anónima liderada por un Directorio, cuyos miembros se mantienen en contacto a través de reuniones periódicas.

El pasado 15 de diciembre de 2020, se oficializó la venta de un paquete accionario mayoritario.

Consecuentemente, se instaló un nuevo directorio, compuesto por el señor Ramón Jiménez Gaona, como Presidente; el señor Juan Carlos López Moreira, como Vicepresidente; la señora Sarah Cartes, el señor Osvaldo Salum y el señor Marco da Silva, como directores; y como Síndico Titular, el señor Horacio Bittar. Los accionistas fundadores, la familia Morales Da Silva, continúan formando parte de las operaciones de la empresa.

A nivel operativo, contamos con una amplia red de sucursales distribuidas a nivel nacional. La pandemia requirió una alta demanda de adecuaciones y ajustes de nuestro sistema de operaciones, aunque se mantuvo una administración centralizada con servicios de soporte: logísticos, informáticos, desarrollo organizacional, marketing, entre otros.

Cada una de las sucursales cuenta con una administración que, a su vez, responde a una de las cinco gerencias de sucursales que atienden diferentes zonas del país. También cuenta con una regencia responsable de la Dirección Técnica de la farmacia, la orientación y el asesoramiento constante a los profesionales que la componen, el control de la dispensación y la conservación adecuada de los medicamentos y la vigilancia de productos sujetos a control por Ley, entre otros.

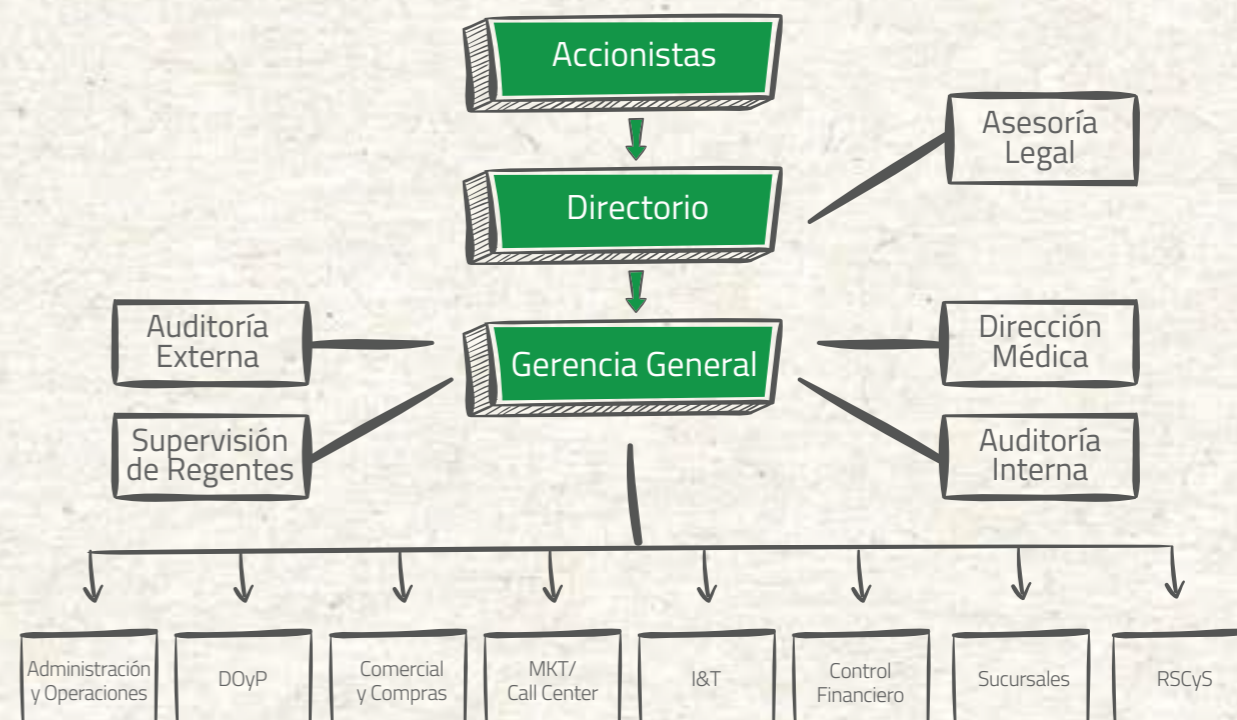
La plana operativa, acompañada de cerca por las diferentes gerencias, trabaja orientada por el Plan Estratégico de la Cadena.



## Nómina Ejecutiva

- **Ignacio Maciel**  
*Gerente General*
- **Avelino Domínguez**  
*Gerente de Administración y Operaciones*
- **Mario Acevedo**  
*Gerente de Control Financiero*
- **Rodrigo Macchi**  
*Gerente de Desarrollo Organizacional y Personas (DOyP)*
- **Graciela Garayo**  
*Gerente de Sucursales*
- **Mirta Bóveda**  
*Gerente de Sucursales*
- **Diana Cantero**  
*Gerente de Sucursales*
- **Ademilson Martins**  
*Gerente de Sucursales*
- **Alejandra Ojeda**  
*Gerente de Sucursales*
- **Larissa Spinzi**  
*Gerente de Marketing y Call Center*
- **Juana Giménez**  
*Gerente de Innovación y Tecnología (I&T)*
- **Carlos Mora**  
*Gerente de Data Mining*
- **Brunella Ayala**  
*Gerente de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad (RSCyS)*
- **Liliana Alcaraz**  
*Subgerente de Administración*
- **Leticia Ropond**  
*Subgerente de Capacitación*
- **Cristhian Báez**  
*Subgerente Comercial*
- **Adriana Martínez**  
*Subgerente de Marketing*

## Organigrama funcional



## Nuestro *equipo*



Nuestro equipo de colaboradores estuvo compuesto durante el 2020 por 1.169 personas, distribuidas en Asunción y en 8 de los 17 departamentos del país. El 100% de ellos mantuvieron contrato de trabajo de plazo indefinido. Además, generamos más de 200 puestos de trabajo en empresas de servicio tercerizado en las áreas de limpieza, seguridad, delivery, entre otros.

En la empresa tenemos tres grandes áreas de trabajo: la de las sucursales y la de soporte. En total, incorporamos a 96 trabajadores durante el año y dimitimos a 115 personas, reduciendo la tasa de rotación del personal con respecto al año anterior. No se realizaron despidos ni suspensiones de contrato en el contexto de la pandemia.

Tasa de rotación, por año	
2019	14,73%
2020	9,83%

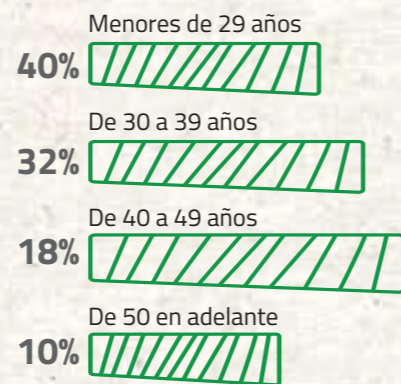
Las mujeres son mayoría en nuestro equipo de trabajo: **el 77,3% mujeres, el 22,7% hombres. En puestos de decisión y jefatura, 7 de cada 10 colaboradores son mujeres.**

Colaboradores, por año	
2018	1.198 personas
2019	1.172 personas
2020	1.169 personas





### Colaboradores 2020, por edad



### Colaboradores 2020, por nivel de educación

- Maestrías **0,17%**
- Universitarios **11,2%**
- Técnicos **60,1%**
- Estudiantes **28,5%**

La edad promedio del colaborador de Farmacenter es de **34 años 4 meses**. La mayoría, (72%) tiene **menos de 40 años**.

Nuestro plantel cuenta con un equipo de vasta experiencia que va formando a los nuevos colaboradores. Trabajaron con nosotros durante este año tres personas con discapacidad, quienes se desempeñaron en las áreas de contabilidad, suministros y archivo.

## CÓDIGO de Ética

El Código de Ética sigue vigente desde el 2010. Este documento orienta nuestro comportamiento corporativo y rige para cada uno de los accionistas, directores, colaboradores, proveedores y clientes de la Cadena. Incluye temas que consideramos esenciales, como la declaración de valores, nuestra visión y misión, nuestras competencias centrales, el foco de nuestro negocio, los compromisos que asumimos con nuestros públicos de interés, las normas de convivencia y los canales y procedimientos en caso de denuncias.

La comunicación de este documento es coordinada desde el área RSCyS y su aplicación es supervisada por un Comité de Ética, que recibe y gestiona las denuncias.

La entrega y la presentación de este documento forma parte del plan de inducción a colaboradores y es tema abordado frecuentemente en las charlas internas. Cualquier persona que tenga conocimiento del incumplimiento de las disposiciones del Código de Ética debe presentar una denuncia a través de los canales habilitados.



## PREMIOS Y distinciones

### Reconocimiento Top of Mind Paraguay 2020

En el mes de abril recibimos el *Top of Mind Paraguay 2020* por noveno año consecutivo en la categoría de farmacias, es decir, somos la marca más recordada por los paraguayos en el rubro. Esto nos llena de satisfacción y orgullo porque reconoce el gran esfuerzo que realizamos para cumplir con nuestro propósito.



*"Recibir el premio TOM por 9º año consecutivo nos llena de satisfacción. Somos una empresa enfocada en el cliente y tener su reconocimiento es nuestro mayor orgullo. Nos demuestra, además, que los paraguayos, cuando piensan en el cuidado y bienestar de sus familias, piensan en Farmacenter. Este reconocimiento nos da la pauta de que estamos transitando el camino correcto y nos invita a seguir trabajando con la misma fuerza y compromiso".*

**Larissa Spinzi, Gerente de Marketing.**



### Reconocidos entre los 100 mayores empleadores formales del Paraguay

En el mes de diciembre, el Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social, y el Instituto de Previsión Social (IPS) reconocieron a Farmacenter por ser uno de los 100 mayores empleadores formales que apuestan al empleo y su sostenimiento en el país.



## Membresías y Asociaciones

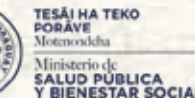
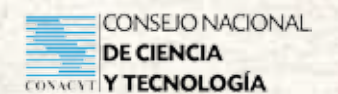
- Cámara Paraguaya de Cadenas de Farmacias (CAFAP)
- Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico (CAPACE)
- Cámara Paraguaya de Anunciantes (CAP)
- Cámara de Farmacias del Paraguay (CAFAPAR)
- Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay (CNCSP)
- Red del Pacto Global Paraguay
- Programa Nacional de Sangre (Banco de Sangre)

## Aliados Interinstitucionales

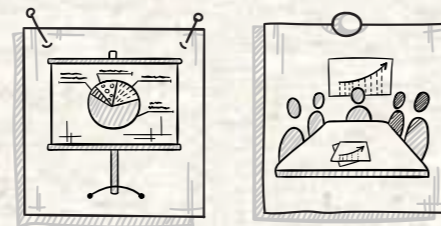
- Asociación Tierra Nuestra
- Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL)
- Centro Educativo GAMMA
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)
- Derechos del Niño en Desarrollo (DENIDE)
- Escuela de Administración de Negocios de Educación Superior (EDAN)
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)
- Fundación Dequeni
- Fundación Paraguaya
- Fundación Solidaridad
- Fundación Teletón
- Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN)
- Instituto Superior Profesional Avanzado (ISPA)
- Instituto Superior San Blas
- Instituto Superior Santa Rosa Mística
- Instituto Técnico Superior Virgen de Caacupé
- Instituto Técnico Superior de Educación (IPES)
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS)
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
- Plan Internacional Paraguay
- Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC)
- Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP)
- Sistema de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
- Sociedad Paraguaya de Ginecología y Obstetricia (SPGO)
- Universidad Americana (UA)
- Universidad Autónoma del Sur (UNASUR)
- Universidad Autónoma de Encarnación (UNAE)
- Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" (UC)
- Universidad Columbia del Paraguay (UCP)
- Universidad del Cono Sur de las Américas (UCSA)
- Universidad del Pacífico (UP)
- Universidad del Sol (UNADES)
- Universidad La Paz (UNIPAZ)
- Universidad María Auxiliadora (UMAX)
- Universidad Nacional de Asunción (UNA) - Facultad de Química y Farmacia



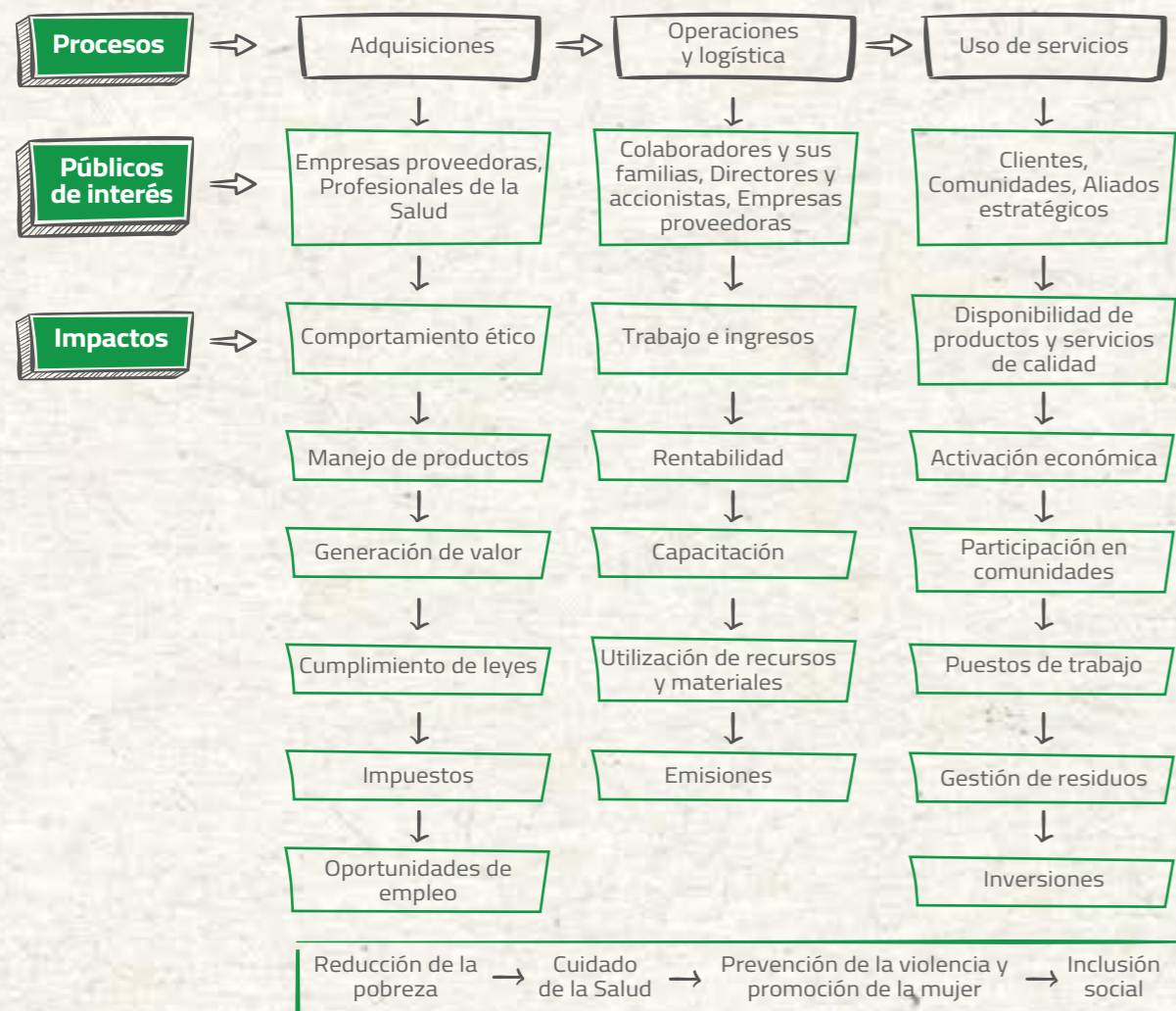
Pacto Global Red Paraguay



# Estrategia y análisis



## Nuestra Cadena de Valor



## Nuestros Compromisos

### Accionistas

Estamos comprometidos con nuestros accionistas, trabajando con las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo que generen valor a su inversión de manera sostenida, eficiente, rentable y socialmente responsable.

### Cientes

Estamos comprometidos con el cuidado de la salud y el bienestar de nuestros clientes, ofreciéndoles la mejor calidad en nuestros productos y servicios.

### Medio ambiente

Estamos comprometidos con la protección del ambiente, minimizando el impacto ambiental que nuestras operaciones pudieran causar, desarrollando negocios que fomenten el uso sostenible de los recursos naturales, respetando el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables por la legislación paraguaya y, así, no comprometer los recursos de las generaciones futuras. Velamos por que las gestiones y actividades desarrolladas por nuestros colaboradores (cada uno en su ámbito de actuación y participación) no dañen ni perjudiquen el medio ambiente.

### Comunidad

Estamos comprometidos con las comunidades en las que operamos; por eso desarrollamos campañas e iniciativas que generan impactos positivos y contribuyan al desarrollo de las mismas.

### Colaboradores

Nuestro objetivo es que todos los colaboradores encuentren en Farmacenter un lugar donde formar parte de un proyecto de realización personal, profesional y social. Buscamos dar un significado a la labor de cada uno de los colaboradores a modo de conectarlos con el propósito de cuidar la salud y el bienestar de nuestros clientes.

### Proveedores

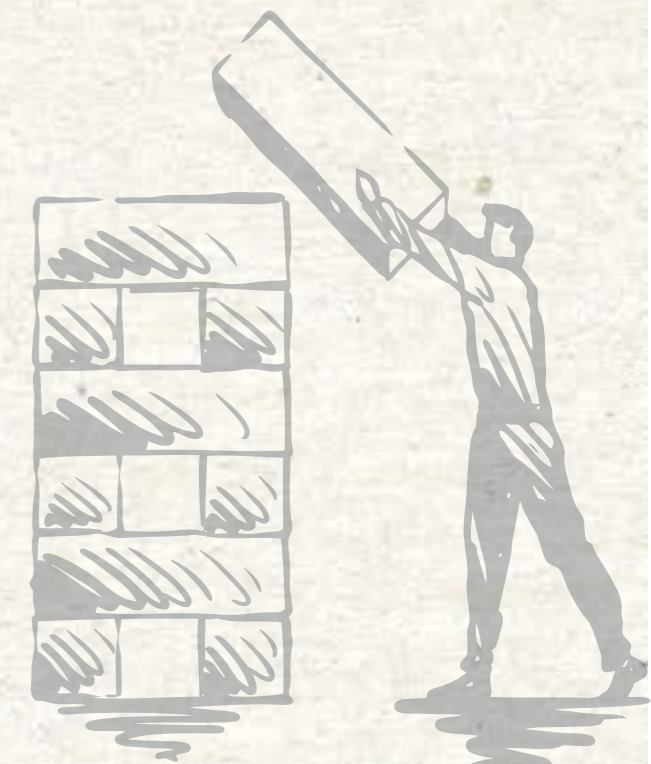
Estamos comprometidos con desarrollar relaciones comerciales con nuestros proveedores, basadas en prácticas comerciales eficientes, justas, éticas y legales.

### Competencia

Estamos comprometidos a conducir los negocios de manera transparente y profesional en los mercados en los que operamos, promover y salvaguardar la competencia eficaz, la cual debe regirse por objetivos comerciales.

### Gobierno

Estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las obligaciones legales de nuestro país. Ante la posibilidad de interpretaciones o normas contradictorias, nos guiamos por el criterio más ético y el que mejor represente al espíritu general de la ley.<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Extracto del Código de Ética.

# MENTORÍA en ODS

Como adherentes del Pacto Global de las Naciones Unidas, participamos de una convocatoria para ser parte del proyecto "Juntos por el Desarrollo Sostenible en Paraguay", consistente en una Mentoría en ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Farmacenter fue una de las cuatro empresas seleccionadas.

La iniciativa estuvo organizada por la Red del Pacto Global Paraguay, conjuntamente con la Fundación CIRD y la cooperación financiera de la Unión Europea. De esta forma, desde el mes de febrero hasta el mes de octubre trabajamos en la revisión de distintos documentos, como son los Planes de RSCyS, políticas, Comunicaciones de Progreso, entre otros, para ir identificando las oportunidades y aportes de Farmacenter al desarrollo sostenible.

Como parte del proyecto, logramos involucrar a todas las gerencias, lo que permitió visibilizar también la labor de la Gerencia de RSCyS, que estuvo a cargo de liderar el proceso. El resultado fue la identificación de cada ODS y sus metas con lo que cada área hace y su impacto social y ambiental, además del económico.

La mentoría abarcó varias actividades. Por supuesto, la planificación inicial requirió adecuaciones en los meses afectados por las medidas de aislamiento. Sin embargo, pese a las dificultades concluyó con éxito, concretando las siguientes actividades:

- Taller de capacitación **Entendiendo los ODS** con la participación de directores y gerentes.
- Ejercicio de comprensión de la empresa y su modelo de negocio.
- Identificación de la materialidad ambiental y social.
- Análisis de priorización de los ODS alineados a la materialidad de la empresa.
- Elaboración del Plan de RSCyS 2021, con indicadores destacados.



## Objetivos de la mentoría

- Conocer los ODS y entender las oportunidades, así como las responsabilidades que representan para el negocio.
- Identificar los ámbitos de contribución a la Agenda 2030 comprendiendo la empresa y su modelo de negocio.
- Identificar la materialidad ambiental y social relacionada a la actividad principal de la empresa para potencializar contribuciones a la Agenda 2030.
- **Priorizar los ODS** alineados a la materialidad de la empresa.
- Identificar, adecuar y/o formular programas o proyectos con indicadores de impacto integrados a la estrategia del negocio.
- Conocer cómo hacer el seguimiento a dichos proyectos, la medición y el monitoreo de los mismos (construcción de indicadores y elementos de medición) a fin de dejar instaladas las capacidades en la empresa.
- Comunicar los resultados e impactos relacionados a metas específicas de los ODS priorizados.
- Incorporar lo trabajado en la estrategia de la empresa.

## ANÁLISIS DE Temas materiales

Un tema **"material"** se refiere a aquellas situaciones o elementos que, de no ocurrir o no contar con ellos, pueden poner en riesgo el funcionamiento del día a día de la empresa. Esto incluye las expectativas de los grupos de interés.

Luego del análisis del modelo de negocio de la empresa, realizado en el marco de la Mentoría, llevamos a cabo un taller virtual para la identificación de la materialidad ambiental y social.




Del listado *in extenso* relevado en este taller procedimos a un análisis de priorización de los temas e indicadores destacados. Dicho análisis servirá de base para el trabajo de cada gerencia en el 2021.

A continuación, el análisis de materialidad, producto de la Mentoría:









Temas materiales	ODS relacionados	Grupo de interés
Salarios Plan de carrera Formación continua Horas trabajadas	4. Educación de calidad 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades	Colaboradores
Salud y seguridad ocupacional Buen trato Respeto a las diferencias	3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género	Colaboradores y sus familias
Beneficios adicionales y programas de RSCyS	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Comunidades
Gestión socioambiental en las comunidades de impacto	1. Fin de la pobreza 4. Educación de calidad 6. Agua y saneamiento 13. Acción por el clima	Clientes
Vínculo con clientes	12. Consumo y producción responsables	Accionistas, proveedores, colaboradores y clientes
Gobernabilidad	16. Paz, justicia e institucionales sólidas	
Gestión de riesgos	12. Consumo y producción responsables	
Cadena de suministros	12. Consumo y producción responsables	

# RIESGOS y oportunidades

Además del análisis de materialidad renovado este año, continuamos analizando los riesgos y oportunidades de nuestras operaciones. Entre los riesgos, identificamos los siguientes temas y trabajamos para disminuir sus impactos:

-  Mayor exposición a virus y enfermedades: implementamos todas las medidas sanitarias dispuestas por Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social para prevenir enfermedades.
-  Automedicación: promovemos en forma constante la consulta a médicos y especialistas e implementamos los protocolos para la venta de productos de venta bajo receta en forma responsable.
-  Gestión de residuos peligrosos: implementamos en forma sostenida un Plan de Gestión de residuos, incluidos los residuos peligrosos y otros tipos de residuos.

## En cuanto a las oportunidades:

-  Somos un punto de referencia para las familias, aspecto realizado en el marco de la pandemia y la medida sanitaria de aislamiento social.
-  Contamos con una amplia red de sucursales en la zona oriental del país y una activa participación en cada una de las comunidades.
-  Ofrecemos productos de excelente calidad para el cuidado de la salud y el bienestar de las personas.
-  Ofrecemos precios justos, accesibles y promocionales.
-  Mantenemos una cadena de proveedores confiable y segura.
-  Garantizamos el cuidado en el manejo, almacenamiento y distribución de productos.
-  Apoyamos la movilización de la economía.
-  Contribuimos con los gobiernos locales y el Estado a través de tributos.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados a nuestras operaciones



# PACTO Global

El Pacto Global tiene en el Paraguay una red de empresas, la cual integramos desde el 2008. Este espacio nos permite interactuar con diversos actores de la sociedad, trabajando juntos en el respeto de los derechos humanos y los derechos laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En Farmacenter, participamos activamente de todas las Mesas Temáticas del Pacto Global y trabajamos por alinear nuestras acciones a sus ejes y principios.

**El Pacto Global busca crear una economía global sostenible. Para que esto suceda, la iniciativa alienta a las empresas a:**

1. Hacer negocios de manera responsable al alinear sus estrategias y operaciones con diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
2. Tomar acciones estratégicas para avanzar en los objetivos generales de la sociedad, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, con un énfasis en la colaboración y la innovación.



Red Paraguay

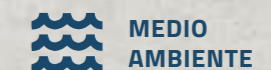
## 10 Principios del Pacto Global



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencias.
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



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



## PARTICIPAMOS DE TODAS Las Mesas Temáticas

Las Mesas Temáticas son espacios de diálogo y trabajo conjunto conformados por empresas y organizaciones miembros del Pacto Global. Formamos parte de todas a través de diferentes representantes de la Cadena. Durante el 2020, a pesar de las limitaciones existentes por la pandemia, las 5 Mesas Temáticas estuvieron activas.

Seguidamente, una breve síntesis de las actividades destacadas del último año:

### Mesa de Derechos Humanos y Laborales



Entre las actividades más destacadas se encuentra la organización de un ciclo de charlas relacionadas con la salud mental en las organizaciones.

**Primera charla:** Depresión y ansiedad. Una guía para reconocer sus síntomas, a cargo del Prof. Dr. Julio Torales, psiquiatra. En este encuentro se destacaron las características de la depresión y las formas de detección. También se abordaron los tipos de tratamientos considerando los síntomas y orientados a superar esta enfermedad.

**Segunda charla:** Evaluación del estrés ocupacional. La presentación estuvo a cargo de la Lic. María Lourdes Agüero, psicóloga clínica. La especialista mencionó que los riesgos psicosociales en el trabajo no solo recaen en las personas, sino en la estructura, en el diseño interno y en la organización del trabajo en sí.

Asimismo, destacó que existen diversas formas de prevenir el estrés laboral y lo necesario que es mantener la comunicación en el lugar de trabajo.

**Tercera charla:** Diversidad, derechos e inclusión social. Estuvo a cargo del Mg. Fabio Franco, máster en atención integral de personas con discapacidad. Durante esta charla se expuso sobre la importancia de aceptar las singularidades y características de cada persona, lo que permite enriquecer a los grupos y a la sociedad en sí.

De este ciclo de charlas participaron en total 330 personas. Además, todos los encuentros contaron con intérpretes de lengua de señas. Se concretaron alianzas con CONACYT y la Red de Empresas del Semáforo de Eliminación de Pobreza.

### Mesa de Medio Ambiente



Desde el año 2017, la coordinación de la Mesa de Medio Ambiente está a cargo de Farmacenter.

La actividad más destacada en el 2020 fue la **Campaña sobre la disposición responsable de mascarillas**, que buscó, ante el brote del COVID-19, generar conciencia a nivel público y contribuir al cuidado del medio ambiente en tiempos de pandemia.

Esta campaña incluyó una interesante encuesta para recabar información e identificar nuevas acciones que ayuden a enfrentar y mitigar la contaminación producida por las mascarillas de un solo uso.

La Mesa también impulsó la elaboración de una **Guía de Buenas Prácticas de Soluciones Ambientales Empresariales**, en convenio con la Fundación Natan. La publicación da a conocer una selección de buenas prácticas o recomendaciones que podrían servir de prólogo para la implantación de sistemas de gestión ambiental. La guía está en proceso de publicación.



### Mesa de Anticorrupción



Durante el año, esta mesa de trabajo organizó 5 webinars y 2 campañas. Destacan el Taller sobre "Criminalidad económica y modificaciones legislativas" y una serie de Talleres bajo el tema "Construyendo una cultura de transparencia, integridad y legalidad entre todos los sectores". En el mes de diciembre también se realizó el Taller "Combatiendo la corrupción en la cadena de valor", en coincidencia con el Día Mundial Anticorrupción.

Desde Farmacenter participamos de los talleres de socialización y análisis del Plan Nacional de Integridad (PNI), Transparencia y Anticorrupción, elaborado bajo la coordinación de Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC). La puesta en marcha del PNI fue aprobada por decreto presidencial en septiembre de 2020.

Mesa de **Equidad y Prosperidad**

ODS vinculados



Entre las actividades, destaca una **Campaña de Educación Financiera**, que abarcó la difusión de tips sobre el ahorro y los buenos hábitos financieros. Además, el equipo de la Mesa realizó 4 talleres virtuales de finanzas personales para empresas.

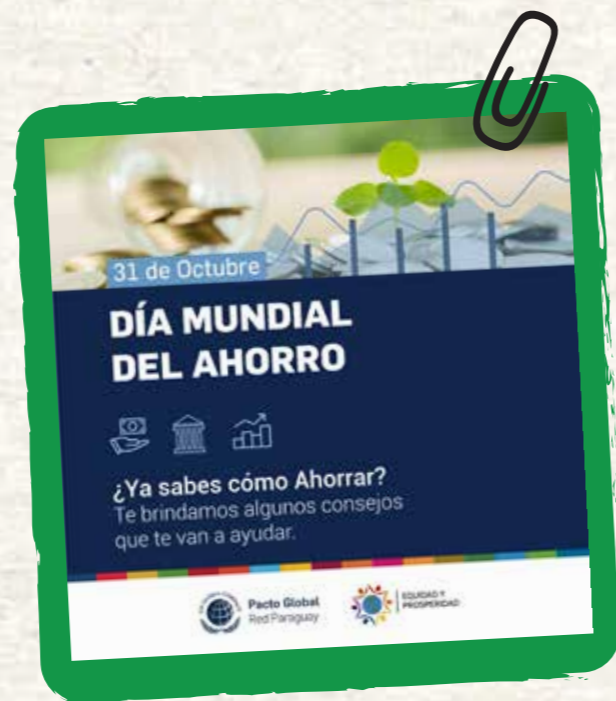
También se desarrolló una campaña sobre cuidados a tener en cuenta en época de COVID-19. La misma busca brindar información para la manipulación adecuada de alimentos y consejos de alimentación saludable en tiempos de pandemia.

Los materiales fueron aprobados a fines del 2020 y serán compartidos a las empresas a fin de realizar la difusión interna y externa a principios del 2021. El contenido fue elaborado en conjunto con el Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN) en el marco del convenio entre el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y el Pacto Global.

**Campaña de donación de insumos para combatir el COVID-19**

A inicios de la pandemia, nos sumamos a la campaña de donación de insumos al Ministerio de Salud liderada por el Pacto Global Paraguay, propiciando así la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 "Salud y bienestar".

Desde Farmacenter contribuimos con una donación de **1.500 dólares**. Con el aporte de las empresas y organizaciones miembros del Pacto Global Paraguay, **se logró proteger a 9.079 profesionales de blanco** con trajes bioprotectores y **se ayudó a más de 15.000 personas** en la detección del COVID-19.



## GESTIÓN DE LOS ODS Y Principios del Pacto Global

Como empresa que trabaja por el cuidado de la salud y el bienestar de las personas, la lucha contra el coronavirus durante el 2020 nos tocó de manera muy cercana. El Plan de RSCyS que originalmente estaba previsto ejecutar durante el año, así como muchas de las acciones planificadas por las distintas áreas de la Cadena, fueron adecuados para ir dando respuesta a las necesidades que se iban presentando.

Cabe destacar que, como parte de los servicios de salud requeridos por la población, mantuvimos abiertas durante toda la cuarentena, sin interrupciones, las puertas de nuestras sucursales para la atención de clientes. Con este compromiso, fuimos ajustando nuestros protocolos a medida que íbamos recibiendo más información sobre el COVID-19.

Entre las iniciativas realizadas, un punto prioritario fue el acompañamiento y la contención de nuestros colaboradores, enfocándonos en su bienestar, seguridad y salud. Adecuamos nuestras modalidades de comunicación y trabajo, y reforzamos información pertinente al contexto que nos tocaba.

Paralelamente, iniciamos la Mentoría en ODS con actividades de análisis que se llevaron a cabo durante 9 meses y concluyeron con la identificación de los impactos y la vinculación con los ODS. Estos insumos nos sirvieron también para formular el Plan de RSCyS del 2021.

A partir de esta Mentoría, también nos planteamos ajustes en la edición de nuestra Comunicación de Progreso al Pacto Global. Uno de ellos es la reorganización del contenido de esta publicación a partir de los ODS de mayor vinculación con nuestra empresa.

El cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global también es considerado en este reporte.



ÁREAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>Personas</b> (People)	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 4. Educación de calidad 5. Igualdad de género
<b>Prosperidad</b> (Prosperity)	4. Educación de calidad 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades
<b>Planeta</b> (Planet)	6. Agua limpia y saneamiento 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima
<b>Paz</b> (Peace)	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Alianzas</b> (Partnership)	17. Alianzas para lograr los objetivos

La Agenda 2030 es un plan de acción mundial que construye una visión de futuro a través de cinco áreas de vital importancia: personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas. Estas áreas son también conocidas como las "5 P" del desarrollo sostenible, por sus denominaciones en inglés: *Planet, People, Prosperity, Peace* y *Partnership*.

A continuación, luego de identificar claramente los ODS vinculados con nuestro trabajo, presentamos nuestras actividades, campañas e iniciativas desarrolladas en el 2020.

ÁREAS	TEMAS REPORTADOS
<b>PERSONAS</b>  <b>ODS 1.</b> Fin de la pobreza <b>ODS 3.</b> Salud y bienestar <b>ODS 4.</b> Educación de calidad <b>ODS 5.</b> Igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad ocupacional</li> <li>• Programa "Mejorando mi calidad de vida"</li> <li>• Inclusión social</li> <li>• Programa "Quien cuida no lastima" y empoderamiento de las mujeres</li> </ul>
<b>PROSPERIDAD</b>  <b>ODS 4.</b> Educación de calidad <b>ODS 8.</b> Trabajo decente y crecimiento económico <b>ODS 10.</b> Reducción de las desigualdades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Selección del personal</li> <li>• Pasantías laborales</li> <li>• Oportunidades de primer empleo</li> <li>• Promoción y Plan de carrera</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Becas para educación</li> <li>• Programa de Salud Sexual y Reproductiva</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Asociación de Empleados</li> </ul>
<b>PLANETA</b>  <b>ODS 6.</b> Agua limpia y saneamiento <b>ODS 12.</b> Producción y consumo responsable <b>ODS 13.</b> Acción por el clima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de gerenciamiento de residuos</li> <li>• Reducción del uso de plásticos</li> <li>• Iniciativas para cuidar el medio ambiente</li> <li>• Agua</li> <li>• Apoyo a organizaciones</li> </ul>
<b>PAZ</b>  <b>ODS 16.</b> Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de leyes</li> <li>• Conducta ética</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Regulación del sector</li> </ul>
<b>ALIANZAS</b>  <b>ODS 17.</b> Alianza para lograr los objetivos	





## Principios del Pacto Global reportados en este apartado



### ODS reportados

- ODS 1. Fin de la pobreza
- ODS 3. Salud y bienestar
- ODS 4. Educación de calidad
- ODS 5. Igualdad de género

**Principio 1:**  
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:**  
Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

## SALUD Y seguridad ocupacional

Desde el primer caso de COVID-19 detectado en el país, asumimos la situación con el profesionalismo y la responsabilidad que nos caracterizan. En nuestras oficinas y sucursales implementamos las medidas de prevención necesarias: elaboramos un protocolo interno que se actualizó de manera continua según las disposiciones del MSPBS. Dotamos al personal de cada sucursal de los elementos necesarios de higiene y protección.



### Para nuestros **colaboradores**

Para nuestros colaboradores: otorgamos licencias a personas de grupos de riesgo, facilitamos las consultas médicas gratuitas (incluso con recorridos por sucursales), así como consultas psicológicas gratuitas para la contención emocional.

Medidas especiales fueron implementadas para algunas áreas, como el depósito y el call center, buscando evitar la aglomeración de las personas y minimizar el riesgo de contagio de la enfermedad.

Durante las primeras semanas de la cuarentena total, en las que se establecieron restricciones de circulación y transporte público, nos aseguramos de que nuestros colaboradores tengan cómo volver a sus casas luego de haber cubierto sus turnos.

### Para los **clientes**

Instalamos lavatorios en la entrada de todas las sucursales y limitamos la cantidad de personas dentro de los locales, para evitar aglomeraciones en lugares cerrados. Promovimos, además, la utilización de plataforma digital con una reducción del costo del *delivery* y una campaña de descuentos. Delimitamos los espacios en los locales para garantizar la distancia apropiada e implementamos un sistema de desinfección constante. Otra medida adoptada fue la modificación de los horarios de atención en varias sucursales, adecuándonos así a los protocolos establecidos.



## PERSONAS

Basados en nuestro propósito empresarial “cuidemos lo que importa”, trabajamos para cuidar a las personas, convencidos de que cada una de ellas puede generar un impacto positivo día a día y contribuir a la sociedad.

En Farmacenter buscamos que nuestras acciones nos acerquen, paso a paso, a disminuir las desigualdades en nuestras áreas de influencia y a generar un ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo de las personas que trabajan y se vinculan con nosotros.

Sin dudas, el 2020 fue un año lleno de desafíos y nuevas realidades a las que nos tuvimos que adecuar para continuar promoviendo y fortaleciendo los derechos de las personas, sin dejar de trabajar para contribuir a que se puedan alcanzar las metas de la Agenda 2030.

La disminución de la pobreza es uno de los grandes retos de esta Agenda, y si bien se ha avanzado notablemente en la última década, el contexto de actual pandemia nos propone nuevos desafíos a nivel local y mundial, que podremos superar si nos mantenemos firmes en el camino de la sustentabilidad.



## PROGRAMA

*“Mejorando mi calidad de vida”*

Este programa es uno de los orgullos de nuestra empresa. Desde el 2015, sostenemos esta iniciativa enfocada en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, aspecto que, sin duda alguna, se vincula fuertemente con nuestro propósito empresarial “Cuidemos lo que importa”.

Una herramienta clave para desarrollar este programa ha sido la aplicación del Semáforo de Eliminación de la Pobreza, por primera vez en el 2015, en convenio con la Fundación Paraguaya y la ADEC - Asociación de Empresarios Cristianos. Este trabajo nos permitió organizar las áreas de intervención y hacer nuestras acciones más pertinentes a la realidad de las familias.

Luego, en el 2019, volvimos a implementar esta encuesta de 50 indicadores para actualizar las condiciones de vida y ajustar nuestro plan. Pero, en el contexto de pandemia que llegó al país en marzo de 2020, nos pareció importante, como primera acción, adecuar este instrumento y volver a realizar la consulta a nuestros colaboradores, considerando aspectos que antes no estaban contemplados y que las familias tuvieron que enfrentar por el aislamiento, el riesgo en la salud y en sus medios de vida. La pandemia llegó sin aviso a cambiar miles de realidades.

### Primera acción ante la pandemia: **Encuesta del Semáforo en el contexto COVID-19**

En Farmacenter elaboramos un plan de acción para brindar herramientas que ayuden a nuestros colaboradores a hacer frente al nuevo contexto. Contar con los datos recolectados con la metodología de la Encuesta del Semáforo fue muy oportuno para trabajar sobre indicadores claros y necesidades actuales de los colaboradores. Con el plan de acción, las actividades se iniciaron de inmediato.






## PLAN DE ACCIÓN en el contexto del COVID-19

### Indicadores destacados

### Acciones realizadas






#### Ahorro, finanzas y diversificación de ingresos

-  Lanzamos dos convocatorias de **planes de ahorro** durante el año: la primera en enero y la segunda en julio, ya en plena cuarentena. De las 680 cuentas habilitadas durante el año, 91% lograron la meta de ahorro de 6 y/o 12 meses.
-  Realizamos una charla virtual sobre **“Planificación de deudas”** para colaboradores y familiares, a cargo de la empresa Timón. Participaron 26 personas de la capacitación. La grabación quedó disponible para los demás colaboradores interesados.
-  A través de nuestros canales internos, promovimos  **cursos gratuitos sobre finanzas personales y familiares** entre nuestros colaboradores.
-  **Curso “La Clave para administrar mi dinero”**: Durante los meses de noviembre y diciembre invitamos a nuestros colaboradores a participar de este curso, que abarca 5 módulos en la modalidad virtual: Salud financiera, Metas financieras, Presupuesto, Ahorro y Endeudamiento responsable. Se inscribieron en total 108 personas, quienes tienen todo el 2021 para terminar el curso.
-  Muchas familias se vieron afectadas por la pérdida de trabajo de alguno de sus miembros. Como una opción de diversificación de ingresos, a través de la alianza con la Fundación Paraguaya, ofrecimos las **microfranquicias de productos de limpieza** a precios preferenciales. Además, ayudamos a quienes adquirieron las microfranquicias con los diseños de los materiales para la promoción de los productos.





#### Alimentación

-  Realizamos una **Charla sobre la “Importancia de la alimentación en tiempos de COVID-19”**, con el Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN), destinada a colaboradores y familiares.
-  Desde la Mesa Equidad y Prosperidad del Pacto, desarrollamos una campaña sobre cuidados en la alimentación a tener en cuenta en época de COVID-19. La misma brinda información sobre la manipulación adecuada de alimentos y consejos saludables. Los materiales serán compartidos durante los primeros meses del 2021.
-  También, a través de la *fanpage* interna, “Cuarenteneando”, se promovieron recetas prácticas y fáciles de realizar en las casas.



#### Acceso a la tecnología

-  Porque todo se volvió virtual en la cuarentena, concretamos una **alianza con la Telefonía Personal para ofrecer planes diferenciales** de telefonía e internet para los colaboradores. 22 personas adquirieron estos planes.
-  Los colaboradores con déficit en este indicador tuvieron la oportunidad de adquirir **equipamientos informáticos con una financiación accesible** a través de la ASO.

# PLAN DE ACCIÓN en el contexto del COVID-19

## Indicadores destacados

## Acciones realizadas

### Maestros en casa

Atendiendo la realidad de las familias de contener a los más pequeños en el hogar y acompañarlos en los desafíos que enfrenta la educación a distancia, ofrecimos un **espacio virtual de consejos sobre crianza positiva**, exclusivo para colaboradores y familiares. 30 personas participaron de este espacio, que estuvo a cargo de profesionales de la Fundación Teletón.

### Bienestar emocional

Ofrecimos **consultas psicológicas gratuitas** para cuidar la salud mental de nuestros colaboradores. La mayoría de las consultas fueron en forma virtual. 21 personas utilizaron este beneficio, muchas de ellas, consultando periódicamente.

Habilitamos un espacio virtual donde conversamos sobre **"Cómo enfrentar la crisis"**, de la mano de profesionales de la Fundación Teletón. Hablamos sobre la crisis, los cambios, los tiempos para cada cosa, los recursos, las emociones y algunos *tips* y recomendaciones. 9 personas participaron.

En alianza con Laboratorios ABBOT, desarrollamos un **Programa de bienestar emocional basado en la inteligencia emocional**. El contenido del programa fue generado por la doctora Marcela Aguilera, especialista en psicoterapia y *Mindfulness*. Los temas incluidos fueron: el estrés, la ansiedad, los pensamientos, las emociones, las relaciones interpersonales y el estar en el presente. Se realizaron dos encuentros virtuales, más 6 videocápsulas, a las cuales se podía acceder a través de un link. El contenido incluía una parte teórica y una práctica, que consistía en diferentes tipos de ejercicios de acuerdo a cada tema desarrollado. Además, realizamos una campaña de comunicación interna con recomendaciones sencillas para cuidar la salud mental.

### Distribución de las tareas en el hogar y rutina en casa

Creamos una **fanpage de Facebook, "Cuarenteneando"**, y publicamos actividades, juegos, videos, recetas, cursos y consejos para la organización del hogar, útiles para sobrellevar las semanas de aislamiento.

### Red de apoyo

Ante el aumento de los casos de violencia contra las mujeres, reforzamos nuestra ruta de apoyo interna y promocionamos los servicios del Ministerio de la Mujer. En el año, 7 mujeres fueron acompañadas, en el marco de nuestra campaña "Quien cuida no lastima".

## Otras acciones del programa

- **Vacunas contra la influenza:** 400 vacunas contra la influenza fueron aplicadas de forma gratuita a colaboradores de la Cadena, en Asunción y el Dpto. Central.
- **Facilidades para la compra de bicicletas:** en convenio con Import Center, ofrecemos a nuestros colaboradores la posibilidad de adquirir bicicletas a un precio preferencial y financiadas en cuotas sin intereses. En el 2020, 7 colaboradores adquirieron bicicletas.
- **Mamografías gratuitas:** durante el mes de octubre, mes en que se destaca la lucha contra el cáncer de mama, ofrecemos a nuestras colaboradoras y sus familiares la posibilidad de realizarse mamografías gratuitas en el Centro Ciudad Mujer. En total, 40 mujeres se realizaron los estudios en dicha institución.
- **Asistencia ante casos especiales:** en situaciones de emergencia o enfermedad grave, acompañamos a nuestros colaboradores.



## Asistencia a colaboradores en el 2020



# Testimonios

## Planes de Ahorro

"Ahorrar, a mí me ayudó bastante. Esta es una plata aparte, no la toco; pero sé que si necesito o tengo una emergencia, va a estar ahí. Además, este ahorro tiene beneficios. Tener un plan de ahorro hoy en día ya no debe ser un lujo; se debe ahorrar para el bienestar de la familia".

Zunilda del Valle "Ña Zunny"  
Farmacenter Pacheco 2

## Acceso a la tecnología

"Cuando se inició la pandemia, necesitábamos una computadora en casa, y la pudimos adquirir con una financiación de la Aso. Es de mucha utilidad, porque mis hijos de 13 y 15 años pueden cumplir con sus tareas escolares".

Andrea López - Call Center

## Planes de Ahorro

"Este fue mi primer ahorro, y lo que me hizo decidir son mis hijos. Quiero que este ahorro les ayude en su educación. Va a ser muy útil. Yo sola, por mi cuenta, no iba a ahorrar; por eso, creo que es interesante la propuesta. ¡Este año ya inicié otro plan de ahorro!".

Blásida Quintana,  
Departamento de Archivo

## Bienestar emocional

"Esta pandemia que golpea al mundo entero significó una serie de cambios de hábitos y conductas que afectaron también nuestras mentes y pensamientos. En Farmacenter, nos hicimos esta pregunta: ¿Cómo cuidamos nuestras emociones? Si bien estábamos cuidando todo lo referente a protocolos sanitarios, había algo también muy importante que cuidar: la salud emocional. Encontrábamos mucha preocupación en nuestros colaboradores: miedo, sentimientos enfrentados... Por un lado, la vocación de servicio; por el otro, el temor de poner en riesgo a sus familias. Entonces, organizamos un ciclo de charlas cortas con consejos sobre cómo enfrentar esta crisis dentro y fuera de nuestras casas, hablando desde lo personal, profesional y familiar".

Leticia Ropond - Subgerente de Capacitaciones

## Mamografías gratuitas

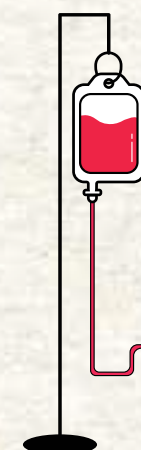
"Mi mamá y yo nos hicimos la mamografía en forma gratuita. Fue una experiencia excelente. Cada año debemos hacernos este estudio para detectar y actuar a tiempo. Espero que sigan apoyándonos".

Sonia Rivarola - Departamento de inventario

# CLUB DE Donantes de Sangre

Hace varios años venimos desarrollando actividades en convenio con el MPSBS y el Instituto de Previsión Social (IPS) para promover la donación voluntaria y habitual de sangre, buscando mejorar el stock de sangre segura para pacientes que requieren transfusiones.

Internamente, creamos un club de donantes de sangre "SuperDonantes", cuyos miembros donan sangre de forma voluntaria, una o dos veces al año. A pesar de la pandemia, pudimos realizar este año una jornada de donación, siguiendo todas las medidas de seguridad y protocolos establecidos. Se logró la donación de 8 personas, y se recolectaron 24 volúmenes de sangre para el banco de sangre.



## Donaciones al Banco de Sangre

Año	Donantes	Volúmenes donados	Colaboradores y familiares beneficiados
2018	40	120	-
2019	56	168	18
2020	8	24	5



# INCLUSIÓN SOCIAL e iniciativas ciudadanas

## Sostenido apoyo a Teletón

Este ha sido un año con muchas dificultades y desafíos; aun así, nos propusimos mantener nuestro apoyo y compromiso a Teletón, honrando tantos años de trabajo conjunto y el compromiso con las familias y beneficiarios de la Fundación.

En el marco de nuestra alianza, participamos de la "Comilona en Casa" ofreciendo todas nuestras sucursales y canales de venta como puntos de recaudación. Esta comilona fue adaptada al contexto vigente, en un formato digital. A través de Farmacenter, los clientes donaron G. 1.300.000.

En el marco de la maratón televisiva en diciembre de 2020 y para recaudar fondos, creamos un producto solidario denominado "El kit de los sueños", pensado especialmente para el cuidado personal y de quienes más queremos. Este producto solidario estuvo a la venta en todas nuestras sucursales. Los clientes apoyaron la iniciativa y casi agotaron el stock. La venta total fue de 654 unidades y el 100% de lo recaudado fue donado a Teletón. Agradecemos a nuestros clientes y aliados estratégicos que nos acompañaron en esta iniciativa, muy especialmente a Elite, Alcoholes Moly, Stop Vais y Bema Publicitaria, que sumaron sus productos como donación para la realización de este kit solidario.



66

El Kit de los Sueños está pensado para el cuidado de las familias, ya que puede ser utilizado tanto por niñas y niños como por adultos para prevenir el coronavirus y el dengue. Viene en 8 presentaciones, inspiradas en los Juguetes de los Sueños, nuestro producto solidario a beneficio de Teletón de años anteriores. Cada kit contiene: un neceser con un hermoso diseño, un alcohol en spray al 70%, un alcohol en gel, un paquete de pañuelitos desechables, un tapabocas para niños, un tapabocas para adulto y un repelente."



### Apoyo a la campaña "Todos por Paraguay"



Liderada por la Comisión ODS Paraguay, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Pacto Global Paraguay, el Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD) y la Fundación Teletón, "Todos por Paraguay" es una campaña diseñada para recaudar fondos y apoyar los esfuerzos del Estado en la lucha inicial contra la pandemia por el COVID-19. Su evento principal consistió en un programa de recaudación solidaria, transmitido el 2 de mayo de 2020 en cadena nacional.

Para apoyar esta iniciativa, desde Farmacenter pusimos a disposición de la ciudadanía todas nuestras sucursales en el país, nuestro portal de compras online y nuestro delivery como puntos de recaudación, y logramos recaudar G. 12.997.000. El importe fue entregado a la organización para la compra de equipos biomédicos e insumos de protección personal.

### Activaciones para la campaña nacional "Metete, podemos evitar más feminicidios"

Durante la cuarentena, el Ministerio de la Mujer registró un notable incremento de las llamadas al Servicio Fono Ayuda 137 - SOS MUJER, lo cual evidenció que muchas mujeres estaban en mayor peligro durante el aislamiento en sus hogares.

Para comunicar esta alerta y llamar a la acción pública, el Ministerio propuso a la Cadena realizar una activación en los locales, considerando que las farmacias se mantenían abiertas y se fortalecieron como punto de referencia para las familias.

La acción conjunta se desarrolló durante un mes, de junio a julio, y consistió en comunicar la alerta de 78% de aumento en las llamadas y las formas de ayudar a una mujer en situación de violencia. En las góndolas con productos para las mujeres instalamos carteles que simulaban ser materiales de promociones, además de incluir materiales con el envío del delivery, en el sitio web y la plataforma de e-commerce.



### Apoyo a la campaña "Todos Somos Responsables" para proteger a la niñez

Esta campaña, liderada por el Ministerio de la Niñez y la Adolescencia, hizo un llamado de atención e impulso a las personas a denunciar cualquier indicio de abuso sexual u otro tipo de violencia hacia niños, niñas y adolescentes. Estas situaciones de abuso también se agudizaron durante el aislamiento de los niños y adolescentes en sus hogares.

Desde Farmacenter, apoyamos esta iniciativa compartiendo los mensajes de la campaña a nivel interno y a través de nuestros canales de comunicación institucional y redes sociales.



### Festejos por el Día del Niño y la Navidad en las comunidades

Si bien la pandemia nos impidió realizar nuestros tradicionales festejos por el Día del Niño y la Navidad en las diferentes comunidades donde participamos, buscamos la manera de seguir acompañando a las familias que estaban pasando por un difícil momento económico, con la entrega de kits individuales de desayuno/merienda para que estos festejos no pasen de largo para los niños.

Cumpliendo con los protocolos sanitarios, realizamos la entrega de 1.310 kits en 17 festejos por el Día del Niño y 1.925 kits en 18 festejos por la Navidad. Los kits, según la ocasión, incluyeron chocolatada, jugo, galletitas, pan dulce, entre otros alimentos.



### Campaña "Siempre útiles para los niños" de Dequeni

Al inicio del 2020, colaboramos con esta campaña de la Fundación Dequeni con la meta de proveer 74 kits escolares para apoyar la labor de los docentes en escuelas e instituciones educativas de Arroyos y Esteros, Caaguazú, Villeta, Ypané, San Antonio, Luque, Fernando de la Mora y Nueva Italia.





## Apoyo a la labor de los Bomberos Voluntarios

Durante varias semanas de agosto y septiembre de 2020, acompañamos con preocupación los focos de incendios forestales que se registraron en todo el país. De acuerdo al Reporte de Focos de Calor sobre la República del Paraguay, el 26 de septiembre se detectaron 9.403 focos de calor en todos los departamentos y en la Capital, en mayor número, en Pdte. Hayes, Alto Paraguay, San Pedro, Concepción y Canindeyú. La sequía existente por la falta de lluvias y las altas temperaturas acrecentaron esta grave situación.



## Campaña de recolección de abrigos

Desde hace varios años, realizamos la colecta de abrigos "Compartí tu calor" en todas nuestras sucursales y oficinas, para abrigar a familias en condiciones de vulnerabilidad durante la temporada de invierno. Este año, en particular, redoblamos nuestros esfuerzos considerando que, a raíz de la cuarentena, fueron estas familias las más afectadas por la falta de trabajo.

Las donaciones se recolectaron hasta el 30 de junio y, en total, recibimos



**4.660 prendas**  
**2.636 prendas de invierno**  
**2.024 prendas de verano**

A esta donación de nuestros clientes, desde Farmacenter sumamos una donación de **1.021 frazadas.**

De esta manera, y siguiendo todos los protocolos sanitarios establecidos por el MSPBS, entregamos abrigos a más de 1.600 familias de Asunción, Gran Asunción, Campo 9, Caaguazú, Caacupé, Ciudad del Este, Encarnación, Hernandarias, Minga Guazú, Obligado, Presidente Franco, Salto del Guairá, San Bernardino y Villarrica.

## Apoyo a la rifa de Sonidos de la Tierra



Desde Farmacenter apoyamos la rifa anual de Sonidos de la Tierra, un programa innovador de emprendedurismo social, reconocido por su impacto social y transformador en las comunidades rurales.

Este año, la rifa anual Sonidos de la Tierra se alineó a la realidad social que encierra la pandemia; por este motivo, todo lo recaudado se invertirá en adquirir elementos de bioseguridad para las 70 escuelas que integran la red, entre ellos, lavamanos, tapabocas, alcohol, insumos de higiene y otros. Así también, kits de alimentos y medicamentos para integrantes de las escuelas comunitarias de música y para sus familias. Desde Farmacenter, colaboramos con la iniciativa con la venta de **2.924 rifas.**



## Campaña con Operación Sonrisa

Por el mes de agosto, nos sumamos a la campaña de la Fundación Operación Sonrisa Paraguay "Esta sonrisa la descubrimos juntos".

Con las compras de los productos de higiene bucal de las marcas Colgate, Kolynos, Plax y Tandy en cualquiera de nuestras sucursales, los clientes de la Cadena apoyaron esta noble causa ya que un porcentaje de la venta fue donado a la fundación.

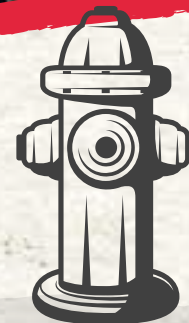
## Apoyo a la campaña "Todos por Bianca"

Esta campaña buscó recaudar fondos para la pequeña Bianca Patiño Maíz, una niña de un año con un cuadro de atrofia muscular espinal. La campaña emprendida por esta familia movilizó a todo el país. Las donaciones de fondos se realizaron a través de varios canales, entre ellos, nuestras sucursales.



## Para apoyar el trabajo de bomberos que trabajaron en la primera línea de defensa, desde Farmacenter nos movilizamos de diferentes maneras:

- Realizamos una donación de **11.250 litros de agua mineral y 2.520 litros de bebidas isotónicas e insumos médicos.** Entregamos nuestro aporte a la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos Voluntarios del Paraguay para que sea redistribuido a las distintas compañías de bomberos.
- Donamos **35 botiquines** grandes de primeros auxilios dotados con insumos médicos a distintas compañías de bomberos voluntarios de: **Altos, Areguá, Asunción, Caacupé, Caaguazú, Campo 9, Capiatá, Carapeguá, Ciudad del Este, Coronel Oviedo, Curuguaty, Encarnación, Fernando de la Mora, Lambaré, Limpio, Luque, Ñemby, San Antonio, San Bernardino, San Lorenzo, Santísima Trinidad, Villa Elisa, Villarrica y Ypané.**
- Realizamos una campaña de recolección de donaciones a través de nuestras sucursales e implementamos una acción de descuentos para incentivar en los clientes la donación. Nuestros clientes de **Curuguaty, Encarnación, San Bernardino, Luque, Ciudad del Este y Asunción Zona Multiplaza** donaron insumos hospitalarios, medicamentos, agua, repelentes, artículos de higiene, entre otros artículos, a los bomberos voluntarios de sus comunidades.



## PUESTOS Y SERVICIOS para la comunidad

### Puesto Farmacenter en el Parque Ñu Guasu

Desde el 2017, nos encontramos brindando servicios gratuitos en un puesto instalado en el Parque Ñu Guasu, a través de un convenio con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones que tiene vigencia hasta el 2023.

A partir de la declaración de emergencia sanitaria, los servicios disponibles fueron adecuados. Se realizan toma de presión arterial, control de peso con una balanza especial que mide masa corporal y altura, y curaciones de heridas leves. Fueron suspendidos los servicios de primeros auxilios básicos y nebulización.

**El puesto de Farmacenter está habilitado en el Parque Ñu Guasu de lunes a viernes, de 06 a 20 horas.**

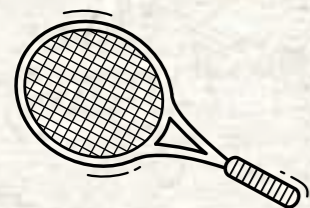


### Puesto de asistencia en eventos



Habitualmente, instalamos puestos de asistencia y masajes en eventos estudiantiles y comunitarios; de esta manera, brindamos un servicio oportuno a la comunidad.

Este año, sin embargo, se realizaron solo dos intercolegiales de la vasta agenda que se tenía prevista: el del The American School of Asunción ASA (febrero y marzo) y el intercolegial del Colegio Internacional (marzo). Además, acompañamos el Viru Trail, una carrera pedestre de 10 km, 20 km y 30 km que se desarrolla en los lugares más emblemáticos del Paraguay.



**En los puestos de asistencia, brindamos atención básica de primeros auxilios, toma de presión arterial, hidratación, nebulización y control de peso; y en el puesto de masajes, así como su nombre lo dice, realizamos masajes de relajación a deportistas.**

## APOYO a deportistas

### Patrocinio al Comité Olímpico Paraguayo



Desde el 2015, mantenemos nuestro apoyo al Comité Olímpico Paraguayo (COP) como sponsor exclusivo en el rubro de farmacias.

En el 2020, el COP cumplió 50 años. Esta es una entidad deportiva que se encarga de preparar y acompañar a las diversas federaciones nacionales. Cuenta con un Centro de Entrenamiento Olímpico, una pista sintética de atletismo, polideportivo multiuso, complejo de tenis, canchas de vóleybol y fútbol de playa, y polígono de tiro.

A principios del 2020, el COP preparaba la participación de Paraguay en los Juegos Olímpicos de Tokyo. Como todo, la pandemia cambió estos planes. Se pospusieron los Juegos para este año, y la institución se vio ante el desafío de adecuar los protocolos sanitarios para seguir garantizando el entrenamiento de los deportistas, primero desde sus hogares y luego desde el parque olímpico. Desde Farmacenter, también donamos lavamanos para el predio de entrenamiento.



### Patrocinador digital de la selección paraguaya de fútbol

Somos Sponsor digital de la selección paraguaya de fútbol, con exclusividad en el rubro de farmacias hasta el 2022. Formamos parte de la campaña "El Sueño que nos Une", junto a otras cuatro empresas líderes del mercado que acompañarán el camino de la delegación paraguaya a la Copa Mundial de la FIFA Qatar 2022.

"Desde la Asociación Paraguaya de Fútbol, representa todo un orgullo y estamos agradecidos por este apoyo, que es muy valioso para cumplir el sueño que tenemos todos de estar en el Mundial de Qatar", señaló el presidente de la APF, Robert Harrison.





## PROSPERIDAD

En Farmacenter estamos convencidos de que si nuestros colaboradores crecen, nosotros crecemos. Por eso trabajamos para que cada uno de ellos encuentre en la empresa un espacio de realización personal, profesional y social, garantizando oportunidades para una vida productiva y satisfactoria a través del cumplimiento de los derechos humanos y laborales.

Con los ODS, se busca no solo erradicar la pobreza en el mundo, sino, sobre todo, no dejar a nadie atrás en la senda del progreso. Nuestro análisis de impacto expone que la generación de puestos de trabajo y de oportunidades que brindamos incide no solo en nuestro desarrollo, sino en el de las personas que se vinculan con nosotros y las comunidades donde estamos.

Esto nos lleva a reportar sobre nuestros mecanismos de selección, promoción y capacitación a colaboradores, sobre las pasantías laborales, el programa de capacitación y las diversas iniciativas que desarrollamos para promover el crecimiento, la profesionalización y el desarrollo de las personas.

### Principios del Pacto Global reportados en este apartado

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

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



### ODS reportados

- ODS 4. Educación de calidad
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 10. Reducción de las desigualdades



## CONDICIONES de trabajo

En Farmacenter estamos comprometidos en brindar puestos de trabajo que generen desarrollo y buenas condiciones de vida para nuestros colaboradores. Las jornadas de trabajo se organizan conforme a tres grandes áreas de la empresa: las sucursales y el call center, las áreas de soporte y el depósito.

**Sucursales y call center:** desarrollamos turnos rotativos de 8 horas que nos permiten habilitar los locales en horario extendido. En 71 de nuestras 106 sucursales, atendemos a nuestros clientes durante las 24 horas; mientras que el servicio del Call Center, también 24 horas, realiza la cobertura para las zonas de las sucursales que permanecen cerradas durante la madrugada.

**Áreas de soporte:** en estas áreas nuestro horario es de 8 a 18 horas de lunes a viernes y los sábados trabajamos de 8 a 12 horas según necesidad.

**Depósito:** nuestro trabajo en depósito se desarrolla de lunes a viernes de 6 a 15 horas y sábados de 6 a 12 horas.



### Medidas implementadas en la cuarentena

Como empresa que trabaja por el cuidado de la salud y bienestar de las personas, somos parte del equipo de profesionales de la salud que, en el momento en que se decretó la cuarentena total en el país, continuó brindando servicios de atención a todas las personas.

Vivir nuestra misión de cuidar lo que importa en este tiempo de incertidumbre, y hacerlo con el profesionalismo y la vocación de servicio que siempre nos caracterizó, significó para nosotros implementar distintas medidas y protocolos de seguridad que nos permitan cuidar a nuestros colaboradores a la par que cuidábamos a nuestros clientes.

En sucursales y call center, los horarios de atención sufrieron adecuaciones para alinearnos a los protocolos sanitarios y las restricciones de circulación implementadas por el Gobierno y cumplir con nuestros clientes.

En las áreas de soporte y el depósito, se redujo el horario laboral, estableciéndose equipos de trabajo por cuadrillas y la modalidad de trabajo remoto para los colaboradores que podían desempeñarse de esta manera.

Así mismo, todas las colaboradoras que estaban embarazadas, las madres en periodo de lactancia y los colaboradores mayores de 65 años permanecieron en sus casas, por ser consideradas personas de riesgo, para evitar el contagio por coronavirus.



La empresa cumple las disposiciones legales en el Código Laboral. Nuestros colaboradores, en las diferentes áreas, se caracterizan por un alto nivel de responsabilidad y profesionalismo. Por lo tanto, se aplica una política de remuneración conforme a las responsabilidades y a la naturaleza de cada puesto.

Sobre los permisos de maternidad y paternidad, este año hicieron usufructo de este derecho un total de 45 colaboradores; 100% de ellos se reincorporaron a sus puestos de trabajo posteriormente.



# SELECCIÓN DEL PERSONAL y pasantías laborales

Las pasantías de estudiantes de carreras técnicas (técnicos e idóneos en farmacia) son nuestro principal sistema de reclutamiento de recursos humanos, debido a la demanda que existe en las sucursales. Cuando contamos con vacancias, entrevistamos a los pasantes que tuvieron mejor evaluación por parte de los administradores de sucursales que los tuvieron a cargo.



## Cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 6534

A partir del mes de noviembre, el área de DOyP anunció la exclusión de datos proveídos por Informconf del proceso de selección y reclutamiento de colaboradores de la Cadena, adoptando de esta manera las disposiciones de la Ley 6534/20 sobre "Protección de los datos personales crediticios". Esta reglamentación prohíbe utilizar estos datos para la toma de decisiones laborales.

## Apoyamos la erradicación del trabajo infantil

En Farmacenter, apoyamos la erradicación de todas las formas de trabajo infantil y respetamos el cumplimiento de las disposiciones del Código de la Niñez y la Adolescencia, que establece en su art. 52 la edad mínima para comenzar a trabajar.



### Programa de pasantías

- La duración de las pasantías varía de entre 400 y 500 horas, dependiendo de la institución educativa.
- Los pasantes cumplen un horario de trabajo de 4-7 horas por día.
- Los pasantes solo pueden trabajar en horario diurno.
- Colaboran en todas las tareas de soporte, como la recepción de mercaderías, el inventario, la organización de productos, entre otras.
- Tareas a cargo de los pasantes en sucursales:
  - Orden y limpieza de los pasillos, salón y mostrador.
  - Apoyo para realizar inventarios
  - Apoyo en perfumería
  - Recepción de mercaderías
  - Preparan sobres para envío a otras dependencias
  - Realizan cambios de precio a los productos
  - Servicio de enfermería (toma de presión, temperatura, nebulización). No realizan ventas ni aplicación de medicamentos.
  - Envolver regalos, hacer moños y sobres.



Para las pasantías laborales, mantenemos convenios con diversas instituciones educativas, citadas a continuación:

- Instituto Virgen de la Paz
- Instituto Superior Virgen de Caacupé
- Instituto Superior San Blas
- Instituto Superior Santa Rosa Mística
- Instituto Superior Profesional Avanzado (ISPA)
- Universidad María Auxiliadora (UMAX)
- Universidad Autónoma del Sur (UNASUR)
- Universidad del Pacífico (UP)
- Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL)

## PROMOCIÓN y plan de carrera

En Farmacenter nos caracterizamos por la formación continua de nuestros colaboradores en las distintas áreas, facilitando las promociones internas. Por ejemplo, en las sucursales, los colaboradores ingresan como Apoyo (base de la pirámide) pudiendo escalar posiciones y alcanzar incluso un cargo de gerencia. De esta manera, pueden desempeñar cargos de apoyo en ventas, vendedor y subadministrador, recibiendo la capacitación y el entrenamiento adecuado. Las promociones se realizan luego de un proceso de evaluación.



### Testimonio:

"Cuando el cliente entra a Farmacenter, llega con sus dolencias, sus heridas o con una situación que requiere nuestra atención especial. Saber escucharles es un don, y este don lo heredé de mi papá, don Óscar Garayo. Él era una persona de la campaña, como solemos decir. Él era farmacéutico y estaba al servicio de su comunidad. De él aprendí a donarme al prójimo y que la persona que entra a mi farmacia, necesita de mí."

Trabajo en Farmacenter hace 25 años. Este fue mi primer trabajo. Soy química farmacéutica de la Universidad Nacional e ingresé como vendedora y regente de una sucursal de San Lorenzo. Pronto me ascendieron a otra sucursal más grande. Me destacué en lo que hacía y el siguiente paso fue convertirme en administradora. Habilité más de 20 sucursales de la Cadena. En San Bernardino estuve durante 5 años.

Viajé a otros países y participé de congresos representando a Farmacenter. Eso me hizo crecer mucho como profesional. Hoy me desempeño como Gerente de Sucursales; estoy en el cargo hace 4 años.

Siento que mi carrera es muy exitosa, yo crecí en la Cadena y esto me motiva cada día. Tuve siempre el apoyo constante de los directores, especialmente de la Sra. Fátima Morales. Me siento también muy apreciada por mis compañeros. Hoy en día, tengo la satisfacción de acompañar y ver crecer a muchos colaboradores, personas que con esfuerzo llegan a superarse cada día.

En Farmacenter se puede hacer carrera, se puede crecer, siempre y cuando uno sea honesto, sencillo, tenga conocimientos y sepa cómo construir relaciones. Esta es la base de todo. Dar lo mejor de mí para cuidar la salud de nuestros clientes. Esto es Farmacenter".



**María Graciela Garayo**  
Gerente de sucursales.

### Oportunidad de primer empleo

En Farmacenter, entendemos que nuestro sistema de reclutamiento, realizado principalmente a través de pasantías, brinda oportunidades de primer empleo a una gran cantidad de jóvenes; por lo tanto, nuestro plan de capacitación y formación es clave para afianzarlos en este camino laboral y apostar a su crecimiento dentro de la Cadena.

La cantidad de pasantes del 2020 fue limitada por la pandemia y la medida de aislamiento social, al igual que la asistencia de los mismos y, por ende, la culminación de las horas requeridas por las instituciones educativas. Por varios meses, suspendimos las pasantías laborales para minimizar los riesgos de contagio.



### Pasantías laborales, por año



# CAPACITACIÓN a colaboradores



El plan de capacitaciones que desarrollamos en Farmacenter tiene como meta llegar a todos los colaboradores, con el foco principal puesto sobre aquellos que brindan atención a los clientes en cada una de las sucursales.

Este año, el plan de capacitaciones fue adecuado al formato virtual, lo que incluso facilitó la participación de algunos colaboradores con limitaciones de desplazamiento y aumentó la participación de colaboradores del interior del país.

El área de capacitaciones ofreció cursos que se implementaron a través de alianzas comerciales y de RSCyS. Entre ellos, destacan IPS, Pacto Global, Timón, Teletón, Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN), Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL), MSPBS - Dirección de Vigilancia Sanitaria, Visión Banco, UNFPA y Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).



## Aliados comerciales con quienes realizamos capacitaciones en el 2020

- Bancard
- Bellcos S.A.
- Distribuidora La Policlínica S.A.
- Farmacéutica Paraguaya S.A.
- Heisecke & Cía. S.A.C.I.
- Index S.A.C.I.
- Intercom Farmacéutica del Paraguay S.A.
- La Gioconda S.A.
- Laboratorio de Productos Éticos C.E.I.S.A.
- Mather Company S.R.L.
- Pharma International S.A.
- Ruoti y Cía. S.A.
- Sanofi Aventis Paraguay S.A.
- Scavone Hnos. S.A.
- Siegen S.A.



Entre los temas de capacitación de este año destacaron la presentación técnica de nuevos medicamentos, métodos de conservación de los productos, bioseguridad, dermocosméticos y complementos vitamínicos. Además, se fortalecieron conocimientos sobre salud femenina, cuidados de la piel y patologías muy comunes como la gripe, el dengue, el dolor y los trastornos gastrointestinales. Con el equipo de Call Center, especialmente, reforzamos capacitaciones sobre técnicas de ventas y productos.

## Temas de capacitaciones



### Crecimiento personal

- Consejos para alimentación saludable en tiempos de COVID-19
- Charla sobre COVID-19 con el Previbus
- Taller de planificación de deudas
- Cómo enfrentar la crisis
- Cómo acompañar a los niños en cuarentena
- Programa de bienestar emocional "Herramientas de la inteligencia emocional"
- Curso virtual con Visión Banco "La clave para administrar mi dinero"
- Ciclo de charlas sobre depresión y ansiedad



### Productos y Servicios

- Repelentes - Combate contra el dengue
- AINES Antiinflamatorios
- Procesos de Infonet Cobranzas
- Cuidados de la piel con Dermocosméticos
- Los beneficios del Omega 3
- Lanzamiento de Insulina
- Bioseguridad en farmacias
- Epilepsia: Actualización y farmacoresistencia
- Tiroides
- Beneficios del calcio
- La importancia de los multivitamínicos en la salud
- La importancia de la suplementación con Vitamina D
- Actualización en productos de higiene íntima
- Técnica de ventas para call center
- Calidad y cadena de frío de los medicamentos
- Actualización en el tratamiento para el dolor y la fiebre
- Rinitis alérgica
- Todas las heridas no son iguales
- Herramienta de diagnóstico digital
- Máscaras de pestañas, cómo aplicar
- Manejo de la plataforma LMS Moodle
- Notificación de reacciones adversas
- Manejo de la plataforma CPANEL
- El tratamiento de la diarrea con probióticos



La metodología de nuestras capacitaciones siempre fue presencial, pero con la pandemia tuvimos que adaptarnos rápidamente a las plataformas virtuales disponibles. Al principio no fue fácil, pues el público aún no estaba familiarizado con el nuevo sistema de capacitación. Fue todo un desafío y aprendizaje en conjunto"

**Leticia Ropond,**

**Subgerencia de Capacitaciones**



## Horas de capacitación

Año	Interna	Externa
2018	13.878	3.547
2019	2.940	6.930
2020	2.134	1.929



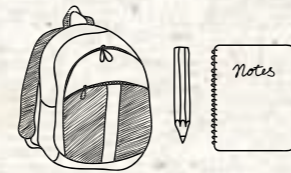
## BECAS para educación

Este año, continuamos brindando becas de educación a nuestros colaboradores, en diferentes niveles. En el caso de nivel universitario, la beca cubre el 100% de los gastos; para las maestrías, el 50%.

### Apoyo a la educación de los hijos

En febrero, para el inicio de clases, entregamos 635 kits escolares para apoyar la educación de todos los hijos de nuestros colaboradores. Y por el *Día de Reyes*, les entregamos regalos.

Becas de estudio 2020	
Nivel	Cantidad
 Maestría	1
 Universitario	3



## Programa "Farmacenter, cuidando tu salud sexual y reproductiva"

Desde agosto de 2017, en convenio con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) y la Sociedad Paraguaya de Ginecología y Obstetricia (SPGO), desarrollamos este programa con el objetivo de mejorar el acceso a la información sobre salud sexual y reproductiva para:

- Prevenir embarazos no planificados y embarazos de adolescentes por desconocimiento.
- Disminuir las posibilidades de contraer VIH o cualquier otra infección de transmisión sexual (ITS).
- Ayudar a que las mujeres tengan una maternidad segura, feliz y bebés más sanos.

Trabajamos para contribuir con el ODS 3 que busca "garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades" y, en este contexto, para el 2030 pretende garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.



### Objetivos específicos de nuestro programa:

- Desarrollar la metodología, la formación de los capacitadores internos y los talleres de capacitación para nuestros colaboradores.
- Facilitar información especializada y de calidad sobre salud sexual y reproductiva a clientes y a otras empresas del sector privado que la soliciten.
- Promover alianzas con medios de comunicación para posicionar las acciones del proyecto.

El problema del acceso a información sobre salud sexual y reproductiva se ve reflejado en las estadísticas del país: cada año, niñas de entre 10 y 14 años dan a luz a casi 700 bebés y, si la franja etaria se amplía de los 10 a los 19 años, la cifra anual llega a casi 20.000 hijos. Esto ubica al Paraguay entre los países del Cono Sur con la tasa más alta de fecundidad adolescente (72 nacimientos por 1.000 mujeres entre 15 y 19 años).

Fuente: Encuestas MICs 2016 y datos oficiales del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

El programa de Salud Sexual y Reproductiva se desarrolla a través de talleres facilitados por nuestros colaboradores. A continuación, presentamos los datos de alcance logrados este año:

Programa Salud sexual y reproductiva 2020 - En alianza con UNFPA	
25	Facilitadores activos
45	Talleres modalidad virtual
1.032	Colaboradores que culminaron la capacitación 2017/2020



"Con el aislamiento social tuvimos que reinventarnos, no podíamos quedar varados. Empezamos a buscar herramientas para llegar a los colaboradores con información actualizada y veraz sobre salud sexual y reproductiva. A pesar de los inconvenientes (limitado acceso a internet o falta de equipos...) llegamos a la mayoría y logramos acercar experiencias y conocimientos para orientar a clientes, pacientes, familiares y amigos".  
**Sonia Cabrera, Orientadora en Salud Sexual y Reproductiva**



### Plan de comunicación interna

A principio del 2020 desarrollamos un plan de comunicación interna con el fin de dar continuidad a campañas vigentes y, además, reforzar la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo.

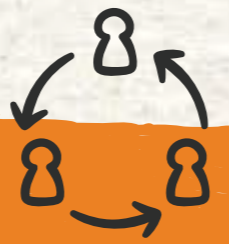
Debido al contexto, muchos de los mensajes desarrollados no fueron publicados, por lo que el plan y los materiales ya elaborados tendrán continuidad en el 2021.

### Temas claves

- Lucha contra la violencia hacia las mujeres
- Finanzas personales
- Alimentación saludable
- Salud sexual y reproductiva



## Asociación de empleados



En 1998, los colaboradores de Farmacenter constituyeron la Asociación de Empleados de Farmacenter (ASDEFA), ejerciendo así el derecho de asociación que la empresa les garantiza. Esta entidad es una asociación sin fines de lucro que tiene como objetivo fortalecer el espíritu de compañerismo y solidaridad entre los colaboradores de la Cadena, facilitar las herramientas para la adquisición de alimentos, muebles, ropas, etc., con buenas opciones crediticias.

“La Aso”, como coloquialmente se le llama, también se encarga de organizar distintos encuentros sociales, culturales y deportivos. Además, brinda apoyo a la empresa con la organización de distintos festejos y otras actividades, con el fin de fomentar la integración entre los colaboradores.



Beneficios para socios:



Órdenes de compra en comercios



Subsidios por nacimientos y fallecimientos de familiares cercanos



Créditos



Obsequios por fin de año



## PLANETA

En Farmacenter estamos constantemente evaluando nuestro impacto ambiental y mejorando la gestión de nuestros residuos para reutilizar los recursos que nos sea posible, desechar correctamente los residuos peligrosos y reducir nuestra huella ambiental.

Estamos comprometidos con el consumo responsable, nos enfocamos en una gestión sostenible y en las medidas necesarias para adecuarnos y mitigar los impactos del cambio climático. Trabajamos para que nuestro desarrollo sea sustentable y no comprometa los recursos de las próximas generaciones.

### Principios del Pacto Global reportados en este apartado

**Principio 7:** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### ODS reportados

**ODS 6.** Agua limpia y saneamiento

**ODS 12.** Producción y consumo responsable

**ODS 13.** Acción por el clima

# PLAN DE GERENCIAMIENTO


## de residuos


Desde el 2016, desarrollamos este plan con el fin de generar una segunda vida a los artículos que ya no son utilizados en la Cadena y de manejar de forma apropiada y segura los residuos peligrosos que son generados en las áreas de enfermería en nuestras sucursales.

El plan de gerenciamento de residuos busca gestionar la recuperación y reutilización de materiales, como también la comercialización de los residuos que podrían aún ser aprovechados. Es un plan dinámico y apunta a la mejora continua, incorporando cada año nuevas formas de reducir, reutilizar o desechar eficientemente los residuos que producimos.



### Objetivos del Plan de Gerenciamiento de Residuos

 Identificar los principales materiales, insumos y residuos de la empresa que puedan ser reducidos, reciclados o reutilizados.

 Identificar las mejores prácticas y procedimientos para desechar los residuos que no puedan ser reutilizados o reciclados, garantizando la correcta disposición de los mismos.



### Insumos gestionados dentro del plan

- Cartones
- Plástico
- Papel
- Muebles, equipos electrodomésticos y artefactos eléctricos.
- Equipos informáticos
- Desechos patológicos
- Productos vencidos o deteriorados



# RESULTADOS 2020



**Residuos patológicos:** 1.105 kilos de residuos patológicos fueron manejados y desechados en forma amigable con el medio ambiente.



**Materiales plásticos y aluminio:** 165 artículos fueron entregados a la Asociación de Recicladoras del Bañado Norte de Asunción. *(Incluyen fuentes y equipamientos informáticos en desuso).*



**Pilas:** 100 kg de pilas fueron entregados a un proveedor certificado para su disposición final. *(Incluye la recolección realizada en sucursales, oficinas o casas de nuestros colaboradores y clientes).*



**Reciclaje de papeles y cartones:** Durante el año, logramos reciclar 11.598 kg de papeles y 48.786 kg de cartones, que fueron vendidos a una empresa recicladora. *(Todas las cajas de cartón que sirven de embalaje son recicladas y retiradas semanalmente, para ser comercializadas como materia prima industrial).*

Desde hace unos años, la venta de papeles y cartones genera ingresos extras que están disponibles para la atención de emergencias que nuestros colaboradores puedan tener. Dicho fondo es administrado por el área de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

Debido a la pandemia, este año no se pudieron concretar algunas actividades previstas, como la feria de muebles interna y la colecta de tapitas para la Fundación LUCHA; sin embargo, seguimos juntando tapitas y buscando maneras en que nuestros colaboradores puedan acceder a los muebles de manera segura.

### Reciclaje y venta de papel y cartón - 2020

Materiales	Peso en kg.	Comercialización en G.
Papeles	11.598	6.067.800
Cartones	48.786	14.634.000
<b>Totales</b>	<b>60.384</b>	<b>20.701.800</b>

### Gestión de residuos

Materiales	2018	2019	2020
Cartones enviados a reciclaje	20,8 t	38,9 t	48,7 t
Desechos patológicos	899 kg	1.117 kg	1.215 kg
Productos dañados o vencidos	597 kg	495 kg	220 kg





## REDUCCIÓN DEL uso de plásticos

Gracias a la aplicación de nuestro plan de gerenciamiento de residuos, en el 2018 identificamos la necesidad de reducir nuestro consumo de bolsas de plástico de un solo uso a nivel Cadena, teniendo en cuenta que, por mes, recibimos aproximadamente 542.000 clientes en nuestras sucursales, lo cual supone un gran consumo mensual de bolsas plásticas.

Con la campaña "Cambiamos de hábitos", apuntamos a metas ambiciosas, proponiéndonos a largo plazo eliminar totalmente la utilización de bolsas de plástico en la entrega de productos de todo Farmacenter.

**Sabemos que esta no es una tarea sencilla, que se logre de la noche a la mañana; por eso, para alcanzar nuestros objetivos nos propusimos las siguientes metas:**



### A corto plazo:

sensibilizar a colaboradores y clientes sobre la utilización consciente de las bolsas de plástico de un solo uso para ayudar a disminuir sus efectos en el medio ambiente debido al excesivo consumo de plástico a nivel mundial.



### A mediano plazo:

reducir en un 50% la utilización de bolsas plásticas de un solo uso en Farmacenter y reemplazar paulatinamente las bolsas plásticas por bolsas de materiales alternativos para la entrega de productos.



### A largo plazo:

eliminar la utilización de bolsas de plástico de un solo uso para la entrega de productos.

Si bien durante el 2019 logramos reducir la utilización de bolsas de plástico (21% menos que el año anterior), en el 2020 la pandemia nos impidió seguir avanzando en este sentido. Cabe destacar que, ante el riesgo de contagio, las personas eligieron llevar sus productos en bolsas desechables. Es así como, durante el 2020, se registra el incremento del 0,10% con respecto al año anterior, lo que equivale a 292 paquetes adicionales.

Esto nos motiva a seguir buscando soluciones innovadoras que nos permitan cumplir con los protocolos sanitarios que exige la pandemia, pero a la vez, reduzcan paulatinamente el impacto negativo que tiene el plástico en el medio ambiente.

Por otra parte, en esta publicación se han verificado y ajustado algunos datos reportados anteriormente, entendiendo que avanzamos en un proceso más eficiente de medición en cuanto al uso de materiales y el impacto que tienen en el medio ambiente.



Bolsas de empaque

Año	Paquetes
2018	74.736
2019	58.991
2020	59.283

## AGUA Y saneamiento

Garantizar la disponibilidad de agua y asegurar una gestión más sostenible de este recurso, así como las condiciones de saneamiento adecuado son las metas del ODS 6. En el 2019 lanzamos el concurso "Mi Baño 0 KM" a través del cual ayudamos a nuestros colaboradores a mejorar sus condiciones sanitarias.

Para el 2020 teníamos previsto continuar trabajando en esta línea, pero el programa se pospuso debido al contexto. Planeamos para el 2021 retomar este trabajo, buscando nuevas alianzas e iniciativas relacionadas a este tema.

En el contexto de la pandemia, una de las primeras medidas adoptadas fue la instalación de lavamanos en 100% de las sucursales y oficinas, cumpliendo así con el protocolo sanitario y facilitando a nuestros clientes el lavado frecuente de manos, con agua y jabón, para prevenir el contagio.

**En el 2020, registramos un gasto total de G. 170.368.169 en consumo de agua.**



### Otras actividades para el cuidado del medio ambiente

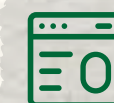


**Campaña con voluntarios para prevenir el dengue.** La campaña de prevención contra el dengue fue implementada a través de mingas ambientales, durante las cuales recorrimos las casas y comercios vecinos de nuestras sucursales en Lambaré, Sajonia y Luque. Movilizamos a 76 voluntarios.

**Bolsas de regalo biodegradables.** Utilizamos bolsas de regalos que son biodegradables; el material con que se producen se descompone en la naturaleza. Además, están garantizadas como "amigas del medio ambiente", gracias a los controles y auditorías periódicos realizados por autoridades certificadas a nivel internacional, a los que se someten cada una de las etapas de producción.

**Día del Medio Ambiente.** Realizamos una campaña interna a través de la cual invitamos a los colaboradores a adoptar suculentas. En total, fueron adoptadas 105 plantas suculentas por colaboradores de todo el país. Las mismas fueron enviadas con los consejos y recomendaciones de cómo cuidarlas.

**Reducción en impresos e inserts:** Desde diciembre del 2019, implementamos una política de impresión consciente. Es decir, buscamos reducir el uso del papel en nuestras promociones, potenciando en su reemplazo los medios digitales. De esta manera, estamos colaborando con el uso más eficiente de los recursos naturales.



Durante el 2020 no se imprimieron *inserts* institucionales. Es decir, se redujo el 100% con respecto al año anterior. En cuanto a volantes promocionales, se dejaron de imprimir alrededor de 1.250.000 unidades, correspondientes a las promos de DIA F.





## ESCUADRÓN Verde

El Escuadrón Verde surge para reunir a las personas que buscan colaborar en el cuidado del medio ambiente. Es un símbolo de la toma de conciencia que invita a las personas a ser parte del cambio, asumiendo la responsabilidad social que todos tenemos.

En principio, este grupo está formado por nuestros colaboradores, pero tiene como objetivo trascender las fronteras de nuestras sucursales, para llegar a empoderar a aliados y clientes para que se sumen con sus acciones al cuidado activo del medio ambiente a través de hábitos cotidianos, pero efectivos.

A principios del 2020, antes de declarada la pandemia, realizamos mingas ambientales alrededor de nuestras sucursales, y a través de las redes sociales lanzamos tips y consejos prácticos para cuidar el medio ambiente, buscando colaborar con la campaña para prevenir el dengue, situación que afectaba la salud pública en ese momento.



## PAZ

Ser una empresa sustentable que aporta de manera positiva al desarrollo de nuestro país es lo que nos moviliza día a día a generar valor económico, social y ambiental para cada uno de los espacios de los que formamos parte. Estamos convencidos, que para lograr un desarrollo sostenible, debemos trabajar por brindar seguridad, estabilidad, respeto a los derechos humanos y una gobernabilidad justa y equitativa.

En este sentido, nuestro análisis de materialidad nos vincula con el ODS 16 en dos líneas principales: la gobernabilidad, entendida como el conjunto de relaciones que facilitan la cooperación, la interacción y la coordinación de esfuerzos para el logro de objetivos comunes con otras instituciones de la sociedad; y la gestión de riesgos, orientada hacia el control de factores internos y reducción de amenazas externas que puedan afectar nuestras operaciones.

### Principios del Pacto Global reportados en este apartado

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

### ODS reportados

**ODS 16.** Paz, justicia e instituciones sólidas.



# GOBERNABILIDAD

## Apoyo a políticas públicas

Una de las metas del ODS 16 es reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo. Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.

Como empresa, asumimos hace años una clara postura para prevenir y actuar ante casos de violencia. Desarrollamos un trabajo sostenido, principalmente a nivel interno, para concienciar, identificar y acompañar casos de violencia hacia las mujeres, apoyando también la promoción de agentes transformadores en nuestra sociedad.

Durante el 2020 participamos activamente de la Mesa de Derechos Humanos del Pacto Global y logramos coordinar actividades para amplificar la Campaña "Metete", del Ministerio de la Mujer, que busca prevenir la violencia hacia las mujeres y evitar más feminicidios.

Otra línea de trabajo es el Programa de Salud Sexual y Reproductiva en alianza con el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, sumando de esta manera nuestros esfuerzos a la labor que está realizando ese Ministerio.



# GESTIÓN de riesgos

En la línea de reducción de riesgos, trabajamos para evitar la corrupción y el soborno en todas sus formas, además de fortalecer una gestión transparente desde nuestra empresa.

## Código de Ética

Promovemos los lineamientos que establece nuestro Código de Ética, vigente desde el 2010 y actualizado en el 2016. Este documento detalla los principios éticos de comportamiento corporativo y rige para quienes se relacionan con la Cadena.

Durante el 2020 teníamos planificado actualizar el Código, pero esta actividad quedó postergada ante la situación de pandemia que exigió nuestra atención sobre temas emergentes. Además, recordemos la incorporación de la empresa al Grupo Cartes a finales del año, que exigirá una detallada revisión de este documento referencial para ajustarla a la nueva etapa empresarial.



## Canales de denuncia

En caso de incumplimiento de las disposiciones del Código de Ética, contamos con canales de denuncia y un Comité de Ética encargado de la gestión y seguimiento de los casos.



Buzón de sugerencias en sucursales.



Buzón de denuncias en sala de capacitaciones de la oficina corporativa.



Correo electrónico: [etica@farmacenter.com.py](mailto:etica@farmacenter.com.py)



Número telefónico exclusivo para denuncias (mensajes de textos, WhatsApp o llamadas): 0976 - 580 340.



Línea directa con la alta gerencia.

El Comité de Ética alienta a los colaboradores y a las partes interesadas a denunciar o reclamar los hechos y conductas de las personas que forman parte de la organización, que no estén acordes con los valores declarados en el Código de Ética. El procedimiento garantiza confidencialidad.

**Durante el 2020 no recibimos denuncias a través de estos canales.**

## Normas de convivencia

El Código de Ética contiene una sección de normas de convivencia que definen cómo vivimos nuestros compromisos en la gestión diaria con públicos claves como accionistas, instituciones de gobierno, integrantes de las comunidades donde trabajamos, colaboradores, proveedores y clientes, e incluso con nuestra competencia.





# SÍNTESIS DE NUESTRAS Normas de Convivencia



## Con accionistas

Buscamos el nivel de rentabilidad esperado.  
Promocionamos el flujo de información oportuna, transparente y legible para los accionistas e inversores.



## Con el gobierno

Cumplimos con todas las leyes vigentes.  
Todas nuestras relaciones de negocios responden a un proceso justo y transparente.



## Comunidad y medioambiente

Apoyamos acciones sociales de la comunidad.  
Brindamos oportunidades a personas con discapacidad.  
Asumimos el compromiso de conservar el medio ambiente.  
Asumimos una participación activa en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.



## Nuestros colaboradores

Fomentamos la igualdad a través de la no discriminación.  
Cumplimos con el marco legal establecido para todos los procesos de contratación y remuneración.  
No toleramos la violencia, acoso sexual o laboral.  
Respetamos las individualidades.  
Mejoramos las condiciones de trabajo más allá de las exigencias legales.  
Otorgamos capacitaciones.  
Promovemos la conciliación de la vida familiar y laboral.  
No aceptamos regalos ni aceptamos sobornos.  
Los familiares y/o parejas sentimentales de los colaboradores podrán trabajar dentro de la empresa siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte la relación laboral.



## Proveedores

Contratamos proveedores que cumplan con leyes laborales vigentes.  
Promovemos la difusión y extensión de prácticas éticas.  
No asumimos ningún tipo de compromiso ni parcialidad con respecto a un proveedor.



## Clientes

Escuchamos a nuestros clientes.  
Brindamos un servicio integral de calidad y cuidado.  
No trabajamos con productos y/o servicios que puedan tener efectos sociales y ambientales negativos.  
No utilizamos mensajes o imágenes que pudieran considerarse ofensivos, discriminatorios o antiéticos.



## Competencia

Mantenemos una competencia libre, sana y justa.  
Desarrollamos nuestras actividades con integridad.



## Auditoría externa

Realizamos una auditoría impositiva sobre nuestros estados contables de forma anual, cuyo objetivo principal es recibir una opinión sobre la razonabilidad en la emisión de los mismos en todos sus aspectos significativos referentes a la situación patrimonial, los resultados de nuestras operaciones, flujos de efectivo y de conformidad con las normas contables vigentes, así como también a las normas de auditoría generalmente aceptadas en la República del Paraguay, dando así un soporte importante al Directorio en cuanto al cumplimiento fiel de dichas normativas. Esta auditoría es realizada por la firma Ernst and Young Paraguay, miembro de la red global de firmas EY.



## Participación en la Mesa Anticorrupción del Pacto Global

Somos parte de la Mesa de Anticorrupción del Pacto Global, cuyo fin es concienciar y prevenir la corrupción mediante actividades dirigidas a empresas y a la sociedad civil.



## Regulación del sector

Estamos fiscalizados por la Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria y por la Dirección de Establecimientos de Salud, Afines y Tecnología Sanitaria, ambas dependencias del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. También por la Secretaría Nacional Antidrogas (SENAD), que vela por la correcta comercialización de los productos controlados, dando cumplimiento a la Ley N° 1340/88.

Participamos de la Cámara de Farmacias del Paraguay (CAFAPAR), una asociación civil sin fines de lucro que ejerce la representación de las farmacias en el Paraguay, que tiene como misión velar por el buen ejercicio de la farmacia.



## Rendición de cuentas

Presentamos a la sociedad en forma anual la Comunicación de Progreso al Pacto Global. Esta representa la décima edición. La publicación resume nuestros esfuerzos y logros para el cumplimiento de nuestro compromiso de colaborar con los ODS y los principios del Pacto Global.



## Confidencialidad de datos

Establecemos normas y procedimientos que aseguren el resguardo de la información de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y todas las partes interesadas con las que interactuamos. Protegemos y resguardamos la información confidencial de nuestros clientes, acuerdos comerciales, bases de datos y cualquier dato no público que se genere.





## ALIANZAS

Para que nuestro aporte a la sociedad se vea multiplicado hacia las distintas áreas de influencia con las que nos relacionamos, involucramos a nuestros colaboradores, clientes y aliados estratégicos en las distintas iniciativas y campañas que desarrollamos.

A lo largo de esta publicación, mencionamos y reconocemos a nuestros valiosos aliados, junto a quienes vamos construyendo camino; no solo en el aspecto comercial, sino también en lo relacionado a nuestra responsabilidad social y ambiental. Conscientes del proceso que conlleva ajustar la estrategia del negocio con los ODS, buscamos seguir mejorando de manera constante, aprendiendo e innovando junto a nuestros aliados.

**La colaboración entre los distintos sectores de la sociedad es un factor clave para el desarrollo sostenible.**

# METAS 2021

El 2021 será un año de revisión de nuestro plan de responsabilidad social y sustentabilidad, de ajuste de nuestras expectativas y metas, no solo por factores externos como la pandemia que aún persiste, sino también por temas al interior de la empresa, como nuestra incorporación reciente al Grupo Cartes.

El 2020 ha desarrollado nuestra habilidad para adecuarnos a un entorno cambiante y a responder con celeridad a lo que requiere nuestra misión y nuestro propósito de cuidado. Así también, nos ha hecho postergar temas que siguen siendo relevantes, pertinentes y que nos invitan a reflexionar sobre la importancia del trabajo en alianza para la construcción de empresas, organizaciones y sociedades; enfocados en no dejar a nadie atrás y comprometidos con los Diez principios del Pacto Global, los ODS y la Agenda 2030.

En Farmacenter estamos convencidos de que el entendimiento, la colaboración y el trabajo en alianza es el camino para recuperarnos mejor, más fuertes y unidos.





**Farmacenter**  
Cuidemos lo que importa



**@FARMACENTERPY**

**[www.farmacenter.com.py](http://www.farmacenter.com.py)**

COPYRIGHT 2020 FARMACENTER / ® Todos los derechos reservados