

FARMACORP  
**MEMORIA RSE**  
Gestión 2021





# CONTENIDO

VALLE DE LA LUNA LA PAZ - BOLIVIA

3	Pacto Global: Nuestro compromiso
4	Somos Farmacorp
7	La ruta recorrida
8	Presencia nacional
9	Logros de la gestión 2021
14	Farmacorp es Garantía
16	Nuestros colaboradores
22	Iniciativas de RSE



Rosario Paz  
Presidenta ejecutiva

## PACTO GLOBAL NUESTRO COMPROMISO

Farmacorp reafirma su compromiso con los principios del Pacto Global, a los que se adhirió en 2018.

Apoyamos, respetamos y actuamos en el marco de los derechos humanos declarados internacionalmente, en cada una de nuestras unidades de negocio nos aseguramos de que no sean vulnerados.

Velamos por nuestro talento, los colaboradores Farmacorp, a quienes brindamos condiciones dignas de trabajo, ambientes seguros y saludables, oportunidades de superación con capacitaciones constantes y sin discriminación. Además, defendemos los derechos de la niñez a través de acciones conjuntas con Unicef y otras organizaciones que trabajan por la población en estado de

vulnerabilidad. En la empresa no existe el trabajo forzado ni mano de obra infantil.

En lo ambiental y como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, promovemos el consumo responsable de energía y de los recursos; la reducción del uso de bolsas plásticas y papel es promovida entre nuestros colaboradores como parte de nuestro accionar cotidiano.

Finalmente, y en cumplimiento del principio de lucha contra la corrupción, Farmacorp es una empresa cero contrabando. A través del programa Garantía, nos aseguramos de llevar a la población medicamentos y productos de calidad y eficacia.

En la gestión 2021, un año aún marcado por el dolor de miles de familias bolivianas que han visto afectadas sus vidas debido a la pandemia de Covid-19, una enfermedad que también le puso un freno a la economía a nivel mundial y afectó las cadenas de suministro, hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la renovación del propósito que nos impulsa, contribuir a generar salud y bienestar para todos los bolivianos.

En este cometido, un logro fundamental de Farmacorp en 2021 ha sido la obtención de la certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), otorgada por la Agencia Estatal de Medicamentos y Tecnologías en Salud (Agemed), que demuestra la calidad alcanzada en nuestros procesos internos de almacenamiento en el CEDIS y en sucursales, así como en la logística de distribución. Con total certeza podemos decir que Farmacorp es garantía.

En este contexto, retribuimos la confianza de nuestros proveedores y clientes con una gestión responsable, marcada por el agradecimiento y la excelencia.

# SOMOS FARMACORP



## 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.



## Pilares

Bienestar humano  
Integridad  
Responsabilidad



## Visión

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



## Valores

Espíritu de superación  
Integridad  
Vocación de Servicio  
Compromiso  
Escucha Activa

# SOMOS FARMACORP

**2.663**  
colaboradores

**68%**  
mujeres

**80%**  
millennials

**87**  
empíricos y carreras  
afines **3%**

**768**  
profesionales  
farmacéuticos **29%**

**516**  
especialistas **19,4%**

**475**  
técnicos y estudiantes  
farmacéuticos **19%**

**188**  
horas de capacitación  
por colaborador

**24%**  
crecimiento de la  
profesionalización



# SOMOS FARMACORP

## **DIRECTORIO**

**Presidente:** Esteban Bowles

**Vicepresidente:** Carlos Gutiérrez B.

**Secretaria:** Anne Paola McFarlane O .

**Síndico:** Eduardo Rodas Herrera

**Presidente ejecutiva:** María del Rosario Paz Gutiérrez

**Directora de la Cadena de Abastecimiento:** Ximena Parada Gutiérrez

**Directora de Ventas:** Andrea Landívar Gutiérrez

**Directora de Talento Humano:** Nercy Teresa Palenque Mercado

**Director de Finanzas y Administración:** Oscar Alberto Aramayo Antezana

**Director de Marketing:** Sergio Antonio Torrellio Sostres

**Director de Tecnología:** David Andrés Valdivieso Ortler

**Director de Desarrollo e Inversiones:** Sergio Luis Hanna Zubieta

## LA RUTA RECORRIDA

El 17 de abril de 1937 se funda en Santa Cruz de la Sierra la Farmacia Gutiérrez. Su dueño y fundador, Osvaldo Gutiérrez, Bioquímico de profesión, nunca imaginó que aquel emprendimiento se convirtiera en lo que hoy es Farmacorp, la cadena de farmacias más importante del país.

En 1993 la innovación llega de la mano de la segunda generación con la apertura de la primera sucursal de la farmacia Santa María, la segunda unidad de negocios de la familia. En 1996 se incorpora la tercera generación, ambas farmacias crecen y se abren varias sucursales.

En este periodo los nietos de don Osvaldo se reúnen, toman la iniciativa de fusionar ambas cadenas y crear una corporación; se realizan los estudios de viabilidad, organización financiera, talento humano, entre otros, y se inaugura una nueva etapa empresarial en el año 2000.

Con dos generaciones trabajando para llevar adelante la corporación, las expectativas eran altas y el desafío mayor. Poco a poco el emprendimiento se fue consolidando con el aterrizaje empresarial en Cochabamba y La Paz y con la modernización de sus operaciones, así se da inicio al Pago de Servicios, al Club de Fidelización Farmaclub y a Farmamovil, para la entrega puerta a puerta.

Al concluir la primera década del siglo XXI y en respuesta a la demanda de la población de zonas periféricas en el departamento de Santa Cruz, Farmacorp abre la primera unidad de negocios de

farmacias de barrio Dr. Osvaldo. Cercanas, de bajo costo y con atención médica permanente en algunas de sus sucursales, son centros de salud y bienestar en las populosas zonas en las que operan.

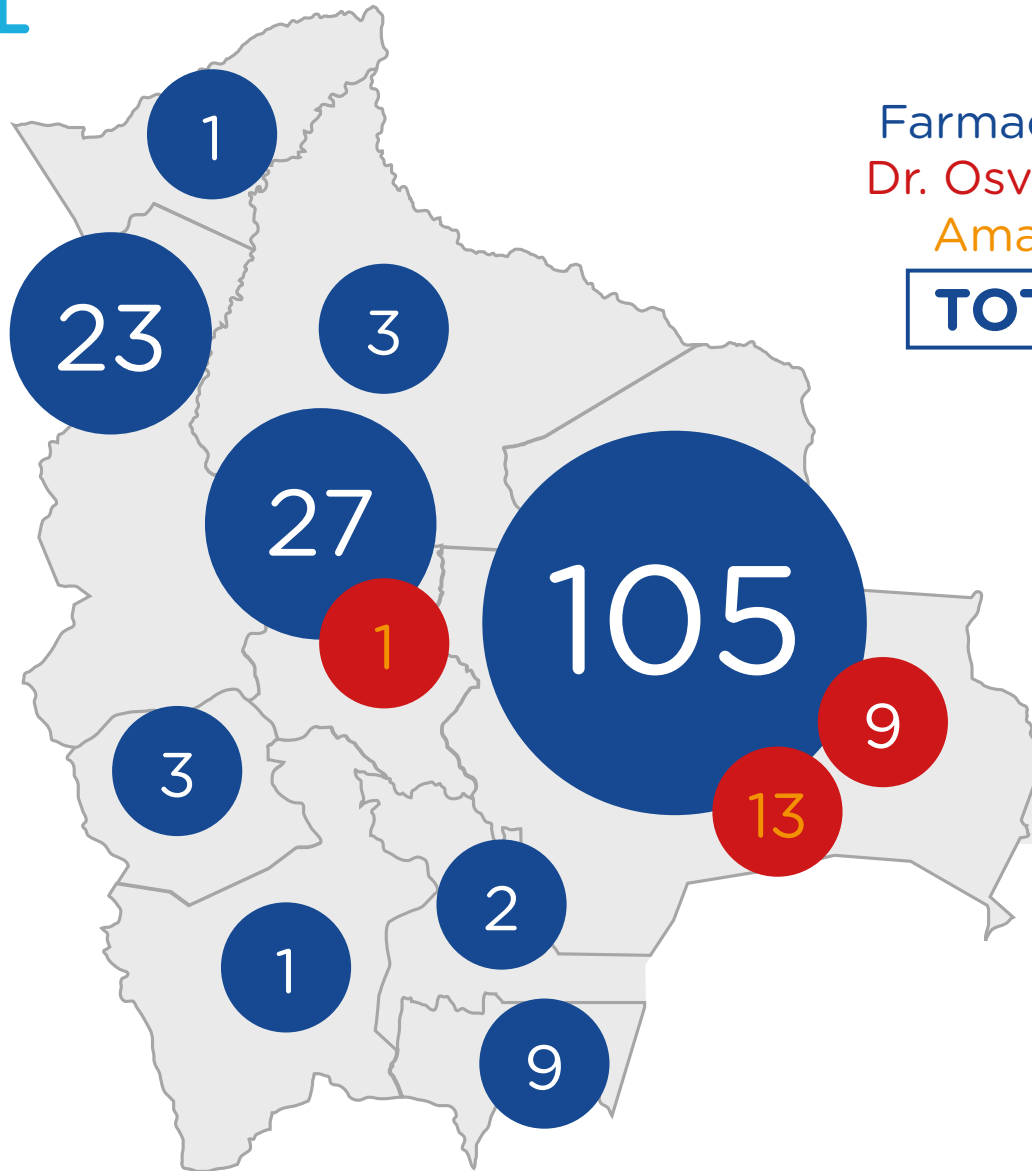
Posteriormente y como resultado del enfoque en el cliente, Farmacorp identifica la necesidad de abastecimiento de alimentos, abastecimiento del hogar y productos de primera necesidad durante los conflictos sociales de fines de 2019 y el inicio de la pandemia, así nace la cadena Amarket, que hoy funcionan al lado de las sucursales de la marca madre.

Al concluir la gestión 2021, la corporación atiende a la población en 197 sucursales a nivel nacional, tiene presencia en todas las ciudades capitales, funciona bajo un modelo de omnicanalidad, que incluye una tienda on line y opera con los más elevados estándares de calidad de la industria farmacéutica y del segmento de retail.

En este año también se abre el servicio Salud 360, una plataforma de salud integral que brinda atención primaria de salud presencial y virtual, con vacunatorios, integrados a las sucursales de Farmacorp y Dr. Osvaldo en la ciudad de Santa Cruz, inicialmente.

Farmacorp es una empresa en constante innovación. Hoy es reconocida como la marca de mayor reputación en el sector salud y forma parte del grupo de empresas de mayor contribución impositiva en el país.

## PRESENCIA NACIONAL



Farmacorp **174** sucursales  
Dr. Osvaldo **9** sucursales  
Amarket **14** sucursales

**TOTAL 197** sucursales

Al cierre de **gestión 2021**



# LOGROS DE LA GESTIÓN 2021

Certificación Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)



**AGEMED otorga a Farmacorp el Certificado de Buenas Prácticas de Almacenamiento.**

Avalando nuestras instalaciones y procesos de almacenamiento en conformidad a la norma boliviana y a las recomendaciones de la OMS



### Ranking General de Empresas

Farmacorp es la segunda empresa con mayor reputación en Bolivia

2do lugar en el Ranking de reputación Merco como empresa de mejor reputación.



### Sector Salud

Farmacorp es la empresa Nro 1 en Sector Salud

1er lugar en el Ranking de reputación Merco como la empresa con mejor reputación en el sector salud.



### Top 5 Mujeres Líderes con Mayor Reputación en Bolivia

Rosario Paz Gutiérrez  
Presidente ejecutivo de Farmacorp

1er lugar como líder mujer en el Ranking de reputación Merco para Rosario Paz Gutiérrez, presidente de Farmacorp.

Reconocimiento a la Resiliencia 2021, otorgado por Gente Motivando Gente y la plataforma InfoRSE, con el apoyo de la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y la Unión Europea



Premio otorgado por:



## Empleador Líder de Bolivia

*Segundo lugar en Empresas Grandes*



**Estamos comprometidos, somos Farmacorp.**  
Una gran familia al servicio de la salud de los bolivianos

Segundo lugar como Empleador líder en Bolivia, con 83,3% de satisfacción laboral, otorgado por Human Value.

Más de mil familias beneficiadas con el Programa Bolivia con agua en Chuquisaca, La Paz, Oruro y Potosí con fondos del programa **SÍ QUIERO**



Miles de niños, adolescentes y adultos en estado vulnerable beneficiados con la entrega de los recursos del SÍ QUIERO a diez organizaciones de asistencia social y educación en Santa Cruz.



## FARMACORP ES GARANTÍA



Farmacorp es la primera cadena de farmacias en obtener la certificación BPA por buenas prácticas de almacenamiento. Sus centros de distribución, CEDIS, cumplen con todos los protocolos de cadena de frío en las diferentes etapas de almacenamiento, transporte y distribución, desde ahí se garantiza la calidad, legalidad y eficacia de los medicamentos.

# CERO CONTRABANDO.

## CERO CONTRABANDO

Como parte de su responsabilidad empresarial, la empresa mantiene con firmeza el programa Farmacorp es Garantía, Cero Contrabando, un sistema que garantiza el proceder ético de todos sus integrantes 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 encaradas por la empresa advierten del daño que provoca la venta de medicamentos falsificados o de contrabando en el mercado boliviano. En este sentido, durante el año se amplifica el alcance los comunicados de las autoridades nacionales sobre medicamentos internados ilegalmente y que circulan sin registro sanitario, así como de los falsificados, con las advertencias correspondientes para la población.



## CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

La Agencia Estatal de Medicamentos y Tecnologías en Salud (AGMED) otorgó al Centro de Distribución y Almacenamiento (CEDIS) de Farmacorp la certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), documento que testifica la garantía, calidad y eficacia de los medicamentos, así como el cumplimiento de las normas de importación, almacenamiento, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines.

La Norma de Buenas Prácticas de Almacenamiento establece claramente las directrices referentes a la infraestructura del almacén, manejo de documentación, empleo de equipos y materiales adecuados, normas para el personal idóneo, entre otros, en relación a la calidad y seguridad del producto en todos los procesos, desde su adquisición hasta su distribución, según la resolución ministerial 260 del Ministerio de Salud y Deportes, un detallado documento que abarca 12 puntos con sus respectivos acápite y subacápites.

# NUESTROS COLABORADORES

El Índice de Satisfacción Laboral en Farmacorp en la gestión 2021 llegó al 83,3% con 926 nuevos colaboradores. Este indicador es un importante parámetro que refleja que la empresa inspira emociones positivas al interior.







## EMPRESA UNIVERSITARIA

Al cierre de la gestión 2021, Farmacorp tiene once convenios firmados con universidades nacionales y tres con institutos de formación técnica, con el objetivo de contribuir de manera efectiva a la profesionalización de estudiantes de los últimos cursos de su carrera profesional, a través de la generación de oportunidades de formación y experiencia como pasantes en la compañía.

Mediante este programa paraguas, la empresa tiene las puertas abiertas para que los jóvenes puedan poner en práctica lo estudiado en las aulas, sistematizar su conocimiento a partir de la experiencia y mostrar sus habilidades aprendidas, en especial aquellas que tienen que ver con las habilidades blandas, como trabajo en equipo, cultura organizacional, liderazgo y otros.



## SEMILLERO DE TALENTOS

Gracias al programa Semillero de Talentos, futuros profesionales en Bioquímica, Farmacia y de otras áreas reciben capacitación de manera voluntaria, a través de talleres de empleabilidad y adquieren experiencias laborales en el área corporativa como en los puntos de venta. El objetivo es que los jóvenes estudiantes activos en la empresa adquieran herramientas y habilidades para consolidarse en su futuro laboral.

Las capacitaciones en diversos temas, dependiendo del área de trabajo, son brindadas de manera bimestral, de modo que los pasantes puedan completar un ciclo de tres talleres en el semestre de prácticas empresariales. En este periodo son evaluados y son tomados en cuenta para futuras contrataciones mediante el Banco de talentos.

Semilleros de talentos está amparado en los convenios firmados por la empresa con diversas universidades y centros de formación profesional, dentro del programa Farmacorp, Empresa universitaria.



## CRECEMOS JUNTOS

En la gestión 2021, Farmacorp consolidó el programa Crecemos juntos con el objetivo de incrementar el compromiso de los colaboradores con los clientes, ayudándolos a ser mejores profesionales en farmacia y a desarrollar las habilidades blandas en pro de una atención de excelencia.

Este programa de desarrollo de profesionales farmacéuticos permite la planificación de la carrera de los colaboradores, a fin de que puedan dar el salto de asesores farmacéuticos a regentes, a través de la Escuela de regentes, o bien, a través del Programa de profesionalización de asesores farmacéuticos.

## PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN DE ASESORES FARMACÉUTICOS



Es un programa de incentivos para el desarrollo profesional de los colaboradores, clasificados en tres categorías -egresados de la carrera de farmacia; estudiantes en sus últimos semestres, de octavo a décimo y de primero a séptimo; auxiliares y empíricos-, que establece incentivos monetarios para los colaboradores que presenten el mejor rendimiento universitario y la culminación de su carrera profesional.

Los requisitos para aspirar a los beneficios de este programa de profesionalización son: Haber completado el año de antigüedad, una buena evaluación de desempeño y tener las mejores notas al término de su semestre académico. Farmacorp ha establecido una escala de beneficios monetarios, según la categoría del participante del programa y la firma de un compromiso mediante el cual éste asume su responsabilidad como estudiante.



## ESCUELA DE REGENTES FARMACÉUTICOS

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 al perfil de Regente.

Este programa genera una rotación positiva en términos de ascenso, además de promover la motivación, la realización y la satisfacción laboral. En la gestión 2021 participaron 76 colaboradores asistieron a la Escuela de regentes, 33 de ellos fueron ascendidos por los méritos alcanzados.

## INICIATIVAS DE RSE

Farmacorp obtuvo el tercer lugar en la categoría de Empresas más responsables en el Ranking de Reputación Merco 2021, entre otros motivos, por su mirada integral de la responsabilidad social empresarial. A través de cada una de las direcciones establecidas en la estructura organizacional, nos orientamos a ser una empresa social, ambiental y económicamente sustentable.



## SÍ QUIERO

El Programa SÍ QUIERO es un sistema que 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 en el país.

Dependiendo de la ciudad, se realizan campañas bimestrales que promueven la captación de recursos 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 2021 los aportes voluntarios llegaron a diez centros de asistencia social que atienden a personas en estado de vulnerabilidad en Santa Cruz. El monto recaudado esta ciudad y entregado en actos públicos llegó a Bs 307.788, mientras que las recaudaciones en el resto del país, que ascendieron a Bs 169.242, se destinaron al programa Bolivia con agua. El total donado por los clientes llegó a Bs.477.030.



## SÍ QUIERO ABRIGARTE

Este programa brinda abrigo a la población en situación de calle en La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Tarija, a través de la donación de ropa de frío y de cama para pasar el invierno de parte de los clientes de Farmacorp. Las cajas de SÍ QUIERO Abrigarte habilitadas en las sucursales de Farmacorp también reciben los aportes de los colaboradores de la empresa.

Para la distribución de las donaciones se han establecido alianzas con instituciones que tienen alcance social. Así en Tarija, el Gobierno Autónomo Municipal de la capital chapaca hizo llegar la ropa a los barrios de mayor necesidad; en Santa Cruz, el Despacho de Coordinación Social de la Gobernación de Santa Cruz entregó la ropa de abrigo a veinte hogares administrados por esta entidad; en Cochabamba, el Grupo Civil de Apoyo a la Policía Nacional (GACIP) repartió lo colectado para el Hogar San José, el asilo El Buen Pastor y el Centro de Acogida Madre de Dios; finalmente, en La Paz, el Gobierno Autónomo Municipal se trasladó hasta la comunidad Hampaturi y el Centro de Rehabilitación Juan XXIII para hacer llegar los donativos.





# SANA SEMANA!

## 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.

Sana Semana beneficia a personas con enfermedades cardiovasculares, gástricas, metabólicas, renales y de próstata, respiratorias, digestivas, así como del sistema nervioso y otras.



## **BOLIVIA CON AGUA**

En alianza con Hábitat para la Humanidad, la Fundación para la Humanidad Bolivia y Water for People, Farmacorp canalizó los recursos del Programa SÍ QUIERO de la gestión 2021 de ocho departamentos del país para la construcción de piletas, lavanderías, sistemas y pozos de agua potable en zonas rurales de los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí y Chuquisaca.

El monto total de la recaudación, que ascendió a Bs 169.242, benefició a más de mil familias bolivianas en estado de vulnerabilidad en las zonas periurbanas, con un impacto directo en más de cuatro mil personas.

Para promover la recaudación de fondos para el SÍ QUIERO ayudar a Bolivia con Agua, comprometieron 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 ha empeorado con la pandemia de coronavirus que exige lavado de manos frecuente y la higiene permanente en domicilios y ambientes cerrados.



# BUENVIVIR



## BUENVIVIR

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 una mejor calidad de vida con fuentes médicas autorizadas y profesionales de diversas disciplinas reconocidos por su trayectoria de todo el país.

En 2021 se publicaron 966 notas relacionadas con la salud y el bienestar; de este total, 31% estuvieron vinculadas a prevención de covid, influenza, infecciones respiratorias, entre otros temas de salud pública; 36% tuvieron un enfoque informativo sobre enfermedades diversas, salud mental, psicología y otras temáticas de interés; 10% abordó aspectos relacionados con la nutrición saludable y 7% a la belleza. Importante señalar que también se abordaron temas de garantía de medicamentos y alertas sobre circulación de medicamentos de contrabando o falsificados.

En este mismo periodo se consultaron 1.100 expertos de diversas ramas, todos ellos reconocidos y con una trayectoria profesional comprobada.

Vale destacar que la generación de contenidos está acompañada de la producción audiovisual, podcasts e infografías que promueven la vida sana y la prevención de la mano de reconocidos profesionales de la salud y el bienestar, materiales que son publicados en las diversas plataformas desarrolladas por la compañía, entre ellos, las pantallas en sala.

# chiquitos*vive*

ARTESANÍAS DE ORIGEN

## CHIQUITOS VIVE

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.

En 2021 Farmacorp continuó con el programa Chiquitos Vive, iniciado dos años antes con la campaña #ChiquitosVive, en respuesta a los incendios forestales en la Chiquitania. En esta gestión se mantuvo el modelo de brindar espacios en salas físicas y virtuales para la comercialización de una decena de productos artesanales chiquitanos. Todos recursos captados por la venta de estos productos son destinados a las comunidades, a través del Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible (CEPAD), entidad con la que se firmó una alianza en 2019.



## FARMACORP VERDE

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, el ahorro de energía en las operaciones de la compañía y la reducción de papel.

En 2021 se renovaron los diseños de las bolsas y se reimpulsó la campaña en medios y en salas.

Farmacorp verde es una iniciativa que forma parte del compromiso de la empresa con Pacto Global de Naciones Unidas.



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