

Capítulo 1:

Nuestra empresa

- **Líder en farmacias del país**
- **Historia**
- **Más de 90 sucursales**
- **El equipo gerencial**



Palabras del director general

Martín Sorrosal



Hay algo que nos define en Farmashop: siempre trabajamos para brindar el mejor servicio y la mejor atención a nuestros clientes y hacer de nuestra compañía un gran lugar para nuestros colaboradores.

Los dos últimos años fueron muy diversos y desafiantes. Con metas diferentes, pero con los valores que nos caracterizan.

En primer lugar, podemos decir que la llegada a nuevos departamentos y la innovación en la operativa, logística y abastecimiento a través del nuevo Centro de Distribución, fue en gran parte lo que caracterizó nuestro 2019.

Trabajamos continuamente para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes, mediante la optimización constante de nuestros canales de venta.

Brindar oportunidades de crecimiento profesional y la capacitación constante de nuestros colaboradores son pilares fundamentales en el desarrollo de capital humano dentro de la compañía, algo con lo que estamos comprometidos y en lo que seguiremos profundizando.

En segundo lugar, si el 1° de enero nos hubieran dicho que el 2020 iba a tener como protagonista al Covid-19, no lo hubiésemos creído. Sin dudas, fue un año inusual y desafiante. Nos llevó a reinventarnos y a trabajar en conjunto con un mismo fin.

Hoy, luego de varios meses de mucho trabajo, podemos decir que tenemos más certezas que dudas.

Todos en Farmashop trabajamos en pos de la continuidad del negocio. En este úl-



Si hay algo que tenemos más que claro es que para sortear los momentos más difíciles son necesarias una buena organización, un equipo sólido y comprometido y mucho esfuerzo.

timo año, los canales alternativos tuvieron un auge inusitado y una gran cantidad de proyectos que se preveían para un futuro más lejano fueron puestos en práctica en tiempo récord y con resultados más que alentadores.

La toma de decisiones de una forma ágil pero consistente desembocó en una tien-

da web con un número muy significativo de ventas, una entrega de pedidos rápida, una experiencia al cliente con un mayor desarrollo y una atención presencial en sucursales que brindó un servicio constante y de calidad.

Frente al contexto de este último año salimos fortalecidos, potenciados y preparados para el próximo. Seguiremos trabajando para continuar siendo líderes en el rubro.



Líder en farmacias del país

En 1998 surge Farmashop, un nuevo concepto de farmacia de la mano del ex gerente general de la cadena de supermercados e hipermercados Devoto Hermanos. La propuesta incorpora artículos de perfumería, cosmética y cuidado personal e higiene al modelo de comercialización del rubro, como forma de innovar en el mercado farmacéutico uruguayo.

En el año 2013, Farmashop pasa a formar parte del grupo inversor Linzor Capital Partners, lo que

le permitió incorporar grandes diferenciales al negocio, llevando el nuevo concepto al interior, ofreciendo empleo de calidad y contribuyendo a modernizar al país. Además, se añadieron góndolas extensas para exhibir más productos, se capacitó al personal para un asesoramiento profesional de calidad, se extendieron los horarios de atención a domicilio y se apostó a un excelente servicio de entrega a domicilio. Hoy Farmashop se ha posicionado como la cadena de farmacias líder del país.

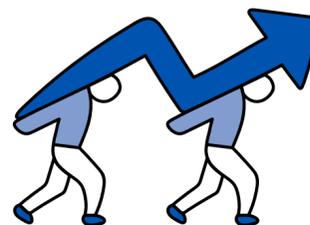
Nuestros valores



Integridad



Vocación de servicio



Trabajo en equipo



+98
puntos de venta

+1600
colaboradores

Misión

Ser la empresa líder en salud, bienestar y cuidado personal, trabajando con responsabilidad.

Visión:

Ser reconocidos como la mejor opción en salud, bienestar y cuidado personal, alcanzando 1.000.000 de clientes fidelizados en el 2020.

+5000m²
Centro de Distribución

Hitos

1998

NACE FARMASHOP

Creación de Farmashop de la mano del ex gerente general de la cadena Devoto Hermanos, quien adquiere tres farmacias del Grupo Exxel, ubicadas en Sayago, Pando y Piriápolis.



1999

TRES FARMACIAS NUEVAS

La cadena comienza a expandirse en Montevideo y el interior del país.

2001

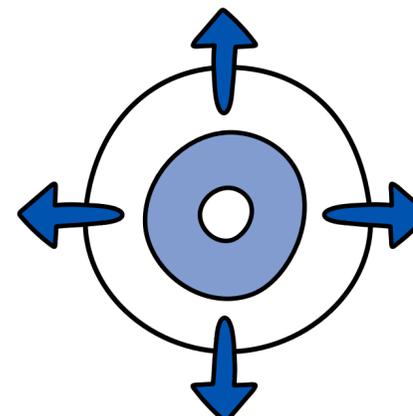
CONTINÚA LA EXPANSIÓN

Se inauguran tres nuevas sucursales.

2000

POCITOS Y PRADO

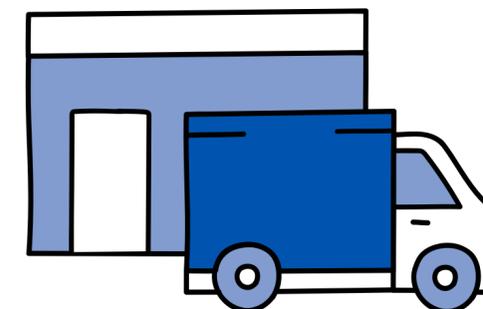
Se inauguraron dos nuevas farmacias en estos barrios.



2002

REESTRUCTURA Y TRES ADQUISICIONES NUEVAS

Traslado de Farmashop 11 de La Blanqueada a un nuevo local de 200 m². Se crea el primer Centro de Distribución y se inauguran tres nuevas farmacias.



2003

UN AÑO DE DESAFÍOS

Luego de la crisis del 2002, Farmashop, lejos de retraerse, continuó consolidándose como cadena, con dos nuevas sucursales.

2004

PRIMERA CADENA DE FARMACIAS

A seis años de su surgimiento, Farmashop ya se consagra como la primera y mayor cadena de farmacias uruguayas. Durante ese año incorporó cuatro nuevas sucursales.

2005

CRECIMIENTO SOSTENIDO

La cadena sigue creciendo y suma tres nuevas farmacias.

2006

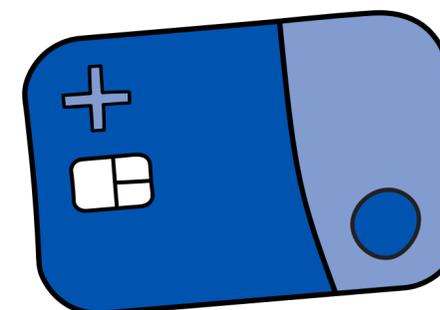
MÁS FARMASHOP MÁS CALIDAD DE VIDA

Se inaugura Farmashop 3 como una megafarmacia. Se traslada el Centro de Distribución a un nuevo local que duplica en tamaño al anterior. Se incorporan cuatro nuevas farmacias.

2007

MÁS DE 30

Farmashop supera las treinta sucursales y adquiere una cadena de ocho farmacias. Se inaugura la megafarmacia Farmashop 20.



2008

LA APUESTA A MÁS

Se suman dos nuevos barrios con sucursales: Larrañaga y Brazo Oriental. Se superan las cuarenta sucursales. Se lanza Farmacard, primera tarjeta de beneficios para los clientes.

2012

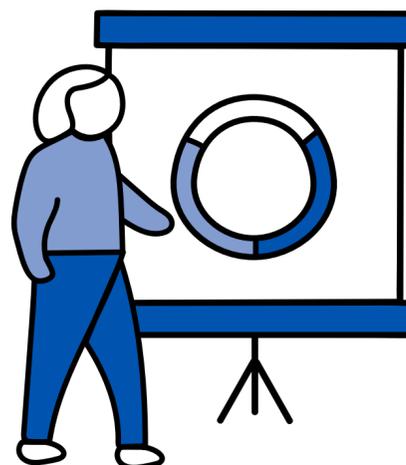
NUEVOS BARRIOS

Se abren nuevas farmacias en Sayago, Capurro, Carrasco y Punta Gorda. Se inauguran las farmacias 75 y 76 en Punta del Este.

2011

CAPACITACIÓN Y EXPANSIÓN AL ESTE

Se crea una sala de capacitación con cupo para sesenta personas en Farmashop 28. Se inauguran tres farmacias en Maldonado.



2010

CRECIMIENTO INTERNO

Se construye la primera sala de capacitación y se traslada el Centro de Distribución a un local de 2000 m2 que abastece a las 65 sucursales actuales.

2009

COMPRAS GRATIS

Los clientes pueden realizar compras gratis con Farmapuntos, del programa Farmacard. Farmashop cuenta con 48 sucursales en el país.

2013

CAMBIO DE FIRMA Y NUEVOS DEPARTAMENTOS

Farmashop pasa a formar parte de la firma Linzor Capital Partners. Supera las 92 sucursales al sumarse nuevos departamentos.

El Poder Ejecutivo emite un decreto que limita el crecimiento en número de sucursales.

2014

NUEVAS PROPUESTAS

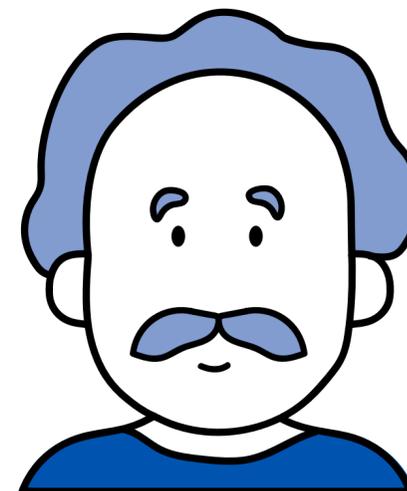
Se instaura el jueves como día de grandes descuentos y promociones.

Se lanza el programa de empleo para Mamás, Tías y Abuelas. Se remodelan 14 farmacias.

2015

MÁS INICIATIVAS

Se renuevan 29 sucursales. Se crea un plan de beneficios para los clientes con más de 60 años. Se instaura el domingo como día de ahorro en medicamentos. Se crea el Centro de Derivación Telefónica. Se inauguran tres sucursales de OM by Farmashop.



2019

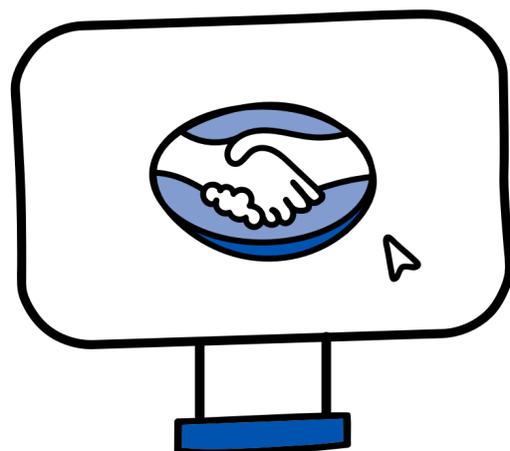
EXPANSIÓN Y MEJORA EN LA ATENCIÓN

Se abrieron sucursales en nuevos departamentos: Artigas, Durazno, Tacuarembó y San José. Lanzamiento de Más Salud: un concepto más amplio en la atención farmacéutica. Mudanza del Centro de Distribución al corredor logístico de Ruta 101, con un espacio de +5000 m².

2016

RENOVACIÓN DIGITAL

Se lanza la tienda online de Farmashop y se inaugura la tienda oficial en Mercado Libre. Se abren nuevas sucursales de Puntoshop en Maldonado y Pando y dos de OM by Farmashop en Montevideo.



2017

NUEVA INFRAESTRUCTURA

Inauguración de un centro logístico de delivery. Implementación del nuevo WMS, un sistema WIS en el Centro de Distribución de Camino Carrasco y luego en el Centro de Canjes y Suministro de Insumos. Om by Farmashop obtuvo la certificación ISO 9001: 2015.

2018

NUEVOS PROYECTOS

Luego de dos años de trabajo, el 1° de noviembre se concretó el Go Live del proyecto cambio de ERP (Enterprise Resource Planning) y DP (Demand Planning).

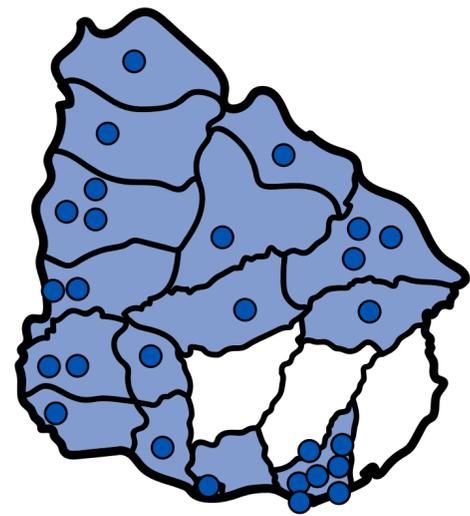
Se alcanzaron las 98 sucursales en 10 departamentos: Canelones, Cerro Largo, Colonia, Maldonado, Montevideo, Paysandú, Río Negro, Rivera, Salto y Soriano.

2020

UN NUEVO CONTEXTO

Se abrieron sucursales en nuevos departamentos: Flores y Treinta y Tres. Más Salud recibe la certificación. ISO:9001 Más Salud. Apoyo a la comunidad en el contexto de emergencia sanitaria. Reconversión de puestos de trabajo. Desarrollo de canales alternativos. Surge SEO: Servicio de Experiencia Omnicanal.

98 sucursales



61 :: **17** :: **28**

puntos de venta en Montevideo

con delivery

abiertas 24 horas

37 :: **20**

en el interior

con delivery

10 :: **17** :: **32** :: **39**

megas

grandes

medianas

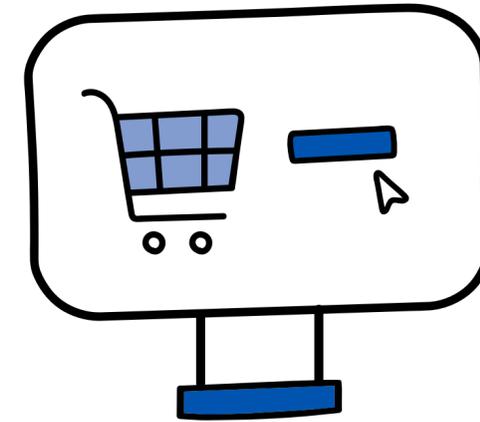
chicas

5 :: **1** :: **1** ... **5000 m²**

centros OM by Farmashop

centro de atención telefónica SEO

Centro de Distribución



Tienda online y tienda oficial en MercadoLibre

+20

sucursales ampliadas y reformadas



Equipo de directores



ROBERTO ACOSTA

Director de Recursos Humanos



CARLOS CARNEIRO

Director de Operaciones



SOFÍA CENTURIÓN

Directora de Administración y Finanzas



DAVID COSSINI

Director de Omnicanalidad



MATÍAS LÓPEZ

Director Comercial



IGNACIO MIGNONE

Director de Logística y Distribución



MIGUEL ROSSI

Director de Tecnología



MALENA VERGARA

Directora de Procesos y Auditoría

Equipo de gerentes



DIEGO BAUDO
Gerente de Mantenimiento,
Insumos y Servicios



FABIANA COSTANIAN
Gerente de Desarrollo



ROBERT DENIS
Gerente de Operaciones |
Interior



MÓNICA HERNÁNDEZ
Gerente de Trade Marketing



INGE LINKERT
Gerente de Producto
Medicamentos



LAURA MARTÍNEZ
Gerente Operativo |
Centro de Distribución



EMMANUEL MORALES
Gerente de Nuevos Negocios



GABRIELA MONTONE
Gerente de Contabilidad



NATALIA MUNIZ
Gerente de Operaciones |
Montevideo



LORENA PALMIERI
Gerente de Capital Humano



NANCY PERERYRA
Gerente de Experiencia
del Cliente



DANIELA PUIG
Gerente de Category
Management



MARÍA JOSÉ QUEIJO
Gerente de Delivery



JUAN TEBA
Gerente de Marketing