



2015 INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

GD
DIFARE
G R U P O

2015
INFORME
DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA Y
SOSTENIBILIDAD

CONTENIDO



Mensaje del
Presidente
Ejecutivo

Pág. 4

2

Relaciones
Transparentes

Pág. 14

1

DIFARE en
Pocas Palabras

Pág. 10

3

Crecimiento
Sostenido y
Rentable

Pág. 22

4

Nuestra Cadena
de Abastecimiento

Pág. 28

5

Previendo
Impactos

Pág. 40

6

La Gente
DIFARE

Pág. 46

7

Compromiso
Social

Pág. 62

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



En Grupo DIFARE, la sostenibilidad es un concepto que está integrado a lo largo de toda nuestra cadena de valor, y sabemos que no todo termina allí. Hay mucho más por hacer.

Este informe se constituye en nuestro tercer esfuerzo por transparentar la operación de Grupo DIFARE hacia los Grupos de Interés y las iniciativas específicas que realizamos con el propósito de contribuir con la salud y bienestar de las personas y así mejorar su calidad de vida.

A lo largo de 31 años, hemos sido una empresa comprometida con la responsabilidad social en toda la cadena de valor. La sostenibilidad es un concepto que va más allá de la retórica para nosotros, por ello hemos trabajado en un modelo, con cuatro ejes fundamentales que buscan dar a conocer aquellos factores que han determinado el crecimiento de nuestra empresa y por los cuales vamos a seguir trabajando de manera ordenada. A ello, iremos

incorporando estrategias, objetivos y tácticas concretas que nos permitirán fortalecer este modelo, e ir adaptándolo a las necesidades que el negocio determine, a las expectativas de los Grupos de Interés, y que contribuya a la comunidad.

Lo queremos así pues somos los gestores en el país de un modelo de franquicias de farmacias del que cientos de familias dependen económicamente, además somos una de las grandes empleadoras del Ecuador y nuestros proveedores confían en nuestras decisiones. Todo lo tomamos con la responsabilidad que amerita.

Uno de nuestros pilares fundamentales son nuestros colaboradores, que forman parte fundamental de esta realidad. Son más de 3,600 personas a quienes consideramos como *la pieza clave* de nuestra organización, que valora además su talento y que ponen lo mejor de sus días para hacer de este país aún más grande, a través de su trabajo diario.

Somos responsables de nuestra “casa común”, el medio ambiente que nos cobija. Por eso, hemos trabajado por potenciar nuestros impactos positivos y mitigar aquellos en los que podemos mejorar. Reconocemos la importancia de cuidar nuestro planeta y nos comprometemos a realizarlo con una gestión amigable con el entorno.

A través de estas páginas queremos compartir nuestras iniciativas con todos ustedes, quienes forman parte integral de esta familia, fortaleciéndonos con su confianza e interés por saber más sobre nuestra empresa. Lo que verán en este informe son los resultados de nuestros mejores esfuerzos por asumir los desafíos a los que nos enfrentamos día a día, siempre teniendo en cuenta que nuestro propósito es brindar bienestar y felicidad a cada una de sus familias.

Carlos Cueva Mejía

ACERCA DE ESTE INFORME

DIFARE presenta su tercer Informe anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, el cual ha sido realizado de conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4 opción esencial, los lineamientos de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, y la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relevantes para la empresa y su giro de negocio.

En estas páginas se comunica la gestión realizada en 2015 en los aspectos económicos, sociales y ambientales, atendiendo a las expectativas de nuestros Grupos de Interés. Buscamos con ello el desarrollo de la organización, de nuestra cadena de valor, y contribuir con la comunidad, en busca de fortalecer al país de una manera cada vez más sostenible.

Para su elaboración se conformó un comité de trabajo constituido por colaboradores de diferentes áreas, quienes se responsabilizaron del levantamiento de la información y la elaboración de este reporte.

Conocer sus opiniones y sugerencias, es importante para nosotros, por ello ponemos a su alcance el siguiente correo: comunicaciones@grupodifare.com



MODELO DE SOSTENIBILIDAD GD

Desde su creación, DIFARE hemos tenido como eje fundamental incorporar prácticas que permitan una relación de ganar – ganar con todos nuestros Grupos de Interés, manteniendo criterios de responsabilidad social dentro de las operaciones con el único y gran propósito de mejorar la calidad de vida de todos aquellos que son impactados por nuestra gestión.

Este año hemos querido plasmar en cuatro ejes fundamentales nuestro modelo de sostenibilidad, el cual ha sido trabajado en base a las expectativas de nuestros Grupos de Interés, y con el objetivo de velar por el bienestar de todos los que conformamos esta empresa.



Para DIFARE apostar por la sostenibilidad también es una forma de contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), publicados por las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Para nosotros, los temas como asegurar una vida sana y promover el bienestar, el cuidado de la naturaleza y la promoción del trabajo decente son objetivos que los tenemos claros y a los que nos sentimos llamados a contribuir.

DIFARE contribuye a:

- **#3:** Salud y Bienestar
- **#8:** Trabajo decente y crecimiento económico
- **#12:** Protección y consumo responsable
- **#17:** Alianzas para lograr objetivos

COMPROMISOS 2016:

- A toda nuestra cadena de valor, aplicar la Brújula de los ODS a través del SDG Compass, que es una herramienta para colocar la sostenibilidad como centro de nuestra estrategia de negocios.
- Definir cuáles son los ODS a los que aportamos y las acciones concretas con las cuales lo hacemos.



“La responsabilidad y el compromiso social demostrados por el Grupo DIFARE los ha convertido en un aliado estratégico de la Prefectura del Guayas en la atención al valor más importante que tiene la provincia: su gente.

Para la Prefectura han sido de gran ayuda las donaciones de medicinas y botiquines de primeros auxilios a nuestras Escuelas de Fútbol, el más grande semillero futbolístico del Guayas y un programa formador de buenas personas, donde se educan más de 8.500 niños y adolescentes.

Igual de loable es el auspicio de DIFARE a La Hora del Planeta, un evento global que ha sido abandonado en el país por la Prefectura del Guayas, para concienciar sobre la urgente necesidad de cuidar nuestra casa global”.

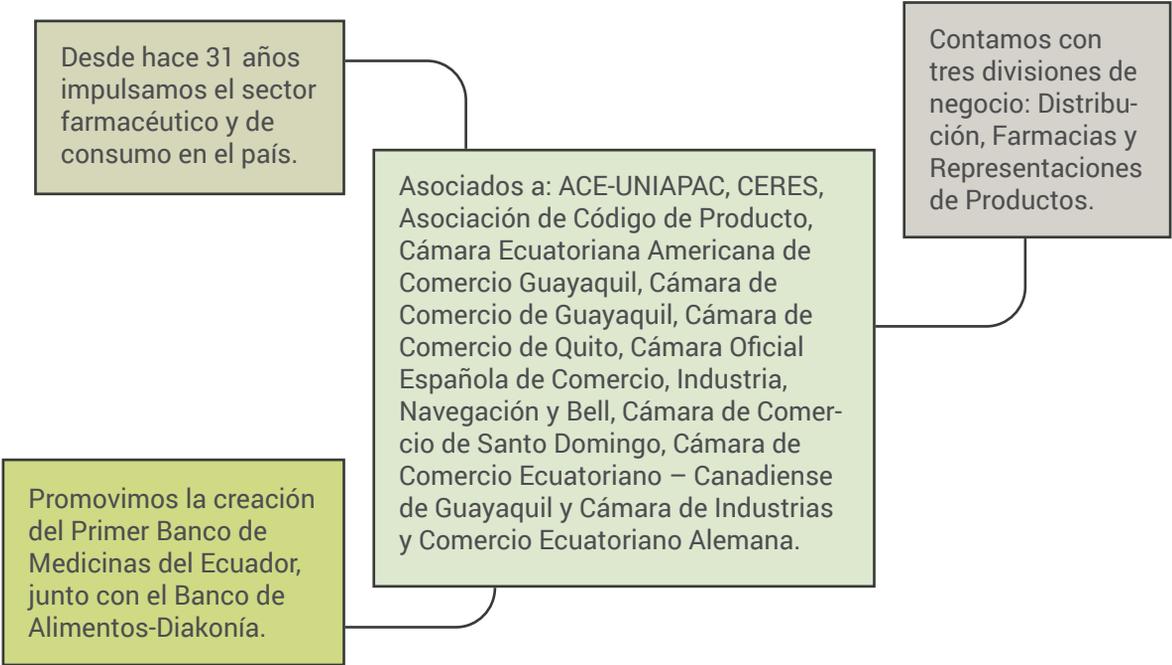
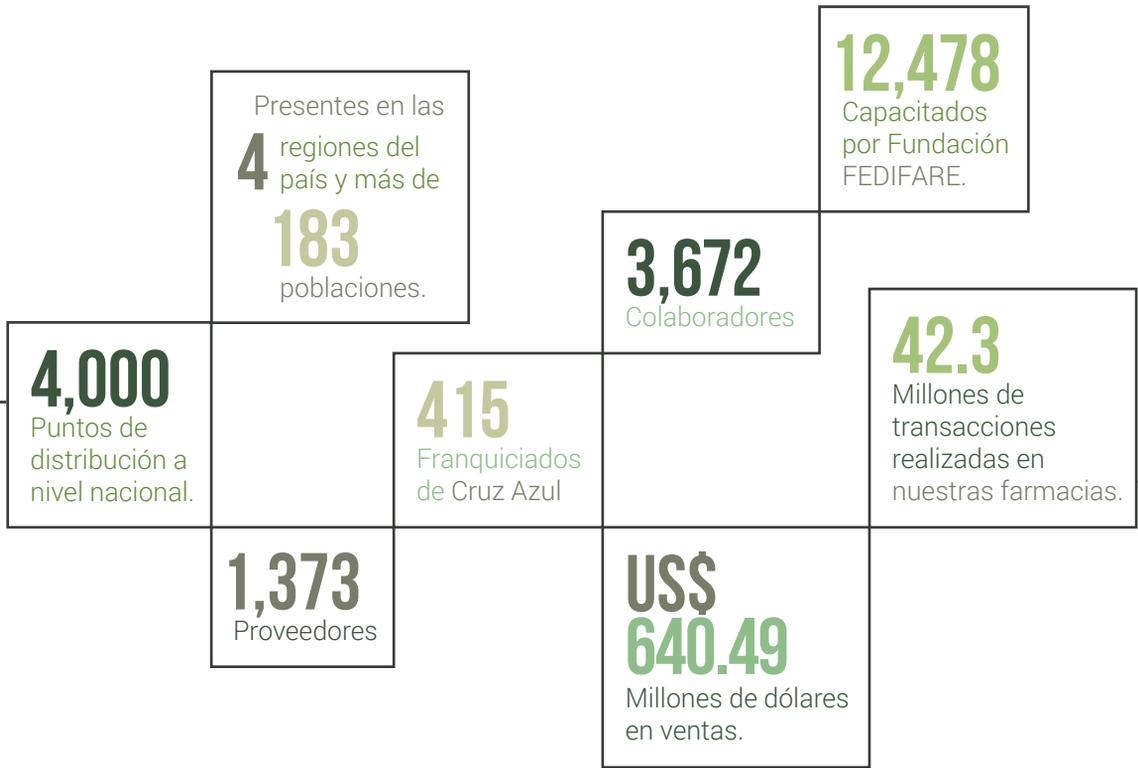


JIMMY JAIRALA
Prefecto del Guayas

1

DIFARE EN POCAS PALABRAS APORTAMOS SOSTENIBLEMENTE AL CRECIMIENTO DEL PAÍS





PERFIL DE LA COMPAÑÍA

PROPÓSITO:

Mejorar la calidad de la salud y el bienestar de las personas, contribuyendo al sector farmacéutico y de consumo.

VISIÓN:

Seremos una Corporación Internacional, integrada en el sector de la salud, con competencias de clase mundial, comprometida con el éxito de nuestros clientes y el bienestar de la comunidad.

VALORES:

- Excelencia en el Servicio
- Compromiso con la Comunidad
- Iniciativa
- Orientación al Consumidor
- Rendición de Cuentas
- Desarrollo de colaboradores

MODELO OPERACIONAL

OFICINA MATRIZ

Directorio, Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Internacional, Vicepresidencia Corporativa, Divisiones y Áreas de Soporte.

OFICINA REGIONAL QUITO

Jefatura Regional y Áreas de Soporte

OFICINA SUCURSALES

Cuenca, Santo Domingo, Ambato, Portoviejo, Santa Elena, Los Ríos y Machala.

COLABORADORES

3,672 a nivel nacional
4% con capacidades especiales.

DISTRIBUCIÓN

Centros de Distribución:
Guayaquil y Quito

Sub Centros: Cuenca, Quito Centro y Guayaquil.

FARMACIAS

982 Farmacias Cruz Azul
66 Pharmacy's
88 Farmacias Comunitarias

REPRESENTACIONES

71 productos OTC
(Over the Counter)
95 marcas de productos farmacológicos para tratar enfermedades.

DIFARE EN LOS PRIMEROS LUGARES

DIFARE ha logrado posicionarse entre los primeros lugares de los principales rankings del país. Esto demuestra una sólida gestión corporativa, destacada ampliamente, la que ha sido reconocida en diferentes medios de comunicación como:



*FE DE ERRATAS: En el Informe de 2014, se mencionó que aparecimos en el puesto 12 del Ranking 1.000 empresas de la Revista Ekos, sin embargo hubo un error, pues aparecimos en el puesto 13 de ese ranking.

2

RELACIONES TRANSPARENTES GOBIERNO CORPORATIVO, GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD



CUMPLIMOS

El gobierno corporativo empezó a sesionar desde 2015.

CONTAMOS

con diversos canales de diálogo para conocer las expectativas de nuestros Grupos de Interés.

Seguimos los lineamientos de la guía GRI-G4 para definir la materialidad de los temas a reportar: revisión, identificación, evaluación y priorización.

Realizamos un estudio de materialidad, alcanzando a todos nuestros Grupos de Interés para conocer su opinión, expectativas y temas que consideran relevantes para la sostenibilidad de DIFARE.

Tenemos una relación de confianza y apertura con nuestros *Stakeholders*.

Buscamos reflejar la ética y la transparencia en nuestra gestión: el Directorio toma las decisiones referentes a los temas corporativos y las líneas estratégicas.

GOBIERNO CORPORATIVO

Sabemos que el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo es el resultado de la coherencia con los valores de la empresa, junto con la ética y decisiones estratégicas fundamentadas en la sostenibilidad.

Por ello, aseguramos la transparencia en nuestra gobernanza, con integridad en todos los niveles y en las relaciones con nuestros Grupos de Interés.

ÓRGANOS Y FUNCIONES DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo cuenta con los siguientes órganos de dirección:

1. La Junta General de Accionistas.
2. El Directorio y los responsables de los Comités Permanentes que ayudan a gestionar y garantizar a los accionistas, inversores y consejo de administración el correcto desempeño accionario y cumplimiento de las normas establecidas.



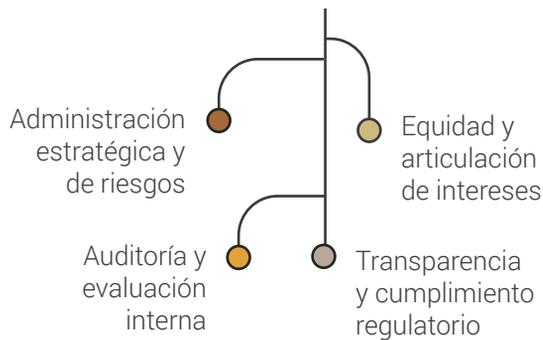
Julio Ocaña Moreira, Vicepresidente Ejecutivo Áreas Corporativas;
Fernando Cueva Mejía, Vicepresidente Ejecutivo Cadena de Suministro;
Fausto Ruiz Donoso, Vicepresidente Ejecutivo Negocios Internacionales.

INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN

17

3. La Presidencia Ejecutiva, que se encarga del manejo de la empresa cuenta con un Comité Ejecutivo conformado por los Gerentes de las tres divisiones: Distribución, Farmacias y Representaciones de Producto. Además participan el Vicepresidente Ejecutivo Cadena de Suministro, Vicepresidente Ejecutivo Áreas Corporativas y Vicepresidente Ejecutivo Negocios Internacionales.

FUNCIONES DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE DIFARE



Fundamentados en las normativas dispuestas por parte de las autoridades competentes, actualizamos constantemente los procesos de nuestros establecimientos donde prestamos servicios para el sector farmacéutico y de consumo, manteniendo un desempeño responsable, velando por un cumplimiento y regulación en coordinación con el área de auditoría interna, que nos ayuda a la prevención y a la mejora continua.

Adicional a ello, la utilización del *Balance Scorecard* nos permite tener una planificación estratégica y usarlo como herramienta para dirigir los esfuerzos de nuestro personal, canalizar sus recursos, y en definitiva tomarle el pulso al estado de salud de la corporación y al desempeño global de la empresa, acorde a nuestra visión, lo cual nos ayuda a tomar medidas correctivas en caso de ser necesario.

Reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la integridad de nuestra gestión, en 2015 firmamos un convenio de ética con la Superintendencia de Control del Poder del Mercado.

COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para DIFARE es fundamental conocer cómo se sienten nuestros Grupos de Interés con respecto a la empresa, y esforzarnos para tratar de cumplir con sus expectativas. Los canales de comunicación utilizados para cada uno nos permiten establecer un diálogo permanente y abierto, en el cual podemos conocer sus principales ideas, opiniones, inquietudes y sugerencias.



ESTUDIO CON GRUPOS DE INTERÉS

19

A inicios de 2016, culminamos un sondeo con Grupos de Interés sobre diferentes temas de prioridad para la compañía. Nuestros estudios con periodistas, miembros de Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), proveedores de servicios y productos, colaboradores, clientes y franquiciados, han contemplado, encuestas, entrevistas y grupos focales.

Una importante muestra de entrevistados nos permitió contar con información relevante sobre temas destacados de

distintos aspectos de la empresa en el ámbito social, económico, laboral, regulatorio. Asimismo identificamos la necesidad de crear espacios de diálogo con nuestros Grupos de Interés, para que puedan conocer detalles de iniciativas nuestras, como por ejemplo el Banco de Medicinas, que dentro del estudio fue una de las acciones que más llamó la atención.

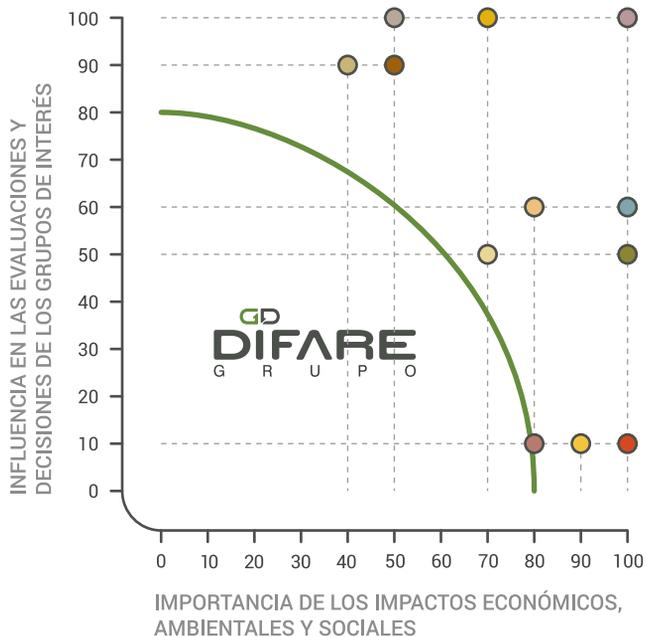


G4-26, G4-27

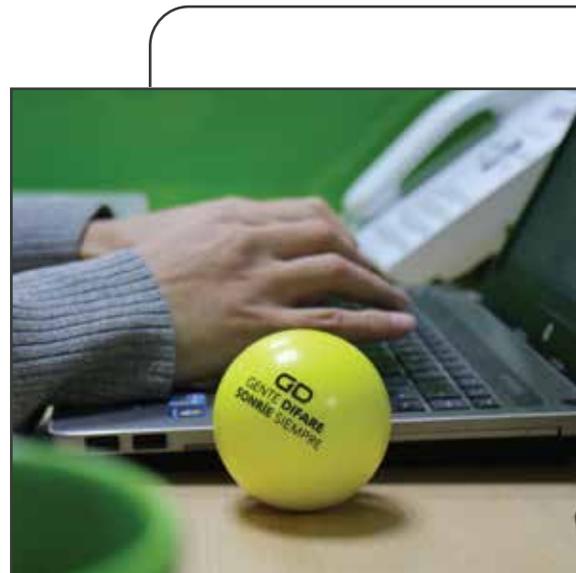
LOS ASPECTOS MATERIALES DE DIFARE

Siguiendo los pasos propuestos por la Guía de la GRI-G4 para la elaboración de memorias hemos identificado los asuntos relevantes para el informe de este periodo, se ha evaluado su materialidad y se han priorizado los contenidos de acuerdo a cada aspecto referido. Los resultados de la materialidad se reflejan a continuación:





- Precios y relación con el consumidor
- Comunicación con proveedores
- Comunidades locales
- Relación trabajadores y dirección
- Seguridad y salud en el trabajo
- Energía y agua/ efluentes y residuos/
- Seguridad y salud de los clientes
- Etiquetado de productos y servicios
- Cumplimiento regulatorio ambiental
- Práctica de adquisición de producto (venta)/ evaluación práctica laborales proveedores (servicios)
- Presencia en el mercado
- Desempeño económico/ Impactos económicos indirectos/ empleo



3

**CRECIMIENTO
SOSTENIDO Y RENTABLE
RESPONSABILIDAD EN LO ECONÓMICO**





Hemos invertido

89.9%

más en mejora-
miento operacional.

8.20%

de incremento en
aporte al fisco.

US\$ 640.49

millones en ventas.



El mercado farmacéutico experimentó una contracción financiera; no obstante DIFARE registró un crecimiento de 8% en sus ventas.

Crecemos con solidez y rentabilidad, nuestros accionistas siguen invirtiendo en la empresa.

Emitimos nuestro segundo programa de papel comercial por US\$ 20 millones.

Aportamos activamente a dinamizar la economía del país.

DIFARE EN CIFRAS

En DIFARE seguimos creciendo, y con nosotros lo hacen nuestros franquiciados, colaboradores y proveedores; aportando de forma concreta a la economía de nuestro país.

Una muestra de la buena marcha de la institución, es que nuestros accionistas decidieron realizar un aumento de capital para fortalecer la estructura patrimonial de la empresa, demostrando su confianza y compromiso con la compañía. Es por ello que el dividendo recibido por ellos tuvo un descenso significativo en 2015.

RUBRO	VALORES 2014 US\$	VALORES 2015 US\$
Ingresos	592,529,907.17	640,497,884
Pagos Accionistas (dividendo)	6,623,681.73	2,775,682.73
Pago impuesto a la renta - SRI	3,868,401.56	4,185,585.55
Pagos entidades y municipios	12,216,025.42	16,035,754.33
Inversiones para el mejoramiento operacional	782,694.52	1,486,495.13

*Fuente: Información financiera auditada 2015



NUESTROS PROVEEDORES

En 2015, debido a nuevas normativas en la comercialización de productos y precios, el mercado creció por debajo de años anteriores especialmente en el último trimestre del año; sin embargo nuestra empresa creció considerablemente con respecto a 2014 debido a un buen manejo operacional.

Se han realizado inversiones por más de US\$ 1,4 millones destinadas a la apertura de nuevos puntos de ventas a nivel nacional y el cambio de formato de las Farmacias Cruz Azul a autoservicios. De esta forma, generamos nuevas plazas de empleo y permitimos que más personas puedan acceder a medicinas, productos y servicios con los que pueden mejorar su calidad de vida.

NUEVA EMISIÓN DE PAPEL COMERCIAL

En el segundo semestre del 2015 emitimos nuestro Segundo Programa de Papel Comercial por US\$ 20,000.000 obteniendo nuevamente una calificación de riegos AAA-. Cabe mencionar que este programa despertó una vez más el interés de inversionistas, lo que permitió colocar la totalidad de la emisión, demostrando la confianza en la solidez y resultados de DIFARE.

La relación con los más de 1,300 proveedores de nuestros productos y servicios para la venta y consumo interno se fortalece año a año, compartiendo la idea de un ganar-ganar en los negocios y procurando optimizar la gestión con ellos. Hemos generado un desarrollo integral que unifica la estrategia de relacionamiento de todas las áreas de la empresa en los diferentes canales que atendemos.

Otro logro importante del área fue la ampliación del acuerdo de alianzas de distribución con los laboratorios farmacéuticos Pfizer y Alcón, y la consecución de nuevos acuerdos con otros similares que son claves en el mercado.

Además se estableció un nuevo modelo de administración de espacios de exhibición por categorías de productos en los locales de nuestros franquiciados, con énfasis en el autoservicio como innovación en la gestión de este sector. DIFARE cuenta en total 26 categorías de productos de consumo.

COMPRAS *

	2014	2015
LOCALES	US\$ 463.94	US\$ 491.25
EXTERIOR	US\$ 28.81	US\$ 134.13

*En millones de dólares

NUESTRAS FRANQUICIAS AVANZAN

Nuestros franquiciados siguen desarrollándose gracias a una apuesta firme por su fortalecimiento y la confianza en un modelo de negocios sostenible que continúa en franco crecimiento. Con nuestras marcas Farmacias Cruz Azul y Farmacias Comunitarias, brindamos bienestar y un servicio de calidad a los ecuatorianos y promovemos a los pequeños y medianos emprendedores a lo largo del país.

La marca Cruz Azul, cerró 2015 con 415 franquiciados y un crecimiento económico del 5%. Existen 982 farmacias a nivel nacional con ese distintivo, que atienden a 183 poblaciones a nivel nacional.

Evolución de las Farmacias Cruz Azul

2014	2015
958	982

Farmacias Comunitarias, cerró el año con 88 locales y un crecimiento económico del 1.07%. Disminuimos en número de farmacias, debido a la evolución de algunas hacia Cruz Azul debido a una estrategia de mercado que respondía mejor a dicho cambio en sus respectivas localidades.

Evolución de las Farmacias Comunitarias

2014	2015
94	88



"En los 5 años que tengo como Franquiciado de Farmacias Cruz Azul, DIFARE ha sido nuestro principal socio y aliado comercial. Gracias a su excelencia en servicio de alta calidad y calidez que ha cubierto necesidades y superado las expectativas de sus clientes tanto internos como externos, hemos logrado en conjunto un crecimiento interesante dentro de la industria farmacéutica de Milagro, aportando de esta manera a nuestra ciudad con mayores fuentes de empleo y seguridad para nuestras familias."



DAVID MONTENEGRO
Propietario de Mayorfarma -
Franquiciado Cruz Azul Milagro

"DIFARE ha sido y es, un socio estratégico de Nestlé Ecuador con el cual hemos podido tener un crecimiento continuo y sostenible en el tiempo, asegurando que juntos brindamos a las familias ecuatorianas productos de la mejor calidad a nivel mundial. Hemos visto de cerca el crecimiento que Grupo DIFARE ha tenido en estos años, siendo la perseverancia y alto desempeño pilares fundamentales para alcanzar sus logros y objetivos."

Como socios comerciales compartimos principios éticos de negocio, coincidimos en el fomento de la industria local, en brindar productos y servicios de calidad, en la generación de empleo y sobre todo coincidimos en trabajar juntos por el desarrollo sostenible del Ecuador."

El crecimiento de un país empieza por una buena alimentación desde la niñez, y DIFARE seguirá siendo clave para que nuestros productos líderes estén disponibles para los consumidores ecuatorianos, como una pieza clave en la construcción de un mejor Ecuador."

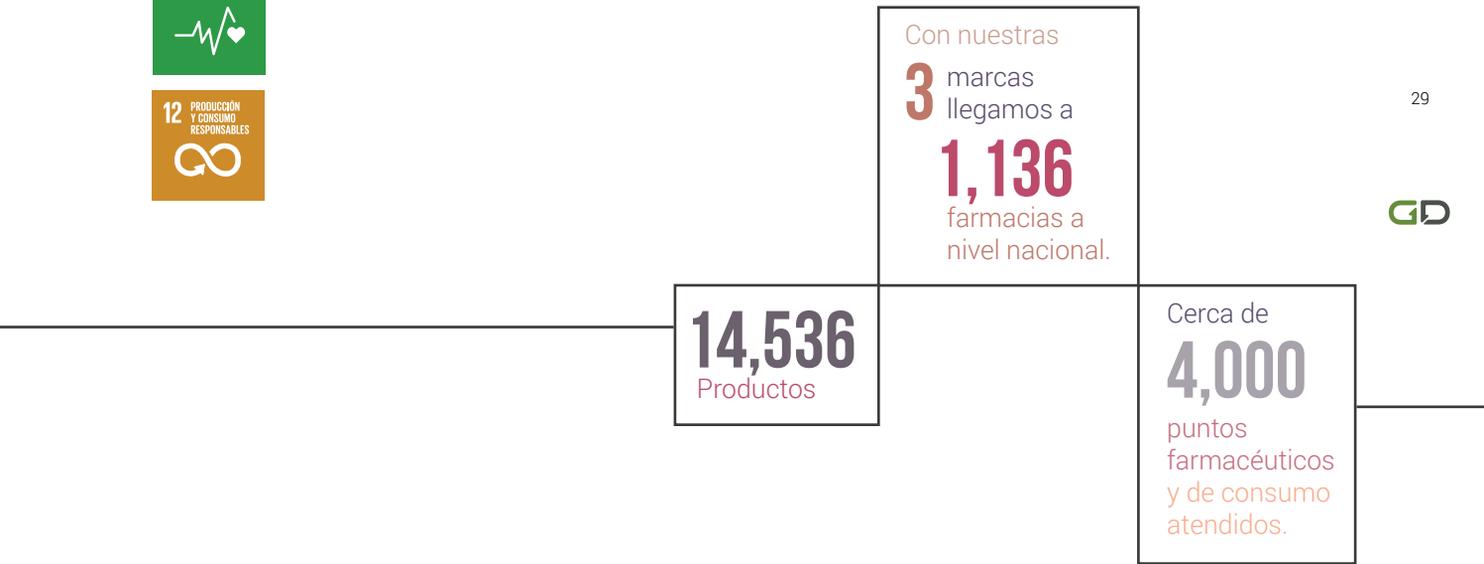


RODRIGO CAMACHO
Presidente de Nestlé Ecuador

**NUESTRA CADENA
DE ABASTECIMIENTO
RESPONSABILIDAD SOBRE NUESTRAS FARMACIAS,
PRODUCTOS Y SERVICIOS**

4





Se incorpora la marca Love&Care a la línea de OTC.

88 locales de Farmacias Comunitarias: buscan ser el referente del mercado en medicamentos genéricos.

Invertimos en la ampliación de la cámara de frío de las bodegas de Quito.

Más del 75% de farmacias Cruz Azul pertenecen a franquiciados.

DIVISIÓN DISTRIBUCIÓN

El extremo cuidado que debemos tener en el manejo de nuestros productos nos impulsa a seguir invirtiendo recursos en el mejoramiento de nuestra división de Distribución. En 2015, ampliamos la cámara de frío en la Bodega de Quito, para productos termolábiles, es decir, aquellos que pueden sufrir alteraciones por acción del calor. Adicional a ello, se habilitó un tercer nivel para despachos.

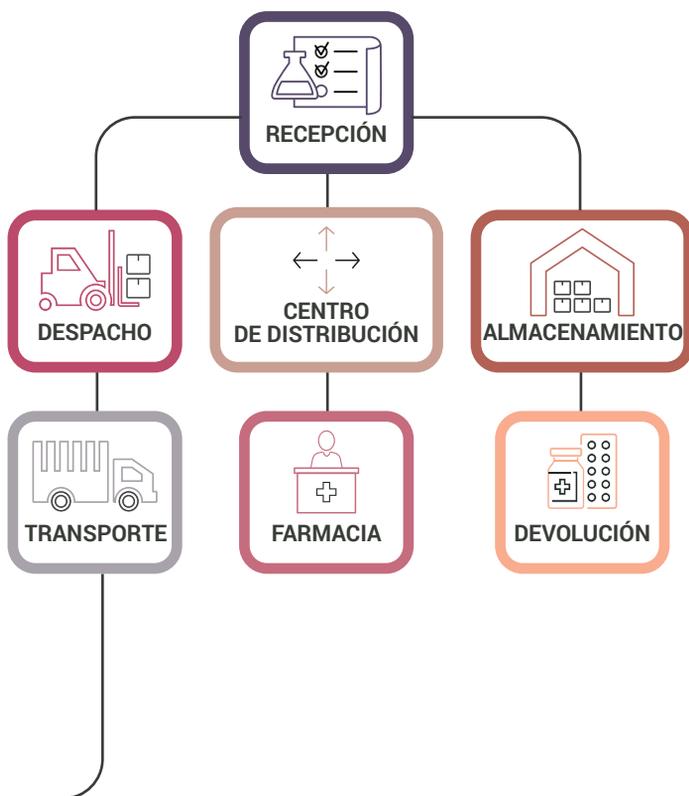
Continuando con nuestro proceso de mejora continua en el área, implementamos un sumario de registros y procesos referentes a las normativas establecidas en el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte.

También se instalaron nuevos equipos de automatización, que cuentan con sistemas de enfriamiento *back up* que comienzan a funcionar cuando los operativos presentan algún inconveniente en su marcha. Cuentan además con sistemas de alarmas para conservar temperaturas de 2°C a 8°C en las cámaras de frío.

Llegamos a cerca de 4,000 puntos farmacéuticos y de consumo, abarcando las 4 regiones del país con nuestro sistema de distribución.



GESTIÓN RESPONSABLE EN NUESTRA CADENA DE VALOR



1. Recepción: Con el uso de balanzas, lectores de códigos de barra y etiquetas de identificación se aplica técnicas de muestreos de calidad para la revisión física de cada producto. Se reponen productos en caso de que existiesen novedades que se detecten en el proceso previo al almacenamiento, y la inspección del estado de cada unidad de transporte previo a la recepción.

2. Almacenamiento: Con la maquinaria adecuada se rotula el producto para conocer al detalle su ubicación.

3. Despacho: Se asegura que durante el *picking* los productos no sufran deterioro con la identificación de código de barras se asegura el destinatario.

4. Transporte: Uso de *coolers*, pilas refrigerantes, equipos de medición de temperaturas. Unidades de transporte que cumplen con mantenimientos periódicos, y que están debidamente capacitados a todos los niveles.

5. Devolución: Somos responsables y sostenibles con los productos que comercializamos, y por ello cumplimos con las normativas de la Ley Orgánica de Salud, en particular cuando corresponde retirar medicinas y productos en general, para luego ser devueltas al proveedor para su gestión final.

DIVISIÓN FARMACIAS

COMPROMISO CUMPLIDO:

Buenas prácticas de Almacenamiento:

- En el 2015 se reforzó la formación respecto del Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte a todo el personal de la unidad logística de Quito y Guayaquil. También se instruyó al personal en temas como: Manipulación, embalaje y custodia de la cadena de frío en productos termolábiles; manipulación de productos controlados, cuidado e higiene personal.

Nuestro modelo de negocio inclusivo y solidario brinda oportunidades de desarrollo a pequeños y medianos empresarios farmacéuticos, que nos ha llevado a liderar el primer modelo de franquicias del Ecuador, el cual sigue alcanzando mayor cobertura a nivel nacional.

FARMACIAS CRUZ AZUL: EXPANSIÓN SOSTENIDA

Nuestros franquiciados son parte fundamental de nuestro negocio, por ello Farmacias Cruz Azul continúa su expansión y progreso. Además seguimos trabajando por ofrecer siempre Excelencia en el Servicio, que es un valor que vivimos a diario. En 2015, se inició el proceso de conversión de farmacias a autoservicios, llegando a 54 en total, iniciativa contemplada dentro del plan de inversiones de la compañía.

Farmacias Cruz Azul cuenta con **415 franquiciados, 982 farmacias que atienden a 183 localidades. Más del 75% de las farmacias pertenecen a franquiciados emprendedores y ahora 54 de ellas funcionan en el formato autoservicio. Alcanzamos a nuevas poblaciones tales como: Mocha, Catamayo y Santa Isabel.**



	2014	2015
NÚMERO DE LOCALES	958	982
ALCANCE DE POBLACIONES	180	183



33

15 años trabajando por nuestros franquiciados

En abril de 2015, se realizó nuestra ya tradicional convención de franquiciados, en su cuarta convocatoria, una muestra del compromiso constante de DIFARE con ellos. Más de 400 dueños de farmacias independientes de diferentes ciudades del país se reunieron para discutir nuevas formas de mejorar su negocio y locales, en un ambiente especial por motivo de los 15 años de Farmacias Cruz Azul.

FARMACIAS COMUNITARIAS: UN REFERENTE EN GENÉRICOS

Nació con el objetivo de tener mayor alcance en segmentos de la población donde era difícil el acceso. Pero con el paso del tiempo, la marca se ha constituido en una opción para el emprendedor, que quiere incursionar en el mercado, con el respaldo de una compañía con experiencia que además lo capacita, y acompaña en su gestión.

En 2015, con la intención de posicionar la marca entre los clientes, Farmacias Comunitarias renovó su imagen. También amplió su *stock* de productos genéricos para fortalecer esta oferta en el mercado.

COMPROMISO CUMPLIDO:

Campaña sobre el emprendimiento de los franquiciados Cruz Azul:

- Con la campaña “Lo positivo llega a todos lados”, en la que se mostró los logros alcanzados por los franquiciados de esta marca, se buscó evidenciar que ellos son el pilar fundamental de nuestra operación, su vocación de ayuda a la comunidad, los beneficios del ahorro y la variedad de productos, así como su cercanía, confianza con el cliente y la cobertura nacional que brindan.

La marca Farmacias Comunitarias tiene presencia en varias ciudades, y en zonas rurales, ofreciendo cercanía y precios bajos. A 2015, cuenta con 88 locales ubicados en 83 localidades del país, principalmente en Guayas, Los Ríos, Sucumbíos, El Oro, Manabí y Orellana.

Acciones para seguir creciendo

Entre las diferentes actividades que se realizaron para los franquiciados de Farmacias Comunitarias, está la implementación en las farmacias de un nuevo software administrativo para mejorar el desarrollo del negocio, lo que a su vez representa mejoras en los servicios para el consumidor final.

Otra importante iniciativa es el "Plan de Medicación Programada Comunitaria", que ofrece medicinas recetadas al cliente, a precios económicos y al alcance de su mano.

A fines de 2015 se inauguró la primera Farmacia Comunitaria con el nuevo enfoque de liderazgo en genéricos, logrando una gran acogida entre los clientes de estos establecimientos.



PHARMACY'S: SALUD Y BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

La marca continúa posicionándose como una de las principales cadenas de farmacias en el país, destacándose por la variedad de sus productos y servicios, así como por la satisfacción que brinda a los clientes, superando sus expectativas.

En 2015 los centros de salud denominados Medimás que se ubicaban al lado de los locales, fueron cerrados para acatar disposiciones regulatorias.

	2014	2015
NÚMERO DE LOCALES	94	88*

*El número de Farmacias Comunitarias disminuyó debido a que muchas migraron hacia la Franquicia Cruz Azul, debido a una estrategia de mercado que respondía mejor a dicho cambio en esas poblaciones.

	2014	2015
NÚMERO DE LOCALES	65	66
ALCANCE DE POBLACIONES	10	11

EN LAS REDES

Nuestras marcas se han destacado por la cercanía con sus clientes. Una muestra de ello ha sido nuestra participación en las redes sociales, lo que nos permite estar atentos a sus inquietudes.

En el ranking general de marcas en Facebook de la empresa *SocialBakers**, Farmacias Cruz Azul pasó a la posición 47 (en 2014 figuraba en el puesto 52), siendo líder en la categoría de Farmacias. Por otro lado, en el mismo ranking en la categoría de *Retail*, Farmacias Cruz Azul se ubicó en el puesto 5, escalando dos posiciones, y Pharmacy's por su parte ingresó posicionándose en el puesto 12.

Desde el 2015, para continuar interactuando y estar más cerca de nuestros clientes, Pharmacy's y Farmacias Cruz Azul abrieron sus cuentas de Instagram, para mantenerlos al día en sus promociones, novedades, tips e información acerca de salud y bienestar.

**SocialBakers es una plataforma usada por agencias para analizar, medir y comparar el éxito de las distintas campañas de mercadeo en redes sociales. Además es número uno a nivel mundial en referente a métricas globales de estadísticas en redes sociales.*



SERVICIOS QUE CUIDAN LA SALUD

PLAN DE DOSIS PROGRAMADA

El plan de dosis programada tiene como objetivo ayudar a quienes sufren de alguna patología o dolencia, a completar su tratamiento con descuentos especiales y/o bonificaciones en las medicinas que deben consumir con frecuencia. El Plan es parte de los beneficios que ofrecen los programas de fidelización CruzAmigo y Círculo Pharmacy's de las cadenas Farmacias Cruz Azul y Pharmacy's respectivamente. Más de 440 productos para tratar cerca de 58 enfermedades, son parte del portafolio en este Plan.

En 2015 se contó con 166,735 colaboradores afiliados a este sistema, pertenecientes a 426 empresas del país.

CRÉDITO EMPRESARIAL

Es un servicio que ofrecemos para colaboradores de otras empresas a nivel nacional, el cual les permite acceder a un crédito corporativo en consumo de medicinas y productos, con cobertura a nivel nacional, en nuestras cadenas de Farmacias Cruz Azul y Pharmacy's.



DIVISIÓN REPRESENTACIONES DE PRODUCTOS

37

SERVICIO AL CLIENTE

Somos una empresa que trabaja para sus clientes, por ello continuamente buscamos innovar para seguir mejorando nuestra atención y servicio. De esta manera nuestros clientes – es decir, las farmacias franquiciadas, independientes y el consumidor final – podrán estar siempre satisfechos.

Implementamos nuevas líneas de atención, que se especializan en la inscripción en el Círculo Pharmacy's y en Plan de Dosis programada, cumpleaños del mes, entre otros. Para pedidos a domicilio de Pharmacy's contamos con líneas telefónicas y de Servicio al Cliente, así como una aplicación móvil para una mejor atención. Mantenemos nuestros canales de comunicación las 24 horas al día, durante toda la semana, a través del Contact Center y de nuestros correos electrónicos:

soluciones@pharmacys.com.ec y

soluciones@farmaciascruzazul.com



PRODUCTOS OTC: OFRECIENDO SOLUCIONES INTEGRALES

El compromiso con nuestros consumidores es ofrecer soluciones integrales para aliviar sus dolores, brindar bienestar y mejorar su calidad de vida. Durante el 2015, expandimos nuestro portafolio OTC (Over The Counter) hacia el cuidado de la piel, relanzando la marca Love&Care.

El portafolio de productos está conformado por 71 productos divididos en 36 de Consumo, 6 Multivitamínicos, 12 en la categoría de Gastrointestinal y las 17 mencionadas en la línea de Love&Care. Entre los más importantes están: Mentol Chino, Nodor, Menticol, Nodorex, Vaporex, Lacteol, Hepagen, Ton was, Mixavit, Kurador y Nodor.



G4-PR3, G4-PR9

Como parte de nuestro cumplimiento de la normativa legal y los requerimientos de la entidad reguladora que es la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), comunicamos a los clientes los beneficios de los productos, así como la información relacionada al uso, posibles contraindicaciones, formas de aplicación, cantidades, entre otros, en las etiquetas.

PRODUCTOS FARMA: EXCLUSIVOS PARA TRATAR ENFERMEADES

Manejamos 95 marcas con 157 presentaciones de laboratorios con presencia a nivel mundial como son: Julpharma, SunPharma (exRanbaxy), Chiesi, Innotech, EMS, Newport y Stein.

Comercializamos productos Cardiológicos, Respiratorios, Analgésicos, Disfunción Eréctil, Vitaminas, Antibióticos, Digestivos y Odontológicos.

Entre las principales marcas están Iso-primosine, que cuida de enfermedades virales y respiratorias, tenemos también Mebo, para quemaduras, este producto también contamos con la representación para América del Sur, Centroamérica y México. Entre nuestras marcas farma están: Atrolip, Taxanid, Contiflo, Cipran, Clavoxine, Paralgen, Flebodia, Apevitin, Protón, Caverta, entre otros.



“En el negocio de farmacia tenemos ya 21 años trabajando con DIFARE y 5 años con Farmacias Comunitarias, ya que siempre me dieron su apoyo para poder continuar desarrollándome junto a mi familia. Con el apoyo y el asesoramiento de su personal y la aplicación de sistemas, hemos logrado que los clientes también confíen en los servicios profesionales que ofrecemos”.



MIRIAN CABEZAS
Propietaria Farmacias
Comunitarias

“Para Bayer es muy grato mantener una importante relación comercial con el Grupo DIFARE, una de las cuentas claves más importantes en el país, con capital 100% local, que impulsa al sector farmacéutico de Ecuador.

Bayer y Grupo DIFARE comparten una relación profesional basada en la integridad del negocio, compromiso, confianza, transparencia y respeto; cuyo objetivo común es impulsar una mejor calidad de vida de las familias ecuatorianas.

Bayer, que Hace Ciencia para Una Vida Mejor, expresa su respeto a Grupo DIFARE por su gran trabajo, que ha permitido mejorar la calidad de la salud de la comunidad. Además, extiende su sólido compromiso por seguir siendo parte del crecimiento de éste importante grupo y continuar trabajando en equipo para brindar bienestar a los ecuatorianos.”

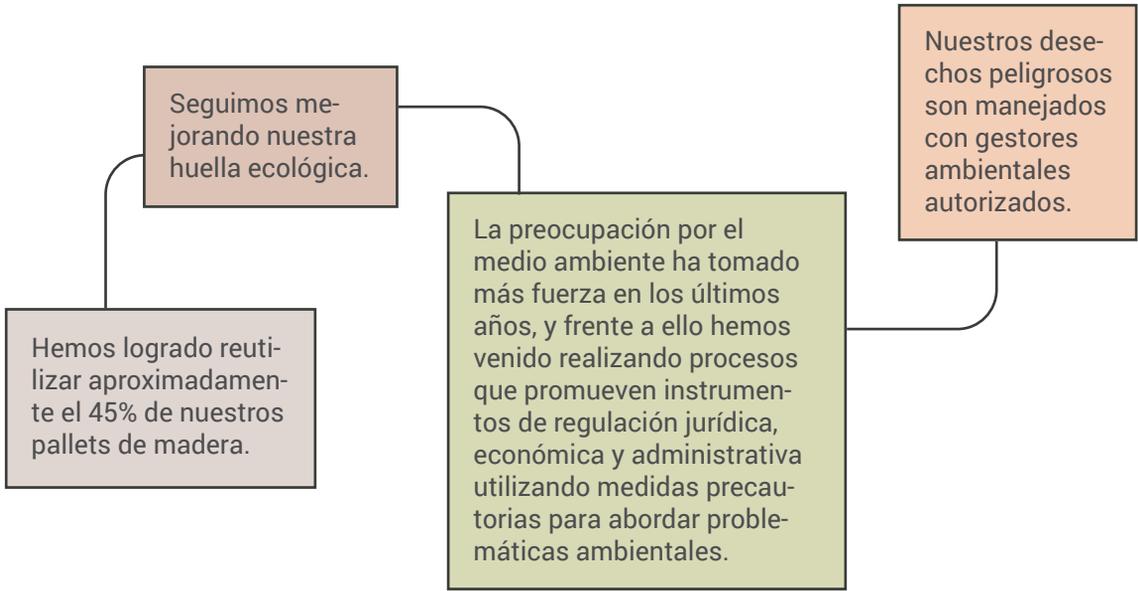


JUAN JOSÉ BANDERA
CDH Consumer
Health Bayer Ecuador

5

PREVIENIENDO IMPACTOS RESPONSABILIDAD CON EL AMBIENTE





NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Una organización responsable enfoca su actividad de tal forma que potencia sus impactos positivos y mitiga los negativos, mejorando su competencia y sostenibilidad. En DIFARE, reconocemos la importancia de cuidar nuestro planeta, y nos comprometemos a realizarlo con una gestión amigable con el entorno.

Los principales ámbitos de nuestra acción son:

1. Consumo de recursos: debemos utilizar y gestionar con eficiencia nuestro consumo de energía eléctrica, que aumentó en el último período debido al cambio de formato de algunos locales de Cruz Azul hacia autoservicio, lo cual motivó la instalación de nuevos equipos de climatización; sumando el incremento de la tarifa en aproximadamente 22%. De la misma forma, el agua debe tener un uso responsable, pues su uso también creció.

Consumo de agua (m³)

2014	2015
42,536	45,607

Consumo de energía (en millones de KWH)

2014	2015
12.6	15.2

Participamos en la Hora del Planeta, promoviendo la iniciativa en oficinas y locales de farmacias.



En vista de ello, hemos generado algunas iniciativas importantes que buscan implementar buenas prácticas ambientales, entre las que destacamos el reemplazo del 100% de las luminarias de nuestro edificio administrativo de Guayaquil, por luces LED. En 28 localidades hemos iniciado también el reemplazo de luces en nuestras farmacias.

- Los pallets de nuestras bodegas al término de su vida útil entran en un proceso de recuperación con la finalidad de reutilizar la mayor cantidad.
- Contamos con una mejor gestión de residuos en los consultorios de medicina ocupacional de la empresa.

2. Generación y gestión de residuos:

Nuestro objetivo es minimizarlos en todas nuestras actividades: tanto los peligrosos como los no peligrosos. Además de que buscamos gestionar los que se producen de la forma menos dañina posible, cumpliendo con la normativa ambiental vigente. Nuestro principio rector apunta al tratamiento desde la fuente hasta la disposición final de los residuos. Por ello realizamos las siguientes acciones:

- Manejo responsable de nuestros desechos peligrosos y los reciclables con los respectivos gestores calificados.
- Integración interna a los procesos, que se refiere a la optimización de materiales, uso de recursos que provienen del reciclaje.

Desechos comunes

MATERIALES	TON 2014	TON 2015
Papel/Cartón	87.60	214.86
Madera	27.18	7.75
Plástico	76.71	19.62
	191.49	242.23

Con respecto al incremento de cartones entre los desechos comunes, se realizó un diagnóstico ambiental en la bodega de Guayaquil, y se detectó que hubo un aumento, debido a gestiones propias de la operación de la compañía. Adicional a ello, algunas gavetas plásticas que estaban en mantenimiento y no han podido ser utilizadas han requerido ser almacenadas en cartones.



Desechos peligrosos y especiales

MATERIALES	TON 2014	TON 2015
Hospitalarios	19.55	0.54
Lámparas Fluorescentes	12.53	1.21
Medicamentos caducados	49.30	7.26
Otros (fuera de especificaciones, etc.)	33.83	7.47
Chatarra electrónica	-	1.33
	115.21	17.81

En el año 2014, la anterior bodega que funcionaba en el sector de Valle de los Chillos se trasladó a la zona industrial "Pifo", y lo cual implicó un proceso de mudanza que incluyó el retiro de residuos peligrosos y no peligrosos, así como lámparas fluorescentes, materia prima caducada, baterías de vehículos y demás.

3. Sensibilización ambiental: La formación es clave para que la empresa pueda mejorar continuamente su comportamiento ambiental. Las herramientas se basan en la información, educación y comunicación.

- *Concienciación a niños sobre el recurso agua:* Dentro de los vacacionales que se realizan con los hijos de colaboradores del área logística, se dictó una charla ambiental sobre el cuidado del agua dirigida por Interagua.
- *Ahorro de recursos:* El Boletín GD trasladó su formato a digital, generando de esta manera una reducción cercana a un 50% en cuanto al uso del papel. Imprimiéndose únicamente 2,100 ejemplares para colaboradores de Logística y Farmacias.

TRANSPORTE

Parte importante de nuestro servicio, requiere del transporte de los productos. Es por ello que trabajamos continuamente para reducir el impacto ambiental de nuestra flota de camiones propia (que cuenta con 14 unidades), y la tercerizada (60 camiones), con el fin de seguir generando bienestar a nuestros clientes, pero también al medio ambiente y la sociedad.

Consumo de combustible flota de camiones propios (consumo en dólares de Galones Diesel)		Consumo de combustible flota de camiones tercerizados (consumo en dólares de Galones Diesel)	
2014	2015	2014	2015
\$84,555	\$84,400	\$582,272	\$581,000



CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL

Nuestras actividades logísticas se desarrollan en complejos industriales adecuados para nuestros procesos. Basados en el marco regulatorio y atentos a las revisiones de los entes de control, nos enfocamos en aquellos centros de trabajo con mayor impacto ambiental. Durante el año 2015 no se han presentado multas o sanciones por incumplimientos en la normativa vigente.

COMPROMISOS 2016:

- Continuar con la regularización ambiental de los centros de trabajo de DIFARE, en cumplimiento con la normativa ambiental y local.
- Realizar un diagnóstico del manejo de los residuos no peligrosos y peligrosos.
- Trabajar conjuntamente con proveedores para la gestión adecuada de desechos peligrosos y especiales, en cumplimiento con el principio de responsabilidad compartida.

COMPROMISOS CUMPLIDOS:

Informar y comunicar los beneficios del cuidado al ambiente.

- Se incrementaron las campañas internas ambientales para fortalecer la cultura de buen trato al ambiente.

La 1ra Feria Ambiental en DIFARE

- En el mes de junio, en conmemoración del "Día Mundial del Medio Ambiente", se efectuó la 1era Feria Green DIFARE. Esta iniciativa buscó concienciar a los colaboradores y a las empresas aledañas de buenas prácticas para el cuidado y protección del ambiente.

Impulsamos la participación de franquiciados en actividades ambientales

- Con gran éxito participamos en la iniciativa "La Hora del Planeta".

6

**LA GENTE DIFARE
RESPONSABILIDAD CON
NUESTROS COLABORADORES
Y SU BIENESTAR LABORAL**





3,672

Puestos de trabajo generados.

Oportunidades equitativas:

50.08%

del personal es femenino.

71.09

Horas/hombre de capacitación.

Más de

2,000 jóvenes entre

18 Y 35 años

se desempeñan en DIFARE.

Nuestras colaboradoras crecieron en número, en un 8%.

Novedades en la comunicación interna de DIFARE: Conversión de boletín a versión digital, difusión de noticiero mensual Flash GD, uso de redes sociales con marca Grupo Difare, que va orientado a los colaboradores, con el objetivo de reforzar su sentido de pertenencia al compartir fotos y videos de las actividades de la empresa.

Nuestro personal de Santo Domingo, fue el que registró mayor aumento, debido a la apertura de nuevos puntos de venta.

Retenemos nuestro talento y damos oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa.

GENERAMOS EMPLEO

Somos una de las mayores empresas empleadoras del Ecuador y cada año seguimos brindando más puestos de trabajo para los ecuatorianos. Ser parte de DIFARE es una ventaja competitiva para los que forman parte de esta compañía y así lo demuestra el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores.

DIVISION	2014	2015
Corporativo	324	323
Cruz azul	1,609	1,695
Dires	62	18
Distribución	614	693
Pharmacy's	733	790
Representacion	167	136
Segufar	18	17
Total general	3,527	3,672

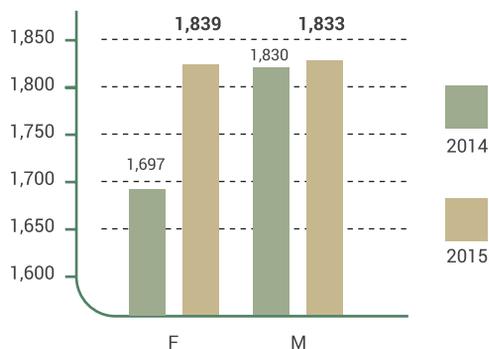
Crecimos un 4.1% en generación de empleo

Trabajar en DIFARE es una oportunidad única y que es altamente valorada en el mercado. El buen clima organizacional y el alto sentido de pertenencia de nuestra gente, hace que muchas personas quieran unirse a nuestra organización y que nuestras cifras reflejen un bajo índice de rotación.

En 2015 se incorporaron 145 personas a nuestra empresa. Las Divisiones con mayor crecimiento fueron Cruz Azul, Pharmacy's y Distribución. Cabe destacar además que el número de mujeres se incrementó en un 8% en comparación con el período anterior, alcanzando el 50.08% de personal del género femenino en la empresa.

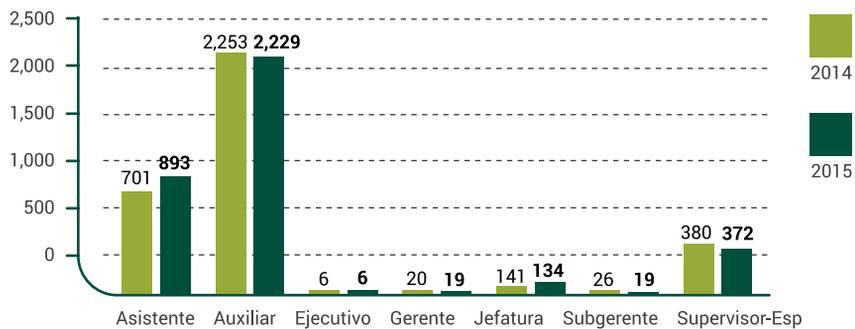
La mayoría de colaboradores que salieron de DIREs pasaron al área de Tecnología de DIFARE. La disminución de 31 personas que salen de División de Representaciones pasaron a formar parte de otra empresa del Grupo, respetando su antigüedad.

Colaboradores por género



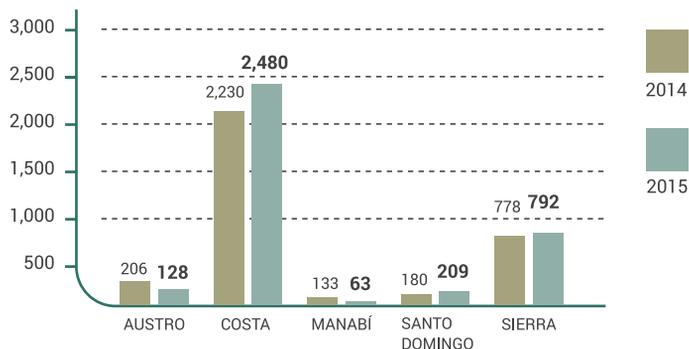


Colaboradores por niveles



Brindamos oportunidades a profesionales en diversos ámbitos. De manera particular, hemos tenido un incremento en la contratación de asistentes en un 27%, de este porcentaje 35% son de género femenino y 15% masculino.

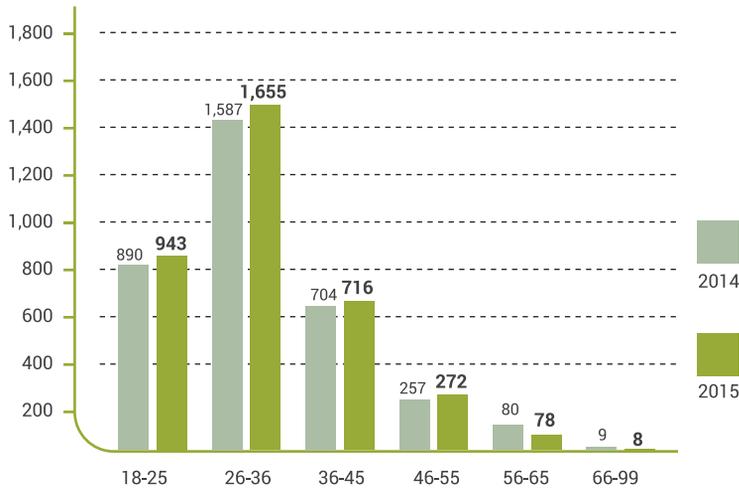
Colaboradores por región



Se incrementó personal en las regiones Costa, Santo Domingo y Sierra. La región que tuvo mayor incremento de colaboradores fue Santo Domingo con un 16%, debido al incremento de puntos de venta en esta provincia.

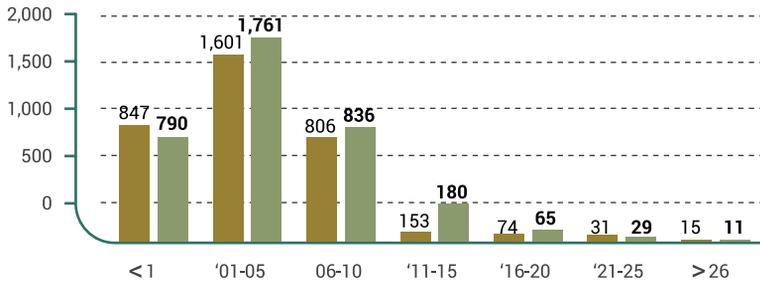


Colaboradores por rango de edad



DIFARE es una empresa joven que mira hacia el futuro, brindando grandes oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades profesionales. Por ello, cabe destacar que el grupo de colaboradores por rango de edad que más creció fue el de 18 a 25 años en 6%.

Colaboradores por antigüedad en la empresa



Estar en DIFARE genera estabilidad para nuestros colaboradores. Es por ello que mantenemos un alto porcentaje de retención de talento, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo. El grupo que más creció fue el de 11 a 15 años de servicio con 18%. Otro grupo que aumentó fue el del rango de 1 a 5 años en 10%.

COLABORADORES CON CAPACIDADES ESPECIALES

Nuestra política inclusiva de puertas abiertas hacia las personas con capacidades especiales, nos mueve a seguirles brindando oportunidades reales para su desarrollo profesional y personal; como resultado de esto, hoy contamos con 147 colaboradores con alguna capacidad especial.

JUBILADOS

En el año 2015 se realizó el proceso de Jubilación de 14 colaboradores, que al día de hoy cuentan con numerosos beneficios que les permite transitar esta nueva etapa de sus vidas con total comodidad y tranquilidad, sabiendo que su servicio en DIFARE ha sido bien recompensado. Ellos reciben la pensión del IESS y la membresía para el Club DIFARE, y en algunos casos, quienes trabajaron más de 25 años en DIFARE, reciben la Jubilación Patronal.

ROTACIÓN DE PERSONAL

En DIFARE trabajamos comprometidos con nuestros colaboradores, para que den lo mejor de sí, y de esta forma puedan colaborar en el crecimiento de la empresa, manteniendo un alto nivel de motivación y sentido de pertenencia. Sin embargo, a

veces sucede que surgen nuevas oportunidades de desarrollo y los apoyamos en su decisión. De esta forma, la rotación anual 2015 es del 20.2%.

Los meses de mayor rotación fueron mayo y julio, debido a que aproximadamente 50 colaboradores de DIFARE tuvieron nuevas oportunidades en otra empresa relacionada al Grupo, lo cual impacta notoriamente en el resultado.

Por otro lado, en materia de ausentismo, si bien han existido casos por permisos autorizados por licencias de paternidad o maternidad, atenciones en el IESS por enfermedad, capacitaciones, entre otros, se ha logrado disminución de un 3.7%, en comparación con 2014.

ADMINISTRACIÓN SALARIAL

En DIFARE entendemos el valor de nuestro talento humano. Es por ello que seguimos otorgando mejoras salariales para que nuestra gente siga recibiendo el beneficio que merece su desempeño. A nivel país el Salario Básico Unificado (S.B.U.) se incrementó en un 4.1%, el Salario Digno (S.D.) en 4.5%, y la Canasta Básica Familiar en un 4.5%. Frente a ello, la remuneración promedio de Auxiliares (que es la media de salarios de DIFARE) creció en 3.6% cubriendo más allá de las necesidades básicas de nuestros colaboradores, que reciben un sueldo acorde a sus esfuerzos por hacer de nuestra organización una empresa cada vez más grande.

Esta justa remuneración se da a todo nivel. Es por ello que el pago de horas extras en Logística y Farmacia, aumentó en promedio general en 24%. En Logística el 6%, y en Farmacias en 33%.

Colaboradores DIFARE

RUBRO	Valores Expresados en USD\$ 2014	Valores Expresados en USD\$ 2015
Salarios colaboradores (salarios y demás remuneraciones)	29,967,201.58	30,744,790.04
Beneficios colaboradores (Otras remuneraciones)	2,963,600.30	3,164,224.10
Beneficios sociales legales colaboradores	11,408,634.62	11,395,419.79
Utilidades netas	8,241,882.73	9,335,247.08



SELECCIÓN DE PERSONAL

Para nuestros procesos de selección, buscamos gente que se identifique con nuestros valores organizacionales, personas que tengan el potencial de aportar desde sus talentos a hacer crecer nuestra empresa.

Para captar a quienes serán los futuros colaboradores de DIFARE aplicamos técnicas dinámicas y prácticas, tales como como el *Assessment Center*, para cargos críticos del negocio. Contamos además con indicadores de gestión para mantener altos estándares en el cumplimiento de perfiles, la aprobación de periodos de pruebas y el cumplimiento de tiempos requeridos de selección, así como un completo sistema de inducción.

Damos la oportunidad a jóvenes colegiales para que puedan realizar sus prácticas estudiantiles. En 2015 fueron 26. Además, contamos con 25 pasantes universitarios, que tienen la oportunidad de trabajar en nuestra organización y si su desempeño es bueno, pueden apuntar a continuar su desarrollo en la empresa, luego de culminar su pasantía.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y RECONOCIMIENTOS

53

En busca de la mejora continua, en DIFARE evaluamos el desempeño del personal en niveles de Jefaturas, Subgerencias, Gerencias y Vicepresidencias. Los factores de medición son:

- Competencias
- Resultados de Indicadores de gestión del cargo
- Resultados de proyectos estratégicos asignados

Por motivo del buen desempeño del personal, se realizó una premiación a fin de año a los mejores ejecutivos en la empresa. También se brindó reconocimiento al personal que fue ascendido y a los equipos que destacaron por su buen manejo y resultados óptimos de proyectos estratégicos asignados.



G4-LA11

EDUCACIÓN PARA SEGUIR CRECIENDO



En el 2015, 852 colaboradores de la región Costa–Austro y 155 de la Sierra, fueron capacitados, alcanzando a un total de 1,007 personas. Hubo un particular énfasis en fomentar una cultura del servicio al cliente, aspecto fundamental para la empresa ya que es uno de nuestros valores corporativos.

Además, desde 2015, el programa “Cursos Express”, brinda la opción de aprender sobre diversos temas que van desde negocios, creatividad, calidad laboral, entre otros que resultan de interés a los colaboradores de la empresa y que ellos tuvieron la oportunidad de escoger. Esta iniciativa se realiza mensualmente en las principales ciudades donde operamos.

La División Farmacias capacitó en 2015 a 2,178 colaboradores. Otra iniciativa importante fue la realizada conjuntamente con laboratorios Pfizer: un Diplomado a través de una plataforma *e-learning* para Administración Efectiva de Farmacias, y que contó con un

total de 600 participantes de Cruz Azul y Pharmacy’s a nivel nacional. En el 2015 hemos brindando capacitación en 16 localidades a nivel nacional. Esta división brindó 5,338 horas de capacitación.

Cabe destacar el programa mensual Farmaprende que tiene cinco años y en la actualidad se ha convertido en un espacio para mejorar las destrezas de los colaboradores de farmacia en productos, procesos y servicios que se ofrecen al cliente. En 2015 se contó con una asistencia de 1,500 colaboradores en promedio mensual.

El espíritu generoso de nuestros colaboradores se transmite, anualmente durante el vacacional que organizamos con los hijos de los compañeros del área logística, donde nuestra gente participa como maestros y comparten sus conocimientos de inglés con los más pequeños de nuestra familia. Aproximadamente, 30 niños de la ciudad de Guayaquil participan de estas clases.

PLAN DE CARRERA Y GESTIÓN DE CAMBIOS

55

En DIFARE, valoramos el talento de casa. Quien trabaja en nuestra empresa, tiene un gran potencial por delante y contamos con su desarrollo profesional de manera tal que pueda ocupar posiciones estratégicas en la organización. Por este motivo nuestros colaboradores cuentan con un plan para su evaluación e identificación de potencial y establecimiento de rutas que carrera, de tal manera que alineen los intereses individuales a las necesidades de DIFARE, junto con la implementación de programas de coaching, que permiten un mejor direccionamiento y guía con programas de formación especializados y de liderazgo.

El plan de carrera va de la mano con una cultura de gestión del cambio, que además de contemplar una planificación integral con respecto a los objetivos organizacionales, la estructura, los procesos de la compañía, el personal y los recursos tecnológicos y administrativos requeridos; se preocupe también por un manejo del talento humano enfocado a la adaptación de los líderes, la integración de los equipos, una comunicación oportuna, y una evaluación del desempeño continua y con retroalimentación.



COMUNICACIÓN INTERNA E INTEGRADORA

Somos una organización innovadora, que se nutre de la constante iniciativa de su gente. Es por ello que mediante el uso activo de la tecnología, hemos brindado nuevos espacios que junto a los anteriores dinamiza la comunicación generando una mayor interacción con y entre colaboradores.

- **Boletín Digital GD Informa**
- **Noticiero Mensual Flash GD**
- **Redes Sociales GD**



SALARIO EMOCIONAL Y BIENESTAR INTEGRAL

Nuestro clima laboral es propicio para que las personas se sientan bien durante el tiempo que permanezcan en la empresa. Somos promotores de otorgar al colaborador esas retribuciones no económicas que tienen el objetivo de incentivar de forma positiva la imagen que tiene sobre su espacio de trabajo e incrementar su productividad, así como satisfacer sus necesidades personales, familiares o profesionales, procurando mejorar su calidad de vida y dándole tranquilidad de cara al futuro. Es por ello que desarrollamos actividades de este tipo, tales como:

- **Campaña “Tú eres la pieza clave”:** La empresa reconoció el esfuerzo y compromiso de los colaboradores mostrado en los 31 años de vida institucional, que incluyó un video con anécdotas.
- **Celebraciones navideñas GD:** Se vivió esta época con actividades que despertaban la unión, solidaridad y sentido de fraternidad. Las clásicas posadas se realizaron con una dinámica diferente. Se implementó el Concurso de Nacimientos “Encanto de la Navidad” y con el encendido del árbol por primera vez, se dio inicio a esta celebración religiosa.
- **La música:** Continuamos ofreciendo a nuestros colaboradores el espacio de despliegue de su talento artístico a través de las iniciativas del Coro y DIFARE Band, que año a año destacan con más intervenciones e integrantes.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- **Salud:** Dispensarios médicos al servicio de nuestra gente, así como adecuadas pólizas de seguro médico, accidente y vida, y la participación en las distintas campañas de salud preventiva y curativa que realizamos internamente.
- **Actividades deportivas y recreativas:** Promovemos la realización del ejercicio físico, los momentos con familiares, compañeros y amistades en las instalaciones del club DIFARE que mensualmente ofrece novedades.

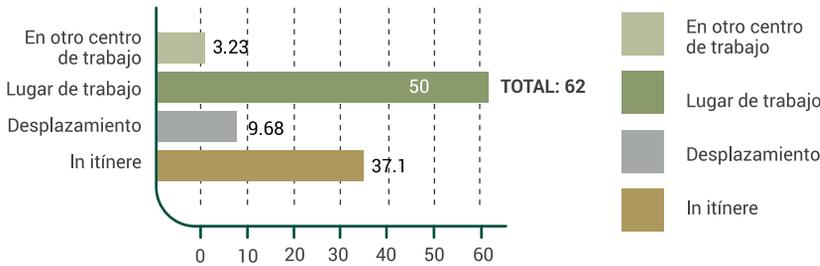


Somos una empresa que brinda salud y bienestar a los ecuatorianos, y por supuesto, esta tarea y misión comienza por casa. Por ello este tema es un eje importantísimo en nuestra gestión, que va más allá de lo exigido legalmente. Nos preocupamos por la integridad física y psicológica de nuestro equipo de trabajo.

ACCIDENTES DE TRABAJO

En comparación con las estadísticas del período anterior, en el 2015 hubo un incremento de 11 accidentes de trabajo, alcanzando 62; también se registró un incremento de los accidentes in itinere (en camino al trabajo o de regreso a sus hogares). Es importante resaltar también que no se presentó ninguna fatalidad.

Porcentaje de accidentes de trabajo por sitio/lugar donde ocurrió el mismo



TIPO	Cantidad	%
In itinere	23	37.10
Desplazamiento	6	9.68
Lugar de Trabajo	31	50.00
En otro centro de trabajo	2	3.23
TOTAL	62.00	100.00

TIPO DE RIESGO	2014	2015
Mecánico	48	57
Ergonómico	3	5

También se realizó la identificación de tipos de riesgos en el trabajo, haciendo notar que el mayor tipo registrado son los mecánicos, tales como: Caídas al mismo nivel, golpes y cortes, choques. Los mismos que ocurren, generalmente, en los accidentes in itinere. Por otro lado, los casos reportados como riesgos ergonómicos ocurren en logística por el tipo de actividad que se realiza.





COOPERATIVA DIFARE

59

CAPACITACIONES PREVENTIVAS

En el Año 2015 se continuó con el programa de capacitación para el personal de farmacias, logística y oficinas. Un aspecto muy importante fue la entrega del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional (RISSO), que se sociabilizó a nivel nacional.

Se brindaron charlas sobre “Cómo evitar el Dengue y la Chinkungunya”, “No consumo de Drogas”, y “Factores de Riesgo” para el personal de Logística: Levantamiento de cargas, uso de equipo de protección y entrega del RISSO.

Se realizó la Jornada de Primeros Auxilios Básicos con el personal de Brigadas, con apoyo del Cuerpo de Bomberos de Salinas; y junto con la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos se capacitó al personal respectivo en los siguientes temas: Uso y manejo de extintores, primeros auxilios básicos, plan de emergencia y evacuación.

Finalmente, cabe destacar que se mantienen los simulacros, las pausas activas, y por supuesto las Jornadas de Salud y Seguridad Ocupacional, por cuarto año consecutivo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de DIFARE cumplió 14 años de funcionamiento, y al 31 de diciembre 2015 terminamos con 2,980 socios, que han aportado más de 1.8 millones de dólares a su cartera de crédito.

Se entregan préstamos ágiles y con un interés bastante bajo, orientados a mejorar la calidad de vida de sus asociados, otorgados principalmente en los rubros de: consumo, educación, salud, vivienda y vehículo.

La entidad cumple sus funciones y actividades en el marco de sus facultades, atribuciones y responsabilidades prevista en el Estatuto Social y en las Normas Dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En cuanto a su gestión financiera, se analizaron los Estados Financieros, su evolución en el año, indicadores de cumplimiento de metas y presupuesto, así como el control del Plan Operativo y la matriz de observaciones emitida por el ente regulador. Además se desarrollaron y aprobaron manuales que contribuyen al mejoramiento de las operaciones interna y externas con los asociados.

Entre los principales logros de la Cooperativa mencionamos:

- Se implementó un nuevo Core Financiero, una plataforma tecnológica, que ha robustecido el sistema transaccional y de reporte para seguridad y beneficio de los socios, a través de una Banca Virtual, personal y con gestión de control interno.
- Se realizaron cambios importantes en el Manual de Crédito, lo que ha permitido que más socios puedan acceder a créditos oportunos e inmediatos.

COMPROMISOS CUMPLIDOS:

Nueva herramienta de evaluación de desempeño:

- En el año 2015, se revisó la opción de una herramienta de evaluación del desempeño, que se alinea a nuestros sistemas de recursos humanos y que nos permite aplicar el proceso de desempeño, de manera efectiva y continua, estableciendo planes de mejora y retroalimentación a nuestro personal.

Capacitación para colaboradores:

- Creación de nuevas instancias de formación para nuestra gente con temas variados.

Oferta de nuevas alternativas de servicios y beneficios:

- Durante el segundo semestre, la Cooperativa realizó un ajuste en su manual de crédito, donde se ablandaron las políticas de crédito, considerando a todos los grupos de socios que integran la cooperativa, siendo más ágiles y eficientes en el otorgamiento de crédito a sus asociados.

COMPROMISOS 2016:

- Desarrollar el programa de Actualización de Nuevas tendencias en las organizaciones de vanguardia.
- Inicio de la Escuela de Excel.
- Se estrena el Nuevo Modelo de Entrenamiento Corporativo.
- Se busca aplicar una evaluación de desempeño 360, que permita evaluar al personal en posiciones de mandos, y posteriormente evaluar también a otras posiciones estratégicas para la empresa.
- Se realizará el lanzamiento del sistema de capacitación *B-learning* que cuenta con una metodología semipresencial con llegada nacional. De esta forma se podrá aumentar la cobertura y reducir costos, fortaleciendo el estudio presencial y el virtual.
- Implementar un espacio que promuevan las pausas recreativas durante la jornada laboral.
- Se lanzará el programa de mandos medios para distintos niveles de responsabilidad.
- La Cooperativa brindará cursos de educación financiera para socios.
- Implementación de la Plataforma Orion, para optimizar la gestión la Cooperativa DIFARE.

“En el 2006 ingresé a DIFARE con el cargo de Auxiliar de Punto de Venta, en un corto tiempo tuve la oportunidad de ascender a Administrador Junior y luego a Administrador de punto de Venta en la Cadena Cruz Azul, cargo que desempeñé con alto espíritu de compromiso y apoyada por mis jefes, acompañada de una acertada capacitación durante este tiempo que me permitió crecer. Ahora soy Jefe Zonal en esta prestigiosa empresa. Agradezco por la confianza y responsabilidad que se me ha otorgado en las funciones asignadas con el fin de llegar exitosamente a los objetivos planteados.

Me sigo enriqueciendo con un sinnúmero de capacitaciones entre ellas el Programa Formativo de Mandos Medios, me siento muy orgullosa de pertenecer a esta gran empresa.”



VIVIANA DEL CAMPO
Jefe Zonal Santo Domingo

“Contar mi trayectoria en DIFARE es hablar de conocimientos y experiencia adquirida, recuerdo mis inicios como Auxiliar de Farmacias, cuando la Fundación FEDIFARE estaba sólo en proyecto y hoy en día es una de las más grandes formadoras de líderes a través de sus capacitaciones.

En mi trayectoria puedo destacar 2 importantes acontecimientos que marcaron mi recorrido, la primera fue el paso de Administrador de Farmacias a las oficinas como Analista de Inventario en donde el cambio fue de 180 grados. El segundo fue dejar Quito para ir Guayaquil, me adapté a cosas nuevas.

DIFARE siempre me ha dado la oportunidad de crecer profesionalmente, debido a que es una empresa que brinda apertura a la innovación y preparación de la gente.”



ALEJANDRO AMAYA
Coordinador de Compras Guayaquil

COMPROMISO SOCIAL RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD

7



Más de
US\$ 410 MIL
invertidos en iniciativas
sociales.

906
Horas de
voluntariado.

12,478
Capacitados
por FEDIFARE
tras 11 años
de fundación.

Se amplió el grupo
de Voluntarios GD a
nuevas ciudades en
Quito y Portoviejo.

Desarrollo del Programa
Social: Banco de Medici-
nas, primero en el país, en
conjunto con Banco de
Alimentos Diakonía.

Aportes a 20
organizaciones
con fines sociales.

Primera empresa en
apadrinar el programa
Baúl de Corazones
a favor de adultos
mayores de la
Fundación Clemencia.

SENSIBLES CON EL ENTORNO

Dentro de nuestros aportes a la comunidad, contribuimos de manera periódica con instituciones definidas, para poder generar de esta forma un impacto social más efectivo, duradero y medible.

Programa “Donando salud creando sonrisas”

A través de éste canalizamos productos medicinales, de consumo y pañales a instituciones sin fines de lucro que trabajan en beneficio de grupos indefensos. Fundaciones como: Semillas de Amor; Encuentro; Padre Amador, Casa de la Vida; Un presente diferente, además de Asonic (Asociación de Padres de Niños y Adolescentes con Cáncer), Plan Internacional; Siervas de María; y Movimiento Fe y Alegría, se encuentran entre las beneficiarias.

Teletón Guayaquil y Quito

Compartimos el espíritu con el que se realiza la Teletón, tanto en Quito como en Guayaquil, y hemos buscado ser parte fundamental de las instituciones que apoyan estas iniciativas en las dos ediciones de la primera y por más de cinco años de la segunda respectivamente.



INICIATIVAS SOLIDARIAS CORPORATIVAS Y DE NUESTRAS MARCAS

El apoyo a las iniciativas sociales no se queda solamente a nivel institucional, nuestras marcas también realizan actividades en conjunto con organizaciones que nos permiten canalizar de óptima manera nuestros recursos a favor de aquellos que más lo necesitan.



Campaña “Kilos de Solidaridad”

Los colaboradores de DIFARE mostraron su espíritu de compromiso con la comunidad a través de la entrega de alimentos con la campaña “Kilos de Solidaridad”, entregando 1,059 libras de alimentos al Banco de Alimentos Diakonía, institución perteneciente a la Arquidiócesis de Guayaquil.

Entrega de botiquines de primeros auxilios para la Prefectura del Guayas

La entrega corresponde a un apoyo al proyecto de educación e higiene laboral que desarrolla la Prefectura. Durante varios años hemos colaborado con sus programas sociales.

Campaña del Autismo

En el marco del “Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo” que se conmemora el 2 de abril, Farmacias Cruz Azul se unió a la campaña “Mirando - Descubriendo e Incluyendo el Autismo” realizado por el Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia de Guayaquil, en una iniciativa de la que hemos colaborado durante varios años consecutivamente.

Brigadas Médicas en Ambato

Como parte de su compromiso con la comunidad, Farmacias Cruz Azul junto a la Srta. Nicole Brito, Reina de Ambato, ofrecieron atenciones de salud gratuitas en el Parque Cevallos de Ambato.

Estuvo a cargo de médicos especialistas que realizaron ecografías hepáticas, examen de oncomicosis, detección de anemia y test de glicemias.



Aporte a la Fundación Olimpiadas Especiales

Grupo DIFARE y su red de Farmacias Cruz Azul realizó en el mes de agosto, un aporte de más de 1,300 pañales para la Fundación Olimpiadas Especiales de Tungurahua bajo su programa social "Donando Salud, Creando Sonrisas".

Olimpiadas Especiales es una Fundación sin fines de lucro que promueve la inclusión de las Personas con Discapacidad Intelectual mediante la recreación y participación atlética y deportiva. En esta ocasión la donación de Farmacias Cruz Azul benefició a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores que son asistidos por esta institución.



Botiquines preventivos

Es una gestión que la realizamos desde el 2011 para fomentar la cultura de prevención. En este año se entregaron 500 botiquines de primeros auxilios a la Secretaría de Gestión de Riesgo con el fin de atender a las poblaciones cercanas al Volcán Cotopaxi.

Honrando al adulto mayor

Se busca incentivar a la ciudadanía a tomar conciencia del respeto y buena calidad de vida que merece el adulto mayor. Por ello por tercer año consecutivo se organizaron diferentes actividades en el marco de celebraciones del Día Nacional del Anciano y el Día Internacional del Adulto Mayor.

Alegría por el día del niño

En el marco del Día del Niño Pharmacy's realizó un agasajo en Guayaquil, Quito y Cuenca donde fueron beneficiados más de 300 niños de las escuelas Fe y Alegría y Santa Cruz de la Providencia.

Voluntarios GD

Desde 2014 nace el grupo de Voluntarios GD como una iniciativa donde los colaboradores pueden plasmar sus ganas de generar un impacto positivo en la sociedad.

Este grupo creció con la participación del personal de Portoviejo y Quito. En el 2015 se ha alcanzado un total de 906 horas de voluntariado.



Entre las organizaciones con las cuales se ha creado un compromiso a largo plazo, se encuentra Fundación Clemencia en Guayaquil, y Fundación Hogar Para Sus Niños.

Banco de Medicinas

Con el objetivo de promover más espacios para la entrega de productos medicinales, de consumo y de higiene a quienes más lo necesiten, firmamos un acuerdo con Banco de Alimentos Diakonía, para la creación del primer Banco de Medicinas del país.

Con un stock de más de 200 medicinas se espera recibir de manera mensual a personas que son atendidas a través de la Red de Dispensarios de la Arquidiócesis de Guayaquil (Redima) y las fundaciones adscritas al Banco de Alimentos Diakonía.

Banco de Medicinas se constituye así como un complemento a la labor alimenticia que ya realiza dicha entidad social, pues de esta manera se cierra el círculo de bienestar también para aquellos que no tienen fácil acceso a estos productos.

En 2015, se invirtió US\$ 410,238.63 en proyectos sociales, el 52% de este monto se destinó al proyecto Banco de Medicinas.



FEDIFARE

La Fundación Educativa FEDIFARE es una organización sin fines de lucro que desde hace 11 años viene generando un impacto positivo en el ámbito de la capacitación farmacéutica y sigue brindando herramientas para potencializar los emprendimientos en el sector. Hasta el año 2015, se han visto beneficiadas más de 12 mil personas con los distintos programas educativos de la Fundación.

Llegados a este punto, sin embargo, la visión educativa de la fundación viene cambiando por las demandas del mercado. Los programas que se tenían el período anterior, tienen hoy un nuevo enfoque que contempla un programa formativo a nivel de auxiliares de farmacias, dos programas a nivel de administrador junior y administrador senior, y un programa de mandos medios para niveles de supervisores y jefes comerciales.

Una importante iniciativa se realizó conjuntamente con el ARCSA con las jornadas de Buenas Prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos que permiten conocer al dueño de farmacia las normativas y regularizaciones, así como distintos aspectos legales que le permiten manejar de forma óptima la farmacia.

Como parte de las mejoras continuas, con la utilización de las nuevas tecnologías, se realizaron encuestas *online* a nivel nacional para medir los aspectos logísticos, de servicio y contenido de los servicios que ofrece la Fundación.



COMPROMISOS 2016:

- Integrar aliados al programa Banco de Medicinas.
- Lograr la participación de voluntarios de nuevas ciudades.
- Desarrollar nuevos programas sociales en alianzas con ONG's.
- Implementar el Programa de Desarrollo Gerencial para Clientes Franquiciados.
- Escuela de Excel para Franquiciados.
- Instalación de la Herramienta *B-Learning*.

COMPROMISOS CUMPLIDOS:

Voluntariado GD:

- Se formó el grupo de Voluntarios Portoviejo y Quito.

Solidaridad DIFARE:

- Se formó el Banco de Medicinas en conjunto con el Banco de Alimentos Diakonía y la Arquidiócesis de Guayaquil.
- Se estableció un compromiso para trabajar de manera permanente con Fundación Clemencia que mantiene un asilo para los adultos mayores sin hogar.

FEDIFARE:

- Actualizamos la malla curricular con el apoyo de una asesoría pedagógica para mejorar el nivel de enseñanza y generar una metodología de aprendizaje de fácil asimilación para el estudiante.
- Se actualizó el diseño de nuestros libros de estudio innovando en la presentación y diagramación, permitiendo a nuestros estudiantes contar con un material de calidad y acorde a las necesidades del mercado.

"Por más de un año Grupo DIFARE y sus voluntarios han colaborado con el Asilo Sofía Ratinoff de Fundación Clemencia, gracias a ellos hemos logrado que nuestros abuelitos se vinculen nuevamente con la sociedad, notando un cambio en su ánimo, ahora se sienten más amados. A través del Programa Baúl de Corazones hemos conseguido que ellos tengan nietos adoptivos y DIFARE fue el pionero en impulsar nuestro plan para conseguir padrinos en la comunidad. Su colaboración permanente, por medio de donaciones periódicas de medicamentos y pañales con nuestros 100 abuelitos, además de festejos, visitas y música de su Coro, han brindado a nuestros abuelitos una vejez más digna y feliz."



FERNANDA SALAZAR DE VALLADARES

Relacionista Pública
Fundación Clemencia

"Grupo DIFARE nos propone la idea de incorporar medicinas en el concepto del Banco de Alimentos, esta fue una iniciativa que la logramos aceptar dinámicamente porque visualizamos que no sólo trabajaríamos en la alimentación y nutrición sino en un concepto de salud integral gracias a la incorporación de las medicinas. El programa Banco de Medicinas nos ha permitido llegar a más de 2,000 pacientes a través de campañas de salud continuas y medicina especializada gracias al apoyo y gestión de REDIMA - Red de Dispensarios Médicos de la Arquidiócesis de Guayaquil."



JOSÉ SAN MARTÍN SÁNCHEZ

Vocal del Directorio Banco
de Alimentos Diakonía

ÍNDICE

GRI



CONTENIDOS GENERALES	INDICADORES GRI	OBSERVACIÓN	ISO 26000	ODS	PÁGINA
Estrategia y Análisis	G4-1		Gobernanza		5
Perfil de la Organización	G4-3				7
	G4-4		Consumidores		12
	G4-5				12
	G4-6				12
	G4-7				12
	G4-8		Consumidores		12
	G4-9		Gobernanza		12
	G4-10		Práctica laborales		12 54
	G4-11	No Aplica			NA
	G4-12		Prácticas justas		30
	G4-13		Gobernanza		24
	G4-14		Ambiente		42
	G4-15		Gobernanza		11
G4-16		Gobernanza		11	
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	No Aplica	Gobernanza		NA
	G4-18		Gobernanza		20
	G4-19		Gobernanza		20
	G4-20		Gobernanza		20
	G4-21		Gobernanza		20
	G4-22		Gobernanza		13
	G4-23		Gobernanza		20
Participación de los Grupos de Interés	G4-24		Gobernanza		18
	G4-25		Gobernanza		18
	G4-26		Gobernanza		19
	G4-27		Gobernanza		19
Perfil de la Memoria	G4-28		Gobernanza		6
	G4-29	Memoria anterior: 2014	Gobernanza		6
	G4-30	Ciclo de presentación: anual	Gobernanza		
	G4-31		Gobernanza		6
	G4-32		Gobernanza		6
	G4-33	No presenta verificación	Gobernanza		
Gobierno	G4-34		Gobernanza		16
Ética e Integridad	G4-56		Gobernanza		11

CONTENIDOS ESPECÍFICOS	INDICADORES GRI	OBSERVACIÓN	ISO 26000	ODS	PÁGINA
Indicadores Económicos					
Desempeño Económico	G4-EC1		Gobernanza	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	24
	G4-EC3		Prácticas laborales		52
Prácticas de Adquisición	G4-EC9		Prácticas justas	ODS 17: Alianzas para lograr objetivos	25
Medio Ambiente					
Energía	G4-EN3		Ambiente	ODS 12: Producción y consumo responsables	42
	G4-EN6		Ambiente		42
Agua	G4-EN8		Ambiente		42
Efluentes y Residuos	G4-EN23		Ambiente		41
	G4-EN25		Ambiente		42
Productos y servicios	G4-EN27		Ambiente		42
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29		Prácticas justas		45
Transporte	G4-EN30		Ambiente		44
Prácticas Laborales y Trabajo Digno					
Empleo	G4-LA1		Prácticas laborales	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	48
	G4-LA2		Prácticas laborales		56
Seguridad y Salud en el Trabajo	G4-LA5		Prácticas laborales		57
	G4-LA6		Prácticas laborales		57
	G4-LA7		Prácticas laborales		57
Capacitación y Educación	G4-LA9		Prácticas laborales		54
	G4-LA10		Prácticas laborales		54
	G4-LA11		Prácticas laborales		53
Igualdad de Oportunidades	G4-LA12		Prácticas laborales		48
Igualdad de Retribución	G4-LA13		Prácticas laborales		52
Sociedad					
Comunidades Locales	G4-SO1		Comunidad	ODS 3: Salud y bienestar	64
Indicadores de Responsabilidad sobre Productos					
Salud y Seguridad de los Clientes	G4-PR1		Consumidores	ODS 3: Salud y bienestar	30
Etiquetado de los productos	G4-PR3		Consumidores	ODS 12: Producción y consumo responsables	37
	G4-PR5		Consumidores		36
Cumplimiento Regulatorio	G4-PR9		Consumidores		37



Contenido:
DIFARE S.A.

Diseño y Diagramación:
Belénmena

Asesoría Técnica:
YPSILOM

Impresión:
INGRAFEN S.A.

Este informe se ha impreso con papeles y cartulinas recicladas y certificadas, además son libres de ácido, ausencia de metales pesados y libres de cloro.

Conforme a las normas de la Unión Europea, con certificación **ISO 9706**