

FARMACORP MEMORIA RSE

Gestión 2020



Farmacorp *

RÍO BENI, RURRENABAQUE - BOLIVIA

“

Farmacorp es una empresa boliviana, moderna y en permanente innovación con un solo propósito, la salud y el bienestar de los bolivianos. En más de ocho décadas de trabajo esforzado, hemos construido un buen lugar para desarrollar nuestros talentos, generamos fuentes de trabajo digno para más de 2.500 familias y un impacto directo en la economía de miles de hombres y mujeres que dependen de nuestros proveedores y aliados estratégicos”.

Rosario Paz Gutiérrez
Presidenta

CONTENIDO

- 4 Somos Farmacorp
- 6 Nosotros
- 7 Quienes somos
- 8 Nuestra Historia
- 10 Presencia Nacional
- 11 Sostenibilidad
- 13 Programas RSE



SALAR DE UYUNI - BOLIVIA



SOMOS FARMACORP

Rosario Paz Gutiérrez
Presidenta



SOMOS UNA EMPRESA QUE EVOLUCIONA CON VIGOR, QUE SE CONECTA, QUE APRENDE E INNOVA, QUE SE COMPROMETE CON LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE SU ENTORNO Y DE LAS NUEVAS GENERACIONES.

Somos parte del Pacto Global de Naciones Unidas y a través de esta alianza de alcance planetario nos unimos al conjunto de empresas que a nivel mundial actúa de manera consciente, con responsabilidad y que realiza esfuerzos por mitigar su propio impacto en el medio ambiente.

Somos un gran equipo de personas apasionadas por lo que hacemos, de seres humanos dispuestos a dar lo mejor de nosotros mismos en cada proyecto, en cada acción, más aún porque en cada decisión, en cada iniciativa, contribuimos a generar salud, bienestar y mejores condiciones de vida para los habitantes de nuestro país.

Somos una organización movida por el agradecimiento a cada uno de nuestros clientes, que a diario nos eligen como la marca líder en la provisión de medicamentos y productos para el cuidado y bienestar de las familias. Esta actitud nos lleva a conducirnos responsablemente, mantener los más altos estándares de calidad en la atención, manipulación, almacenamiento y dispensación de cada uno de los productos que entregamos.

Somos Farmacorp y estamos en todo el país, generamos trabajo y contribuimos al desarrollo del país.

FARMACORP S.A.

Farmacias Corporativas Sociedad Anónima



Misión

“Somos Farmacorp, un equipo de colaboradores comprometidos altamente profesionales que apoyados en innovación constante y tecnología avanzada trabajamos unidos, generando experiencias memorables que ayudan a las familias a llevar una vida feliz y saludable”.



Visión

“Ser reconocidos globalmente como un modelo de éxito que contribuye al bienestar diario de las personas con el mejor servicio al cliente”.



Pilares

Bienestar humano
Integridad
Responsabilidad



Valores

Espíritu de superación
Integridad
Vocación de Servicio
Compromiso
Escucha Activa

“Para nosotros lo más importante es que la personas estén bien. Trabajamos arduamente en mejorar día a día las condiciones de nuestros colaboradores, quienes también están protegidos bajo el Plan Integral de Bienestar y Bioseguridad que se implementa al interior de la compañía”.

Nercy Palenque
Directora Desarrollo Humano



2340

Colaboradores



30%

Crecimiento Actual y 60%
en los últimos 5 años



85%

Millenials



67%

Mujeres



1157

Profesionales
farmacéuticos

60,7%



667

Técnicos estudiantes
farmacéuticos

35%



82

Empíricos y
carreras afines

4,3%

1906

Especialistas

43%

Crecimiento de la
profesionalización

SOMOS FARMACORP



DIRECTORIO

Presidente: Esteban Bowles Gutierrez

Vicepresidente: Carlos E. Gutierrez B.

Secretaria: Anne Paola McFarlane O.

Síndico: Eduardo Rodas Herrera

EJECUTIVOS

Gerente General: María del Rosario Paz Gutiérrez

Directora de la Cadena de Abastecimiento: Ximena Parada Gutiérrez

Directora de Ventas: Andrea Landívar Gutiérrez

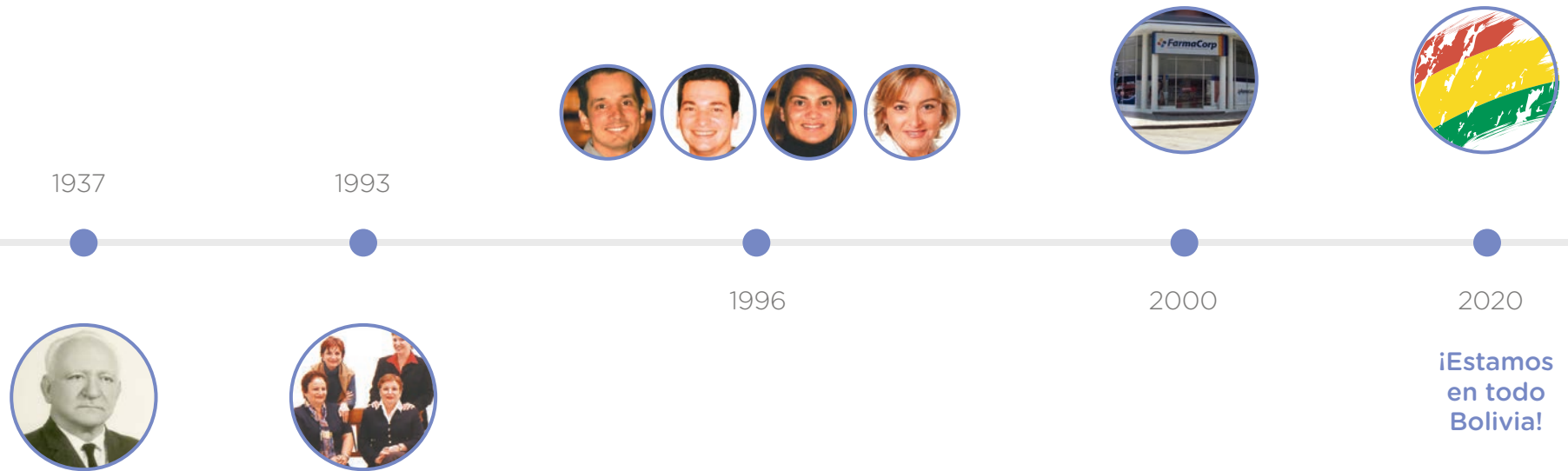
Directora de Mercado: Nercy Teresa Palenque Mercado

Director de Finanzas y Administración: Oscar Alberto Aramayo Antezana

Director de Marketing: Gabriel Eduardo Crespo Balderrama

Director de Tecnología: David Andrés Valdivieso Ortler

CONTAMOS NUESTRA HISTORIA



El **17 de abril de 1937** nació la Farmacia Gutiérrez en Santa Cruz de la Sierra, en el centro de la ciudad, a una cuadra de la plaza principal.

Oswaldo Gutiérrez, bioquímico de profesión y fundador de Farmacia Gutiérrez, nunca imaginó que aquel emprendimiento se convertiría en lo que hoy es Farmacorp. Su vocación de servicio y su atención amigable y personalizada fueron los pilares que sostuvieron su trabajo en aquel entonces.

El espíritu emprendedor del Dr. Oswaldo fue heredado por sus hijas, que a medida que transcurría el tiempo incursionaron en la actividad familiar. Primero fue Rosario, quien abrió la farmacia Santa María, al frente de donde se encontraba la de su padre; posterior-

mente, María René y Rosmary se incorporan al equipo de farmacia Gutiérrez y María Eugenia al de Santa María.

En **1993** la innovación llega con la apertura de la primera sucursal de la farmacia Santa María, nace así el concepto de cadena. En **1996** se incorpora la tercera generación; ambas farmacias crecen y se abren varias sucursales.

Es en este periodo que los nietos y nietas del Dr. Oswaldo toman la iniciativa, fusionan las farmacias Gutiérrez y Santa María y crean una corporación, con todas las características de una organización empresarial moderna. Fue un momento de retos que con el paso del tiempo fueron superados y se convirtieron en el cimiento de la corporación Farmacorp, que inicia sus operaciones en el año **2000**.

**¡Estamos
en todo
Bolivia!**



2020

¡Estamos
en todo
Bolivia!

“Todas nuestras decisiones tienen un solo objetivo: servir, ayudar, mejorar, generar bienestar y salud para nuestra sociedad; nos debemos a nuestros clientes”.

Ximena Parada Gutiérrez
Directora de la Cadena de Abastecimiento

Poco a poco el emprendimiento corporativo se fue consolidando, se abren sucursales en Cochabamba y La Paz, se innova en los servicios ofrecidos, como el pago de servicios, se crea el club de fidelización Farmaclub y el sistema de entrega a domicilio con Farmamovil.

Farmacorp hoy se encuentra en todos los departamentos del país y varias ciudades intermedias, se ha constituido en el referente de la categoría de retail y una de las marcas más poderosas en el sector salud con una excelente reputación y confianza a nivel nacional.

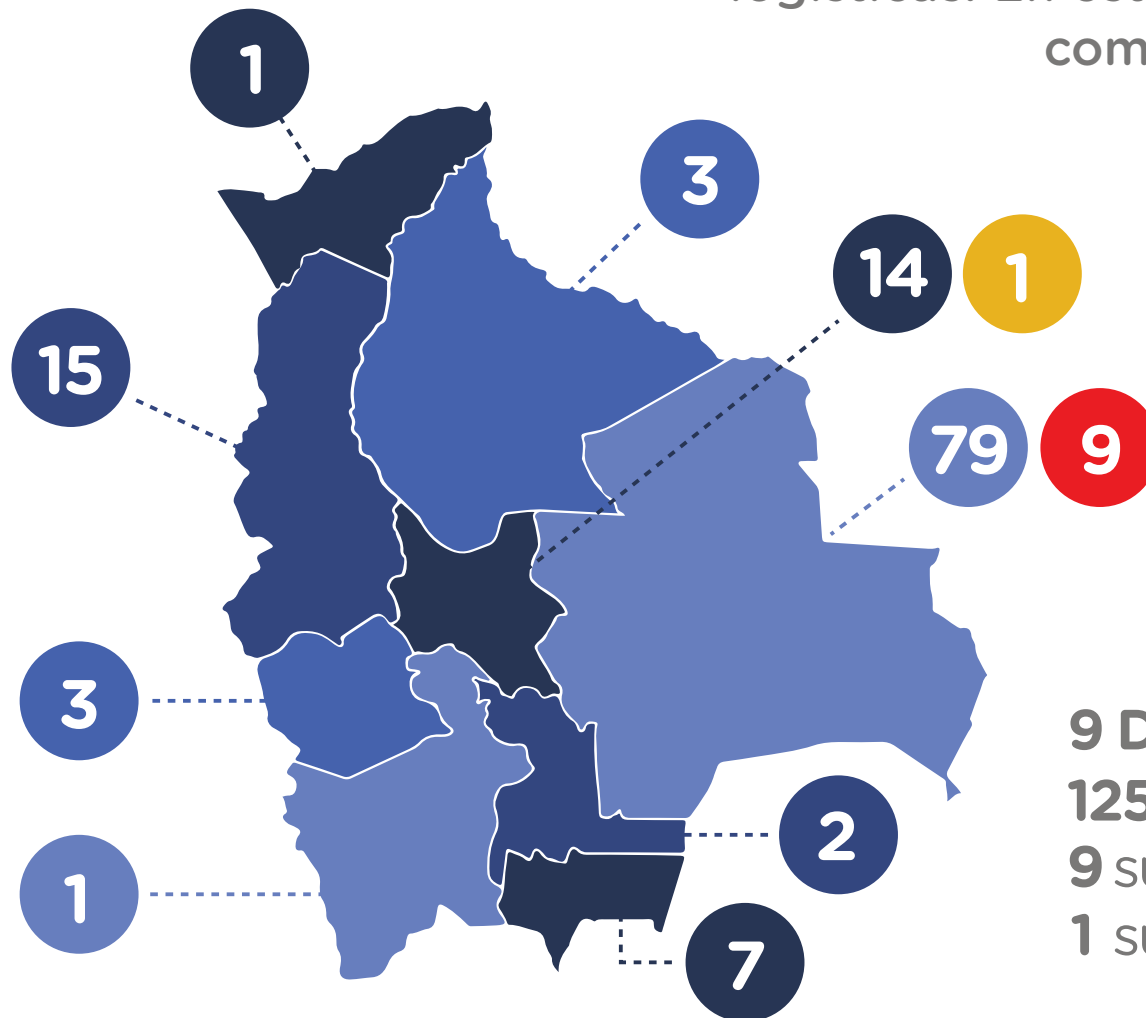
Farmacorp también es un importante contribuyente en el país. Su aporte al desarrollo nacional se evidencia en el movimiento económico que genera y en la generación de empleo.

Al concluir la Gestión **2020**, la corporación tiene 135 sucursales a nivel nacional y brinda un servicio con elevados estándares de calidad, con enfoque en el cliente y bajo un modelo de omnicanalidad, que incluye dos nuevas unidades de negocios, la cadena de farmacias Dr. Osvaldo para atender los requerimientos de medicinas de las zonas periféricas y la cadena de minimercados Amarket.

ESTAMOS EN TODO EL PAÍS

“La crisis de la pandemia en 2020 nos enseñó a responder con mayor celeridad, a hacer hasta lo imposible para que no falte ningún medicamento, aún con fronteras cerradas y con limitaciones logísticas. En este tiempo reafirmamos nuestro compromiso y nuestro propósito”.

Andrea Landívar Gutiérrez
Directora de Ventas



9 Departamentos
125 sucursales **Farmacorp**
9 sucursales **Dr. Osvaldo**
1 sucursales **Amarket**

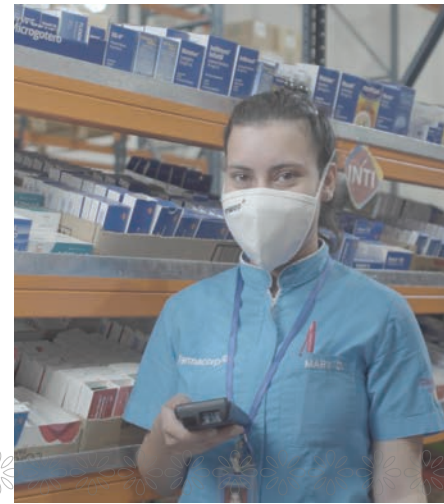


“

Integramos el Pacto Global de Naciones Unidas y de esa manera nos unimos al conjunto de empresas a nivel mundial que contribuyen a mitigar y reparar el daño ocasionado al medio ambiente. Desde Farmacorp promovemos una conciencia de respeto y amor por nuestra Tierra”.

Gabriel Crespo
Director de Marketing

EL VIRUS QUE CAMBIÓ NUESTRA HISTORIA



2020 fue un año muy complejo debido a la pandemia de Covid-19, que afectó a todo el planeta de manera extraordinaria.

La crisis sanitaria llevó a toda la compañía a poner en marcha toda su capacidad de innovación para responder a los clientes en todo el país. Con el acelerador a fondo en cada una de las operaciones de la cadena de suministro, se abrieron los canales para escuchar más a las familias que estaban pasando por días muy difíciles y generar soluciones para llegar con el medicamento, el alimento o el producto que la población necesitaba, de la manera más eficiente y rápida que fuera posible. Es así que Farmacorp amplió su capacidad instalada en un 30%, las transacciones en sucursal y en el e-commerce crecieron

en un 800%, se contrató un 20% más de colaboradores; se optimizó el funcionamiento de la cadena de suministros, así como de los sistemas de delivery. Todo este trabajo se completó con el 80% de los colaboradores en primera línea.

En lo interno, la empresa implementó un desafiante programa de protección a los más de 2.300 colaboradores y a los contratistas y clientes, con estrictos protocolos de bioseguridad en todas sus instalaciones. Se impulsaron también programas de soporte emocional a los colaboradores y sus familias y se realizó un acompañamiento bien estrecho para asegurar el bienestar de todos, sobre todo considerando el delicado rol de la empresa durante la emergencia sanitaria.



RSE
FARMACORP



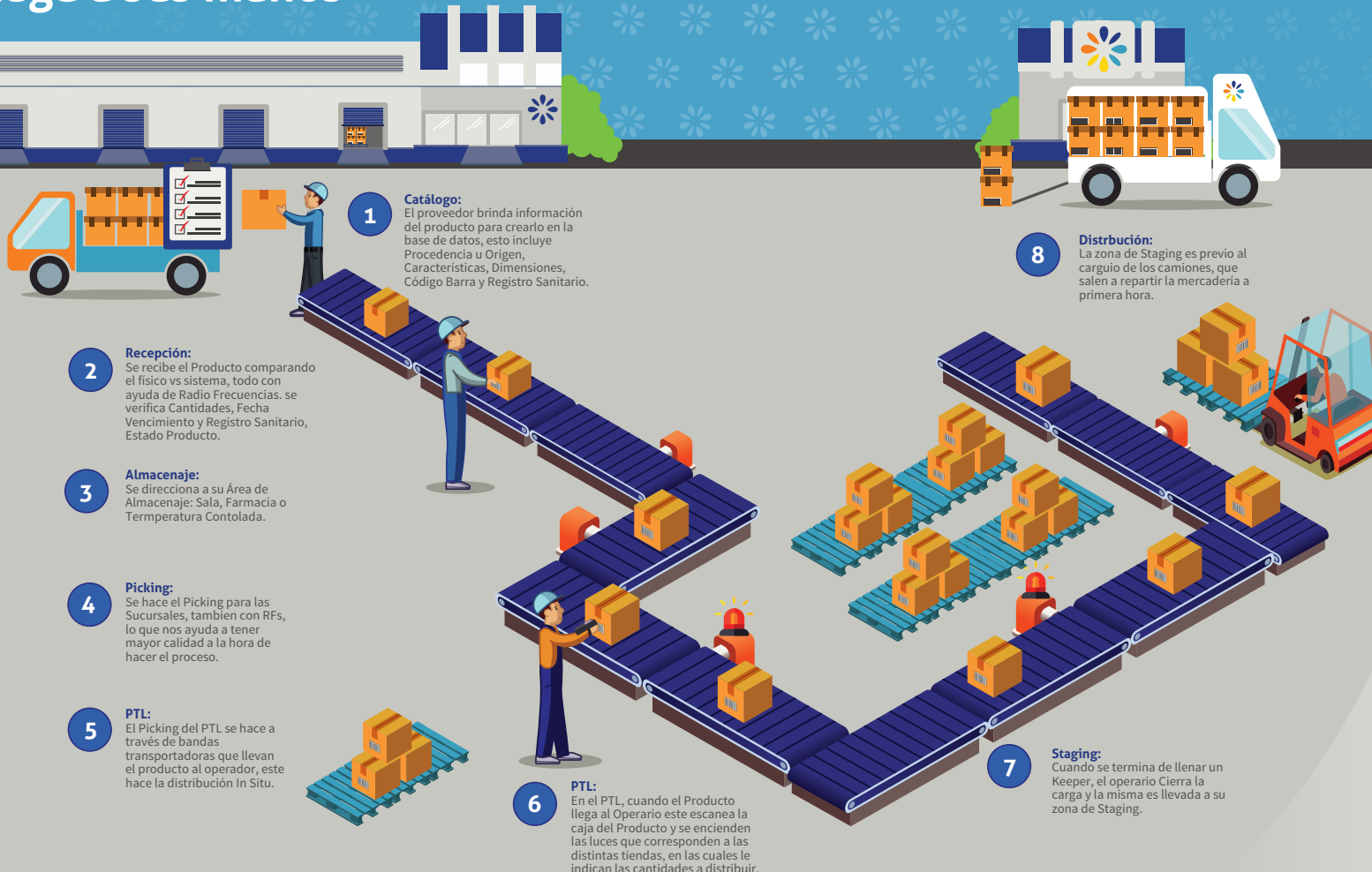
TRINIDAD, BOLIVIA, VISTA AÉREA DE LA PLAZA PRINCIPAL

FARMACORP ES GARANTÍA Y CERO CONTRABANDO

Como parte de su responsabilidad empresarial, la empresa mantiene con firmeza el programa Farmacorp es Garantía, Cero contrabando, un sistema que garantiza su proceder ético y mediante el cual se sensibiliza a la población acerca de la importancia de conocer la procedencia de los medicamentos que se consumen y evitar la automedicación.

Las campañas advierten el daño que provoca la venta de medicamentos falsificados o de contrabando en el mercado boliviano.

Paso a paso la calidad llega a sus manos



Cadena de Frío

La cadena de frío es fundamental. Desde su fabricación hasta que llega al consumidor final, cada producto necesita cierto tipo de temperatura para su conservación, de lo contrario podría perder sus propiedades volviéndolo ineficaz o en ocasiones tóxico

GALPONES

Sistema de climatización automatizado que mantiene la temperatura por debajo de los 30°



SALA DE REFRIGERACIÓN

Maneja una temperatura entre 15° y 25°



REFRIGERACIÓN CONTROLADA

Precisa una temperatura mínima de 2° y una máxima de 8°



Los medicamentos que soportan la temperatura ambiente deben evitar temperaturas extremas, exponerse a la luz solar, a la humedad y a fuentes de calor.



BUENVIVIR

CONTENIDOS PARA EL BUENVIVIR EN ESTOS TIEMPOS

La generación de contenido de valor es fundamental en la gestión de responsabilidad social de Farmacorp, a través de su plataforma de medios de comunicación **BUENVIVIR**. Los espacios son creados bajo el principio de que el primer paso para la prevención efectiva es la información y la sensibilización de la población para cuidar su salud y bienestar.

Los contenidos de BUENVIVIR, en sus formatos revista digital, videos, podcast y webinars, entre otros, están orientados al cuidado de la salud y a lograr una mejor calidad de vida, para lo que se acude a fuentes médicas autorizadas y profesionales de diversas disciplinas, reconocidos por su trayectoria de todo el país.

Esta plataforma y la gestión de comunicación en redes sociales cumplió un rol trascendente en 2020, pues antes de la declaratoria de pandemia, Farmacorp inició campañas de información y concienciación respecto a los riesgos del nuevo coronavirus.

Complementariamente se realizaron talleres y conferencias presenciales y digitales dirigidas al personal médico y de salud, policías y colaboradores en los nueve departamentos del país, con el propósito de informar sobre la nueva cepa y prevenir los contagios. A media que transcurrió el año, los contenidos de las conferencias fueron evolucionando con la crisis, se incluyeron temáticas de salud ocupacional (teletrabajo), educación online, cuidado de los niños, gestión del estrés y otras temáticas de interés.

LOS CLIENTES DICEN SÍ QUIERO AYUDAR A LOS MÁS NECESITADOS

El Programa SÍ QUIERO es un sistema que desde hace diez años canaliza los donativos de los clientes de Farmacorp, quienes de manera voluntaria deciden aportar los centavos de los cambios de sus compras para la sostenibilidad de los centros de ayuda social.

Dependiendo de la ciudad, se realizan campañas bimestrales que promueven la captación de recursos y que son lideradas por embajadores de buena voluntad, que invitan a los clientes a donar y participan de los eventos que se realizan para promover las donaciones.

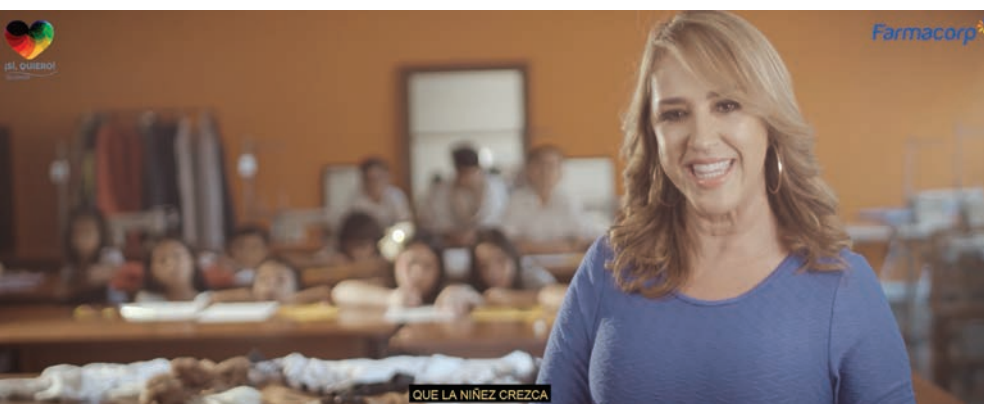
En la gestión 2020 los aportes voluntarios llegaron a una decena de centros de asistencia social que atienden a personas en estado de vulnerabilidad en la ciudad de Santa Cruz.

Pese a las restricciones derivadas de la emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19 y la crisis económica, el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) SÍ QUIERO recaudó Bs 201.938,34 y benefició a diez centros.

En 2011, primer año del programa, los donativos alcanzaron la suma de Bs 88.915 que fueron destinados a diez centros; en 2019, la recaudación alcanzó la suma de Bs 522.960 que fue distribuida a 17 centros en todos los departamentos del país.

En diez años, la cadena de farmacias ha canalizado un total de Bs 4.036.831 para ayudar a la población vulnerable.





PROGRAMA PRIMERO LA NIÑEZ EN ALIANZA CON UNICEF

El 2017 Farmacorp y Unicef firman la alianza denominada “Primero la niñez”, que permitió realizar un aporte anual destinado brindar sostenibilidad a los programas de protección de la infancia, amparados por las Naciones Unidas, a fin de garantizar que los proyectos de la agencia de Naciones Unidas, llegue a una mayor cantidad de niños y niñas bolivianas.

Durante las gestiones 2018 y 2019, Farmacorp entregó a UNICEF Bs 524.068 para apoyar los programas de protección contra la violencia, la erradicación de la explotación infantil y otros que garantizan el acceso de los niños y jóvenes a una vida con dignidad y calidad. Este donativo estuvo compuesto por fondos propios y de los ingresos por afiliación a Farmaclub, entre otros.

En 2020 las recaudaciones para los programas del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia llegaron a Bs 174.348,

proveniente de las donaciones de los clientes de Farmacorp en todos los departamentos del país, con excepción de Santa Cruz que fueron destinadas principalmente para las iniciativas Centros de Día, Mercados Amigos y la campaña Sumando voces, dirigidas a promover los derechos de la niñez.

Farmacorp es la primera empresa boliviana en incorporar a sus políticas institucionales los derechos del niño, niña, adolescente, así como los principios empresariales desarrollados por Save the Children, el Pacto de Naciones Unidas y Unicef. Como empresa velamos porque dentro de nuestra cadena de operaciones se respeten los derechos de la niñez y que los padres y cuidadores colaboradores nuestros generen esa conciencia y la apliquen en sus hogares.



PROGRAMA SÍ QUIERO ABRIGARTE

Este programa brinda abrigo a la población en situación de calle en las principales ciudades del país, a través de la donación de ropa de frío y de cama para pasar el invierno. El programa está vigente en La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Tarija.

El objetivo de este programa es recibir donaciones de prendas de vestir y frazadas para la protección de personas en situación de riesgo y pobreza durante el periodo invernal.

El programa está vigente desde 2017. El 2019 una decena de instituciones se benefició con la entrega de más de una tonelada de prendas en varias ciudades del país.

Debido a las restricciones impuestas por las autoridades en 2020, a causa de la pandemia de Covid-2019, los recursos de este fondo fueron destinados a la campaña de emergencia sanitaria, a través de la entrega de medicamentos, artículos de bioseguridad y protección personal, para instituciones que estaban en primera línea como Policía, Fuerzas Armadas y población vulnerable en centros de acogida de adultos mayores, así como asistencia a los hogares administrados por la Gobernación de Santa Cruz.



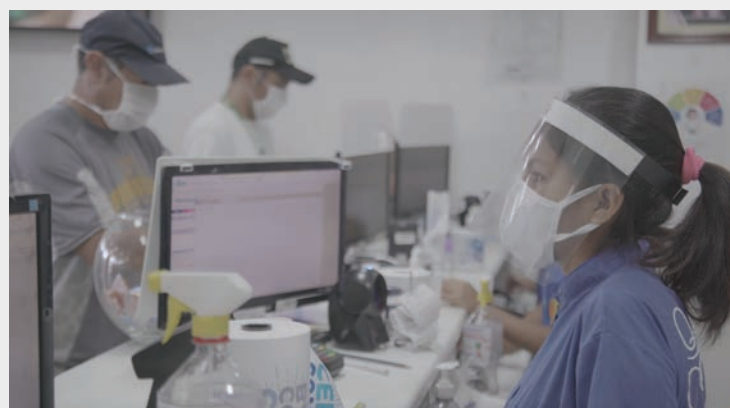
FARMACORP TIENE ESCUELA PARA SUS COLABORADORES

La academia de formación está enfocada al perfeccionamiento de las habilidades de los colaboradores, quienes son asesores farmacéuticos y son preparados en forma sistemática e integral en conocimientos técnicos, administrativo, logístico, así como también en destrezas directivas y de liderazgo para alcanzar el perfil de Regente.

La primera Escuela de Regentes Farmacéuticos tiene por objetivo valorar el talento humano. Este programa genera una rotación positiva en términos de ascenso, además de promover la motivación, la realización y la satisfacción laboral.

Esta iniciativa corporativa ha formado 430 regentes a nivel nacional quienes, además de desarrollarse personal y profesionalmente, logran nuevas posiciones en la empresa y se preparan para conseguir sus objetivos.

Según un estudio de Human Value, organización miembro de Grupo BPO Center, que anualmente mide el índice de satisfacción en las organizaciones empresariales en el país, el 85% de los colaboradores se encuentra satisfecho con el clima laboral en Farmacorp.





SOMOS UNA EMPRESA UNIVERSITARIA

La corporación contribuye de manera efectiva a la profesionalización de estudiantes de los últimos grados de universidades nacionales, a través de la generación de oportunidades de formación y experiencia como pasante en la compañía. Posterior a la pasantía, y en función del desempeño, la compañía abre una fuente laboral para el nuevo profesional.

En 2020, la empresa tenía 1.906 especialistas en el área de farmacia y bioquímica. De este total, el 35% son técnicos estudiantes farmacéuticos que están completando su proceso de formación a través de prácticas y pasantías.

Farmacorp también participa en el **Programa Plan Empleo**, impulsado por el Ministerio del Trabajo, a través del cual se incorporan jóvenes que viven su primera experiencia laboral. Del total de los 277 postulantes, más del 70% ha sido incorporado al plantel de colaboradores, 69% se han convertido en técnicos de farmacia y el 31% ha ocupado puestos en otras áreas.

BOLIVIA CON AGUA BRINDA ACCESO A SISTEMAS DE AGUA POTABLE



En alianza con Hábitat para la Humanidad, la Fundación para la Humanidad Bolivia y Water for People, Farmacorp canaliza los recursos del Programa SÍ QUIERO para la construcción de piletas, lavanderías y pozos de agua potable.

El objetivo de este programa es contribuir con las iniciativas para la dotación de sistemas de agua potable y mejorar la calidad de vida de 800 familias bolivianas en estado de vulnerabilidad en áreas rurales y periurbanas de La Paz, Chuquisaca, Cochabamba y Potosí, con un impacto directo sobre más de cuatro mil personas.

Para promover la recaudación de fondos para el SÍ QUIERO ayudar a Bolivia con Agua, han comprometido su participación como embajadores tres destacadas

figuras, la reconocida cantautora Enriqueta Ulloa y los periodistas César Galindo y Carmen Melgar.

Según datos de “Bolivia con Agua”, en el país 44 de cada 100 familias vulnerables no tienen acceso a agua segura en el área rural; 57 de cada 100 no tienen acceso a un baño digno. El 14,1% de la población infantil menor de cinco años se ve afectada con infecciones diarreicas agudas, que son la causa de la morbilidad infantil. La situación empeora con la pandemia de coronavirus que exige lavado de manos frecuente y la higiene permanente en domicilios y ambientes cerrados.

Los fondos serán entregados trimestralmente a partir de enero de 2021.

CHIQUITOS VIVE PROMUEVE LA CULTURA DE LAS FAMILIAS CHIQUITANAS



En la gestión 2020, Farmacorp gestó en alianza con el Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible, CEPAD para la comercialización de productos artesanales fabricados por familias artesanas, herederas de la cultura de las antiguas misiones jesuíticas, en sucursales de la cadena y a través de la tienda virtual.



Este programa nació un año antes en respuesta a los incendios forestales que azotaron la chiquitania boliviana. En ese momento Farmacorp lanzó la campaña #ChiquitosVive, que consistió en el diseño, fabricación y comercialización de tazones y pañuelos de la artista plástica Roxana Hartmann y manillas elaboradas por artesanas chiquitanas, entre otros productos. Toda la recaudación fue destinada a programas de restauración y de beneficio para las comunidades afectadas, a través del CEPAD, entidad que canalizó los aportes y las recaudaciones.

FARMACORP VERDE PROMUEVE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

El programa Farmacorp verde promueve la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. En este sentido, la compañía trabaja para reducir el consumo de energía y disminuir el impacto en el medio ambiente, sensibilizando a los clientes con el cambio de hábito que lleve al reemplazo de las bolsas plásticas altamente contaminantes por las reutilizables, así como al ahorro de energía en las operaciones de la compañía.

#SinBolsaPorFavor y #PideTuBolsoReutilizable son las dos campañas de sensibilización de largo aliento que se lanzaron en la gestión 2019. Con ellas Farmacorp inició el reemplazo de bolsas plásticas por reutilizables en todas sus sucursales a nivel nacional y complementariamente la toma de conciencia sobre el cuidado del planeta.

Este programa es una iniciativa de Farmacorp, como parte de su compromiso al Pacto Global de Naciones Unidas.

Sabemos que los medicamentos y productos que ofrecemos forman parte y garantizan la calidad de vida de las personas, por eso llegamos con descuentos para las personas que padecen de alguna enfermedad crónica. Tenemos una comunidad de más de 300 mil personas que forman parte del programa **Sana Semana**.

Este es un programa de apoyo a los enfermos crónicos que dependen de una medicación diaria. El objetivo es garantizar el acceso a los medicamentos a través de un 7% de descuento para todas las patologías reconocidas por la OMS y que los pacientes mantengan su calidad de vida.



Farmacorp*

Farmacorp S.A. es una empresa de Sociedad Anónima, sujeta al régimen de derecho privado, que actúa dentro del ámbito de la Actividad Empresarial del Estado Plurinacional de Bolivia.

La corporación se constituyó mediante escritura pública N° 312/1999 de fecha 10 de diciembre de 1999, ante la Notaria de Fe Pública de Primera Clase N° 10 del Distrito Judicial de Santa Cruz de la Sierra y está inscrita en las Oficinas del Senarec, Partida N° 02-17443/2000, de fecha 27 de marzo de 2000.





FARMACORP S.A.

Farmacias Corporativas Sociedad Anónima

Urubó Open Mall, local No. 11. Subsuelo,

Zona Colinas del Urubo

Teléfono: +591 3348 9190

Fax: +591 346 9057

Santa Cruz - Bolivia