

The background features a dark blue field with large, overlapping, organic shapes in a vibrant blue and a lime green. The shapes are fluid and modern, creating a sense of movement and depth. The text is positioned in the bottom left corner, set against the dark blue background.

**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**
2024



CRÉDITOS

Comité de Responsabilidad Social:

Dirección general

Conexión Consultores:

Elaboración, redacción, diseño y diagramación

Banco fotográfico:

Farmaenlace

CONTENIDO

Mensaje del Comité Ejecutivo 4

1 Capítulo 1: La filosofía de servicio

Hitos de 2024	7
Características de este informe	8
Cadena de valor de Farmaenlace	9
Buen gobierno corporativo	17
Asuntos materiales	23

2 Capítulo 2: Nuestra contribución a la sociedad

Impulso al desarrollo económico	26
Gestión con clientes	30
Gestión de impactos y relacionamiento comunitario	37
Gestión de talento humano	40
Salud y seguridad de los colaboradores	52

3 Capítulo 3: El impacto en el medio ambiente

Productos sostenibles	59
Materiales y empaques	62
Emisiones	64

Índice GRI 67

MENSAJE DEL COMITÉ EJECUTIVO

Durante el año 2024, la economía ecuatoriana experimentó una contracción significativa, con una disminución del producto interno bruto (PIB). Dos razones son la caída en la inversión pública y privada y el incremento del impuesto al valor agregado (IVA), que pasó del 12 % al 15 %.

Además, el entorno político estuvo marcado por la inestabilidad y la polarización, mientras que el entorno operativo se tornó más complejo tanto por la crisis energética como por sequías, incendios y otros desastres naturales.

Ante estos desafíos, en Farmaenlace actuamos con resiliencia y actitud positiva para aportar a la construcción de un mejor Ecuador. Durante este año continuamos fortaleciendo nuestro propósito de crear experiencias de salud y bienestar con pasión y compromiso. En ese camino, destacamos dos hitos de los que nos enorgullecemos.

Por un lado, incorporamos nuevas marcas a nuestro portafolio: Wellderma, Mascotas y Ambiente. Con esta evolución en nuestra oferta, no solo respondemos a las demandas del mercado, sino que también, reafirmamos nuestra promesa de generar valor para nuestros clientes y la comunidad.

Por otro lado, culminamos la ampliación de nuestro centro de distribución (CEDIS), lo cual representa un avance significativo en nuestra capacidad logística y operativa. Con tecnología optimizada y procesos más eficientes, desde este nuevo espacio, mejoramos la disponibilidad de productos esenciales y reducimos nuestro impacto ambiental, reforzando así la responsabilidad corporativa y la eficiencia en la cadena de suministro.

En momentos de incertidumbre, en Farmaenlace continuamos generando valor compartido y sostenible con nuestros grupos de interés, quienes depositan su confianza en nosotros: colaboradores, franquiciados, accionistas, clientes, proveedores y las comunidades donde tenemos presencia.



El crecimiento de nuestra organización se sustenta en la visión de generar relaciones a largo plazo con los colaboradores, quienes son el corazón de la empresa. En consecuencia, apostamos por su desarrollo profesional, promoviendo entornos de trabajo equitativos y programas de formación, para que crezcan junto con la organización.

Nuestros franquiciados también desempeñan un papel esencial en nuestra expansión y cercanía con las comunidades. Su compromiso y vocación de servicio refuerzan nuestra presencia en cada rincón del país, asegurando que más personas accedan a productos de salud y bienestar con la confianza y calidad características de la empresa.

Finalmente, desde la alta dirección, buscamos que nuestro modelo de negocio siga evolucionando a través de la identificación y gestión de los impactos de nuestra operación en la economía, el medio ambiente y la sociedad. Así potenciamos aquellos que generan valor y mitigamos aquellos que tengan un efecto negativo.

Agradecemos a quienes nos acompañan en este camino. A ustedes dedicamos este informe, que constituye un ejercicio de transparencia sobre nuestra gestión y un reflejo del esfuerzo por seguir avanzando hacia un futuro más responsable y próspero para todos.

Atentamente,

Patricio Espinosa Valencia, Jorge Ortiz Cevallos y José Ricaurte Vela
Comité Ejecutivo de Farmaenlace



CAPÍTULO

01

LA FILOSOFÍA
DE SERVICIO

HITOS DE 2024

CERTIFICACIONES



La organización obtuvo la **recertificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad**, reafirmando el compromiso con la mejora continua y la excelencia en los procesos.



La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ha certificado el centro de distribución Llano Grande en **Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y/o transporte**.



Farmaenlace es la **primera empresa certificada por la Fundación RETT** en Intermediación laboral de personas con discapacidad.

RECONOCIMIENTOS



- Grandes empleadores, EKOS
- Employer Branding Awards

CARACTERÍSTICAS DE ESTE INFORME

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

Farmaenlace Cia. Ltda. presenta su tercer informe de sostenibilidad, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

En estos informes, de carácter anual, se refleja el compromiso de la organización con la transparencia y la rendición de cuentas acerca de la gestión de sus impactos positivos y negativos sobre la economía, el medio ambiente, las personas y los derechos humanos a lo largo de su cadena de valor. Para ello se ha utilizado de manera referencial el estándar de la Global Reporting Initiative (GRI). Además, se cuenta con estados financieros auditados, correspondientes al mismo periodo de este informe.

Farmaenlace es una organización que opera en Ecuador a nivel nacional y presenta sus informes de sostenibilidad durante el mes de abril con la intención de proporcionar a sus públicos de interés información clara y relevante sobre las actividades y el desempeño en sostenibilidad.

Para cualquier consulta relacionada con el contenido o los indicadores presentados en este documento, se puede contactar a responsabilidadsocial@farmaenlace.com, o a las oficinas centrales de Farmaenlace, ubicadas en la calle Portugal E12-72 y avenida Eloy Alfaro, provincia Pichincha, cantón Quito.



CADENA DE VALOR DE FARMAENLACE

[GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-6]

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Farmaenlace se encuentra en el sector de la comercialización al por mayor y al por menor de medicamentos, artículos sanitarios, así como productos de higiene y limpieza. A partir de 2024, la empresa inaugura nuevas líneas de negocio, enfocadas en la importación y venta al por menor de productos para mascotas y artículos para el hogar.

La cadena de valor de Farmaenlace abarca dos líneas de negocio a nivel nacional:

1. Venta al por mayor con clientes de distribución: En esta línea de negocio, Farmaenlace establece relaciones comerciales con distribuidores que actúan como intermediarios entre la empresa y los minoristas o puntos de venta finales.

2. Venta en farmacias y tiendas: En la venta directa, Farmaenlace tiene una sólida presencia en veintitrés de las veinticuatro provincias del Ecuador. Gracias a esta amplia cobertura, la empresa asegura que sus productos estén disponibles en farmacias y tiendas de diversas localidades.

A través de estas dos líneas de negocio, Farmaenlace consolida una cadena de valor desde la importación y adquisición de productos hasta la distribución final para los consumidores, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio en todas las etapas.



PRESENCIA DE FARMACIAS Y TIENDAS 2024



1.366

puntos de venta

en **23**

provincias

Farmaenlace dispone de un total de diez marcas, cuatro de las cuales logró incorporar durante el año 2024.

En el periodo también sumó otros **92 puntos de venta.**

PUNTOS DE VENTA POR MARCA

Farmacias	2023	2024
	1.085	1.131
	171	194
	4	5
	2	2
	5	5
	5	4
	2	6
	0	10
	0	8
	0	1
Total	1.274	1.366

En 2024, Farmaenlace lanzó **Wellderma**, una nueva marca especializada en el cuidado de la piel. Como parte de su estrategia de crecimiento, la compañía inauguró **8 tiendas** en las principales ciudades del país: **Quito, Guayaquil y Cuenca.**

En cuanto a las ventas de 2024, la línea comercial que más se destacó es Farma (medicinas), la cual, a nivel nacional, incluyendo distribución y cadena de farmacias, experimentó un incremento neto del 2,8 %.

VENTA NETA POR TIPO DE PRODUCTO Y SU VARIACIÓN (En millones)

Línea Comercial	2023	2024	Tasa de Crecimiento
FARMA	\$264,16	\$271,53	2,8 %
OTC & BIENESTAR	\$160,73	\$158,92	-1,1 %
CUIDADO Y BELLEZA	\$58,84	\$62,49	6,2 %
INFANTIL	\$48,88	\$43,92	-10,1 %
OTROS	\$44,01	\$47,19	7,0 %
Totales	\$576,62	\$583,96	1,3 %



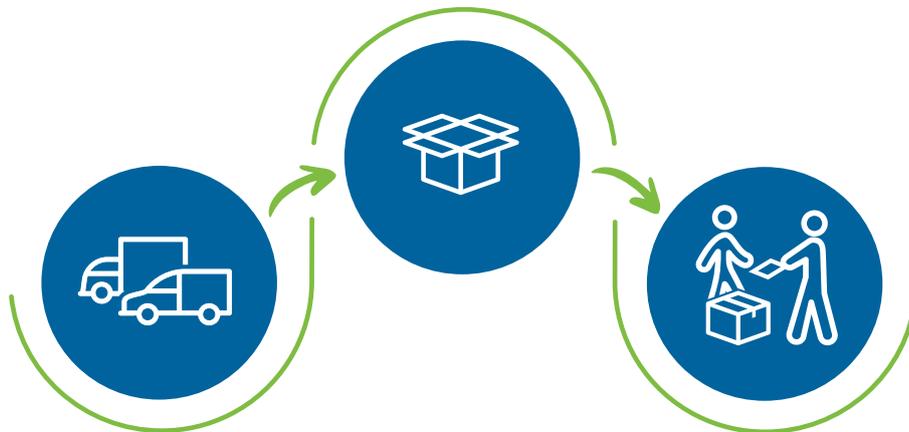
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (CEDIS)

Farmaenlace dispone de un CEDIS, donde se gestionan y se almacenan los productos y se distribuyen a los diferentes puntos de venta. De esta manera se centraliza la logística y se optimiza el proceso de distribución de las mercancías, garantizando que los productos lleguen de manera eficiente y oportuna a su destino.

Aunque ya estaban en operación desde 2023, las instalaciones del CEDIS en Llano Grande se inauguraron oficialmente en 2024. En ese mismo año se concluyeron todas las fases del proyecto, incluida la instalación de paneles solares para fomentar el uso de energía limpia.

CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro de inventario para farmacias en Farmaenlace está conformada por un total de 473 proveedores y 572 laboratorios.



Adicionalmente, la empresa compró otros bienes, servicios y activos fijos, para la correcta operación interna. Durante 2024, el 95 % de estas compras se concretaron con proveedores locales. A más de 850 proveedores.

En el mismo periodo se llevaron a cabo las primeras importaciones para las nuevas líneas de negocio, de mascotas y artículos para el hogar. Los productos provienen del aliado en Colombia.

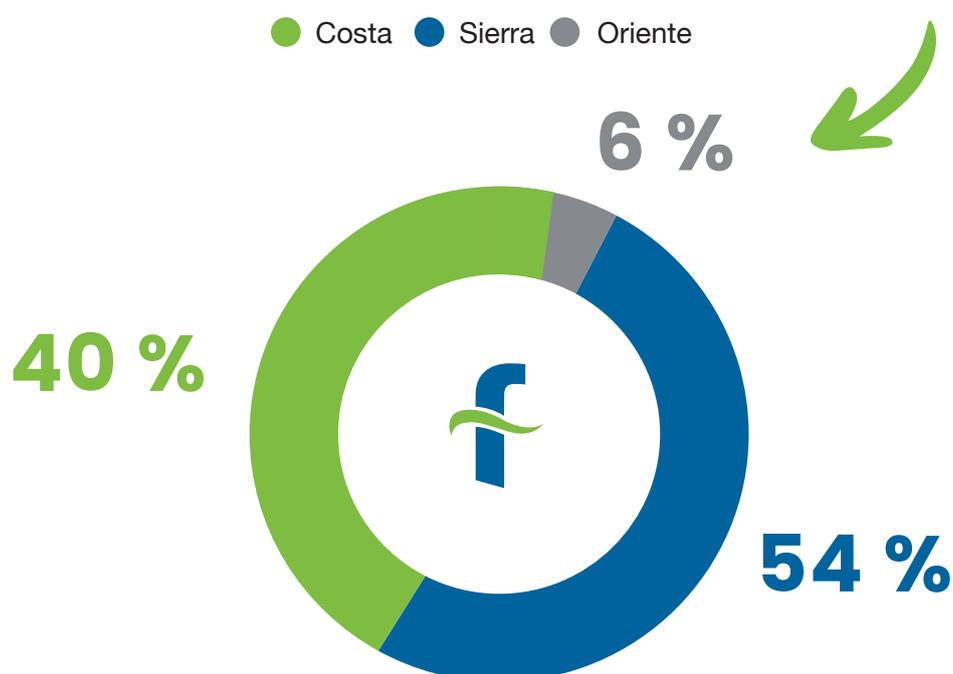
La relación comercial con las organizaciones de la cadena de suministro se basa en una visión de cooperación a largo plazo, buscando que ambas partes obtengan beneficios y generen valor compartido. Estas relaciones están formalizadas a través de contratos alineados con las políticas internas de la empresa y con las normativas vigentes del país.

CLIENTES



En **2024** se atendió, a través de farmacias y tiendas a nivel nacional, a **7 millones de clientes**, distribuidos de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE FARMACIAS Y TIENDAS



Además, mediante los clientes de distribución, se atendió a 2.975 clientes, agrupables en las siguientes categorías:

Canal	No. Clientes
Farmacia independiente	2.043
Farmacia El Descuento	330
Distribuidor y subdistribuidor	122
Clínicas, hospitales, consultorios médicos	113
Otros	367
Total	2.975

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

El esquema de franquicias es un pilar fundamental en la operación de los puntos de venta de Farmaenlace. Durante el año 2024, la empresa renovó este esfuerzo mediante la realización de alianzas estratégicas, así abrió nuevos puntos de venta con marcas innovadoras como Comisariato de Mascotas y Ambiente Gourmet.

Otra de las iniciativas destacadas fue la firma de un convenio con la Fundación Rett, una organización sin fines de lucro líder en Ecuador, dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Su misión es facilitar el acceso a bienes y servicios mediante la gestión de casos, la inclusión económica y social, y el empoderamiento y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. La firma de este convenio representa un hito para Farmaenlace, que renueva así su compromiso con la inclusión y la diversidad.



De izquierda a derecha José Ricaurte, vicepresidente ejecutivo de Farmaenlace; Irene Valarezo, consultora de la Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA); Estéfani Espín, fundadora y presidenta de la Fundación Rett Ecuador; y Jorge Ortiz, presidente ejecutivo de Farmaenlace.

En 2024,
la compañía
alcanzó un
total de



**676 locales
franquiciados**

34 más
que el año pasado

y **493 propietarios franquiciados.**

A continuación, se presenta el detalle por marcas:

PUNTOS DE VENTA POR MARCA DE LOCALES FRANQUICIADOS	
Marcas	2024
Medicity 	53
 farmacias Económicas	597
 SISTEMA PAF	5
 Farmacias El Cisne MEDICINA DE ESPECIALIDAD	5
FARMACORAL FARMACIAS	6
 MASCOTAS [®] Juntos dejando huella	10
Total	676

Locales franquiciados por género del propietario



62 %



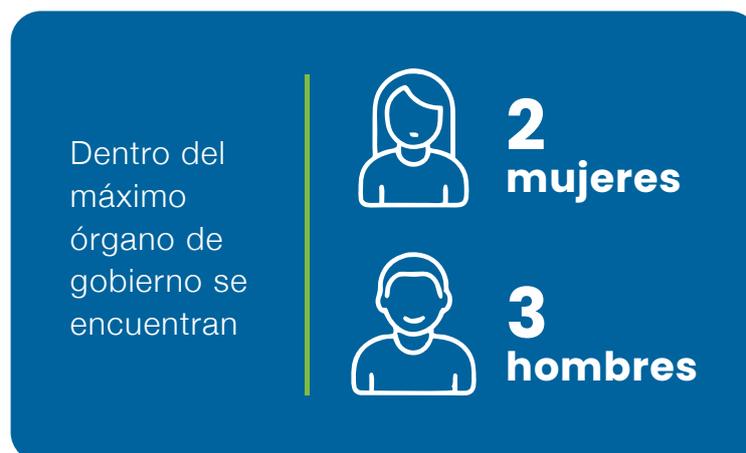
38 %

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-22] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26] [GRI 2-27]

Farmaenlace cuenta con un máximo órgano de gobierno, la Junta General de Socios y un Directorio. Este Directorio está compuesto por cinco miembros. La representación legal de Farmaenlace se ejerce a través de dos presidentes y un vicepresidente ejecutivo.

Los miembros del directorio son independientes en sus decisiones, ya que sus funciones están establecidas en el estatuto de la compañía, asegurando que la toma de decisiones sea independiente, sin ninguna influencia externa ni conflictos de interés.



Los presidentes ejecutivos desempeñan este cargo únicamente dentro de Farmaenlace; sin embargo, son socios de empresas que forman parte del cuadro accionario.

Dentro del estatuto de la compañía se establecen las funciones exclusivas de los presidentes ejecutivos. Estas funciones fueron aprobadas por unanimidad por la Junta General de Socios de la empresa. Si bien es cierto que los altos ejecutivos son representantes de empresas socias de Farmaenlace, estas no representan la mayoría del capital social, por lo que el cargo de presidente ejecutivo se encuentra supeditado a la toma de decisiones de la mayoría de la Junta.

El conflicto de intereses se encuentra mitigado debido a que, si el presidente ejecutivo desea realizar otra función que no se encuentra establecida dentro del estatuto, la mayoría de los socios de la Junta deberá aprobarla.

COMITÉS

Farmaenlace dispone de varios comités, integrados tanto por colaboradores como por miembros del Directorio y encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

Uno de los más relevantes es el **Comité de Gestión de Riesgos del Negocio, compuesto por siete miembros: seis gerentes de área y el vicepresidente ejecutivo**. Este comité se encarga de analizar los riesgos que puede enfrentar la empresa, abarcando tanto impactos económicos como la gestión de estos.

Además, Farmaenlace cuenta con un Comité Paritario, conformado por trabajadores, cuya principal finalidad es evaluar y gestionar los impactos relacionados con la seguridad y la salud ocupacional, contribuyendo al bienestar de los empleados y al cumplimiento de normativas de este ámbito.

GOBERNABILIDAD DE LA SOSTENIBILIDAD

El Directorio delega a la alta gerencia la administración y gestión de los riesgos e impactos de la organización en materia de sostenibilidad y vela por el cumplimiento de las políticas y lineamientos que se han establecido para tal efecto. Sin embargo, en las juntas de socios se tratan los procesos destinados a identificar los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Las decisiones consensuadas en esta instancia de la organización son comunicadas a los líderes de las áreas correspondientes para su ejecución y supervisión mediante los controles necesarios.



Los presidentes ejecutivos o el vicepresidente revisan la eficacia de los procesos de la organización, con base en el plan anual de auditoría de procesos internos.

A través del oficial de cumplimiento, se levanta un listado inicial de los riesgos asociados a cada proceso de la compañía, asignando responsabilidades sobre su gestión. Y mediante el plan anual de auditoría se delega la gestión del riesgo a cada líder de proceso. Los resultados de los levantamientos se informan anualmente a los altos ejecutivos.

Es responsabilidad de los líderes de cada proceso gestionar y vigilar los riesgos, así como establecer un control adecuado. Para ello, la organización asigna los recursos económicos y humanos necesarios.

Además, cada comité de la empresa identifica los riesgos de sus procesos y comparte esta información con el máximo órgano de gobierno. De igual manera, cada área de la compañía puede proponer políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible, los cuales la Junta General de Socios debe aprobar para que entren en vigor. Los procesos con mayor relevancia e impacto para la empresa se presentan al máximo órgano de gobierno, para que revise y tome las decisiones correspondientes.

El área de Contabilidad lideró la actualización del análisis de materialidad de impactos, con el apoyo de un tercero independiente. En el proceso participaron los líderes de las distintas áreas de la organización, así como los presidentes y el vicepresidente ejecutivos.



La Junta de Socios ha delegado el manejo y administración de la empresa a dos presidentes ejecutivos y un vicepresidente ejecutivo según consta en los estatutos.

A su vez estos últimos han delegado funciones a ejecutivos que por su experiencia toman el liderazgo de todos los departamentos de empresa.

JUNTA DE SOCIOS

DIRECTIVOS



Patricio Espinosa Valencia
Presidente Ejecutivo



Jorge Ortiz Cevallos
Presidente Ejecutivo



José Ricaurte Vela
Vicepresidente Ejecutivo

LÍDERES DE DEPARTAMENTOS



Ana Andrade
Legal



Ana Cristina Linares
Talento Humano



Andrea Uquillas
Marketing



Andrés Espinosa
Administración
de Inventarios



Carlos Chiriboga
Operaciones



Dennis Criollo
Inteligencia de
Negocios



Iván Naranjo
Supply Chain



José Dávila
Finanzas



Karla Cevallos
Desarrollo
Estratégico



Lady Reina
Auditoría Interna



Mario Ospina
Implementación
de Proyectos



Marisol Carbo
Sucursal
Guayaquil



Margarita Pilicita
Proyectos y Administración



Miguel Ortiz
Compras



Miguel Pérez
Comercial



Ximena Paredes
Contabilidad

COMPORTAMIENTO ÉTICO

En la organización existen instrumentos internos en los que se reflejan los compromisos y se establecen los valores y la conducta esperada de los colaboradores; por ejemplo, el Reglamento Interno y el Código de Ética, en el que se enfatizan el respeto a la dignidad de las personas y a las condiciones laborales y la prohibición de discriminación por cualquier motivo.

Los documentos y las políticas de este ámbito se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y a las normativas nacionales. Así se establecen principios precautorios para prevenir posibles impactos negativos sobre el medio ambiente y las personas y se adoptan buenas prácticas de cuidado del planeta y las comunidades.

CÓDIGO DE ÉTICA DE FARMAENLACE

Visítalo aquí



En Farmaenlace se evalúan sistemáticamente los riesgos, procesos y controles, para garantizar el cumplimiento de requisitos legales, normativos y operativos en relación con el manual de calidad vigente.



El Código de Ética fue aprobado por la Junta de Socios, mientras que las demás políticas fueron aprobadas por ambos presidentes y el vicepresidente ejecutivos. Todas las políticas están al alcance del personal de la organización. Además, son comunicadas a los colaboradores durante la inducción, es decir, en el momento de su ingreso a la compañía, y a los socios comerciales, cuando suscriben contratos con la empresa.

Los líderes de cada proceso son responsables de aplicar, dentro de la gestión de sus equipos de trabajo, los compromisos establecidos por la organización.

Además, a través del plan anual de auditoría, se verifica que se esté cumpliendo con los compromisos de la organización en los procesos internos, incluso se procura realizar auditorías externas para que un tercero imparcial valide la aplicación de los compromisos. En cuanto a las relaciones comerciales con terceros, proveedores u otras partes interesadas, con quienes los compromisos de la organización están establecidos en contratos o documentos privados, también se realizan auditorías de cumplimiento.

Finalmente, el área de Capacitación Interna brinda formación constante al personal sobre los compromisos y políticas que deben aplicarse en el ejercicio de las funciones.



Farmaenlace cuenta con un **canal de denuncias**, publicado en su página web, a través del cual tanto personas internas como externas a la compañía pueden poner en conocimiento del oficial de cumplimiento conductas contrarias a las aprobadas por las políticas de la empresa. Estas denuncias pueden interponerse de manera identificada o anónima, para que también se solventen o investiguen en confidencialidad.

Visítalo aquí



Durante el 2024, no se registraron casos de incumplimiento ni de la legislación ni las normativas que hayan derivado en multas o sanciones no monetarias. La empresa no ha enfrentado procesos sancionatorios que impliquen consecuencias económicas o no monetarias.

ASUNTOS MATERIALES

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

Este año, Farmaenlace actualizó su análisis de materialidad, mediante el cual se identifican los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas que pueden considerarse producto de la operación a lo largo de la cadena de valor. En la actualización, se priorizaron nueve temas materiales que se reportan en este informe.

LOS PASOS DEL PROCESO SON LOS SIGUIENTES:

- 1** | **Entendimiento del contexto de la organización:** Se analizó el entorno operativo, la estrategia, las normas locales e internacionales que rigen la organización, así como un benchmarking.
- 2** | **Identificación de impactos:** Se examinó la cadena de valor de Farmaenlace y se revisaron distintos estándares, marcos y normas de sostenibilidad: la *Global Reporting Initiative* (GRI), los SASB, el índice de sostenibilidad *Dow Jones*, la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las NEIS, entre otros documentos. Gracias a este paso, se identificaron noventa y un impactos de operación (reales, potenciales, positivos y negativos) que influyen en la economía, el medio ambiente y los grupos de interés, incluyendo los derechos humanos.
- 3** | **Evaluación de los impactos:** Se evaluaron los impactos identificados, mediante los criterios de gravedad y probabilidad. En este paso, también se utilizó la información recabada durante los diálogos con los colaboradores de la organización.
- 4** | **Definición de los temas materiales:** Se clasificaron los impactos en veintidós asuntos materiales.

Como resultado de este ejercicio, se priorizaron los siguientes diez asuntos:

Asuntos	Prioridad
Condiciones laborales	Alta
Dinamización de la economía	Alta
Materiales y empaques	Alta
Privacidad y seguridad de datos	Alta
Relacionamiento comunitario	Alta
Salud y seguridad del consumidor	Alta
Emisiones	Media alta
Gestión de impactos en la comunidad	Media alta
Productos sostenibles	Media alta
Salud y seguridad de los empleados	Media alta

La matriz de materialidad de este año ha cambiado en relación con la de 2023. Los asuntos que ahora se han agregado son: Gestión de impactos, relacionamiento comunitario, productos sostenibles. En cambio, se descartaron los temas siguientes: Comportamiento ético y transparente, Manejo responsable de la cadena de valor, Marketing y etiquetado responsable.



CAPÍTULO

02

NUESTRA CONTRIBUCIÓN
A LA SOCIEDAD

IMPULSO AL DESARROLLO ECONÓMICO

[GRI 3-3] [F1]

El impulso al desarrollo económico es crucial para Farmaenlace. Al hacerlo, la empresa contribuye al crecimiento sostenible, la competitividad y la adaptación a un mercado en constante cambio. Así también mejora su capacidad para generar ingresos, optimizar operaciones, dinamizar la economía del país y ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes. Este enfoque beneficia a la empresa, a sus grupos de interés y a la comunidad en general.



Farmaenlace ha identificado dos impactos positivos clave que ya se están materializando:

- **Mayor competitividad y expansión de mercado:** Farmaenlace cuenta con un desarrollo económico sólido, a partir del cual expande su presencia en nuevos mercados y diversifica sus productos. A través de la inversión en innovación, tecnología, estrategias de marketing y su presencia a nivel nacional, ha logrado fortalecer su marca y la atracción y retención de clientes, asegurando así un crecimiento continuo. Lo que impacta en el crecimiento del rubro en pago de impuestos que viabilizan la gestión de los servicios públicos, los programas sociales y la infraestructura.

- **Generación de empleo y dinamización de las economías locales:** A medida que Farmaenlace se expande, genera más empleos directos e indirectos, fomenta el desarrollo profesional de su personal y contribuye a la economía local mediante el proceso de compras a proveedores y pequeños negocios. Además, genera autoempleo a través de la apertura de puntos de venta y dinamización de las economías locales. Así fortalece a las comunidades y crea un ecosistema comercial más dinámico y sostenible.

Los impactos en materia de desarrollo económico se logran tanto mediante las actividades de la empresa como a través de sus relaciones comerciales. Farmaenlace mantiene relaciones con diversos actores, tales como colaboradores, a quienes les ofrece salarios competitivos y justos; proveedores, con convenios equilibrados; clientes, con precios justos; franquiciados, a quienes considera aliados estratégicos y quienes cuentan con más participación.

Se ha detectado un impacto negativo relacionado con la inseguridad en las comunidades ubicadas en la costa ecuatoriana. Debido a la creciente situación de inseguridad causada por grupos de delincuencia organizada y grupos terroristas durante 2024, Farmaenlace tomó la decisión de cerrar siete puntos de venta de Farmacias Económicas ubicados en zonas de alta peligrosidad. Esta decisión fue tomada para proteger la integridad de los empleados y la seguridad de las operaciones de la empresa.

NUESTRA ESTRATEGIA PARA MITIGAR RIESGOS



Farmaenlace ha establecido un Comité de Riesgos, integrado por las gerencias de Operaciones, TI, Finanzas, Supply Chain, Legal, Auditoría y la Vicepresidencia Ejecutiva. Vela por el cumplimiento de los KPI, la revisión mensual de presupuestos y el seguimiento y análisis de desviaciones.



GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

[GRI 201-1]

VALOR ECONÓMICO GENERADO EN MILLARES

Venta de mercadería



Venta de servicios



Otros ingresos



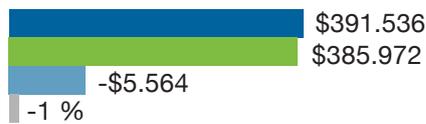
Total



● 2023 ● 2024 ● Variación anual (\$) ● Variación anual (%)

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO EN MILLARES

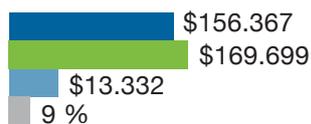
Costo neto de mercaderías



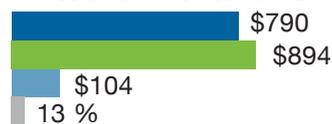
Costo neto de servicios



Gastos operacionales, administrativos y ventas



Contribución a la comunidad



- 2023 ● 2024
- Variación anual (\$)
- Variación anual (%)

Total



VALOR ECONÓMICO RETENIDO EN MILLARES

Concepto	2023	2024
Utilidad por acción	2,27	2,96

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES



- 2023 ● 2024

GESTIÓN CON CLIENTES

[GRI 201-1]

Farmaenlace está comprometida con la salud y el bienestar de sus clientes, garantizándoles un servicio seguro, transparente y de calidad en todas las operaciones. La protección de datos personales, la seguridad de los productos comercializados y la excelencia en la atención son fundamentales en su gestión.



En 2024, la empresa implementó diversas estrategias para fortalecer la confianza del cliente, optimizando sus procesos de privacidad, calidad y seguridad del consumidor. Estas acciones se alinean con los marcos normativos y estándares internacionales que regulan la protección de datos y la seguridad en el sector farmacéutico y de retail.



PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS

[GRI 3-3] [GRI 418-1]

La privacidad y seguridad de los datos son esenciales para Farmaenlace, porque busca la protección de la información sensible de la empresa, los clientes y aliados comerciales, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Ecuador.

Dado que Farmaenlace opera en la distribución farmacéutica y en sectores de salud y bienestar, maneja datos personales y transaccionales que requieren un alto nivel de confidencialidad y seguridad. Con una gestión adecuada de estos datos no solo se reduce el riesgo de intrusiones, ataques cibernéticos y fugas de información, sino que también se fortalece la confianza con los clientes.



Además, al adoptar **medidas de seguridad avanzadas**, la empresa protege su reputación, mitiga posibles sanciones legales y se asegura de la continuidad operativa y la competitividad en el mercado.

En 2024, Farmaenlace continuó fortaleciendo su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, de forma que todas las áreas involucradas en el tratamiento de información sigan protocolos estrictos para la recolección, el almacenamiento y el uso de los datos de los clientes.



ACCIONES CLAVE IMPLEMENTADAS

1

Capacitación especializada para el personal de tiendas, contact center y plataformas digitales, con el fin de reforzar las mejores prácticas en el manejo de datos personales.



2

Actualización del sistema de gestión de datos con herramientas de cifrado avanzado y almacenamiento seguro para reducir el riesgo de accesos no autorizados.



3

Auditorías internas semestrales para evaluar el cumplimiento de los lineamientos de privacidad y seguridad, con indicadores de desempeño.



4

Canales de atención y reporte de incidentes para que los clientes puedan solicitar información o ejercer sus derechos de acceso, rectificación y eliminación de datos personales.



5

Implementación de medidas de anonimización y control de acceso para reducir el riesgo de exposición de información sensible.



6

Monitoreo de actividades para prevenir intrusiones, ataques maliciosos y fugas de información.



Farmaenlace ha designado un delegado de protección de datos para supervisar el **cumplimiento normativo y promover una cultura de seguridad**. La empresa también exige a sus aliados comerciales adherirse a estándares de privacidad y protección de datos para mitigar riesgos en toda su cadena de valor.

Aunque no cuenta con un comité específico, el delegado de protección de datos lidera la implementación de las políticas y controles, con el respaldo de las áreas Legal, Tecnológica, de Operaciones y de Procesos. Además, se realizan pruebas programadas de vulnerabilidad lideradas por el área de Tecnología y Seguridad de la Información, proceso por el que se han detectado brechas y se han aplicado planes de mitigación de riesgos.

Gracias a estas medidas, en 2024 la empresa no recibió reclamaciones respecto a violaciones de la privacidad de datos de clientes, ni se registraron sanciones o advertencias de entidades regulatorias por incumplimientos en la protección de datos.



Cero reclamaciones fundamentadas sobre violaciones de privacidad.



Cero casos de filtración, robo o pérdida de datos.



100 % de colaboradores capacitados en protección de datos.

Para 2025, Farmaenlace continuará fortaleciendo sus sistemas de privacidad y protección de datos, adaptándose a las mejores prácticas y garantizando la confianza de sus clientes a través de las siguientes acciones:



Actualización de la política de protección de datos, con el fin de incluir todas las marcas comerciales de la empresa.



Mejora de las páginas web de la empresa y de sus marcas, para brindar acceso público a la política y permitir a los clientes gestionar su información mediante formularios en línea.



Implementación de herramientas para mejorar la gestión y el gobierno de la información de la empresa y fortalecer la seguridad de acceso mediante firewalls de bases de datos.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR

[GRI 3-3] [GRI 416-1]

El bienestar y la seguridad de los clientes son la razón de ser de Farmaenlace. Por esta razón, la empresa cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad con los productos que comercializa.

Farmaenlace cuenta con una amplia variedad de productos en catálogo. Una proporción de estos puede tener impactos en la salud y la seguridad, por lo que requieren un monitoreo constante.



Los medicamentos (sujetos a fiscalización, venta libre, prescripción, productos naturales y homeopáticos) representan el mayor porcentaje de productos con impacto en salud y seguridad del consumidor **(29 %)**,



seguidos por los **productos de higiene, cuidado personal y belleza (19 %)**,



suplementos alimentarios y alimentos de consumo humano (10 %),



y dispositivos médicos de uso humano (5 %).



Para mitigar las consecuencias, en 2024 se desarrollaron diferentes acciones:

Impactos	Acciones
<p>Efectos adversos de productos en los consumidores.</p>	<p>Capacitación del personal en farmacias y cumplimiento estricto de la normativa sobre la dispensación de medicamentos.</p>
<p>Distribución de productos defectuosos o potencialmente peligrosos.</p>	<p>Verificación de los estándares de seguridad y calidad en los productos vendidos en farmacias.</p>
<p>Intoxicaciones o uso indebido de medicamentos.</p>	<p>Programa de Atención Farmacéutica, enfocado en la educación del consumidor sobre el uso adecuado de productos farmacéuticos.</p>

Farmaenlace como distribuidora y comercializadora de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos enfocados a la salud y el bienestar, cuenta con políticas internas alineadas con la normatividad vigente y, a través del Centro de Distribución y Controles de Calidad, garantiza a la población la disponibilidad y el acceso a productos y servicios eficientes y de calidad.

De igual forma, a través de su operador logístico, transporta los medicamentos y demás productos en vehículos certificados. De esta manera se asegura la conservación de las propiedades químicas y farmacológicas hasta la entrega en los puntos de venta.

La empresa es también consciente de la importancia de gestionar de manera proactiva los impactos derivados de las actividades de los proveedores. A través de la capacitación del personal y el fortalecimiento de controles de calidad durante toda la logística y vida útil de los productos, busca minimizar los riesgos y maximizar los beneficios en salud y seguridad del consumidor.

A través de la Universidad Corporativa Farmaenlace, todo el personal de la organización debe cumplir con los planes anuales de capacitación. La empresa procura de esta manera el desarrollo profesional y el cumplimiento de los procesos en toda la cadena de distribución.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL



Auditorías internas y a los puntos de ventas.



Cumplimiento y mantenimiento de la Certificación BPADT e ISO 9001:2015.



Recepción de reclamos técnicos, enfocados en fallas de calidad e inconsistencias de productos.



Recepción de notificaciones por Farmacovigilancia, enfocados en reacciones adversas por medicamentos.



Atención de reclamos de clientes por servicio por medio del contact center.



Lineamientos que debe cumplir el personal de farmacia para satisfacer las necesidades del cliente.

GESTIÓN DE IMPACTOS Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

[GRI 3-3] [GRI 2-6] [F2]

La gestión de impactos y el relacionamiento comunitario es esencial para que Farmaenlace opere de manera sostenible, fortalezca su reputación y genere vínculos de confianza con las comunidades en las que actúa.

Las acciones de la empresa producen impactos positivos, entre los que se incluyen la generación de empleo, la implementación de tecnología sostenible en el CEDIS, el adecuado manejo de residuos y la educación ambiental. Además, Farmaenlace apoya mejoras en la infraestructura comunitaria y programas para optimizar la educación y la alimentación de personas en situación de acogida, beneficiando tanto la economía como los derechos humanos.

Al mismo tiempo, la empresa gestiona de forma proactiva los impactos negativos potenciales, derivados de sus actividades comerciales, como la acumulación de camiones en horas pico o el ruido ocasionado por el generador eléctrico. Para mitigar estos impactos, Farmaenlace ha organizado los horarios de recepción, aumentando los andenes y ampliando el patio de maniobras. También garantiza un mantenimiento preventivo adecuado del generador.



El compromiso de Farmaenlace se refleja en políticas claras: la empresa responde a las quejas de la comunidad en un plazo de dos días hábiles, analiza y remedia cualquier daño generado por sus operaciones y maneja la información de forma confidencial y transparente. El seguimiento de la eficacia de estas medidas se realiza mediante instructivos operacionales y registros específicos, gracias a los cuales se evalúan y mejoran continuamente los procesos.



Durante 2024, **Farmaenlace reforzó su compromiso con la comunidad**, trabajando con más de treinta fundaciones y organizaciones en su esfuerzo por ayudar a la población vulnerable.

Un hito fue la realización del primer concierto inclusivo junto a la Fundación Edgar Palacios y su orquesta, en el cual participaron destacados músicos con discapacidad. El evento contó con la participación adicional de la Fundación Rett: su fundadora, Estefaní Espín, hizo las veces de presentadora. Este evento reunió a más de quinientas personas de todos los grupos de interés de Farmaenlace, quienes disfrutaron de una experiencia única y significativa.



**CONOCE MÁS
EN ESTE ENLACE**



Visítalo aquí



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD



\$ 890.000 invertidos en la gestión de responsabilidad social en 2024.



Voluntariado y eventos con sentido humano
“Dame Tu Mano Farma”
 en beneficio de más de 800 niños, jóvenes y adultos en situación vulnerable.



Inclusión laboral
 y educación con propósito.



Innovación con impacto: Firma de **convenio para farmacia inclusiva con la Fundación RETT.**



Apoyo integral a más de **treinta fundaciones y organizaciones.**



Evento **“Melodías que Inspiran”**, un homenaje a la inclusión y el talento diverso, con la participación de la Orquesta Sinfónica de la Fundación Edgar Palacios.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

[GRI 3-3]

En Farmaenlace impulsamos el desarrollo, el compromiso y el bienestar de nuestros colaboradores mediante estrategias integrales de atracción, retención y crecimiento del talento. Gracias a este enfoque, generamos empleo directo para más de cinco mil personas y promovemos el emprendimiento a través de más de seiscientas franquicias a nivel nacional, contribuyendo así al desarrollo económico local.

Nuestra gestión se guía por políticas claras y estructuradas, tales como la Política de Atracción de Talento, Compensaciones, Beneficios, Desarrollo, Capacitación, Cultura Organizacional y Comunicación Interna. Estas directrices fortalecen una cultura organizacional centrada en la innovación, la diversidad y el alto desempeño, respaldada por programas de formación continua que potencian nuevas competencias y consolidan nuestro ecosistema empresarial.

Además, fomentamos un entorno laboral seguro, justo e inclusivo, en el que se promueven modalidades de trabajo flexibles, reafirmando así nuestro compromiso con el bienestar integral del equipo humano que hace posible el propósito de Farmaenlace.



Ahora bien, la empresa es consciente de que su crecimiento implica desafíos, como la necesidad de equilibrar la vida laboral y la personal, y el impacto de factores externos, como la delincuencia, todo lo cual puede aumentar la rotación y los costos operativos. Para mitigar los riesgos, Farmaenlace ha adoptado varias medidas; por ejemplo, la ampliación de las oficinas y la reubicación de colaboradores en vacantes. Así mejora las condiciones de trabajo, asegura la estabilidad laboral y evita la pérdida de empleo o el abandono por la delincuencia.

La empresa también implementa procesos de seguimiento mediante indicadores clave. Entonces evalúa aspectos como la rotación de personal, la calidad del proceso de selección, el desempeño, la equidad interna, la competitividad externa, el porcentaje de colaboradores que superan el periodo de prueba, el clima laboral y la satisfacción con los beneficios y eventos. Gracias a esta evaluación constante, ajusta políticas y procesos, optimiza la gestión, y robustece sistemas y tableros de control para la toma de decisiones.

La participación de los grupos de interés ha sido determinante para validar la efectividad de las medidas adoptadas. Ejemplos claros de ello son la implementación de un plan de gestión del cambio para la ampliación de espacios físicos y la rápida reubicación de personal ante riesgos externos. Con estas acciones, Farmaenlace reafirma el compromiso con los objetivos estratégicos, la generación de un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, y la consolidación de la gestión del talento humano como un pilar esencial para la sostenibilidad y el crecimiento continuo.



GENERACIÓN DE EMPLEO

[GRI 2-7] [GRI 401-1] [GRI 401-2]

El equipo de Farmaenlace está conformado por **5.088 personas**, de las cuales el **69 %** son **mujeres**. Además, el **64 %** del personal **se encuentra en la región Sierra**.

La empresa maneja **tres tipos de contrato: fijo indefinido, eventual y emergente**, así como **dos modalidades de jornada laboral: completa y parcial**.



5.088

empleados en el 2024



3.464
mujeres



1.624
hombres



Regiones

Sierra: 3.280
Costa: 1.592
Amazonía: 216

Tipo de contrato por género

Tipo de contrato	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Fijo indefinido	2.999	1.533	3.366	1.600
Eventual	-	-	2	1
Emergente	247	87	96	23
Total	3.246	1.620	3.464	1.624

Tipo de contrato por región

Tipo de contrato	2023			2024		
	Costa	Sierra	Oriente	Costa	Sierra	Oriente
Fijo indefinido	1.374	2.982	176	1.544	3.214	208
Eventual	-	-	-	1	2	-
Emergente	121	184	29	47	64	8
Total	1.495	3.166	205	1.592	3.280	216

Tipo de jornada laboral por género

Tipo de jornada	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Completa	3.177	1.546	3.391	1.546
Parcial	69	74	73	78
Total	3.246	1.620	3.464	1.624

Tipo de jornada por región

Tipo de jornada	2023			2024		
	Costa	Sierra	Oriente	Costa	Sierra	Oriente
Completa	1.493	3.025	205	1.591	3.130	216
Parcial	2	141	-	1	150	-
Total	1.495	3.166	205	1.592	3.280	216

En 2024, Farmaenlace incorporó a

1.379  **nuevos colaboradores** al equipo,

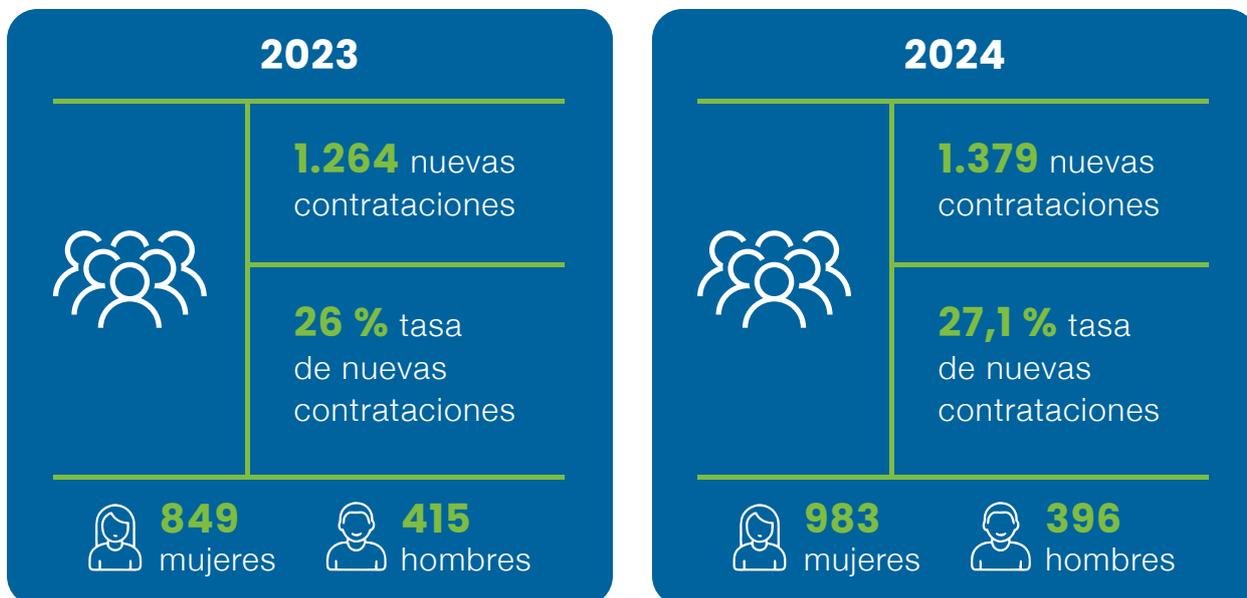
alcanzando una **tasa de contratación** del

27 % superior a la registrada en 2023.



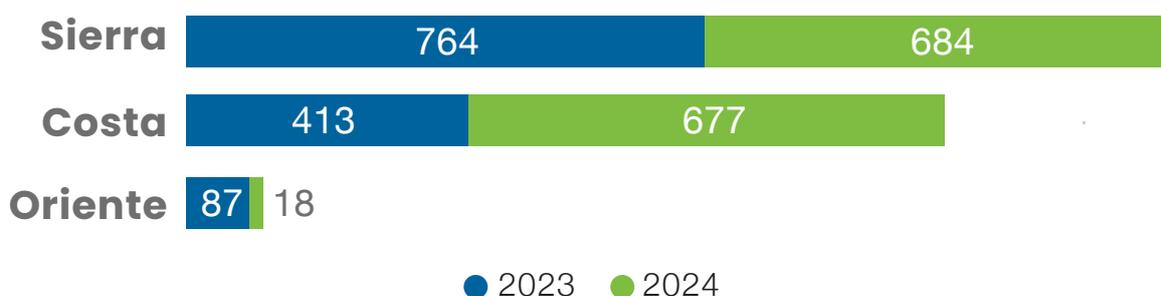
Además, la **contratación de mujeres** creció un **4 %** en comparación con el año anterior.

NUEVAS CONTRATACIONES



	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años
2023	680	571	13
2024	677	684	18

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN



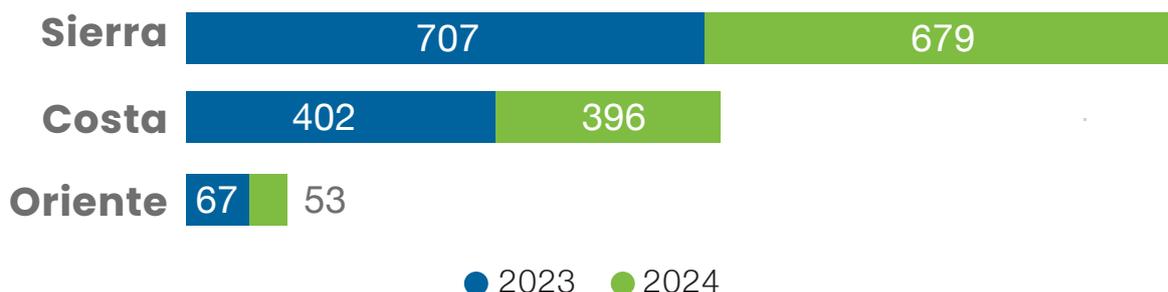
Durante este periodo, la rotación de personal disminuyó en comparación con el año anterior. En total, 1.128 colaboradores dejaron la organización, frente a los 1.176 registrados en 2023.

ROTACIÓN



	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años
2023	532	615	29
2024	429	678	21

ROTACIÓN POR REGIÓN



BENEFICIOS¹

[GRI 401-2]



El bienestar del personal y sus familias es una prioridad, por lo que Farmaenlace ofrece beneficios y programas para promover el equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Algunos de ellos son:



• Crédito Farmaenlace



• Crédito en locales comerciales



• Asistencia financiera



• Convenios con clínicas y médicos de especialidad a nivel nacional y con cobertura anual



• Permisos por cuidado de hijo menor de edad



• Descuento en universidades e institutos



• Servicio legal familiar



• Beneficio escolar y crédito en temporada de clases



• Servicio de celular y planes empresariales



• Movilidad sostenible



• Alimentación



• Servicio de psicología

¹ Farmaenlace establece como ubicación de operaciones significativas a la región Sierra; sin embargo, la organización está proyectando su crecimiento en las otras regiones.

GENERACIÓN DE ENTORNOS LIBRES DE ACOSO Y DISCRIMINACIÓN

[GRI 406-1] [F3]



La organización cuenta con un canal de denuncias y un protocolo de atención ante casos de acoso laboral. Una vez hecha la denuncia, el oficial de cumplimiento la analiza y, si procede, se inicia un proceso de investigación. De ser necesario, el Comité de Ética es convocado para emitir una resolución.

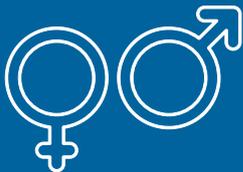
En 2024, se recibió un total de cinco denuncias por acoso. La mayoría de los reportes de acoso laboral estuvieron relacionados con percepciones de actitudes inapropiadas por parte de jefes inmediatos hacia sus equipos. Tras un análisis detallado, se determinó que tres de los casos no cumplían con los criterios de acoso laboral, mientras que dos casos fueron confirmados. La consecuencia de uno de ellos fue la desvinculación del colaborador acusado. Como respuesta, el equipo de Talento Humano implementó un plan de acción enfocado en corregir la conducta del implicado y fortalecer el clima laboral en el área correspondiente.

En cuanto a la denuncia de acoso sexual, luego de una investigación exhaustiva, se tomaron las medidas necesarias para garantizar un entorno seguro, incluyendo la desvinculación del acusado.

Farmaenlace reafirma su compromiso con un ambiente de trabajo respetuoso e incluyente, fortaleciendo día a día sus políticas y protocolos de prevención.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

[GRI 405-1]



Farmaenlace fomenta la equidad de género y la diversidad generacional en todos los niveles de la organización. Aplicamos de forma continua políticas inclusivas y programas de desarrollo que garantizan la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su rol, categoría profesional o edad.

Nuestro Directorio refleja este compromiso: está integrado por un 40 % de mujeres y un 60 % de hombres, procedentes de distintas generaciones, lo que enriquece nuestro liderazgo con perspectivas variadas. En el resto de la organización, contamos con un equipo mayoritariamente femenino y conformado, en gran medida, por profesionales millennial, lo que demuestra cómo combinamos experiencia y dinamismo.

Para seguir impulsando el crecimiento de nuestro talento, disponemos de un programa de trainees que ofrece oportunidades de formación y ascenso sin restricciones generacionales. Además, fuimos una de las primeras organizaciones en Ecuador en implementar un plan estructurado bajo la Ley Violeta, reforzando nuestro compromiso con la inclusión y la protección de los derechos de todas las personas.

Diversidad en el Directorio 2024

	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años
	20 %	20 %
	60 %	-

COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO

Categoría profesional	2023						2024					
	Mayores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Mayores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Auxiliares	94 %	6 %	88 %	12 %	62 %	38 %	95 %	5 %	86 %	14 %	65 %	35 %
Asistentes	29 %	71 %	26 %	74 %	34 %	66 %	27 %	73 %	25 %	75 %	36 %	64 %
Analistas	55 %	45 %	61 %	39 %	63 %	38 %	59 %	41 %	58 %	42 %	67 %	33 %
Coordinadores	48 %	52 %	50 %	50 %	63 %	38 %	24 %	76 %	55 %	45 %	44 %	56 %
Jefaturas	33 %	67 %	32 %	68 %	46 %	54 %	34 %	66 %	30 %	70 %	52 %	48 %
Gerentes	-	-	50 %	50 %	100 %	-	50 %	50 %	38 %	62 %	80 %	20 %
Total	35 %	65 %	32 %	68 %	43 %	57 %	34 %	66 %	30 %	70 %	45 %	55 %

FORMACIÓN Y DESARROLLO

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

Farmaenlace se enfoca en fortalecer de manera equitativa las competencias de todos sus colaboradores. Al contar con una plantilla mayoritariamente femenina, la empresa impulsa el crecimiento de ellas en puestos directivos mediante programas exclusivos de formación para mujeres líderes, como fue el seminario de Marketing emocional y experiencial para mujeres líderes de la escuela de negocios privados IDE *Business School* en Guayaquil.

En el último trimestre del año, la empresa enfrentó una crisis energética a nivel nacional, lo que afectó considerablemente la planificación de la capacitación del equipo operativo. En consecuencia, en 2024 el promedio de horas de formación se vio reducido.

Media de horas de formación al año

Categoría Profesional	2023		2024	
	H	M	H	M
Directivos	13,78	62,00	15,80	27,67
Mandos medios	76,80	76,80	73,82	79,71
Operativos	66,58	66,42	64,47	65,04
Total	68,15	68,07	65,73	67,24



Farmaenlace promueve una gestión del talento basada en principios de objetividad, transparencia y meritocracia. En 2024, el 91 % de los colaboradores fue evaluado, mejorando significativamente frente al 82 % de 2023, lo que evidencia el fortalecimiento de este proceso clave.

Las mejoras se reflejan en todas las categorías, especialmente en personal auxiliar y asistente, donde la cobertura evaluativa creció notablemente. Las personas no evaluadas correspondieron, en su mayoría, a colaboradores con menos de 180 días en la organización o que se desvincularon durante el ciclo.

Nuestro compromiso con fomentar evaluaciones objetivas y estructuradas permite no solo identificar oportunidades de desarrollo, sino también consolidar una gestión basada en el reconocimiento al mérito y en la construcción de una cultura orientada al alto desempeño.



Evaluaciones periódicas de desempeño por categoría profesional

Categoría laboral	2023			2024		
	Evaluados	Sin evaluar	Excepciones	Evaluados	Sin evaluar	Excepciones
Auxiliares	54 %	7 %	39 %	61 %	0 %	39 %
Asistentes	83 %	17 %	0 %	92 %	8 %	0 %
Analistas	94 %	6 %	0 %	93 %	7 %	0 %
Coordinadores	94 %	6 %	0 %	97 %	3 %	0 %
Jefaturas	86 %	14 %	0 %	96 %	4 %	0 %
Gerentes	83 %	17 %	0 %	90 %	10 %	0 %
Total	82 %	15 %	3 %	90 %	7 %	3 %

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

[GRI 3-3]

En Farmaenlace, la salud y la seguridad de los colaboradores es un pilar estratégico para la sostenibilidad, la productividad y la competitividad de la empresa. Este enfoque va más allá del cumplimiento normativo, pues se promueve una cultura de prevención, bienestar e innovación continua.

A través de sus actividades y, en algunos casos, mediante relaciones comerciales estratégicas, la empresa genera impactos positivos: por ejemplo, la creación de un entorno de trabajo saludable y seguro. Las actividades internas, como programas de capacitación, inspecciones de riesgos, auditorías periódicas e inducciones sobre el reporte de accidentes, contribuyen a mejorar la productividad, reducir el ausentismo y disminuir costos operativos.

Por otro lado, el riguroso manejo de residuos, la implementación de planes de mantenimiento de equipos y la capacitación en temas ambientales, realizados tanto internamente como a través de proveedores especializados en el tratamiento de desechos y equipos de protección personal, contribuyen a reducir el impacto ambiental. Además, se gestionan los riesgos potenciales: el incumplimiento normativo o el estrés laboral, entre otros, mediante campañas de psicoeducación, servicios de atención psicológica y el seguimiento continuo de los procesos.

La eficacia de estas medidas se evalúa mediante metas e indicadores específicos, y se han alcanzado resultados destacables: el 100 % en inspecciones, efectividad de la tasa de riesgo, huella de carbono y gestión de residuos, así como un 92 % en los chequeos ocupacionales. Gracias a estos resultados, Farmaenlace demuestra el compromiso y la capacidad de respuesta ante impactos tanto positivos como potencialmente negativos, generados por la naturaleza de sus actividades o por relaciones comerciales. La participación activa del Comité Paritario y la comunicación continua con las gerencias aseguran la incorporación de lecciones aprendidas y la mejora continua.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

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

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se fundamenta en el Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (resolución 957), cumpliendo con las exigencias internacionales y nacionales vigentes².



El 100 % de los empleados (5.088 personas) **y el 100 % de los contratistas** (79 individuos) **están integrados en este sistema.** Además, **el 7 % ha sido evaluado bajo la certificación ISO 9001 – 2015³** (lo que implica la



participación directa de 356 colaboradores del CEDIS) **y 4.833 trabajadores**, equivalentes al 95 %, **se rigen por la normativa de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte⁴.**

Se cuenta con un equipo especializado en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente (SISOA), conformado por profesionales de tercer y cuarto nivel y encargado de analizar y valorar los riesgos en cada área y puesto. Asimismo, se dispone de una herramienta específica para identificar peligros y evaluar amenazas, gracias a la cual se establecen estrategias de control y prevención y se diseñan programas para mitigar los riesgos más significativos dentro de la organización.

2 Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo, Código de Trabajo (Art. 326, 327 y 430-434), Decreto Ejecutivo 255, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo CD 513 IESS, Reglamento (IESS), Acuerdos Ministeriales, Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución (BPD).

3 Por el alcance de la certificación ISO 9001 - 2015, se ha colocado a los actores directos; el 7 % equivale a los actores directos al cumplimiento.

4 Están excluidos indirectamente los colaboradores que no participan en los procesos de almacenamiento o distribución de los productos.

En lo que respecta a la investigación de incidentes o accidentes, el empleado o el superior inmediato notifican a la unidad correspondiente. Posteriormente, el médico ocupacional se comunica con el afectado para coordinar el seguimiento médico y ejecutar la investigación del siniestro, registrando toda la información pertinente.

Los colaboradores pueden notificar cualquier riesgo y peligros a través de los siguientes canales:



FORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN

[GRI 403-5] [F4]

Farmaenlace ofrece a sus colaboradores una formación integral en las mejores prácticas de prevención y bienestar laboral, integrada en su plan de capacitación en seguridad y salud ocupacional. Estas sesiones, impartidas por profesionales certificados por el ente regulador, se realizan en modalidad presencial o virtual, según las necesidades de la empresa y los colaboradores.

Principales temas tratados en 2024:



PROGRAMA NUTRICIÓN SALUDABLE FARMAENLACE

A través de este programa se genera consciencia en los colaboradores sobre hábitos saludables, con el apoyo de un equipo multidisciplinario.



En 2024, **la iniciativa se dirigió a colaboradores con un IMC mayor a 30**, ofreciéndoles evaluaciones médicas, seguimiento nutricional y acceso a tratamiento especializado.



Durante cinco meses, **60 participantes adoptaron cambios positivos en su alimentación y bienestar.** Además, se consolidaron los grupos de apoyo, impulsando transformaciones sostenibles en la salud de nuestro equipo.

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, dolencias y enfermedades en el personal.

Indicadores de lesiones laborales*	2023		2024	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Lesiones por accidente laboral registrables	33	15,24	26	19,56
Lesiones por accidentes con grandes consecuencias	1	-	1	2,00
Fallecidos por accidente laboral	-	-	-	-

Nota: Los principales tipos de lesiones reportadas durante 2024 corresponden fracturas.

*El número de horas trabajadas en 2024 sobre el cual se calcularon los indicadores es 12.134.400. Las tasas se han calculado por cada 200.000 horas trabajadas. Para el cálculo de estos indicadores no se ha excluido a ningún trabajador.

Se registró un accidente laboral con grandes consecuencias, de un contratista, causado por una contusión. En respuesta a los accidentes registrados, se implementaron campañas de comunicación sobre manejo a la defensiva y recomendaciones para una movilidad segura en motocicleta.

Durante este mismo periodo, no se reportaron enfermedades o dolencias laborales. Sin embargo, se mantiene un enfoque preventivo mediante el análisis individual de casos, brindando seguimiento, recomendaciones y restricciones, con el apoyo de especialistas.



CAPÍTULO

03

EL IMPACTO EN EL **MEDIO AMBIENTE**

PRODUCTOS SOSTENIBLES

[GRI 3-3]

Para Farmaenlace la correcta elección de los productos que comercializa es un pilar fundamental en la estrategia corporativa. Para ello toma en cuenta criterios de salud y seguridad de los consumidores y criterios ambientales con los que reducir su huella ecológica.

Los productos con certificaciones ambientales ayudan a promover prácticas responsables en la cadena de suministro de la empresa, al igual que a responder a las demandas y expectativas de consumidores, proveedores y socios comerciales, entre otros grupos de interés.

Farmaenlace reconoce el impacto ambiental inherente a la distribución farmacéutica, especialmente en lo que respecta a la generación de residuos derivados de medicamentos caducados o no utilizados. Su adecuada gestión es crucial para la reducción de residuos, la mitigación de riesgos para el ambiente y la salud, así como para el fortalecimiento de la confianza en la marca, generando valor sostenible a largo plazo.

Otros retos importantes incluyen la priorización de proveedores con certificaciones de sostenibilidad, la necesidad de asegurar la asequibilidad de productos sostenibles, y la importancia de educar a los usuarios finales en la correcta manipulación de productos de precauciones estrictas en el uso y el almacenamiento.



Para mitigar los impactos asociados con los productos, Farmaenlace ha implementado las siguientes medidas:

- **Gestión responsable de residuos de medicamentos caducados:** Farmaenlace se adherirá al Programa de Gestión Integral de Residuos implementado por grandes distribuidores y laboratorios. Esta iniciativa busca garantizar una disposición adecuada de los medicamentos caducados, minimizando los riesgos ambientales y asegurando el cumplimiento de las regulaciones vigentes.
- **Colaboración con proveedores y aliados estratégicos:** La empresa aplica criterios de selección ambiental y establece acuerdos con proveedores responsables que cumplen con estándares o certificaciones ambientales, logrando así una cadena de suministro más sostenible.
- **Educación y concienciación sobre sostenibilidad:** Farmaenlace participa en iniciativas sectoriales destinadas a mejorar la gestión de residuos farmacéuticos. Además, realiza esfuerzos continuos como campañas internas y externas para educar a sus públicos de interés, incluyendo a su personal, clientes y consumidores, sobre la importancia del consumo responsable, la correcta disposición de productos farmacéuticos al final de su vida útil y la correcta gestión ambiental de los empaques.
- **Optimización de materiales y gestión de residuos:** Farmaenlace prioriza el uso de empaques reciclables, la reutilización de cartón en el CEDIS para reducir residuos de embalaje y la entrega de los residuos reciclables a gestores ambientales calificados.

La organización enmarca esta gestión a través de los siguientes procesos:



1

Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiental;

2

Compras de Bienes y Servicios;



3

Servicios Administrativos. Asimismo, ha establecido indicadores y metas en relación con el cumplimiento de las acciones mencionadas.

GESTIÓN DE RESIDUOS

[GRI 306-1]

Tipos de residuo en la cadena de valor

Tipo de residuo	Origen	Descripción
 No peligrosos	Proceso de distribución	Materiales de embalaje y protección como cartón, plástico, papel, <i>pallets</i> .
 Peligrosos	Atención médica al personal	Cortopunzantes, gasas, algodón y otros elementos usados en la atención médica.
 No peligrosos	Proveedores de Farmaenlace	Material de empaque, embalaje, <i>pallets</i> dañados, etiquetas y envolturas.
 Reciclables o peligrosos	Farmacias y centros de salud	Gestión adecuada de productos caducados.

MATERIALES Y EMPAQUES

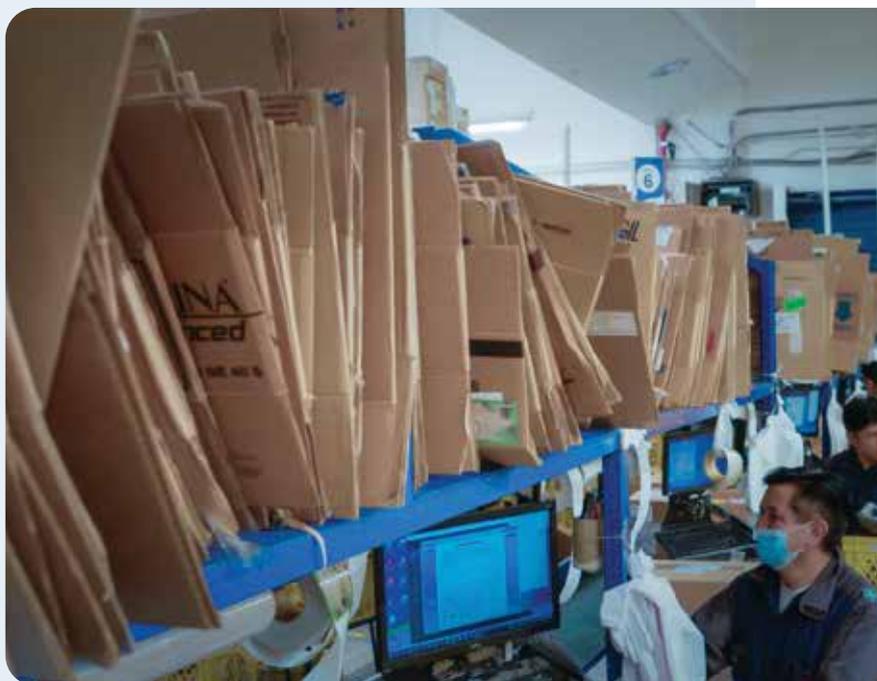
[GRI 3-3] [GRI 301-1]



La gestión de materiales y empaques es fundamental en la operación de distribución farmacéutica de Farmaenlace para asegurar la integridad de los medicamentos, cumplir con las regulaciones vigentes, optimizar la eficiencia logística, impulsar los objetivos de sostenibilidad y satisfacer las expectativas de los clientes.

El manejo adecuado de estos recursos conlleva implicaciones económicas, ambientales y sociales significativas. De hecho, influye directamente en la generación de residuos, el consumo de recursos naturales y la huella ambiental.

A través del CEDIS, Farmaenlace realiza una entrega eficaz y oportuna de los productos, en concordancia con las políticas corporativas, las normativas internacionales y las regulaciones locales, cumpliendo y superando los estándares de calidad definidos por los clientes internos y externos. Además, capacita a su personal para tener una administración eficiente de los recursos y un enfoque de mejora continua integrado en su Sistema de Gestión de Calidad.



En las operaciones de distribución, el cartón es el principal material de empaque. En 2023, Farmaenlace centralizó la gestión de residuos, enviando todo el cartón generado a un gestor externo. En 2024 se optimizó la gestión, de modo que se reutilizó internamente el cartón y se envió a gestión externa solo el material no reutilizable. Así se logró una reducción significativa de los residuos gestionados por terceros.

Se han adoptado medidas específicas para abordar los impactos negativos, incluyendo las siguientes:



Optimización de materiales:
Ajuste en las operaciones para utilizar los materiales de manera más eficiente, reduciendo el desperdicio.



Sistemas de reciclaje:
Implementación de prácticas de reciclaje para gestionar los residuos de empaque.



Mejora operativa:
Innovación y enfoque sostenible para disminuir el impacto ambiental de las actividades.

Material renovable enviado a gestión externa (Kg)

Material	2023	2024
 Cartón	31.102,00	13.562,00

EMISIONES

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

Para Farmaenlace, gestionar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es un aspecto importante de la estrategia corporativa, debido a los efectos en el cambio climático. Asimismo, reducir y mitigar el impacto de la organización es parte del cumplimiento con las normativas vigentes y de la mejora de la eficiencia operativa.

En 2023, la organización estableció su año base con el primer reporte de emisiones. El cálculo de la huella de carbono incluye los principales GEI identificados en las operaciones del CEDIS Llano Grande, las oficinas La Luz y las oficinas Portugal en Quito (CO₂, CH₄ y N₂O).

Para la cuantificación de estas emisiones, se utilizaron los factores de emisión proporcionados por las directrices del IPCC 2006. Las tasas de potencial de calentamiento global (GWP) se basaron en el *Sixth Assessment Report, Working Group 1: The Physical Science Basis* del IPCC. Se aplicó el enfoque de control operacional para consolidar las emisiones y se realizó el cálculo siguiendo los estándares y las metodologías del *GHG Protocol*.

Sin embargo, actualmente las principales fuentes de emisiones se encuentran en la cadena de valor de la organización. Los siguientes procesos son los más relevantes:

- Producción de medicamentos de proveedores que emiten CO₂.
- Transporte de productos desde los laboratorios hasta el centro de distribución.



MEDIDAS DESARROLLADAS PARA REDUCIR EMISIONES



Mantenimiento de vehículos.



Iluminación LED en el CEDIS.



Implementación de paneles solares en el CEDIS.



Sensibilización y capacitación al personal sobre prácticas de ahorro energético.



Programas de reciclaje en el CEDIS.

En Farmaenlace se cuenta con la cuantificación de la huella de carbono y otros indicadores ambientales, también se realizan procesos de auditorías internas y reportes para monitorear los avances y ajustar estrategias cuando sea necesario. Finalmente, otro factor de seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas para reducir las emisiones es el cumplimiento de estándares ambientales y normativas vigentes.

Mediante el proceso de monitoreo y mejora continua, se ha facilitado la identificación de lecciones aprendidas y su correspondiente integración formal en las políticas y objetivos de calidad, así como en los procedimientos operativos. Esta es una forma de asegurar que todas las acciones estén alineadas con la estrategia de reducción de emisiones y adaptadas a las necesidades del entorno operativo.

La alta dirección autoriza la incorporación de la política y los objetivos ambientales, en virtud de los cuales se diseñan medidas de reducción de emisiones.

Total de emisiones por alcance (tCO2e)	2023	2024
Emisiones directas - Alcance 1	3,04	224,01
Emisiones indirectas - Alcance 2	36,27	52,56
Otras emisiones indirectas - Alcance 3	1,55	41,51
Total de emisiones	40,86	318,08

Intensidad de emisiones por alcance tCO2e/empleados	2023	2024
Emisiones directas - Alcance 1	0,0055	0,4073
Emisiones indirectas - Alcance 2	0,0659	0,0855
Total de intensidad de emisiones (CO2e) - Alcance 1 y 2	0,0714	0,4928
Otras emisiones indirectas - Alcance 3	0,0028	0,0675
Total de emisiones (tCO2e)	0,0742	0,5603

Nota: El aumento en la intensidad de las emisiones en 2024 se debe a que en 2023 se midieron menos variables. Además, el mayor consumo de combustible en fuentes fijas, provocado por los apagones, contribuyó a este incremento en 2024. Este año, se midieron todos los meses y áreas.

La intensidad de 2023 se calculó sobre 550 personas y la de 2024 sobre 615 personas.

ÍNDICE
GRI



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso		Farmaenlace Cía. Ltda. 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 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.	
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021	
Estándar Sectorial GRI aplicable		Ninguno	
Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Contenidos Generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes		
	2-1 Detalles organizacionales	Nombre legal: Farmaenlace Cia. Ltda Ubicación matriz: Av. Portugal E12-72 y Av. Eloy Alfaro, provincia Pichincha, cantón Quito.	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Págs. 8 - 9	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Farmaenlace presenta su informe anualmente en el mes de mayo	
	Actividades y trabajadores		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 9, 37	
	2-7 Empleados	Págs. 42 - 43	
	Gobernanza		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Págs. 17 - 20	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Págs. 17 - 20	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Págs. 17 - 20	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Págs. 17 - 20	

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Contenidos Generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Estrategias políticas y prácticas		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Págs. 17 - 20	
	2-23 Compromisos y políticas	Págs. 17 - 20	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Págs. 17 - 20	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Págs. 17 - 20	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Págs. 17 - 20	

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 23	
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 23	
Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 64	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Págs. 64 - 66	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Págs. 64 - 66	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Págs. 64 - 66	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Págs. 64 - 66	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Págs. 64 - 66	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Págs. 64 - 66	
Gestión de impactos y relacionamiento comunitario			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 37	
Gestión del talento humano			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Págs. 42 - 45	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 46	

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Temas materiales			
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 50	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 51	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Págs. 48 - 49	
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 47	
Impulso al desarrollo económico			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 26 - 27	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 30	
Materiales y empaques			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 62	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Págs. 62 - 63	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 61	

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Privacidad y seguridad de datos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 31 - 33	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Págs. 31 - 33	
Productos sostenibles			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 59 - 60	
Salud y seguridad de los empleados			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 52	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 53	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Págs. 53 - 54	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 55	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Págs. 53 - 54	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 57	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 57	

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión
Salud y seguridad del consumidor			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 34	
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Págs. 34 - 36	

Otros indicadores propios de Farmaenlace			
Farmaenlace 1	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.	Págs. 26 - 27	
Farmaenlace 2	F2 Programas de desarrollo comunitario	Págs. 37 - 39	
Farmaenlace 3	F3 Casos de acoso sexual laboral y acoso laboral y acciones correctivas emprendidas	Pág. 47	
Farmaenlace 4	F4 Programas para la prevención y manejo de enfermedades crónicas	Pág. 55	

farmaenlace



@farmaenlace_ec



Farmaenlace



@farmaenlace_ec



www.farmaenlace.com

Medicity

farmacias
Económicas

SISTEMA
PAF

Dífarmes

Farmacias
El Cisne
MEDICINA DE ESPECIALIDAD

FARMAYOR

FARMACORAL
FARMACIAS

MASCOTAS®
Juntos dejando huella

Wellderma

AMBIENTE

Av. Portugal E12-72 y Av. Eloy Alfaro, Quito - Ecuador



(02) 2-993100