

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

20  
23



**farma**enlace



## Créditos

Comité de Responsabilidad Social: Dirección general

Con3xión Consultores: Elaboración, redacción, diseño y diagramación

Banco fotográfico de Farmaenlace

# CONTENIDO

---

<b>Capítulo 1. Perfil de Farmaenlace</b>	<b>9</b>
Farmaenlace en cifras	9
Filosofía de la empresa	10
<b>Perfil de la empresa</b>	<b>11</b>
Presencia en Ecuador	14
Cadena de valor	15
<b>Gobierno corporativo</b>	<b>16</b>
Gestión de impactos en la organización	19
Asuntos materiales	20
<b>Comportamiento ético y transparente</b>	<b>21</b>
Gestión de riesgos	23
<b>Impulso al desarrollo económico</b>	<b>24</b>

---

<b>Capítulo 2. Generación de valor compartido</b>	<b>31</b>
<b>Manejo responsable de la cadena de valor</b>	<b>31</b>
<b>Gestión con clientes</b>	<b>43</b>
<i>Marketing</i> y etiquetado responsable	43
Privacidad de datos	44
Salud y seguridad de los clientes	46

---

<b>Capítulo 3. Gestión del talento</b>	<b>49</b>
<b>Empleo y gestión de talento humano</b>	<b>49</b>
Generación de empleo	50
Atracción y retención del talento	52
Diversidad e inclusión	54
Formación y desarrollo	54
Bienestar de nuestra gente y sus familias	61

<b>Seguridad y salud ocupacional</b>	<b>62</b>
Generación de entornos libres de acoso y discriminación	<b>62</b>
Salud y seguridad de los colaboradores	<b>63</b>
Formación para la prevención	<b>65</b>
Indicadores de seguridad	<b>67</b>

---

## **Capítulo 4. Gestión ambiental** **71**

<b>Materiales y residuos</b>	<b>72</b>
Reciclaje de cartón	<b>73</b>
<b>Emisiones y energía</b>	<b>74</b>

---

## **Sobre este informe** **77**

## **Índice GRI** **80**

## Mensaje del Comité Ejecutivo

La salud y el bienestar de nuestros clientes nos motivan a entregar día a día un servicio diferenciado. No solo queremos generar un valor percibido importante para ellos, sino también beneficiar en el proceso a nuestra comunidad, a nuestros funcionarios, a nuestros proveedores y a nuestros accionistas.

Es un gran orgullo presentarles nuestro segundo informe de sostenibilidad, correspondiente al año 2023. Elaborado siguiendo los lineamientos del Estándar del *Global Reporting Initiative* (GRI), este informe refleja nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa.

En Farmaenlace entendemos la importancia de ser agentes activos en nuestras comunidades. Así que nos esforzamos por contribuir al progreso de las ciudades donde operamos, a lo largo de todo el Ecuador. Tenemos la fortaleza de contar con más de seiscientas franquicias a nivel nacional; al ser parte de la comunidad a la que pertenecen, nos permiten estar más cerca de nuestros clientes. Generamos fuentes de empleo a través de proveedores que, en su mayoría, son locales que contribuyen también al desarrollo del país. Además, priorizamos la capacitación de nuestro personal para brindar un servicio excepcional.

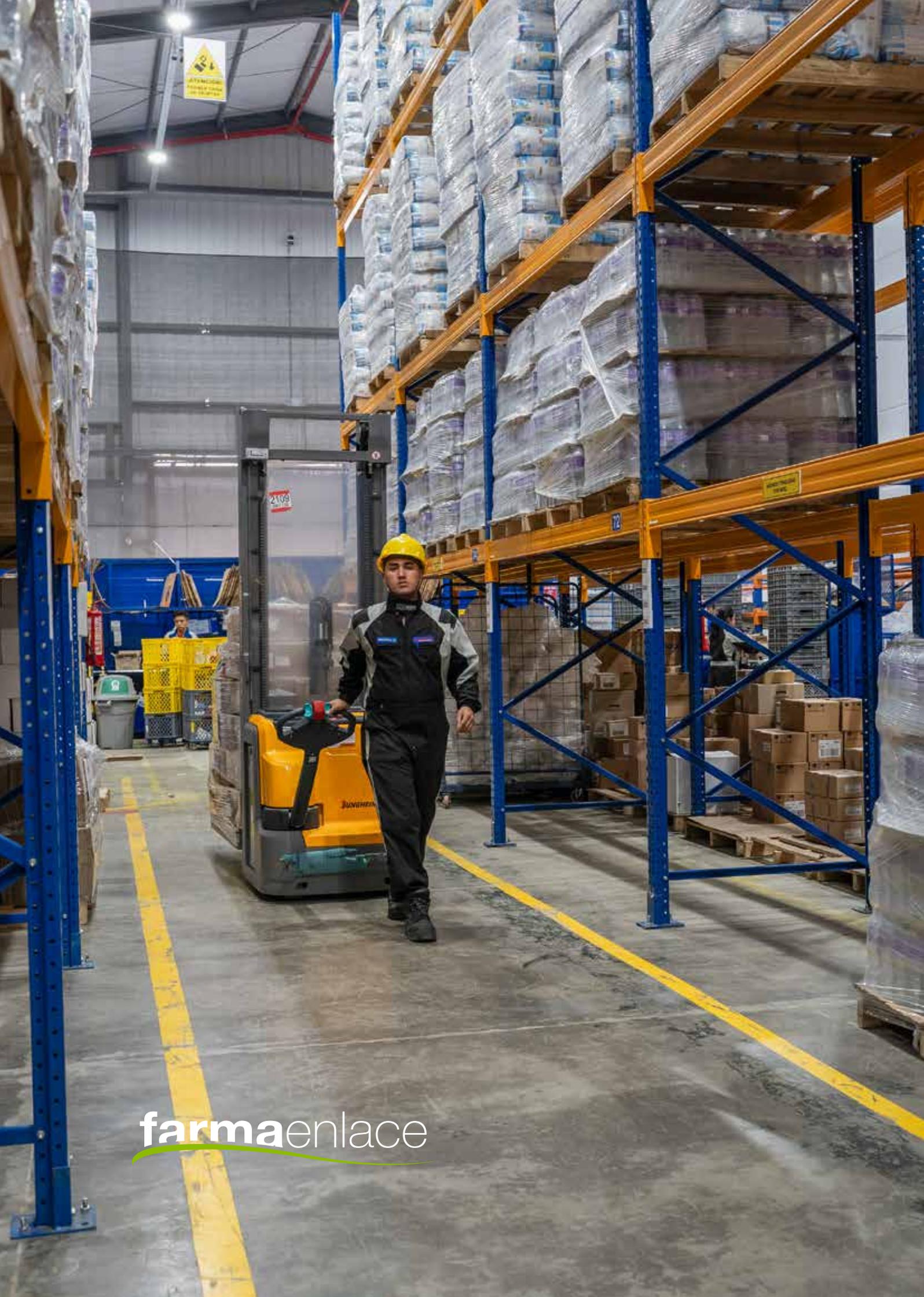
A pesar de los desafíos que enfrentó el país en 2023, seguimos enfocados en nuestro crecimiento continuo, lo que ha sido la tónica de los últimos dieciocho años. Nos hemos concentrado en visionar el futuro de nuestro negocio y en desarrollar actividades conjuntas con los laboratorios y proveedores, con los que trabajamos de manera muy cercana, para generar alternativas del interés de nuestros clientes. Así mismo hemos desarrollado programas para retener y desarrollar constantemente a nuestro personal. En el marco de esta visión de futuro, lanzamos el programa Enlázate, con el que brindamos oportunidades

de desarrollo a nuestros empleados. En 2023 participaron más de setecientas personas, de las cuales seleccionamos nueve para un programa de rotación en los próximos dos años. Entre otras nuevas iniciativas, también hemos lanzado la Farmacia Móvil, con la que llegamos a nuestros clientes de una manera más dinámica. Además, durante este año iniciamos la ampliación de nuestro centro de distribución, así contaremos con una operación más eficiente, de cara al futuro. Esperamos que la información que preparamos en este informe sea de interés para los grupos con los que nos relacionamos.

Con la transparencia en nuestra gestión hemos llegado muy lejos y, por lo mismo, esperamos su retroalimentación en la siguiente dirección de correo electrónico: [responsabilidadsocial@farmaenlace.com](mailto:responsabilidadsocial@farmaenlace.com)

Un abrazo afectuoso,  
*El Comité Ejecutivo*

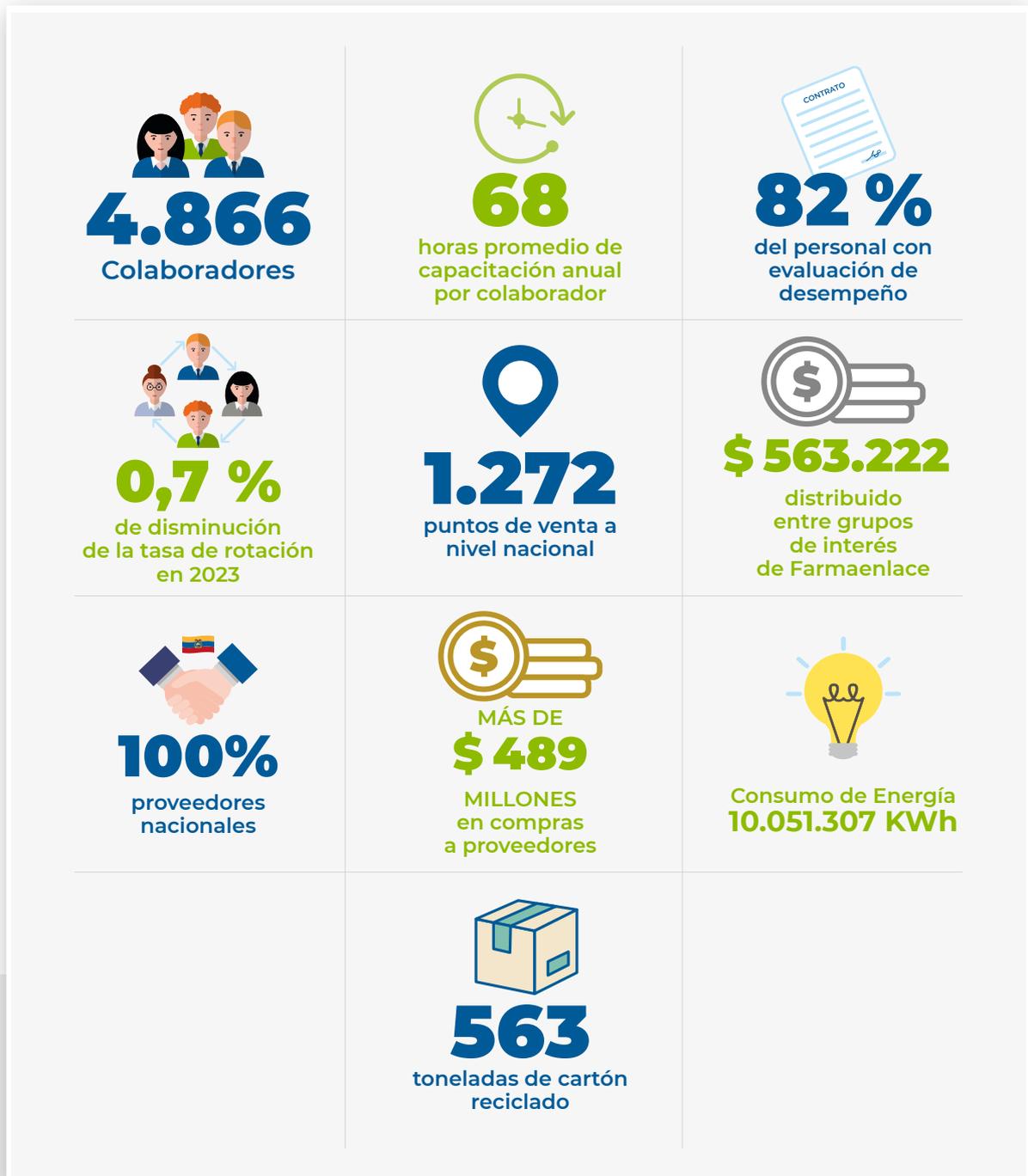
# **CAPÍTULO. PERFIL DE FARMAENLACE**



farmaenlace

# Perfil de Farmaenlace

## Farmaenlace en cifras



## Filosofía de la empresa

Farmaenlace opera con un propósito definido, guía de cada una de sus acciones: "Pasión y compromiso por crear experiencias de salud y bienestar". Esta razón impregna toda la operación de la organización, situando la experiencia del cliente en el centro de sus preocupaciones.



### Misión

Comercializar, con pasión y compromiso, productos que crean experiencias de salud, bienestar y conveniencia para los clientes.



### Visión

Ser líder regional en la comercialización de productos, servicios de salud y bienestar, reconocidos por una cultura de excelencia centrada en el cliente.



### Valores

- La honestidad
- La excelencia en todo lo que se hace
- La responsabilidad
- El respeto a las personas

## Perfil de la empresa

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3]

Farmaenlace es una empresa privada que se dedica a la distribución y comercialización de productos farmacéuticos y artículos de primera necesidad. Inició sus operaciones en Ecuador en el año 2005, fecha de su fundación. La empresa opera a través de varias cadenas de farmacias a nivel nacional.

Con el paso del tiempo, Farmaenlace ha evolucionado para convertirse en una organización empresarial que busca la excelencia en el servicio como pilar fundamental de su crecimiento. Además, se dedica a fomentar el desarrollo de la sociedad ecuatoriana y a promover la creación de nuevas fuentes de empleo en el país a través de la comercialización de productos para la salud y el bienestar.

Este es el segundo año en el cual la organización publica su informe de sostenibilidad, como un compromiso público de transparencia y rendición de cuentas con sus grupos de interés. La información corresponde al período 2023, al igual que los estados financieros, en los que se incluyen los datos desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

Farmaenlace tiene presencia a través de las marcas:

Farmacias  
**Medicity** 



**farmacias**  
**Económicas**



**+ farmacia el descuento**





## Presencia en Ecuador



**150** cantones a nivel nacional

**642** puntos de venta franquiciados

**1.272** puntos de venta en total

Farmacias  
**Medicity**

farmacias  
**Económicas**

## Cadena de valor

[GRI 2-6]

La cadena de valor de Farmaenlace se sitúa en los sectores farmacéutico y de productos de consumo, centrada en las actividades de distribución y venta de dichos productos. Esta cadena de valor se compone de tres etapas fundamentales: la compra, el almacenamiento y la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo a nivel nacional. La empresa atiende a diversos tipos de clientes, incluyendo farmacias independientes, pequeñas cadenas de farmacias, distribuidoras farmacéuticas, hospitales y casas de salud.



La cadena de suministro de Farmaenlace está conformada por 8.101 proveedores 100% locales. Esta filosofía de apoyo al consumo nacional llena de satisfacción a la organización porque es una manera significativa de aportar a la dinamización de la economía y a la generación de empleo indirecto en el país.

## Gobierno corporativo

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12]

Farmaenlace opera bajo un sistema de gobierno corporativo. El máximo órgano de dirección es la Junta General de Socios, la cual es administrada por el Directorio, compuesto por cinco miembros. La dirección ejecutiva está a cargo de dos presidentes ejecutivos y un vicepresidente ejecutivo.

Dentro del estatuto de la compañía se definen las funciones exclusivas de los presidentes ejecutivos, las cuales aprobó por unanimidad la Junta de Socios.

El conflicto de intereses se encuentra reducido debido a que, si los presidentes ejecutivos desean llevar a cabo alguna función que no esté estipulada en el estatuto, la mayoría de los socios de la Junta deberá aprobar esta acción.

Entre las funciones de la Junta de Socios está la aprobación de políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible, que las distintas áreas de la empresa pueden proponer. Otra función de la Junta es la identificación de los impactos económicos, sociales y medio ambientales. A partir de la toma consensuada de decisiones de los miembros del máximo órgano de gobierno, se comunica la directriz a los líderes de las áreas pertinentes para la ejecución y supervisión de controles.

Aunque en el máximo órgano de gobierno no se han establecido comités, se han creado varios, conformados por colaboradores, que le reportan directamente. Entre ellos están:

- ☀ Comité de Ética.
- ☀ Comité de Seguridad de la Información.
- ☀ Comité de Gestión de Riesgos del Negocio, integrado por siete miembros, entre los cuales están seis gerentes de área y el vicepresidente ejecutivo. Este comité tiene la responsabilidad de analizar los riesgos que enfrenta el negocio, incluyendo impactos económicos, y gestionarlos de manera adecuada.
- ☀ Comité Paritario, conformado por trabajadores, cuya función principal es evaluar y gestionar los impactos relacionados con la seguridad y salud ocupacional dentro de la organización.

De igual manera, cada comité que existe en Farmaenlace tiene la posibilidad de identificar los riesgos dentro de sus procesos con la finalidad de que

posteriormente esta información sea conocida por el máximo órgano de gobierno. Los procesos con mayor relevancia e impacto para la compañía son priorizados para la toma de decisiones dentro de las juntas que se celebren, también se realizan revisiones periódicas para analizar la efectividad de las acciones.

Las revisiones las realizan directamente los presidentes ejecutivos o el vicepresidente ejecutivo a partir del plan anual de auditoría de procesos internos. A partir de las novedades encontradas, los ejecutivos informan al máximo órgano de gobierno para la respectiva toma de decisiones.



**Foto:** De izquierda a derecha: Patricio Espinosa, Presidente Ejecutivo; Jorge Ortiz, Presidente Ejecutivo, y José Ricaurte, Vicepresidente Ejecutivo.

Los ejecutivos que lideran las áreas de la compañía son:



**Primera fila de izquierda a derecha:**

Patricio Espinosa, Presidente Ejecutivo | Jorge Ortiz, Presidente Ejecutivo  
José Ricaurte, Vicepresidente Ejecutivo

**Segunda fila de izquierda a derecha:**

Miguel Pérez, Gerente Comercial | Ana Gabriela Andrade, Gerente Legal | Karla Cevallos, Gerente Proyectos Estratégicos | Jean Paul Kaisin, Gerente Financiero  
Margarita Pilicita, Gerente de Proyectos y Administración | Carlos Chiriboga, Gerente de Operaciones | Ana Cristina Linares, Gerente de Talento Humano | Miguel Ortiz, Gerente de Compras | Lady Reina, Gerente de Auditoría Interna | Mario Ospina, Gerente de Implementación de Proyectos | Andrea Uquillas, Gerente de Marketing  
Iván Naranjo, Gerente de Supply Chain | Ximena Paredes, Gerente de Contabilidad | Dennis Criollo, Gerente de Inteligencia de Negocios | Marisol Carbo, Gerente de Sucursal Guayaquil | Andrés Espinosa, Gerente de Administración de Inventarios.



## Gestión de impactos en la organización

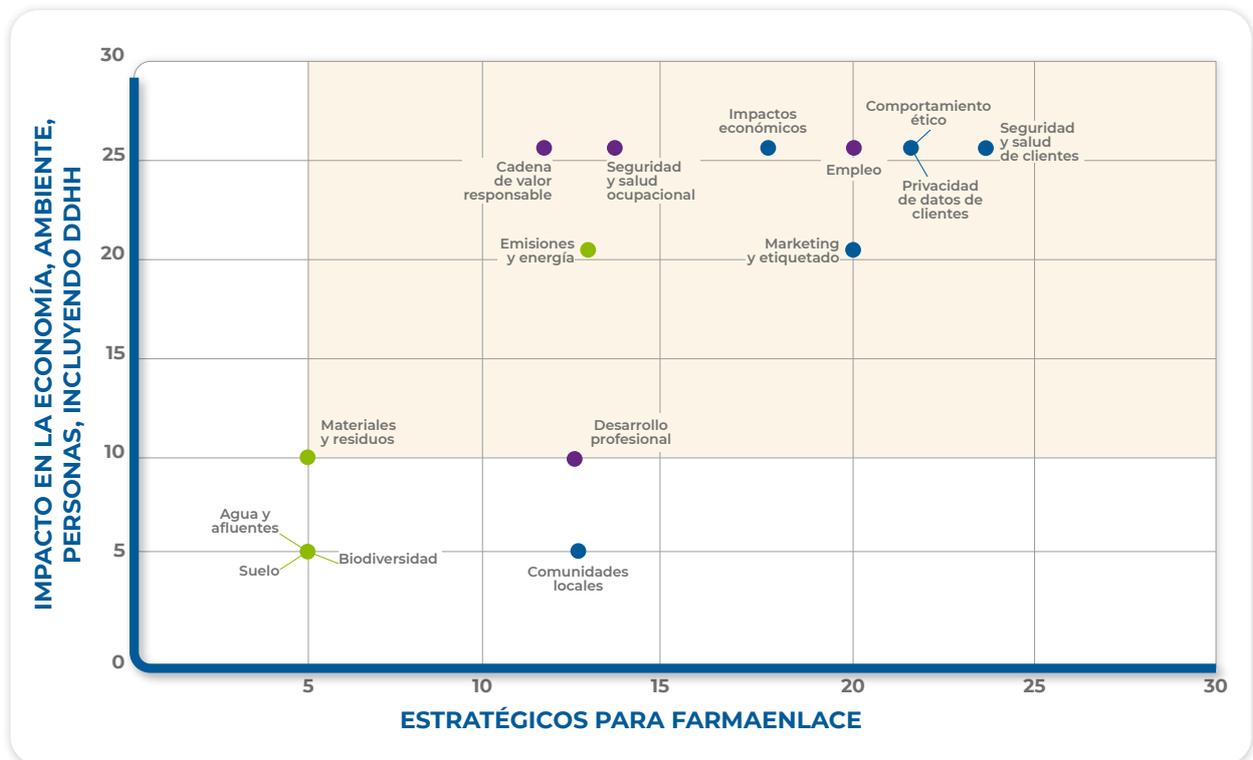
[GRI 2-13]

La gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas ha sido asignada por el máximo órgano de gobierno a las diferentes gerencias de área, detalladas en el acápite de Gobierno corporativo. Se llevan a cabo revisiones mensuales de la gestión de todos los departamentos y procesos de la empresa. Estas revisiones cuentan con la participación de los presidentes y vicepresidentes de la empresa, y se establecen procesos de seguimiento interdepartamentales, si es necesario, para corregir desviaciones o validar información. Esto se realiza con el objetivo de corregir procesos y realizar un seguimiento del cumplimiento de objetivos y presupuestos.

## Asuntos materiales

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

### MATRIZ DE MATERIALIDAD



#### ASUNTOS MATERIALES

Económicos y Gobernanza	Sociales	Ambientales
Salud y seguridad de clientes	Empleo	
Comportamiento ético	Seguridad y salud ocupacional	Emisiones y energía
Privacidad de datos de clientes	Cadena de valor responsable	Materiales y residuos
Impactos económicos	Desarrollo profesional	
Marketing y etiquetado		

En 2023 Farmaenlace realizó un primer análisis de identificación de impactos reales y potenciales sobre la economía, las personas, el medio ambiente y los derechos humanos que pueden considerarse producto de su operación. Se contrató a un tercero independiente para la identificación de los impactos. En este proceso se priorizaron diez temas materiales que se reportan en este informe.

## Comportamiento ético y transparente

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26] [GRI 2-27] [GRI 205-1]  
[GRI 205-2][GRI 205-3] [GRI 206-1] [F2]

En Farmaenlace la ética y la transparencia son pilares fundamentales del accionar, más aún por el sector de la industria en el que se desempeña. Para garantizar un comportamiento ético y alineado en toda la organización, se cuenta con varios instrumentos que rigen el accionar de todos los colaboradores y establecen cómo deben ser las relaciones comerciales con los distintos grupos de interés y durante todas las actividades de la organización.

Se cuenta con el Código de Ética, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, la Política Antisoborno y Anticorrupción y el Protocolo del canal de denuncias. Estos documentos han sido aprobados por el máximo órgano de gobierno de Farmaenlace. En ellos se incluye el compromiso de la organización con la sostenibilidad, el respeto a los derechos humanos y los derechos laborales, la anticorrupción y el cuidado del medio ambiente. Para garantizar el cumplimiento de estos instrumentos, existen procesos de debida diligencia con los que se aseguran o se sanciona su incumplimiento.

La organización acompaña a todos los colaboradores en función de las conductas deseadas dentro de Farmaenlace y utiliza medios telemáticos, como videos, *podcasts* y publicaciones, para difundir y reforzar de manera periódica estos temas entre ellos.

Se implementó un canal de denuncias para atender las situaciones de incumplimiento del Código de Ética. Estas denuncias pueden interponerse de manera identificada o anónima con el fin de que sean investigadas y solventadas en confidencialidad por el oficial de cumplimiento. El canal se encuentra

disponible tanto para los colaboradores como para públicos externos de la organización. Además, se capacitó a los colaboradores tanto en el Código de Ética como en el Protocolo del canal de denuncias.

A través de los procesos de investigación de las denuncias recibidas, la empresa ha identificado oportunidades de mejora en cuanto a la ética en ciertos grupos de colaboradores y a su vez ha establecido controles para evitar la reincidencia.



**Política de Privacidad y Protección de Datos Personales**



**Código de ética**

La empresa orienta las estrategias corporativas hacia el cumplimiento de los compromisos, las políticas internas y la normativa nacional, aspectos que integra como parte de los objetivos estratégicos en todos los niveles de la organización. Para asegurar la correcta aplicación, se cuenta, en primera instancia, con el compromiso de la alta dirección, además de realizar auditorías internas y externas periódicas.

Gracias a este enfoque de cumplimiento durante el 2023, la empresa no tuvo casos de incumplimiento de la legislación vigente, ni han existido acciones judiciales respecto a competencia desleal o infracciones en materia de prácticas monopólicas.

Finalmente, en cuanto a la incidencia en políticas públicas relacionadas con la salud, Farmaenlace puede participar a través de mesas o consultas públicas. La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), que es una entidad adscrita al Ministerio de Salud Pública, convoca a través de las

redes sociales, y en algunas ocasiones a través de un comunicado dirigido a Farmaenlace, para la participación en el borrador de una reforma o nueva normativa relacionadas con el giro de negocio (comercialización de medicamentos, dispositivos médicos, otros).

El objetivo de los entes de control es conocer el análisis del sector privado de las normativas que impacten directamente sus procesos, sin dejar de cumplir los reglamentos y las normativas. Farmaenlace respeta el alcance de esta participación y se ciñe a él.

## Gestión de riesgos

[GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3]

Con el objetivo de prevenir posibles riesgos relacionados con la corrupción, en el año 2023 se llevó a cabo una evaluación de riesgos de los procesos gestionados internamente por la compañía. Durante este proceso, se identificaron riesgos asociados a la corrupción en áreas que manejan la relación comercial con los diferentes grupos de interés.

Comunicación y formación sobre anticorrupción			
Grupos de interés comunicados y formados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	2023		
	Total de personas	Personas alcanzadas	Porcentaje
Miembros del órgano de gobierno	9	9	100%
Colaboradores de la organización	4.866	2.500	51%

Como medidas preventivas, desde entonces Farmaenlace forma a sus colaboradores y autoridades en temáticas, políticas y procedimientos anticorrupción y les comunica sobre el tema. Debe destacarse que durante 2023 no se presentaron casos de corrupción dentro de la compañía ni en ninguna parte de su cadena de valor.

## Impulso al desarrollo económico

[GRI 201-1][F1]

La operación de Farmaenlace genera impactos económicos en el país un ejemplo es: los empleos directos e indirectos que promueven la reducción de la pobreza y el mejoramiento del nivel de vida de las personas; en suma, un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.

El modelo de negocio de Farmaenlace se enfoca en la apertura de nuevos puntos de venta cada año, con un énfasis en el modelo de franquicia, que es una oportunidad de emprendimiento para mujeres cabeza de familia. Del total de 1.272 puntos de venta registrados al cierre del año 2023, el 50% son franquicias.



farmaenlace

Además, Farmaenlace busca la innovación en todas sus operaciones, incorporando tecnologías en su centro de distribución y explorando nuevas líneas de negocio que beneficien tanto al personal como al crecimiento de la empresa. La compañía también utiliza herramientas analíticas avanzadas, como modelos de inteligencia artificial y tableros de visualización, para tomar decisiones informadas frente a los cambios del entorno y la competencia.



Aunque Farmaenlace no es una empresa productora, se compromete con el consumo responsable y la reducción del impacto ambiental. Por ejemplo, ha implementado paneles solares en los techos de su centro de distribución, utiliza iluminación LED y fuentes de luz natural y aplica tecnologías de aislamiento para reducir el consumo de energía en sus instalaciones. Y, aunque no cuenta con flota propia, trabaja estrechamente con sus proveedores para promover la incorporación de vehículos eléctricos en la distribución de mercadería hacia los puntos de venta

Farmaenlace también prioriza la compra a negocios locales, con lo que contribuye a la generación de empleo e inversión en el país y fortalece el impacto económico positivo en la comunidad.

Valor económico generado en millares <sup>1</sup>				
Concepto	2023	Participación	2022	Participación
		(%)		(%)
Venta de mercaderías	\$ 556.642	95,75%	\$ 549.192	95,78%
Venta de servicios	\$ 21.956	3,78%	\$ 21.804	3,80%
Otros ingresos operacionales	\$ 2.758	0,47%	\$ 2.375	0,41%
<b>Total</b>	<b>\$ 581.356</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 573.370</b>	<b>100%</b>

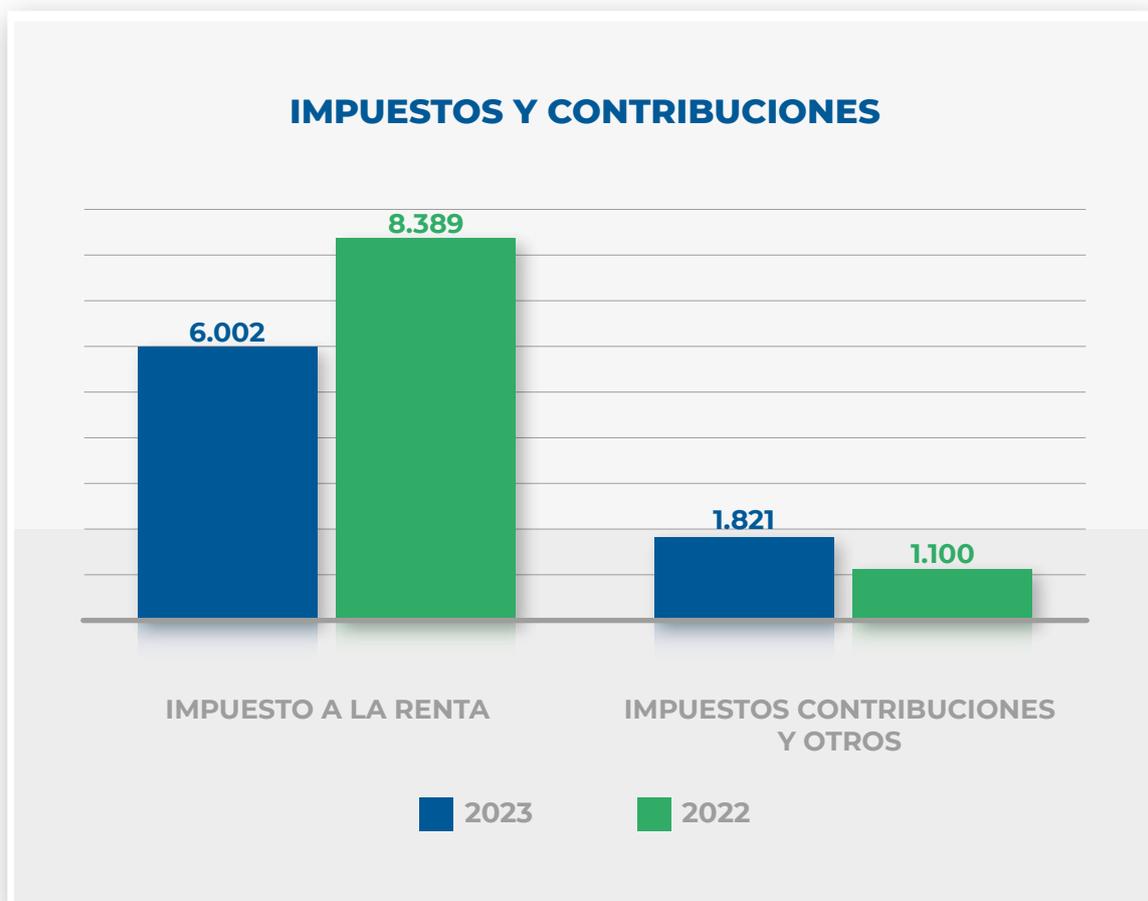
Valor económico distribuido en millares				
Concepto	2023	Participación	2022	Participación
		(%)		(%)
Costo Neto de Mercaderías	\$ 391.536	69,52%	\$ 386.765	70,45%
Costo Neto de Servicios	\$ 14.529	2,58%	\$ 14.758	2,69%
Gastos operacionales, administrativos y ventas	\$ 157.157	27,90%	\$ 147.460	26,86%
<b>Total</b>	<b>\$ 563.222</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 548.983</b>	<b>100%</b>

Concepto	2023	2022
Utilidad por acción	\$ 2,27	\$ 3,05

<sup>1</sup> En el valor económico reconocido para informes de auditoría, el valor de venta de recargas solo incluye la comisión de esta venta (NIIF). En dicho informe, los ingresos totales (ventas y otros ingresos) ascienden a \$566.827 para el año 2023 y \$558.612 para el año 2022.

En 2022 y 2023 los impuestos incluyen la Contribución única y temporal sobre ingresos mayores a un millón y la Contribución única y temporal para el impulso económico post Covid.



Este año se vio marcado por un notable incremento de la actividad delictiva a nivel nacional. Ante este panorama, se procedió al cierre de cuatro puntos de venta ubicados en zonas de alto peligro en la región costera. En contraste, en Manta y Santo Domingo se implementó un plan de reubicación para evitar el cese de operaciones.

# 2 **CAPÍTULO.** GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



# Generación de valor compartido

## Manejo responsable de la cadena de valor

[GRI2-6] [GRI 204-1] [GRI 203-2]

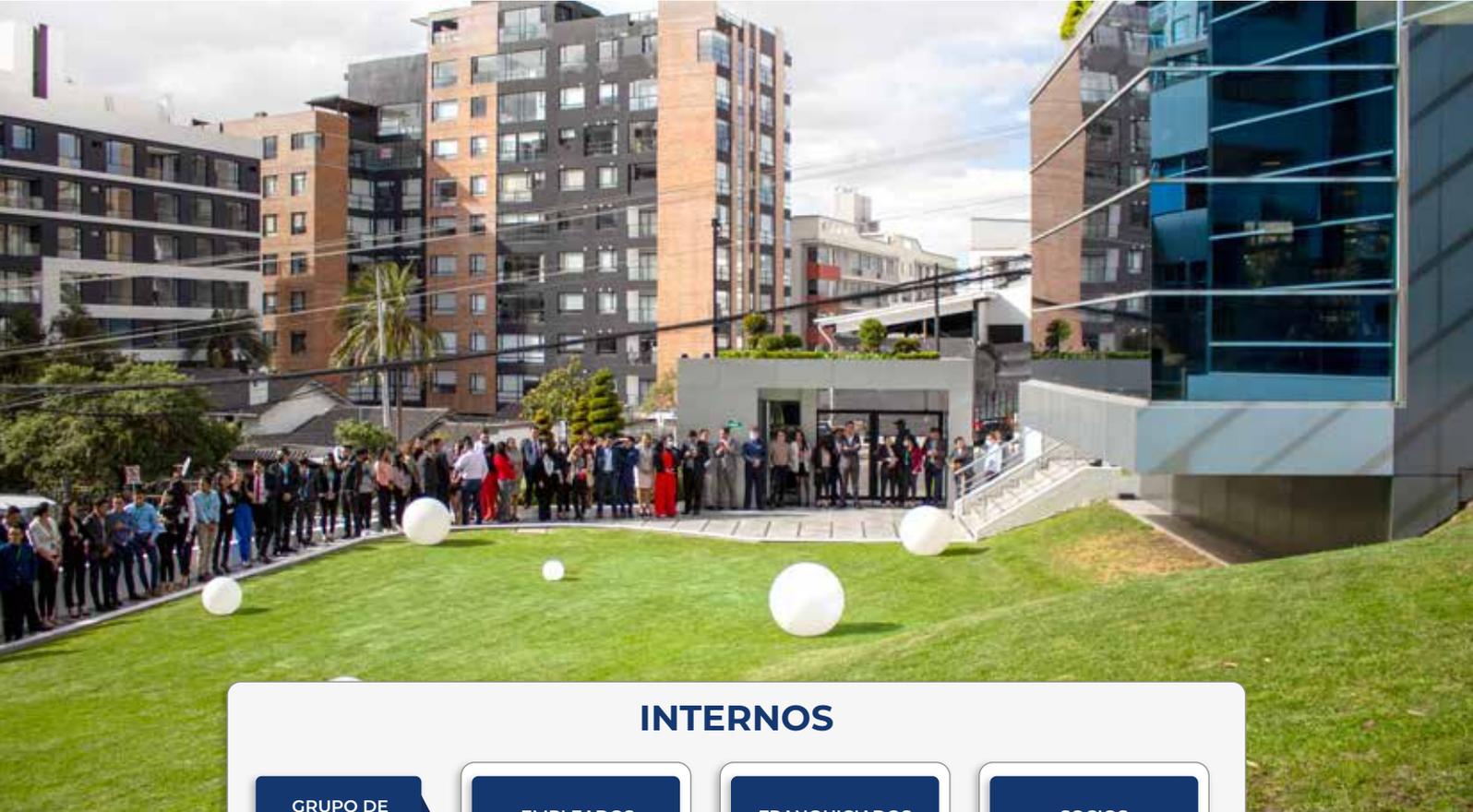
Farmaenlace, como empresa comprometida con la salud y el bienestar, mantiene una estrecha interacción con diversos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor. Desde la concepción hasta la entrega de productos al cliente final, la organización se enfoca en cada eslabón con meticulosidad.

En este sentido, Farmaenlace asume la responsabilidad de gestionar integralmente cada fase, desde la adquisición de productos hasta la distribución y venta. Este compromiso se apoya en un sólido modelo basado en procesos, con el que se asegura la eficiencia y calidad en todas las actividades.

Se destacan varios procesos fundamentales en la operatividad de la organización, incluyendo la gestión de la cadena de suministro, operaciones, investigación y desarrollo, así como la gestión comercial y de *marketing*. Cada uno de estos procesos se administra de manera ordenada y estratégica para garantizar la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

Además, con el enfoque de gestión por procesos se alerta de posibles impactos negativos, previniéndolos y mitigándolos.

Para continuar fortaleciendo el manejo responsable y sostenible de la cadena de valor, Farmaenlace ha identificado los diferentes actores que intervienen en ella y definido planes de acción, responsables del manejo de las relaciones comerciales y estrategias de comunicación para cada público objetivo. Estos actores están clasificados en actores internos y externos.



## INTERNOS





## Testimonios

### Sonia Rueda

#### Cliente de Farmacias Económicas

Doña Sonia tiene dieciséis años de cliente de Farmacias Económicas y nos comenta que ella y su marido son devotos de la atención que les brindan:

*“Vengo a esta farmacia hace años y me siento muy complacida de venir aquí. Les he agradecido mucho porque como somos personas mayores no salíamos y en época de pandemia mis hijos no querían que fuéramos ni a la puerta, y me ayudaron dejando los medicamentos en mi casa.*

*Tenemos una camaradería con las señoritas porque nos conocemos de hace años. Me gustan las promociones y descuentos especiales que tienen.*

*A pesar de que a veces no hay algún medicamento, siempre volvemos porque esta es nuestra botica”.*





## Lourdes Andrade

### Ciente de Farmacias Económicas

Desde hace muchos años, doña Lourdes ha sido cliente frecuente de uno de los puntos de venta en la zona de las Cinco Esquinas (Quito) y reconoce que la atención del personal y los precios la motivan a regresar e invitar a otras personas a buscar sus medicamentos en este lugar:

*“Para atraer a un cliente la atención del personal es lo primero. Los precios también hacen la diferencia y cuando no hay medicinas aquí, ellos me ayudan a buscar y a solventar el problema... Yo le digo a mucha gente que vaya a Farmacias Económicas que, si no lo tienen, lo que buscan te lo consiguen”.*

## Santiago Villacís Cliente de Farmacias Medicity

Don Santiago comparte el cariño especial que tiene con el personal de la farmacia, quienes lo han tratado como parte de su familia durante seis años:

*“Tengo un vínculo muy fuerte con esta farmacia y el trato que me dan los chicos. Me tocó una época difícil, donde mi mamá se puso mal, y me ayudaron cambiando los medicamentos que no estaban abiertos. Incluso, cuando nació mi hija, tuvo problemas con la fórmula y me recomendaron productos.*

*El trato es excelente y eso no lo he encontrado en otro lugar. Te avisan cuándo son las promociones y puedes comprar más barato. A la gente cercana a mí le recomiendo la farmacia”.*





## Magdalena Plaza Cliente de Farmacias Medicity

Como cliente asidua, Magdalena comenta que Medicity es el lugar ideal para ella por la buena atención que recibe:

*“Medicity me parece útil en todo, desde las medicinas, el servicio al cliente, la familiaridad con la que uno viene acá y te llaman por tu nombre. Incluso saben qué medicina es la que tú usas todos los meses, resuelven todas mis necesidades. Yo recomiendo esta farmacia y les digo que aprovechen los descuentos”.*



## Grace Nicole Zuña

### Dependiente de Farmacias Económicas

Grace es una joven madre que desde hace un año forma parte del equipo de Farmaenlace. Durante este tiempo se ha formado y crecido profesionalmente; así comparte su historia:

*“Estuve en Fundación SOS Mamá cuando tenía un mes de embarazo y durante una pequeña minga de la Fundación conocí a la señora Alexandra Peñaherrera. En ese instante estaba separada de mi esposo y con mi pequeña hija. Pregunté si había la posibilidad de poder trabajar y me dieron la oportunidad de presentar mi hoja de vida y mis documentos; luego, recibir entrenamiento.*

*Me llené de felicidad cuando me dieron la bienvenida a Farmaenlace. Mi familia estuvo muy orgullosa de mí, porque siempre confiaron en mí; de alguna u otra manera busqué la forma de tener algo para mis niños.*

*Luego empecé mi periodo de prueba de tres meses y logré ascender de asistente junior a asistente senior. En este tiempo aprendí a desenvolverme mejor y tener más confianza.*

*Ahora soy parte del programa Plan Carrera, ya pasé mi primer semestre. Quiero seguir creciendo, informándome y aprendiendo cada día más, para en un futuro tener mi propia franquicia.*

*Me siento orgullosa de que con mi trabajo puedo ayudar a mi familia y dar a mis hijos lo que necesitan”.*



## Manejo responsable de la cadena de valor

Farmaenlace mantiene un enfoque especial en las comunidades rurales donde ha establecido puntos de venta. El objetivo es facilitar el acceso de productos de manera eficiente, garantizando calidad y precios competitivos a clientes de estas zonas.

Con esta iniciativa se busca tener un impacto significativo en la calidad de vida de familias y comunidades. La presencia de estos puntos de venta ha contribuido a transformar realidades, proporcionando no solo productos necesarios, sino también oportunidades y recursos que dinamizan las economías locales de aquellos que residen en las áreas rurales.

En la búsqueda de mejora continua, Farmaenlace ha logrado un adecuado manejo de la cadena de valor, si bien es consciente de que esto no excluye la posibilidad de que aún puedan presentarse más oportunidades de mejora continua. Hasta la fecha, los aprendizajes que han surgido no han sido significativos ni han perjudicado a los grupos de interés. Es importante destacar que, para su gestión, la organización cuenta con un esquema con el que facilita mantener los canales de comunicación abiertos; así pueden recibirse sugerencias o inquietudes de todos los grupos de interés que puedan resultar afectados.

Si bien la ejecución de los procesos de compra está centralizada en Quito, la distribución de los productos hacia los puntos de venta se realiza mediante proveedores que cuentan con cobertura a nivel nacional. Así se expanden las ventas a más provincias y se llega a poblados del país cada vez más remotos y pequeños, lo que respalda la economía local, genera empleo formal y contribuye al desarrollo de estas zonas.

Durante el año 2023, Farmaenlace incrementó su número de proveedores locales de bienes e incremento el monto invertido en un 4%.

Consciente de la responsabilidad que tiene Farmaenlace con toda su cadena de suministro, la organización tiene claro que, en caso de detectar que un proveedor o un producto suministrado por uno de sus proveedores está involucrado en prácticas de trabajo forzoso u obligatorio, se suspenderían las relaciones comerciales. Se reconoce que el trabajo forzoso u obligatorio puede manifestarse de diversas formas en todo el mundo, y su eliminación sigue siendo un desafío importante a nivel mundial, ya que no solo representa una violación de los derechos humanos, sino que también perpetúa la pobreza y obstaculiza el desarrollo económico y humano.

La respuesta de Farmaenlace a este tipo de situaciones se fundamenta en su compromiso con los valores organizacionales y la diversidad de códigos y políticas que rigen el actuar de los colaboradores.

<b>Compras de bienes y contratación de servicios</b>		
	<b>Número de proveedores locales</b>	
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Servicios	7.369	7.399
Bienes	732	613
<b>Total</b>	<b>8.101</b>	<b>8.012</b>

<b>Compras de bienes y contratación de servicios</b>		
	<b>Monto de compra (Proveedores locales)</b>	
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Servicios	55'910.852	47'252.502
Bienes	434'010.477	423'480.068
<b>Total</b>	<b>\$489'921.329</b>	<b>\$470'732.570</b>

Finalmente, al realizar un análisis más amplio de la cadena de valor, se identifican impactos económicos indirectos positivos generados por las actividades de Farmaenlace; por ejemplo, el crecimiento de la generación de plazas de trabajo, que surge del aumento de la demanda de productos y conlleva a que las empresas proveedoras deban capacitar y expandir sus equipos.



## Gestión con clientes

### Marketing y etiquetado responsable

[GRI 417-1]

Comprendiendo que la transparencia es uno de los valores principales de Farmaenlace, mostrar la verdadera información de los productos que comercializamos es muy importante. Por tal motivo, se han llevado a cabo acciones para que los mismos proporcionen al consumidor un *marketing* y etiquetado responsable.

Las campañas de *marketing* de Farmaenlace se enfocan en mantener informados a sus clientes para que accedan a promociones y servicios de alta calidad. Con el **Sistema de gestión por procesos** que se implementó en el 2023, se identifica el mecanismo correcto para que con la gestión de *marketing* no se impacte de modo negativo a los clientes.

Los productos distribuidos por Farmaenlace brindan información en el etiquetado sobre sus componentes; este etiquetado está a cargo de cada proveedor y debe cumplir con las regulaciones vigentes.

Contar con esta información es fundamental para Farmaenlace, que lo considera como uno de los requisitos principales solicitados a cada proveedor para cada producto, con el fin de mantener la confianza del consumidor y proteger la reputación de la organización.

Estos requisitos se determinan de acuerdo con el cumplimiento normativo definido por los entes de control (ARCSA, MSP, CNF, CNTV) y son los pilares utilizados en las negociaciones con los proveedores (laboratorios) y en las políticas de Farmaenlace.

Otro requisito principal para los productos comercializados por Farmaenlace es contar con registro sanitario otorgado por el organismo de control pertinente (ARCSA), al igual que fichas técnicas y permisos habilitantes definidos para las actividades que realiza cada proveedor.

Finalmente, dentro de los procesos internos, el uso seguro de los productos que comercializa Farmaenlace está habilitado por la certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte (BPADT) de los centros de distribución (CEDIS) y Difarmes, con lo que se garantizan los requisitos de calidad proporcionados a los actores externos e internos.

## Privacidad de datos

[GRI 418-1]

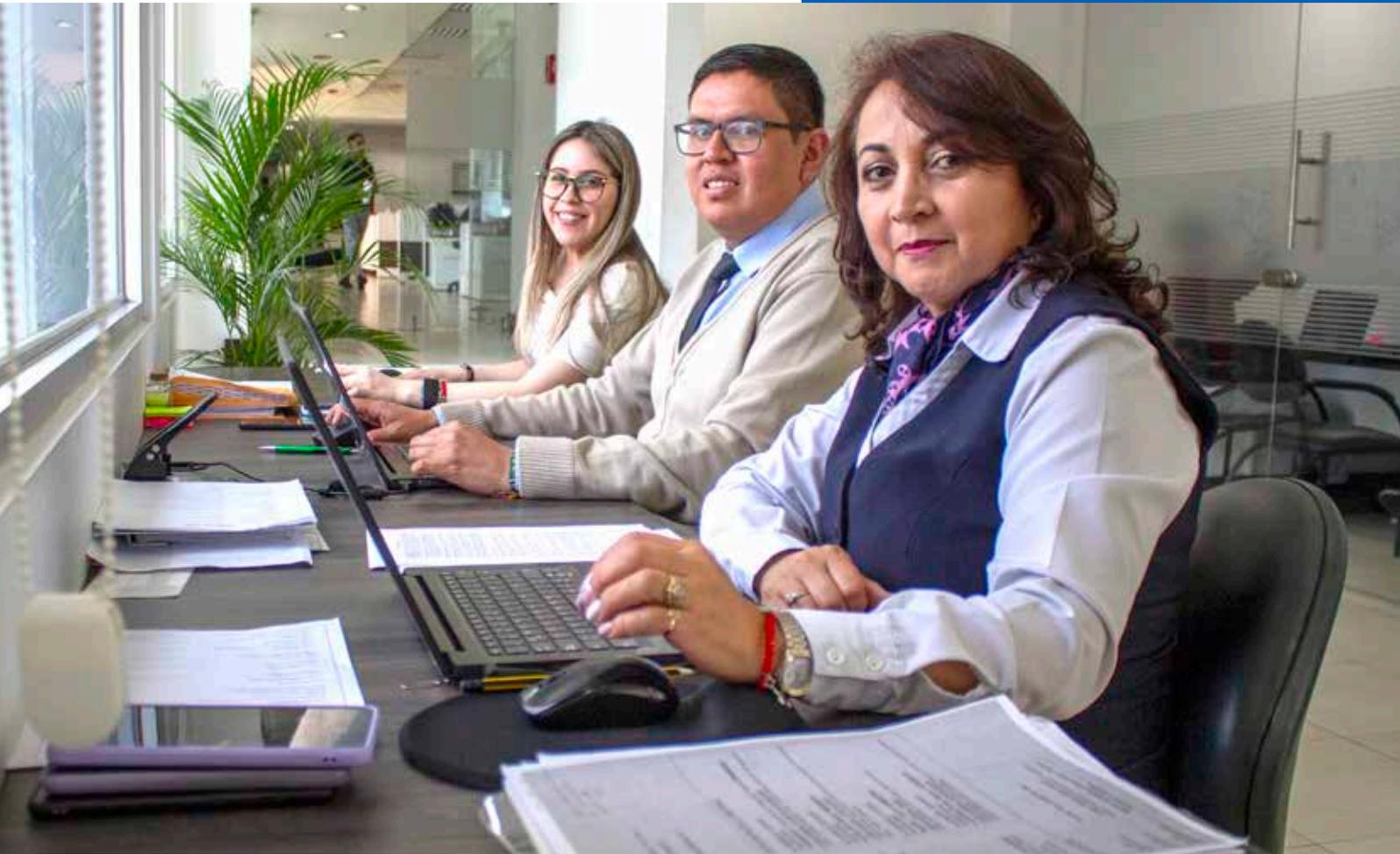
Con plena conciencia de la relevancia que posee la actual Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa nacional vigente sobre la privacidad de datos, y con el objetivo de prevenir o mitigar los impactos negativos que puedan generarse en este ámbito, Farmaenlace implementó su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales durante el 2023.

Esta política define las directrices en cuanto a la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y la eliminación responsable de los datos, especificando el tratamiento que se debe dar a la información personal de clientes y consumidores, colaboradores, proveedores, accionistas, recolectado todo bajo consentimiento expreso e informado. Cabe recalcar que la política, como anexo, detalla el proceso para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales.

Para la implementación de esta política, se ha capacitado a los dependientes de los puntos de venta, quienes así reconocen la importancia de la protección de datos personales que maneja la institución. Además, la política se encuentra publicada en la página web de Farmaenlace para conocimiento de todos los grupos de interés.

Farmaenlace cumple con las regulaciones definidas por los entes de control, tanto así que en 2023 ninguna autoridad competente presentó reclamos sobre vulneración en la privacidad y protección de datos personales; además, en el análisis y monitoreo interno no se identificó ninguna filtración, robo o pérdida de datos. Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos encaminados a resguardar los datos, la institución recibió tres reclamos durante el 2023, realizados por terceros, los cuales atendió con diligencia.

Basándose en todas las lecciones aprendidas, Farmaenlace aspira a optimizar la gestión y la privacidad de datos. Así que se contempla la identificación de nuevas oportunidades de mejora a partir del contacto con los clientes en los puntos de venta o a través de los canales de atención al cliente.



## Salud y seguridad de los clientes

[F4]

Dentro de las prácticas que lleva a cabo Farmaenlace para lograr una conducta empresarial responsable, se destaca el enfoque en la salud y seguridad de los clientes. La empresa cuenta con una Política de Seguridad, Salud y Ambiente, que se aplica a todas las personas presentes en sus instalaciones, de esta manera se puede prevenir y aun actuar adecuadamente si se materializa un riesgo. En la política se contemplan los potenciales riesgos identificados previamente.

En este documento se ha establecido la cantidad aproximada de clientes que podrían estar presentes en los puntos de venta en caso de una emergencia. Además, se han designado delegados de Seguridad y Salud, quienes son responsables de incluir a los clientes y visitantes en la activación de los planes de emergencia.

Farmaenlace también cuenta con estrategias para prevenir y controlar el abuso de medicamentos recetados, cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica de Salud, específicamente en su artículo 174: "Se prohíbe a los expendedores de farmacias recomendar la utilización de medicamentos que requieran receta médica o cambiar la sustancia activa prescrita, sin la autorización escrita del prescriptor", y la normativa ARCSA 2022-012, que tiene como objeto el control de antimicrobianos.

Además, Farmaenlace ha capacitado a sus dependientes en la normativa y la Ley Orgánica de Salud, con el fin de que estén al tanto de las posibles sanciones en caso de dispensar medicamentos de prescripción sin receta médica.

En cuanto al uso de recetas de psicotrópicos, se emiten comunicados para verificar su autenticidad, debido a la alta tasa de falsificación. Farmaenlace garantiza el manejo correcto y el uso adecuado de los medicamentos mediante la presentación de informes mensuales sobre los movimientos de medicamentos sujetos a fiscalización en cada punto de venta.

# **CAPÍTULO. GESTIÓN DEL TALENTO**



## Gestión del talento

### Empleo y gestión de talento humano

Farmaenlace reconoce la importancia de centrarse en una gestión efectiva del desarrollo de los colaboradores. La empresa se dedica a promover una cultura organizacional de desarrollo y bienestar del equipo, para impulsar las habilidades y conocimientos. Esta estrategia no solo fortalece las capacidades de los empleados, sino que también crea un ambiente propicio para el crecimiento profesional y personal.

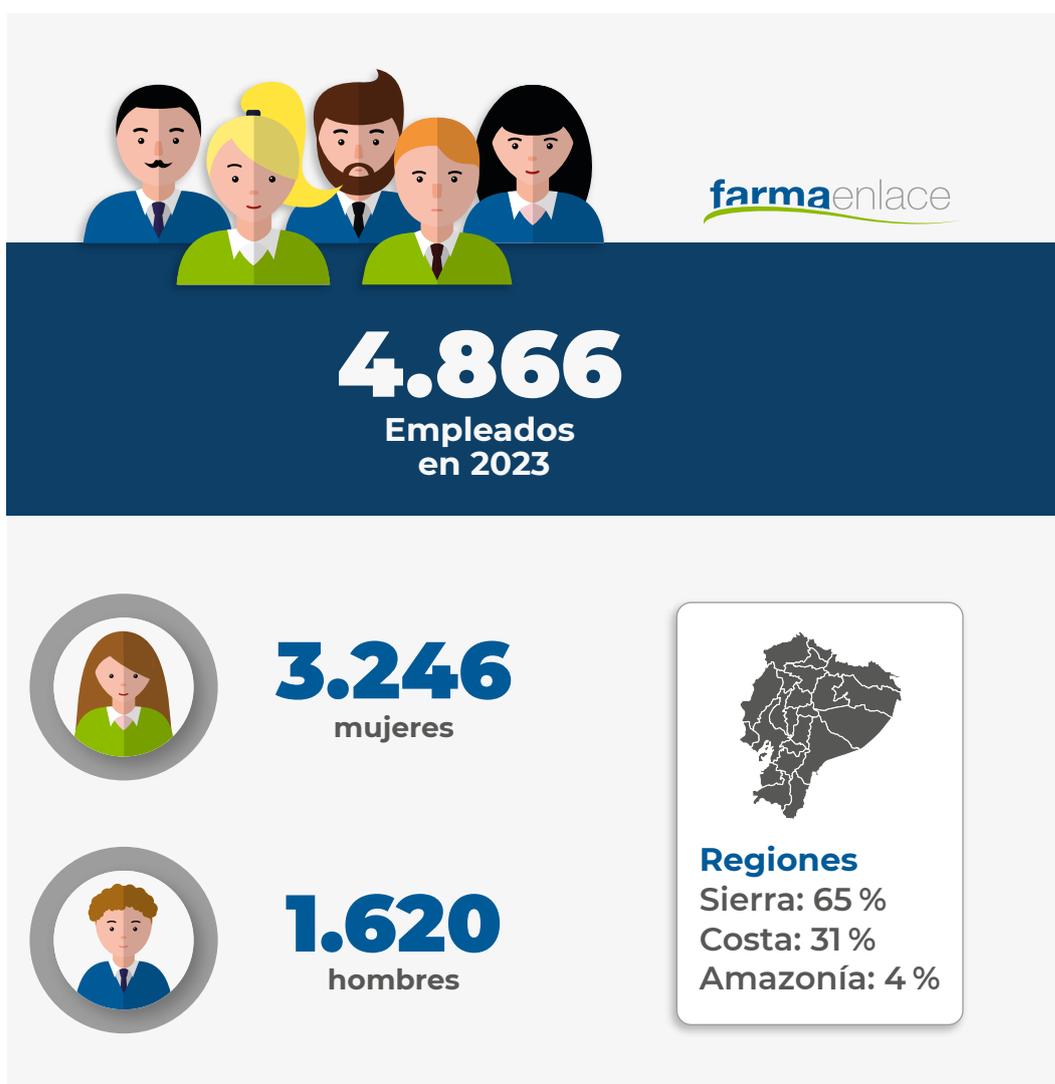
En este sentido, Farmaenlace implementa políticas de selección con las que asegura la igualdad de oportunidades para todos los candidatos y respalda así el compromiso con la equidad y la diversidad. Además, la empresa cuenta con bolsas de trabajo, donde se publican las vacantes disponibles tanto para postulantes internos como externos, de forma que se promueve la movilidad laboral y el desarrollo de carrera dentro de la organización.

Es importante destacar que Farmaenlace despliega estos esfuerzos en la generación de un número significativo de empleos directos a nivel nacional, con lo que no solo contribuye al crecimiento económico, sino que también refleja su compromiso con la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera.

## Generación de empleo

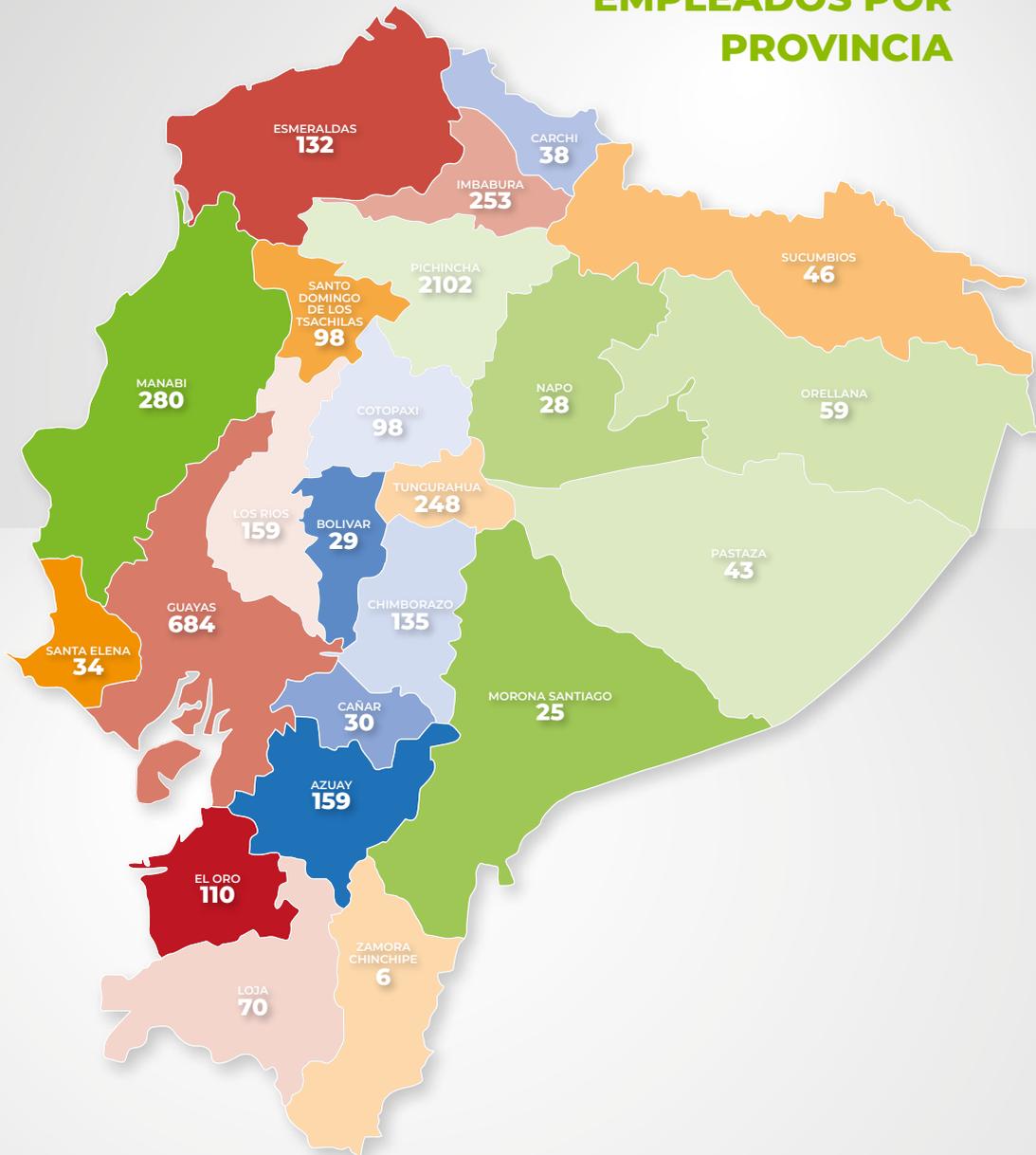
El equipo humano está conformado por 4.866 personas.<sup>1</sup> El 67% corresponde a mujeres y el 33% a hombres, distribuidos en tres regiones del país.

El 93% de los colaboradores cuentan con contrato fijo indefinido y el 97% labora en jornada completa.



<sup>1</sup> La información se obtiene de la base de datos interna *head count*, con cierre al 31 de diciembre de 2023. No se incluye a pasantes (14 personas durante 2023). No se tiene empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período objeto del informe.

## DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR PROVINCIA





## Atracción y retención del talento

[GRI 401-1]

Contar con un equipo talentoso y motivado es una de las prioridades que tiene la organización. Por lo cual se optimizan acciones para atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales.

Durante el 2023, debido a nuevas plazas de empleo y reemplazos, se incorporó a 1.223 personas, la mayoría proveniente de la región Sierra. El 59% de las nuevas contrataciones corresponde a mujeres.

Por otra parte, la tasa de rotación del 2022 al 2023 disminuyó un 0,7%. Las salidas de colaboradores menores de 30 años decreció un 4%, en colaboradores de entre 30 y 50 años creció un 3% y en colaboradores mayores a 50 años se mantuvo en 2%. En la organización consideramos importante disminuir la rotación del personal dentro de puntos de venta.

Para disminuir la rotación de personal, se implementaron nuevas herramientas con las que evaluar a los candidatos; y para publicar vacantes, se adoptaron nuevas plataformas. Además, se generaron indicadores y mediciones trimestrales del proceso de contratación para mejorar continuamente.

## Nuevas contrataciones

2023		2022	
<b>395</b> hombres	<b>828</b> mujeres	<b>498</b> hombres	<b>988</b> mujeres
Menores de 30 años:	<b>640</b>	Menores de 30 años:	<b>830</b>
De 30 a 50 años:	<b>570</b>	De 30 a 50 años:	<b>636</b>
Mayores de 50 años:	<b>13</b>	Mayores de 50 años:	<b>20</b>
<b>723</b> Sierra	<b>413</b> Costa	<b>87</b> Oriente	
Total de contrataciones: <b>1.223</b>		Total de contrataciones: <b>1.486</b>	
Tasa de nuevas contrataciones: <b>25,3%</b>		Tasa de nuevas contrataciones: <b>31,2%</b>	

## Rotación 2023

<b>418</b> hombres	<b>758</b> mujeres
Menores de 30 años:	<b>532</b>
De 30 a 50 años:	<b>615</b>
Mayores de 50 años:	<b>29</b>
<b>707</b> Sierra	<b>402</b> Costa
<b>67</b> Oriente	
Número de rotación: <b>1.176</b>	
Tasa de rotación efectiva: <b>24,2%</b>	

## Rotación 2022

<b>429</b> hombres	<b>763</b> mujeres
Menores de 30 años:	<b>583</b>
De 30 a 50 años:	<b>588</b>
Mayores de 50 años:	<b>21</b>
<b>755</b> Sierra	<b>376</b> Costa
<b>61</b> Oriente	
Número de rotación: <b>1.192</b>	
Tasa de rotación efectiva: <b>24,8%</b>	

## Diversidad e inclusión

[GRI 405-1]

En Farmaenlace se valora la igualdad de oportunidades desde el primer momento. Se llevan a cabo procesos de selección que buscan asegurar la eliminación de cualquier forma de discriminación y enfocar la meritocracia y el cumplimiento de requisitos profesionales para cada posición vacante. Además, el procedimiento de ascensos considera las habilidades y el potencial de cada individuo, para asegurar un crecimiento justo y equitativo.

En estos últimos años se trabaja en potenciar un equilibrio de representación de género en los diferentes roles y categorías profesionales. Es fundamental continuar implementando políticas inclusivas y programas de desarrollo profesional con los que fomentan la igualdad de género y la diversidad en todos los niveles de la organización. Se observa un avance positivo en la representación de género en los roles de asistentes y analistas, entre otros, y se evidencia un equilibrio en la categoría de coordinadores, lo que refleja un ambiente más inclusivo en estas posiciones.

En lo concerniente a la participación de directivos de diversas edades y géneros, se evidencia un equilibrio que resulta del compromiso sostenido de la organización con la igualdad de oportunidades y la diversidad en todos los niveles de la estructura corporativa.

## Formación y desarrollo

[GRI 404-1] [GRI 404-3]

A través de programas de formación continuos, se fomenta el crecimiento profesional y personal de los colaboradores; así cuentan con oportunidades de desarrollo para avanzar en sus carreras y contribuir al éxito sostenido de la empresa. En 2023, se registraron 331.370 horas de formación, enfocadas en potenciar las habilidades blandas del equipo de trabajo (ver tabla: Media de horas de formación al año).



### Diversidad en órganos de gobierno

Categoría profesional	Menores de 30 años			
	2023		2022	
	H	M	H	M
Representantes en órganos de gobierno	100 %	-	100 %	-
<b>Total</b>	<b>100 %</b>		<b>100 %</b>	

### Colaboradores por edad y género

Categoría profesional	2023					
	Mayores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	H	M	H	M	H	M
Auxiliares	94 %	6 %	88 %	12 %	62 %	38 %
Asistentes	29 %	71 %	26 %	74 %	34 %	66 %
Analistas	55 %	45 %	61 %	39 %	63 %	38 %
Coordinadores	48 %	52 %	50 %	50 %	63 %	38 %
Jefaturas	33 %	67 %	32 %	68 %	46 %	54 %
Gerentes	-	-	50 %	50 %	100 %	-
<b>Total</b>	<b>35 %</b>	<b>65 %</b>	<b>32 %</b>	<b>68 %</b>	<b>43 %</b>	<b>57 %</b>

Entre 30 y 50 años				Mayores a 50 años			
2023		2022		2023		2022	
H	M	H	M	H	M	H	M
50%	50%	-	100%	50%	50%	50%	50%
100%		100%		100%		100%	

2022					
Mayores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
H	M	H	M	H	M
92%	8%	89%	11%	60%	40%
29%	71%	27%	73%	33%	67%
52%	48%	64%	36%	78%	22%
41%	59%	53%	47%	57%	43%
31%	69%	34%	66%	48%	52%
-	-	50%	50%	89%	11%
<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

Media de horas de formación al año

Categoría Profesional	2023		2022	
	H	M	H	M
Directivos	13,78	62,00	4,67	5,83
Mandos medios	76,8	76,80	28,82	28,81
Operativos	66,58	66,42	49,69	49,61
<b>Total</b>	<b>68,15</b>	<b>68,07</b>	<b>45,92</b>	<b>45,45</b>

2023



**81 %**  
EVALUADOS

---

**14 %**  
SIN EVALUAR

---

**5 %**  
EXCEPTOS  
DE EVALUACIÓN



**82 %**  
EVALUADOS

---

**16 %**  
SIN EVALUAR

---

**2 %**  
EXCEPTOS  
DE EVALUACIÓN

2022



**74 %**  
EVALUADOS

---

**21 %**  
SIN EVALUAR

---

**5 %**  
EXCEPTOS  
DE EVALUACIÓN



**78 %**  
EVALUADOS

---

**20 %**  
SIN EVALUAR

---

**2 %**  
EXCEPTOS  
DE EVALUACIÓN

También, cada año se evalúa el desempeño de los colaboradores con más tres meses actividad en la compañía. En este proceso participaron 3.974 personas, lo que representa el 82% del total del personal.

Adicionalmente, se realizan evaluaciones correspondientes al periodo de prueba del personal nuevo, antes de los 90 días de labores.

Evaluaciones periódicas de desempeño por categoría profesional						
Categoría laboral	2023			2022		
	Evaluados	Sin evaluar	Excepciones <sup>2</sup>	Evaluados	Sin evaluar	Excepciones
Auxiliares	54%	7%	39%	50%	10%	40%
Asistentes	83%	17%	0%	79%	21%	0%
Analistas	94%	6%	0%	83%	17%	0%
Coordinadores	94%	6%	0%	77%	23%	0%
Jefaturas	86%	14%	0%	80%	20%	0%
Gerentes	83%	17%	0%	48%	52%	0%
<b>Total</b>	<b>82%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>69%</b>	<b>24%</b>	<b>7%</b>

Por otra parte, se evalúa regularmente el clima organizacional mediante una encuesta. Gracias a ella se identifican fortalezas y oportunidades de mejora que surgen en el día a día.

Para la medición se emplea la metodología Employer Net Promoter Score (Enps), que considera cinco dimensiones: consistencia, liderazgo, compromiso, adaptabilidad y ambiente laboral.

<sup>2</sup> Están exceptos del proceso de evaluación del desempeño los colaboradores con discapacidad y pasantes.

## CLIMA LABORAL

2023  
**85 %**

2022  
**84 %**





## Bienestar de nuestra gente y sus familias

[GRI 401-2]

Promover el bienestar de los colaboradores y sus familias es una prioridad fundamental en la empresa; por ello, se ofrecen beneficios y programas con los que promover un equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Se destacan los siguientes:

- ☀ Crédito Farmaenlace.
- ☀ Descuentos en locales de comida, papelería y ópticas.
- ☀ Asistencia Financiera.
- ☀ Convenios con clínicas y médicos de especialidad a nivel nacional con cobertura anual.
- ☀ Permisos por cuidado de hijo menor de edad.
- ☀ Licencia sin sueldo por estudios.
- ☀ Servicio legal familiar.
- ☀ Beneficio escolar (internet).
- ☀ Planes de internet para el hogar.
- ☀ Crédito en temporada de clases.
- ☀ Servicio de celular y planes empresariales.
- ☀ Movilidad sostenible.
- ☀ Alimentación.

## Seguridad y salud ocupacional

Farmaenlace se encuentra comprometida con la creación de un entorno laboral óptimo mediante una gestión rigurosa de la seguridad y la salud ocupacional de cara a una gestión integral en este ámbito.

En 2023, se inspeccionaron todas las áreas de la compañía. Además, se ejecutaron varias acciones. Por ejemplo: capacitación del personal y entrenamiento de brigadistas; actualización de planes de emergencia en los centros de distribución (CEDIS), oficinas y puntos de venta; y simulacros.

En cuanto a la prevención de riesgo, este año se realizaron las siguientes acciones:

- ☀ Medición de iluminación en las instalaciones de Farmaenlace.
- ☀ Revisión ergonómica en nuevas oficinas.
- ☀ Medición de ruido y evaluación de riesgos mecánicos en los centros de distribución (CEDIS).
- ☀ Medición de riesgos ergonómicos en puntos de venta.
- ☀ Implementación de un análisis de riesgo de la tarea en áreas críticas y establecimientos de permisos de trabajo para colaboradores y contratistas.

## Generación de entornos libres de acoso y discriminación

[GRI 406-1] [F5]

Actuar con respeto es un principio fundamental en Farmaenlace; por ello, se promueve un ambiente laboral con tolerancia cero ante cualquier tipo de acoso en el trabajo.

La empresa cuenta con un protocolo de atención ante casos de acoso laboral, reformado en 2023. Actualmente, los casos son atendidos a través del canal de denuncias y puestos en conocimiento de un oficial de cumplimiento, como ente investigador, y del Comité de Ética, como ente resolutorio.

Este año se reportaron cuatro casos: uno por discriminación y tres por acoso laboral, todos los casos fueron atendidos de acuerdo con el protocolo y la normativa nacional. En el caso de las denuncias por acoso laboral positivas, se implementó un plan de acción que incluyó tanto una capacitación en trabajo en equipo como el seguimiento hasta el cierre de los casos.

### Denuncias de discriminación y acoso en 2023

Tipo de denuncias	Total de casos revisados	Casos revisados con remediación en curso	Casos revisados con planes de remediación implementados	Casos no sujeto a acciones <sup>3</sup>
Por discriminación	1	0	1	0
Por acoso laboral	3	1	1	1

## Salud y seguridad de los colaboradores

[GRI 403-1] [[GRI 403-2] [GRI 403-8]

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se basa en el Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, resolución 957, y se alinea a las normativas internacionales y nacionales vigentes.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Casos en los que, en virtud de las investigaciones, se constató la inexistencia de condiciones o elementos suficientes para declarar acoso o discriminación.

<sup>4</sup> Decisión 584–Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo; Resolución 957–Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo; Decreto Ejecutivo 2393–Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo; Acuerdo Ministerial 1404–Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas; Acuerdo Ministerial 135–Instructivo para el Cumplimiento de las Obligaciones de Empleadores; Acuerdo Interministerial 003–Norma técnica para la adecuación y uso de Salas de Apoyo a la Lactancia Materna en el sector privado; Acuerdo Ministerial 049–Reglamento de promoción de la salud en el trabajo; Acuerdo Ministerial 082–Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral; Acuerdo Ministerial 398–Programa de Prevención del VIH; Acuerdo Ministerial 244–Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo; Acuerdo Ministerial 341–Aplicación de la historia Clínica Ocupacional; Acuerdo Ministerial 1829–Criterios de inclusión de enfermedades consideradas catastróficas, raras y huérfanas; CD 590–Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo; Ordenanza Municipal 470–Ordenanza Municipal por la que se incorporan las reglas técnicas en materia de prevención de incendios en el ordenamiento metropolitano.

Actualmente, el 100% de los colaboradores (4.866 empleados) y el 60% de los contratistas (55 personas) están cubiertos por el sistema. Además, el 12% del sistema ha sido auditado bajo la normativa ISO 9001 – 2015;<sup>5</sup> (lo que equivale a 570 colaboradores directos del cumplimiento del proceso), y 4.300 trabajadores, equivalentes al 95%, están integrados bajo la normativa de Buenas Prácticas de Almacenamiento Distribución y Transporte.<sup>6</sup>

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, Farmaenlace cuenta con una matriz. El personal de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente (SISOA), con formación de tercer y cuarto nivel, se encarga de identificar y evaluar los riesgos presentes en cada uno de los procesos y puestos de trabajo. Con los resultados de las evaluaciones, se implementan medidas de control y prevención, así como programas para reducir los riesgos más relevantes en la organización.

## PROCESO PARA NOTIFICAR RIESGOS O PELIGROS

**Personal de farmacia:** Reporta a través del sistema de gestión de proveedores o por correo. Si se sufre de un accidente, incidente o enfermedad ocupacional, podrán reportarlo por correo o vía telefónica al personal de **SISOA**.

**Personal de bodegas:** Reporta de manera directa a los coordinadores de cada área de trabajo y al personal de **SISOA**.

**Personal de oficinas:** Reporta por correo o vía telefónica al personal de **SISOA**.

**Todo el personal:** canal de denuncias en el sitio web **www.farmaenlace.com**, o de forma presencial al área de Talento humano.

<sup>5</sup> Por el alcance de la certificación ISO 9001-2015, se ha colocado a los actores directos; sin embargo, el 12% equivale a los actores directos al cumplimiento.

<sup>6</sup> Están excluidos indirectamente los colaboradores que no participan en los procesos de almacenamiento o distribución de los productos.

## Formación para la prevención

[GRI 403-5] [F4]

Mediante el plan de capacitación de Salud y Seguridad en el trabajo se brinda formación en las mejores prácticas de seguridad y salud ocupacional, asegurando así el bienestar de todos los involucrados en las operaciones de Farmaenlace.

Las capacitaciones están a cargo de profesionales avalados por el ente regulador y se realizan de forma presencial o virtual, según la necesidad.

Principales temas tratados en 2023:

- ☀ Manejo adecuado de herramientas y uso de equipos de protección personal.
- ☀ Procedimiento de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- ☀ Buenas prácticas de higiene.
- ☀ Prevención de lesiones osteomusculares.
- ☀ Uso de equipos de lucha contra incendios.
- ☀ Manipulación de cargas.
- ☀ Primeros auxilios.
- ☀ Educación vial.
- ☀ Prevención de riesgos ante erupciones volcánicas.
- ☀ Lactancia materna.
- ☀ Salud sexual y reproductiva.
- ☀ Prevención de enfermedades cerebrovasculares.
- ☀ Violencia de género.
- ☀ Enfermedades de transmisión sexual.
- ☀ Planificación familiar.





## Programa Estrategia Actívate y Vive

Se promueve la salud a nivel de toda la compañía incluyendo varios ejes, a partir de actividades lúdicas sobre alimentación saludable y ejercicio físico.

Este proceso ha dejado interesantes oportunidades de mejora para siguientes periodos:

- ☀ La educación y la información dada a los colaboradores es un punto adecuado para iniciar una intervención integral.
- ☀ Las citas con una nutricionista han servido para la planificación y el seguimiento de metas planificadas de los colaboradores.
- ☀ Los colaboradores afianzan su propio compromiso con la salud mediante las actividades físicas.

**400**  
participantes  
en el 2023

## Indicadores de seguridad

[GRI 403-9] [GRI 403-10]

A través de la matriz de riesgos se identifican los peligros y riesgos que podrían dar lugar a lesiones o generar dolencias y enfermedades en el personal.

Indicadores de lesiones laborales <sup>7</sup>	2023		2022	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Lesiones por accidente laboral registrables	33	15,24	26	16,81
Lesiones por accidentes con grandes consecuencias <sup>8</sup>	1	-	4	-
Fallecimientos por accidente laboral	-	-	-	-

**Nota:** Los principales tipos de lesiones reportadas durante 2023 corresponden a esguince de tobillo, golpe en pie y cuello.

Ante este contexto, durante el 2023 se realizaron capacitaciones de conducción segura, campañas de prevención de accidentes de tránsito y accidentes en el lugar de trabajo, y difusión de comunicados de prevención de accidentes.

<sup>7</sup> El número de horas trabajadas en 2023 sobre el cual se calcularon los indicadores es 12'983.602. Las tasas se han calculado por cada 20.000 horas trabajadas. Para el cálculo de estos indicadores no se ha excluido a ningún trabajador.

<sup>8</sup> Las lesiones por accidentes con grandes consecuencias corresponden a accidentes donde el empleado requirió más de treinta días de reposo.



**farma**enlace

# 4 **CAPÍTULO. GESTIÓN AMBIENTAL**



**farma**enlace

## Gestión ambiental

En el marco del compromiso con la mejora continua y la generación de valor sostenible para nuestros grupos de interés, se profundizaron esfuerzos en la mitigación de impactos ambientales, tanto actuales como futuros, derivados de las operaciones de Farmaenlace.

A lo largo del último año, se intensificó la participación de los colaboradores y los grupos de interés mediante campañas y programas continuos enfocados en la gestión responsable de residuos, el fomento del reciclaje y la promoción del ahorro de materiales y recursos críticos, como la energía.

Con un año más de experiencia y aprendizaje, se fortaleció la implementación del plan de manejo ambiental, asegurando la gestión adecuada de residuos en todos los niveles de la organización. Esto incluye una mejora significativa en el control documental relacionado con la entrega y el manejo de desechos, así como una asignación de presupuesto más eficiente y efectiva para la disposición adecuada de estos. Así se reafirma la dedicación tanto a la excelencia operativa como a la protección del medio ambiente, demostrando liderazgo en la incorporación de prácticas sostenibles en la industria.

## CONSUMO DE RECURSOS

	2023	2022
 <b>Energía consumida</b>	10.051.307 KWh	8.658.362 KWh
 <b>Agua consumida</b>	114.853,01 m <sup>3</sup>	133.609 m <sup>3</sup>

## Materiales y residuos

[GRI 301-1] [GRI 306-1]

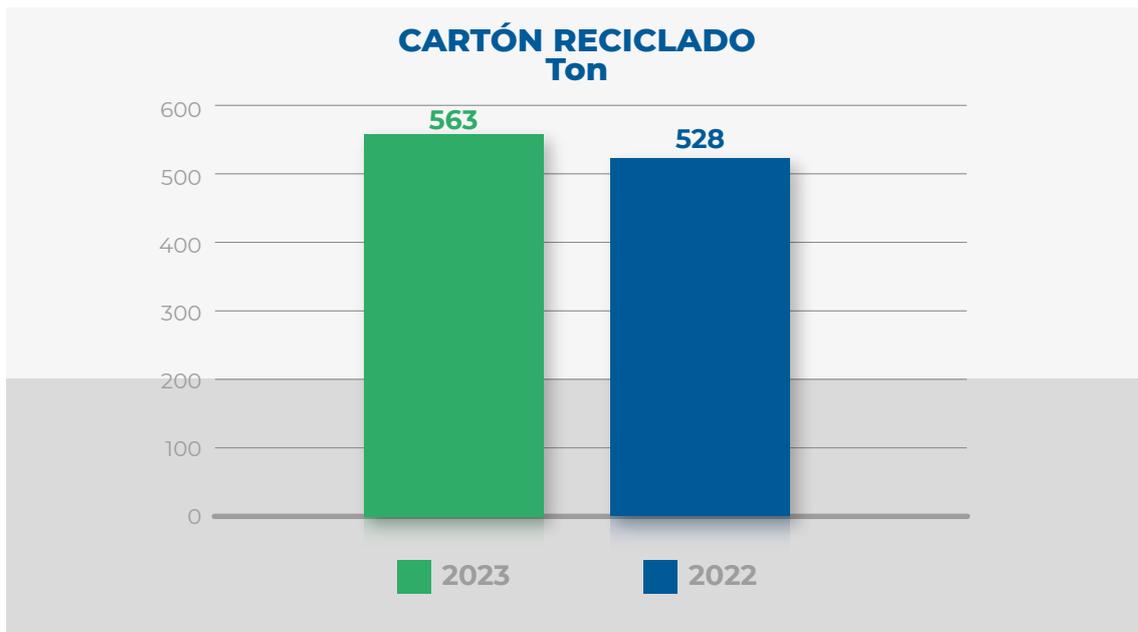
Como empresa dedicada a la distribución, no se participa en la transformación de materias primas, lo que permite un perfil de generación de residuos significativamente bajo en términos de impacto ambiental. Desde este punto se afirma el compromiso con prácticas sostenibles y la minimización de la huella ecológica de la empresa.

Siguiendo de cerca las normativas vigentes en Ecuador, se adoptó un papel proactivo en la gestión responsable de productos farmacéuticos próximos a su fecha de vencimiento. La regulación local exige que los laboratorios se hagan cargo de sus productos por expirar, asegurando el retiro del mercado. En consecuencia, se garantiza rigurosamente que los proveedores cumplan con estas directrices, encargándose de la destrucción adecuada de dichos productos. Esta actividad está estrictamente regulada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), que exige manejos seguros y en conformidad con las mejores prácticas ambientales.

## Reciclaje de cartón

Durante el 2023, Farmaenlace continuó con las prácticas de reciclaje del cartón y gestionó todo residuo plástico, generando valor a través de donaciones a gestores ambientales certificados. Así se reafirma el compromiso con la minimización de residuos y la promoción de una economía circular.

Entonces, se reciclaron en el último año 563 toneladas de cartón, lo que representa un incremento del 6,7%, comparado con el 2022 (528 toneladas); por consiguiente, se mantiene un impacto importante en la conservación de los bosques y la biodiversidad, o sea, se contribuye de manera significativa a la lucha contra la deforestación y el cambio climático.



## Emisiones y energía

[GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [GRI 305-2]  
[GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5] [GRI 305-7]

Durante el 2023, se dieron pasos significativos hacia la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental al enfocar el control y la reducción del consumo de energía eléctrica y ejecutar la primera medición de emisiones de gases de efecto invernadero alcances 1, 2, y 3 en tres ubicaciones clave: CEDIS Llano Grande, CEDIS La Luz y las Oficinas Portugal en Quito. Con este enfoque selectivo se mejoró la gestión y el seguimiento de las emisiones y del consumo de energía, marcando una evolución en la capacidad y la precisión para reportar y comparar datos, en comparación con años anteriores.

Reconociendo la importancia de minimizar el consumo energético, se integró desde agosto de 2023 el uso de paneles solares en las operaciones. Así se logró un avance significativo hacia la sustentabilidad: una notable disminución en el uso de energía a lo largo de los meses sucesivos y una compensación de las necesidades adicionales de energía por las actividades de construcción que se llevaron a cabo en el CEDIS Llano Grande.

Para 2024, se han definido objetivos claros y medibles en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La reducción de emisiones de alcance 1 será del 2%; la de emisiones de alcance 2, del 5%. En el caso de las emisiones de alcance 3, dado que en el 2023 se hizo un piloto de medición, aún se trabaja en el cálculo correspondiente para todas las operaciones.

Respecto a las emisiones de alcance 2, la instalación de paneles solares en nuestras instalaciones nos facilitó una reducción anticipada de 14,580 kWh en nuestro consumo de energía, que se traduce en una disminución de 1.34 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalente a 3,7% de la reducción del total de emisiones de alcance 2. Así se avanza hacia la meta de 5% definida para el 2024.

Total de emisiones por alcance (CO <sub>2</sub> e)	2023
Emisiones directas de alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	3,04
Emisiones indirectas de alcance 2 (tCO <sub>2</sub> eq)	36,27
Otras emisiones indirectas de alcance 3 (tCO <sub>2</sub> eq)*	1,60
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub>e</b>	<b>40,91</b>
<b>Nota:</b> tCO <sub>2</sub> eq representa el volumen de emisión de GEI equivalente a una tone-lada de CO <sub>2</sub> .	
* Para este cálculo se tomó solo la información de consumo de combustible del contratista que ha utilizado maquinaria para los trabajos de remodelación del Centro de distribución Llano Grande.	

<b>Intensidad de emisiones por alcance (CO<sub>2</sub>e/colab)</b>	<b>2023</b>
Emisiones directas de alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e/colab)	0,0055
Emisiones indirectas de alcance 2 (tCO <sub>2</sub> e/colab)	0,0659
Otras emisiones indirectas de alcance 3 (tCO <sub>2</sub> e/colab)	0,0029
<b>Total de emisiones de (tCO<sub>2</sub>e/colab)</b>	<b>0,0744</b>

**Nota:** Para la intensidad de las emisiones se ha considerado el indicador de emisiones por trabajador, de los CEDIS Llano Grande y La Luz y la matriz Portugal, que suman un total de 550 personas.

## Sobre este informe

### Alcance, cobertura y periodicidad [GRI 2-3]

Farmaenlace presenta su informe de sostenibilidad e información financiera anualmente entre los meses de abril y mayo. Se abarca el 100% de las operaciones en Ecuador, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

### Consultas [GRI 2-3]

Puede enviar sus consultas o sugerencias al siguiente correo electrónico: [responsabilidadsocial@farmaenlace.com](mailto:responsabilidadsocial@farmaenlace.com).

### Análisis de materialidad [GRI 3-1] [GRI 3-2]

En 2023 se realizó un primer análisis de materialidad de impactos a cargo de un tercero independiente. En este proceso se identificaron diez temas materiales que se reportan en este informe de sostenibilidad. El proceso para determinar la materialidad de Farmaenlace siguió los siguientes pasos:

- 1. Entender el contexto de la organización e identificar impactos reales y potenciales.-** Se realizó un estudio de referenciación usando información disponible en fuentes secundarias de empresas referentes en el sector de distribución y comercialización de productos farmacéuticos a nivel local, regional y global, marcos de sostenibilidad como GRI, el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, SASB, ISO 26000, ODS, entre otros.
- 2. Evaluar la importancia de los impactos.-** Mediante una matriz de riesgos se determinó el nivel de probabilidad y gravedad de cada impacto sobre la economía, la sociedad, el medio ambiente y los derechos humanos.
- 3. Priorizar los impactos más significativos.-** Al cruzar ambos criterios (probabilidad e impacto), se priorizaron los temas ubicados en el cuadrante con mayor impacto.
- 4. Definir los temas materiales.-** Inicialmente se determinó una lista larga, con 51 impactos agrupados en 15 asuntos. De ellos, 10 fueron priorizados y reportados en este informe:

## Tema material

Comportamiento ético y transparente

Emisiones y energía

Empleo y gestión de talento humano

Impulso al desarrollo económico

Manejo responsable de la cadena de valor

*Marketing* y etiquetado responsable

Materiales y residuos

Privacidad de datos

Salud y seguridad de los clientes

Salud y seguridad en colaboradores

# CONTENIDO

# GRI

# Índice GRI

Índice de contenidos GRI			
Declaración de uso	Farmaenlace ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.		
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021		
GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	N.º DE PÁGINA, URL O RESPUESTA	
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>			
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>	<b>LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		
	2-1	Detalles organizacionales	Pág. 11
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 11
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 11, 77
	<b>ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>		
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 15, 31
	<b>GOBERNANZA</b>		
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pág. 16
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 16
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 16
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 19
	<b>ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>		
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 5-6
	2-23	Compromisos y políticas	Pág. 21
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 21
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 21
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 21

Índice de contenidos GRI		
GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	Nº DE PÁGINA, URL O RESPUESTA
<b>Temas materiales</b>		
<b>GRI 3:</b>	<b>3-1 Proceso de determinación de los temas materiales</b>	<b>Pág. 20, 77</b>
<b>Temas materiales 2021</b>	<b>3-2 Lista de temas materiales</b>	<b>Pág. 20, 77</b>
<b>IMPULSO AL DESARROLLO ECONÓMICO</b>		
<b>GRI 201:</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 24
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>		
<b>FARMAENLACE 1</b>	F1 Puntos de venta cerrados ubicados en zonas de alta peligrosidad por delincuencia organizada o grupos terroristas y manejo del proceso para evitar efectos en los dueños y comunidades	Pág. 24
<b>COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE</b>		
<b>GRI 205:</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 21, 23
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 21, 23
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 21, 23
<b>GRI 206:</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 21
<b>COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>		
<b>GRI 415:</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Farmaenlace no contribuye con partidos ni representantes políticos.
<b>POLÍTICA PÚBLICA 2016</b>		
<b>FARMAENLACE 2</b>	F2 Enfoque sobre la participación e incidencia en política pública relacionada con salud	Pág. 21
<b>MARKETING Y ETIQUETADO RESPONSABLE</b>		
<b>GRI 417:</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 43
<b>MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>		
<b>PRIVACIDAD DE DATOS</b>		
<b>GRI 418:</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 44
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>		

Índice de contenidos GRI		
GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	Nº DE PÁGINA, URL O RESPUESTA
<b>Temas materiales</b>		
<b>EMPLEO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 52
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 61
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 62
<b>FARMAENLACE 5</b>	F5 Casos de acoso sexual laboral y acoso laboral y acciones correctivas emprendidas	Pág. 62
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 54
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	Pág. 54
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 54
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 63
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 63
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 65
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 63
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 67
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 67

Índice de contenidos GRI		
GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	Nº DE PÁGINA, URL O RESPUESTA
<b>Temas materiales</b>		
<b>FARMAENLACE 4</b>	F4 Programas para la prevención y manejo de enfermedades crónicas.	Pág. 46, 65
<b>MANEJO RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR</b>		
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 31
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 31
<b>EMISIONES Y ENERGÍA</b>		
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 74
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 74
	302-3 Intensidad energética	Pág. 74
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 74
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 74
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 74
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 74
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 74
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Pág. 74
<b>MATERIALES Y RESIDUOS</b>		
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 72
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 72



**farma**enlace