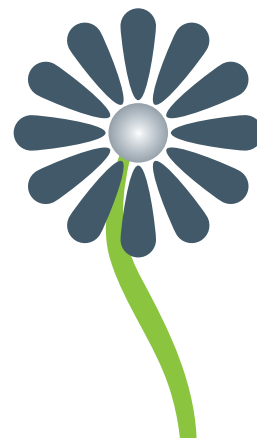


memoria de responsabilidad social corporativa



Madrid, 21 de febrero de 2012

Estimado Señor Secretario General,

Me complace comunicarle que el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS DE MADRID apoya los diez principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.


A través de esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar e implementar estos principios en el marco de nuestra esfera de influencia. Además, informaremos puntualmente de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

También nos comprometemos a participar en las actividades organizadas por el Pacto Mundial, cuándo esto sea posible y apropiado, por ejemplo, en la Reunión Anual de Redes Locales; participación en iniciativas y grupos de trabajo especializados; involucramiento en proyectos de alianzas; y a dar comentarios a las empresas participantes sobre su comunicación sobre el Progreso.

Asimismo, dentro del principio medioambiente punto 7. *“Apoyar la aplicación de un criterio de preocupación respecto de los problemas medioambientales”*, llevamos desde febrero de 2010 en que iniciamos la Campaña *“Sinpapel”* trabajando intensamente, con el objetivo de conseguir una reducción significativa en el envío de papel a nuestros colegiados y por tanto una disminución en el consumo de papel interno, con unos resultados de cerca del 50% de los colegiados (5300) adheridos a Sinpapel y que ha supuesto una disminución del 24.93% en el consumo de papel de nuestra organización desde el 2008. En 2011 nos

fijamos como objetivo el disminuir un 2% el consumo de papel y lo alcanzamos satisfactoriamente.

Un cordial saludo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alberto García Romero', with a stylized flourish at the end.

Alberto García Romero



Carta del presidente	05
Alcance de la memoria	07
Perfil de la organización	09
Naturaleza de la organización	10
Órganos de gobierno	11
Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno	14
Procedimiento de evaluación del máximo órgano del gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social	14
Colegiados	15
Estructura organizativa	16
Pertenencia a asociaciones	17
Nuestros servicios	19
Servicios	20
Servicios incluidos en la cuota colegial	20
Servicios de contratación voluntaria	21
Formación	22
Formación presencial	22
Formación on-line	23
Información Técnica	23
Tecnología	23
Nuestro modelo de sostenibilidad	29
El sistema de gestión de RSC en el COFM	30
Código ético de conducta	32
Objeto y ámbito	32
Junta de Gobierno	32
Colegiados	32
Empleados	33
Administración pública	34
Sociedad: entorno ambiental y social	35
Proveedores	37
Organizaciones y profesionales del sector	38
Misión, visión y valores	40
Plan estratégico establecido para el año 2001-2014	42
Nuestros grupos de interés	45
Grupos de interés	46
Diálogo con los grupos de interés	46
Identificación de grupos de interés y sus expectativas	46
Comunicaciones de alertas para profesionales sanitarios	57
El COFM, presente en los medios de comunicación	57
Premios y reconocimientos	58

Dimensión social	61
Empleados	63
El código ético profesional	64
Sociedad	71
Compromisos adquiridos	83
Dimensión ambiental	85
Política ambiental	87
Sistema de gestión ambiental	87
Formación y sensibilización ambiental	93
Actuaciones y objetivos de mejora	94
Dimensión económica	97
Liquidación de los presupuestos 2008 y resultados del ejercicio	100
Situación financiera y patrimonial	101
Facturación de recetas	103
Inversiones realizadas	104
Índice GRI	107
Anexo I: Tabla de contenidos GRI	111





Nuestra segunda memoria de responsabilidad social corporativa se ha elaborado dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad* de la GRI, Versión 3.0 y muestra las directrices seguidas en el ámbito social, medioambiental y económico en el desarrollo de la actividad del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

En los últimos años trabajamos con el objetivo de avanzar en nuestro comportamiento sostenible. No basta con alcanzar una buena rentabilidad económica, sino que hemos de ir más allá y plantear nuestro rendimiento tomando en consideración la influencia de nuestras actividades sobre todo lo que nos rodea, especialmente sobre los empleados, la sociedad y el medio ambiente.

En estos dos años cabe destacar la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que consolidó la potestad de los estados miembros para establecer su modelo de ordenación farmacéutica, lo que ha supuesto una extraordinaria noticia para los profesionales y los ciudadanos. Asimismo, el sector farmacéutico se ha visto afectado por medidas gubernamentales de reducción del gasto farmacéutico, que inciden directamente en los ingresos y en los márgenes netos. En cuanto a nuestra orientación a servicios, los ejes que estamos desarrollando de servicios a los colegiados y mejora de los procedimientos internos se están constituyendo en un marco donde la prioridad es la economía.

Los resultados económicos se han cerrado con un discreto superávit y un adecuado incremento del volumen de recursos propios y del fondo de maniobra que consolidan la estabilidad financiera, patrimonial y refuerzan la solvencia colegial. En el terreno del medio ambiente hemos afianzado nuestra gestión en todos los ámbitos de la actividad, consolidando la aplicación del sistema de gestión medioambiental.

No quiero terminar sin agradecer a todos los que han hecho posible la nueva memoria de RSC. En ella encontrarás nuestra contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medioambiental de la Comunidad de Madrid, ámbito de acción de este Colegio Oficial de Farmacéuticos.

Alberto García Romero
Presidente

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Alberto García Romero', written in a cursive style.



El presente documento recoge las principales actuaciones del **Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid** en el contexto de sostenibilidad durante los años 2009 y 2010 y con una referencia evolutiva a los años anteriores. Es nuestra segunda memoria de responsabilidad social corporativa, la primera se publicó en 2009 y recogía datos relativos al año 2008.

La presente Memoria ha sido elaborada siguiendo en su totalidad y sin exclusiones ni limitaciones los principios y directrices propuestos por la Guía del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0. Al final de la memoria se incluye un índice donde se indica la ubicación de cada contenido e indicador de la Guía GRI a lo largo de la memoria.

Para la elaboración de esta Memoria se ha seleccionado la información considerada como más significativa identificada en cada una de las áreas del COFM, destacando por su especial relevancia la obtenida del despliegue de acciones enmarcadas dentro del Plan de RSC. Esta información comprende el periodo 2009-2010, si bien, en algunos casos, para facilitar al lector la comprensión de algunos aspectos, se han utilizado datos anteriores relativos al 2008.

Esta Memoria se elabora con una periodicidad bienal.

Esta Memoria ha sido calificada A+ por AENOR, verificándose, así, que ha sido realizada siguiendo el nivel correspondiente de aplicación que establece el estándar internacional GRI.

La Memoria del **Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid** está disponible en formato electrónico en nuestra página web www.cofm.es/informacioncorporativa.

Los lectores que deseen disponer de información adicional pueden dirigirse a:

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid

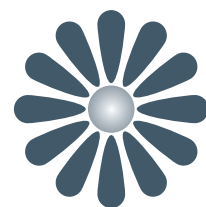
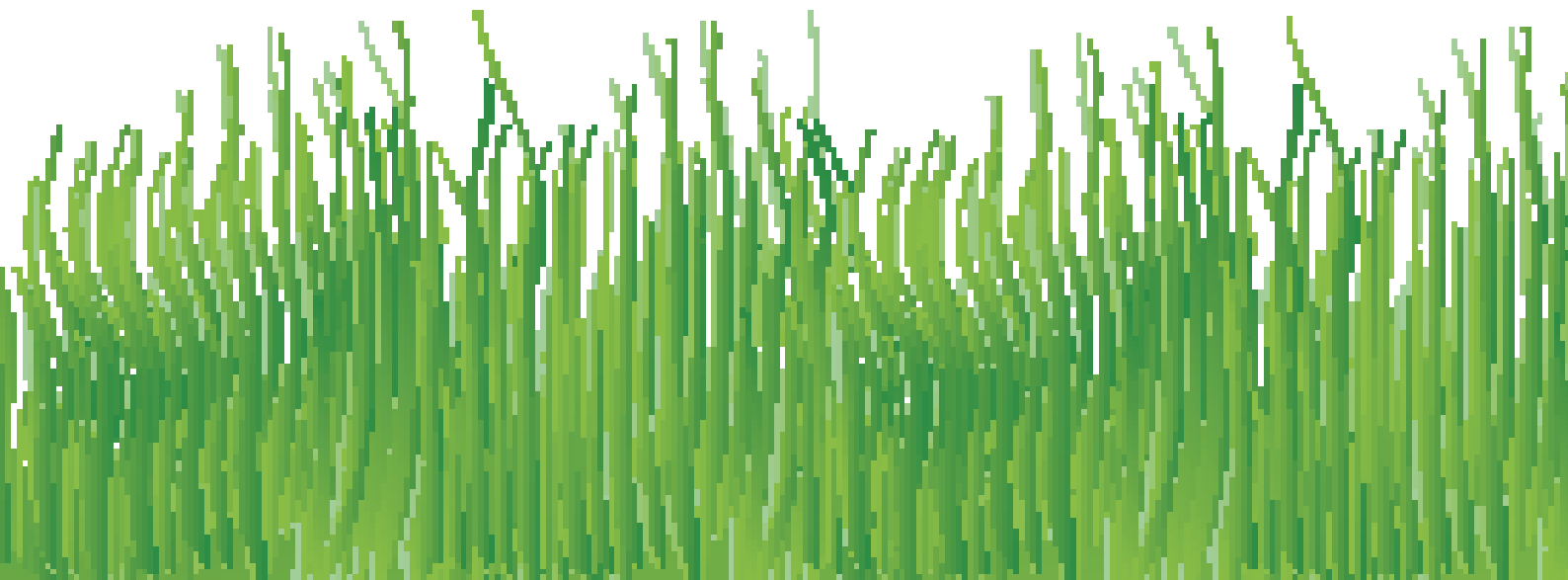
Gerencia de Calidad y Responsabilidad Social Corporativa

C/ Santa Engracia, 31- 28010 Madrid

Teléfono: 91 406 84 80

Fax: 91 406 84 95

Correo electrónico: pilar.riaza@cofm.es





Perfil de la organización





NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN

El colegio oficial de farmacéuticos de Madrid (COFM), como corporación de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines y, cuyo ámbito territorial y de actuación coincide con el de la Comunidad Autónoma de Madrid, se constituyó, como Colegio profesional obligatorio, de acuerdo con el Real Decreto de 23 de octubre de 1916 y sobre la base del Real Decreto de 12 de abril de 1898 que, a su vez, tuvo su antecedente legal en la Real Cédula de Felipe V del 21 de agosto de 1737.

En la actualidad, este Colegio se rige por la Ley de Colegios Profesionales de 13 de febrero de 1974; la Ley de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid 19/1997, de 11 de julio y por sus propios Estatutos, aprobados y publicados por Orden 731/1999, de 14 de abril, de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, modificados posteriormente en diciembre de 2005 y febrero de 2008.

El COFM tiene su domicilio en la calle Santa Engracia, 31, 28010 Madrid y cuenta con una plantilla de aproximadamente 96 empleados.

El COFM es la agrupación de todos los licenciados en Farmacia que ejerzan la profesión y tengan su domicilio profesional, único o principal, en su ámbito territorial, además de la de aquellos que, no estando obligados legalmente a incorporarse al mismo, voluntariamente quieran hacerlo, siendo su estructura interna y funcionamiento plenamente democráticos. Sus órganos de gobierno son la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

ASAMBLEA GENERAL:

Máximo órgano de Gobierno: La Asamblea General es el supremo y soberano órgano colegial constituido por todos los colegiados que acuden al lugar y hora señalados en las convocatorias y a la que anualmente la Junta de Gobierno informa sobre su gestión, rinde cuenta de la gestión económica del año precedente y somete a aprobación el proyecto de presupuestos del año siguiente.

Asambleas Generales en 2009:

1.- Asamblea General Ordinaria, que se celebró en el salón de actos del colegio de los Hermanos Maristas (c/ Rafael Calvo, 12) el día 25 de marzo de 2009, para efectuar la rendición de cuentas del año anterior y la presentación de la memoria anual.

2.- Asamblea General Extraordinaria del día 9 de junio de 2009, celebrada en el salón de actos del Colegio de los Hermanos Maristas (C/ Rafael Calvo, 12) para informar sobre sentencias del Tribunal Europeo de Luxemburgo en los casos de Italia y Alemania y análisis y situación del procedimiento de infracción contra el Reino de España.

3.- Asamblea General Ordinaria celebrada en el salón de actos del colegio de los Hermanos Maristas (c/ Rafael Calvo, 12) el día 17 de diciembre de 2009 para la aprobación del proyecto de presupuestos para el año siguiente.

Asambleas Generales en 2010:

1.- Asamblea General Ordinaria, que se celebró en el salón de actos del colegio de los Hermanos Maristas (c/ Rafael Calvo, 12) el día 25 de marzo de 2010 para efectuar la rendición de cuentas del año anterior y la presentación de la memoria anual.

2.- Asamblea General Extraordinaria que se celebró en el salón de actos del Hotel Convención (c/ O'Donnell, 53) el día 24 de junio de 2010 para informar de las medidas del Gobierno, recoger la opinión y sugerencias de los colegiados y reflexionar sobre la situación económica nacional y qué hacer ante medidas reiteradas que deterioran el margen de la oficina de farmacia.

3.- Asamblea General Extraordinaria, que se celebró en el salón de actos del Hotel Convención (c/ O'Donnell, 53) el día 29 de noviembre de 2010 para informar sobre el nuevo Concierto entre la Consejería de Sanidad y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

4.- Asamblea General Ordinaria celebrada en el salón de actos del Colegio de los Maristas (c/Rafael Calvo nº7) el día 14 de diciembre de 2010 para la aprobación del proyecto de presupuestos para el año siguiente.



Junta de Gobierno:

Órgano ejecutivo y representativo del Colegio cuyo Presidente lo es también de la Asamblea. Está formado actualmente por 15 mujeres y 8 hombres. La Junta de Gobierno es elegida por votación por todos los colegiados cada 4 años y se reúne ordinariamente, al menos, 22 veces al año.



Renovación de la Junta de Gobierno: La nueva Junta de Gobierno tomó posesión de sus cargos el 21 de abril de 2010 en un solemne acto presidido por D^a. Esperanza Aguirre, presidenta de la Comunidad de Madrid, celebrado en Casino de Madrid.

Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid



D. Alberto García Romero
Presidente



D. Antonio Moreno Ortega
Tesorero



D. Antonio López Lafuente
Vicepresidente 2º



Dña. Remedios Piñol Carrió
Vicetesorera



Dña. Carmen Corpas Fernández
Rep. Dermofarmacia y prod. Sanitarios



Dña. Almudena Garriga Gamarra
Rep. No Titulares



Dña. Sonsoles Yolanda Pontes Torrado
Rep. Alimentación y Nutrición



Dña. Alicia Herrero Ambrosio
Rep. Hospitales



Dña. Eladía Franco Vargas
Rep. Técnicos Superiores de Salud Pública y en la Admon.



Dña. Margarita Carrillo Poyato
Rep. Óptica y Audio prótesis



Dña. Felisa Repilado Grillo
Rep. Plantas Medicinales



D. Rafael Puerto Cano
Rep. Formulación Magistral



D. Luis González Díez
Secretario



Dña. Mercedes González Gomis
Vicepresidenta 1ª



Dña. Ana Mª Quintas Rodríguez
Vicesecretaria



D. Jaime Antonio Acosta Gómez
Rep. Titulares Oficina Farmacia



D. Jesús David Quirós
Rep. Farmacia Rural



D. Fernando Caro Cano
Rep. Industria



Dña. Marta García Collía
Rep. Analistas



Dña. Mª Carmen Martín Gómez
Rep. Docencia-Investigación



Dña. Luz Lourdes Lewin Orozco
Rep. Distribución



Dña. Mª Carmen Mijimolle Cuadrado
Rep. Ortopedia



Dña. Mª Teresa Zamorano Romero
Rep. No Ejercientes



Comisión Permanente:

La Comisión Permanente del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, regulada en los Estatutos Colegiales en los artículos 30 y 31, se constituye cuando la Junta de Gobierno lo considera conveniente para mayor agilidad de sus trabajos. Está formada por el Presidente, Secretario, Tesorero, Vicepresidentes 1º y 2º, Vicesecretaria, Vicetesorera y el Vocal representante de titulares de oficina de farmacia.

La Comisión Permanente puede tomar acuerdos que, para su validez definitiva, deben de ser comunicados a la Junta de Gobierno, y sus atribuciones son velar por la ejecución de los acuerdos de la Junta de Gobierno, preparar las reuniones de la misma y resolver cuantos asuntos de trámite y de carácter urgente se le planteen.

La Comisión Permanente se reúne ordinariamente tantas veces como la Junta de Gobierno.

Presidente:

Representante legal del Colegio y de la Junta de Gobierno, correspondiéndole las funciones establecidas en los Estatutos colegiales. Ostenta un cargo ejecutivo dentro de la organización.

CAPACITACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO:

Nuestro máximo órgano de gobierno es una asamblea de colegiados formada por los que asisten, luego la capacitación consiste en que se encuentren colegiados y asistan a dicha asamblea.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DEL GOBIERNO CON RESPECTO AL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL:

En esta organización no se evalúa al máximo órgano de gobierno, sino que es quien evalúa a la Junta de Gobierno, que es el órgano ejecutivo. Asimismo, el procedimiento de evaluación en cuanto a la gestión, comportamientos, decisiones políticas, etc. de la Junta de Gobierno (teniendo en cuenta aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno) es mediante el rendimiento de resultados a la Asamblea, recogido en el capítulo III de los Estatutos.

COLEGIADOS

Distribución de colegiados por sexo

Año	Total colegiados	Hombres	Mujeres
2007	9.959	2.481 (25%).....	7.478 (75%)
2008	10.157	2.511 (25%).....	7.646 (75%)
2009	10.364	2.542 (25%).....	7.822 (75%)
2010	10.552	2.545 (25%).....	8.007 (75%)

Distribución de Colegiados por grupos de edad

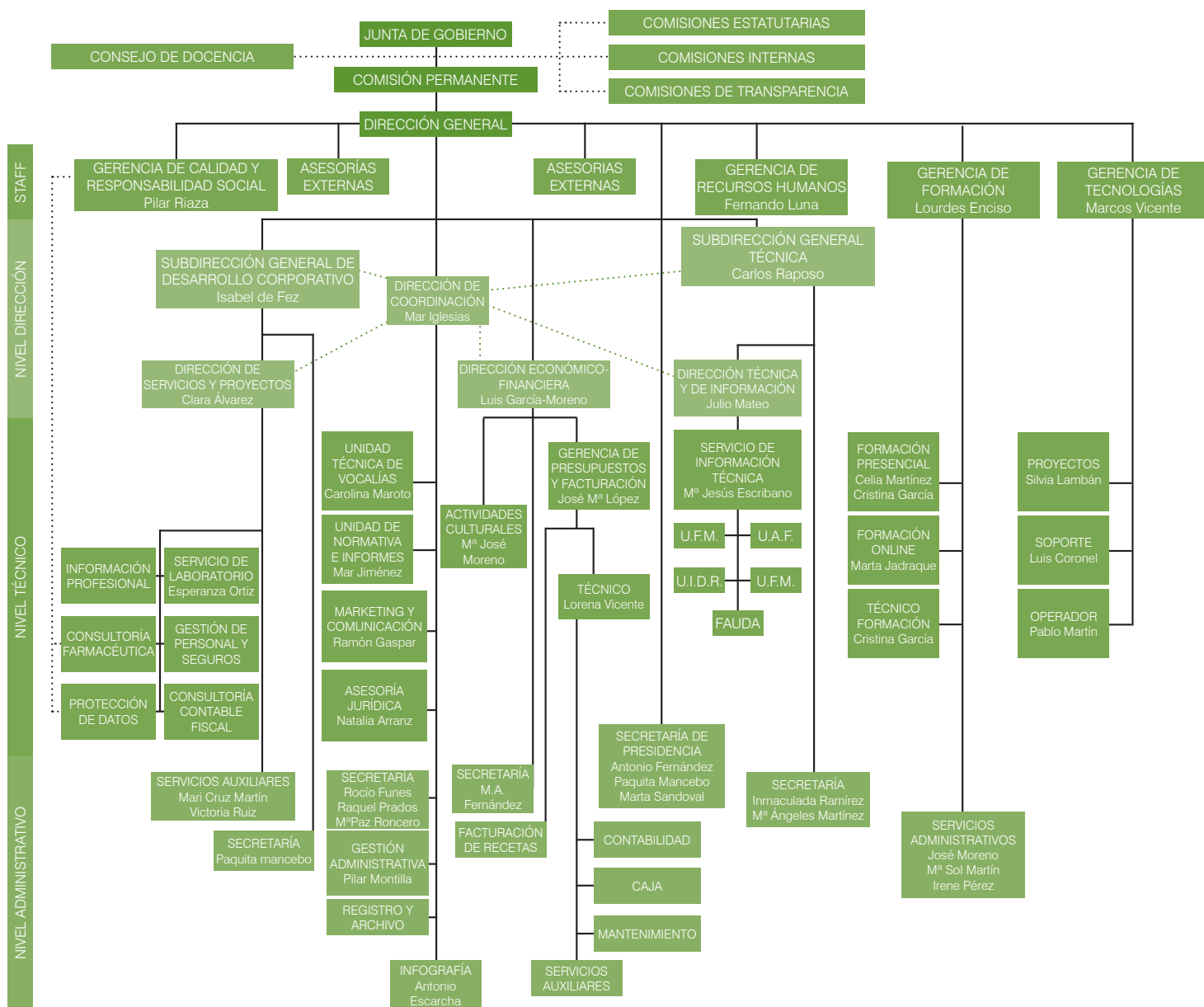
Edad	2008	2009	2010
Menores de 35 años	2.372	2219	2.098
Entre 35 y 44 años	2.977	3084	3.162
Entre 45 y 54 años	2.038	2149	2.148
Entre 55 y 64 años	1.077	1122	1.256
Entre 65 y 69 años	466.....	512	503
Mayores de 70 años	1.227	1278	1.321



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Madrid, 30 de Agosto de 2011
El Secretario

La estructura organizativa interna se muestra en el esquema a continuación:

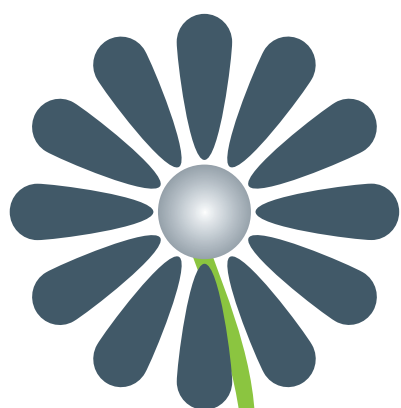


Adicionalmente, y para conseguir una gestión más eficiente y adecuada, el COFM se estructura en comisiones, comités y grupos técnicos de trabajo, cuyas composiciones, objetivos, actividades y periodicidades de reunión se detallan en la “Memoria COFM10” realizada por el COFM.

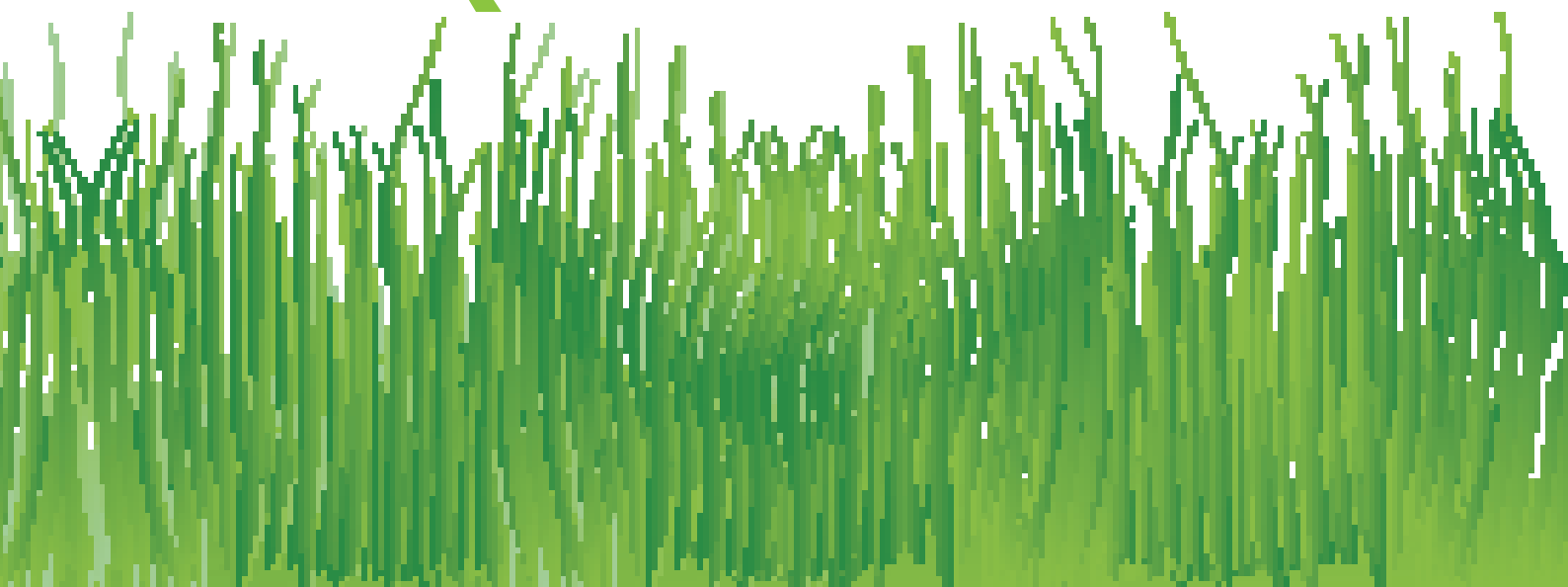
PERTENENCIA A ASOCIACIONES:

El Colegio pertenece a las siguientes asociaciones: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España, Unión Interprofesional y EHFCN (Lucha contra el fraude de los Sistemas Sanitarios), de la cual es socio fundador.





Nuestros Servicios



SERVICIOS

Dentro de las líneas de actuación fijadas por la Junta de Gobierno destaca la ampliación y mejora de los servicios al colegiado, tanto aquellos que faciliten el ejercicio profesional, como otros relacionados con la cultura, el ocio o las prestaciones sociales.

A continuación podemos ver la diversidad de servicios ofrecidos por el COFM. La información sobre los mismos se encuentra ampliada en nuestra página web www.cofm.es

Servicios incluidos en la cuota colegial

- Contabilidad
- Consultoría Jurídica
- Facturación de recetas
- Gestión Administrativa (Secretaría Técnica)
- Información Profesional
- Prestaciones Sociales (jubilación, fallecimiento y minusvalía)
- Servicio de Información Técnica
 - o Dispensación de Recetas
 - o Farmacia Asistencial/Atención Farmacéutica
 - o Información del Medicamento
 - o Formulación Magistral



Servicios de contratación voluntaria

Actividades Culturales

Asesoría Técnica Farmacéutica

Calidad y Farmacia (CALYFA)

Consultoría Contable-Fiscal

Formación Continuada y Docencia

Gestión de Personal y Seguros

Guía de Buenas Prácticas ambientales

Guía de Buenas Prácticas

Gestión de Residuos

Laboratorio

- o Toxicología
- o Análisis de aguas

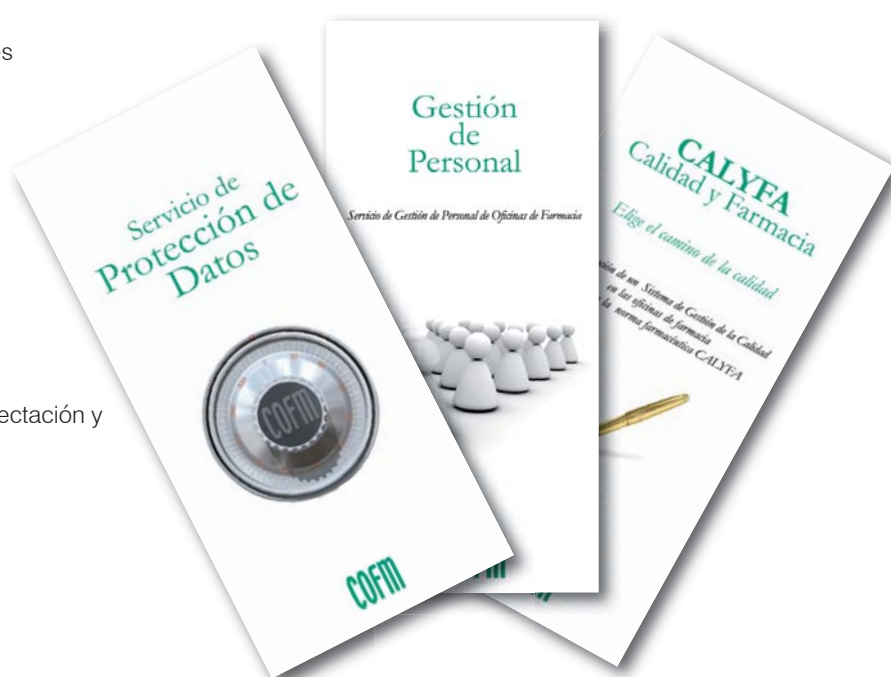
Programa DDD (desinfección, desinsectación y desratización)

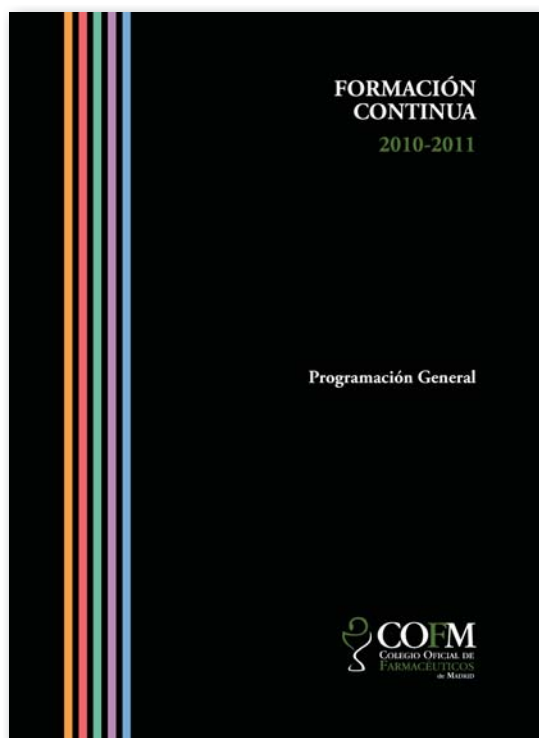
Protección de Datos

Responsabilidad Social Corporativa

Venta de impresos y publicaciones

Verificación y Calibración de equipos de medida





FORMACIÓN

A través de la formación contribuimos a una mayor cualificación de los profesionales farmacéuticos en sus diferentes modalidades de ejercicio profesional.

Durante 2009 y 2010, el COFM ha desarrollado una intensa actividad formativa con un total de 1.232 alumnos en 2009 y 1.281 alumnos en 2010. Además se realizó una convocatoria especial del curso “Preguntas frecuentes en el mostrador de la oficina de farmacia” en que participaron 5.396 alumnos.

La formación recibida ha sido valorada de forma muy positiva por los alumnos que han participado en nuestro programa de formación, según se desprende de las encuestas de satisfacción que se realizan en cada una de las acciones formativas. La media de la valoración global de los cursos desarrollados en 2009 ha sido de un 4,18 sobre 5 y de 4,02 sobre 5 en 2010.

Los alumnos que asisten a las actividades desarrolladas ejercen su actividad profesional en distintos ámbitos: oficina de farmacia, laboratorio clínico, industria alimentaria, industria farmacéutica, etc.

Formación presencial

En 2009 se ha realizado un total de 25 cursos presenciales de formación continuada y 3 cursos de postgrado / máster.

En 2010 se ha realizado un total de 39 cursos presenciales de formación continuada y 4 postgrado / máster.

Nuestra formación ofrece una programación variada de cursos y metodologías que responde a las necesidades y demanda de nuestros colegiados.

Formación ON-LINE

La formación a distancia continúa avanzando muy satisfactoriamente. Durante el ejercicio 2009 se han organizado 16 cursos, y 12 en el 2010.

El COFM ha aprovechado las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías poniéndolas al servicio de la formación on-line y fomentando el intercambio de experiencias entre los tutores y alumnos, así como entre los propios alumnos.

El COFM ha aprovechado y empleado además las ventajas de la implantación de nuevas tecnologías, en concreto los cursos on-line, que fomentan el intercambio de experiencias entre los tutores y alumnos, así como entre los propios alumnos.

INFORMACIÓN TÉCNICA

Uno de los cometidos del COFM es facilitar el acceso a la información relativa a los ámbitos en los que actúa el profesional farmacéutico. En esta línea, el COFM tiene a disposición de sus colegiados un servicio de información técnica para resolver los diversos problemas que genera la elaboración de las formulas magistrales, la dispensación de recetas o la utilización de los medicamentos.

En 2009, el servicio de atención y resolución de consultas técnicas en materia de medicamentos, formulación magistral y dispensación de recetas ha atendido 206.127 consultas (tanto presenciales como telefónicas).

En 2010, el servicio de atención y resolución de consultas técnicas en materia de medicamentos, formulación magistral y dispensación de recetas ha atendido 188.327 consultas (tanto presenciales como telefónicas).

Unidades	2008	2009	2010
Dispensación de recetas.....	136.781	134.405	119.123
Formulación magistral.....	33.292	38.004	34.489
Información del Medicamento.....	37.096	33.718	34.715

TECNOLOGÍA

Durante 2010 se ha comenzado la elaboración de un plan de continuidad de la gestión de tecnologías de la información y telecomunicaciones con el propósito de responder ante contingencias que provoquen una interrupción significativa del servicio.

Dentro de este plan se ha dotado al centro de proceso de datos de una serie de sensores para evitar posibles averías físicas de los equipos. También se ha implementado un sistema de monitorización de los servidores y se ha proseguido el proceso de virtualización de los mismos. Se ha creado la ventanilla única exigida por la Ley Omnibus, se ha reestructurado la intranet colegial (mejorando la consulta de los datos por parte de los colegiados), y se han atendido 1.600 consultas de colegiados relacionadas con la configuración del correo electrónico y los accesos a la información privada de la web.



Higia (Comunidad Virtual Farmacéutica)



La finalidad del proyecto Higía es la creación de un espacio relacional que aporte información, conocimiento y utilidad a la comunidad profesional farmacéutica. Partimos del concepto de la web 2.0, es decir, de la web como una plataforma de participación en la que el usuario se sitúa como autor en el proceso de construcción de la web y dónde las experiencias particulares sirvan para el enriquecimiento colectivo, tanto a través de repositorios documentales y multimedia, como por medio de blogs, foros, wikis o espacios tematizados.

Uno de los aspectos más importantes de este proyecto es que en la actualidad no existe ninguna comunidad como la que hemos planteado, ni en España, ni en el mundo hispano. Existen otras plataformas como RxWiki, Yahoo grupos Farmacia, Yahoo grupos Farmacia- Regulación farmacéutica, Word Pharma News, Pharma 2.0 o Farma Focus Asia, entendidas como foros, blogs, e-magazines o similares dentro del mundo de habla inglesa, pero es el primer proyecto de esta envergadura para los colegiados y resto de profesionales en materia farmacéutica en nuestra lengua.

Los objetivos de esta red social son:

- Centralizar/canalizar las UTILIDADES para el profesional.
- Ofrecer información con capacidad de descentralización de las fuentes de la misma.
- Avanzar en proporcionar herramientas para convertir información en conocimiento.
- Optimizar los canales de comunicación con los profesionales
- Convertirse en referencia en farmacia en el mundo internet español
- Proporcionar un “paraguas” bajo el que se puedan incorporar las distintas iniciativas de la comunidad.

Lo hemos puesto en marcha creando un espacio web 2.0, una comunidad, que permite:

- Definir personal y profesionalmente a los usuarios.

- Establecer relaciones y definir grupos (de trabajo, de afinidad).
- Albergar repositorios documentales y multimedia (fotos y vídeos vinculados con Flickr y Youtube).
- Creación de blogs (con comentario y valoración) y foros.
- Wikis (similares a la RxWIKI en inglés ya existente).
- Espacio tematizado (estilo “revista electrónica”) con posibilidad de comentario y valoración de los usuarios.
- Implementación de un sistema de localización de contenido basado en lenguaje natural y que permita búsquedas basado en Tagging cross-funcionalidades.

Ventanilla Única

En el mes de junio de 2010 el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid incorporó la Ventanilla Única en la web colegial www.cofm.es, tal y como contempla la Ley de Colegios Profesionales, con el fin de facilitar gestiones vía telemática.

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid facilita a los farmacéuticos colegiados el acceso a los trámites necesarios para la actividad colegial y el ejercicio profesional ofreciéndoles la posibilidad de conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recibir comunicaciones.

Además, incorpora la Ventanilla Única como servicio público a los consumidores y usuarios de los servicios farmacéuticos en el ámbito de la Comunidad de Madrid y les ofrece, a través de la web del Colegio, acceso al registro de colegiados, al registro colegial de sociedades profesionales inscritas, así como a diferentes vías de resolución de reclamaciones, contribuyendo así a mejorar la calidad de los servicios profesionales de los farmacéuticos y la satisfacción de los consumidores y usuarios de los mismos.

Gestión de Relación con el Colegiado (GRC)

Se entiende la solución GRC como una aplicación disponible desde la intranet del COFM que permite la consulta de una ficha resumida de cada uno de los colegiados, conteniendo la información más relevante para la gestión de contactos, el conocimiento de la relación del colegiado con el COFM (llamadas realizadas, visitas, reclamaciones, etc.) y los servicios que se le pueden ofrecer.

Cada ficha, además de la información general sobre el colegiado, contiene diferentes áreas temáticas:

- Contractual, en cuanto a los servicios que tiene contratados, aquellos que se le han ofrecido, fecha...
- De formación: cursos y actividades que tiene contratados o que ya ha realizado en el pasado.
- Consultas realizadas: reclamaciones, dudas o sugerencias planteadas hasta el momento.

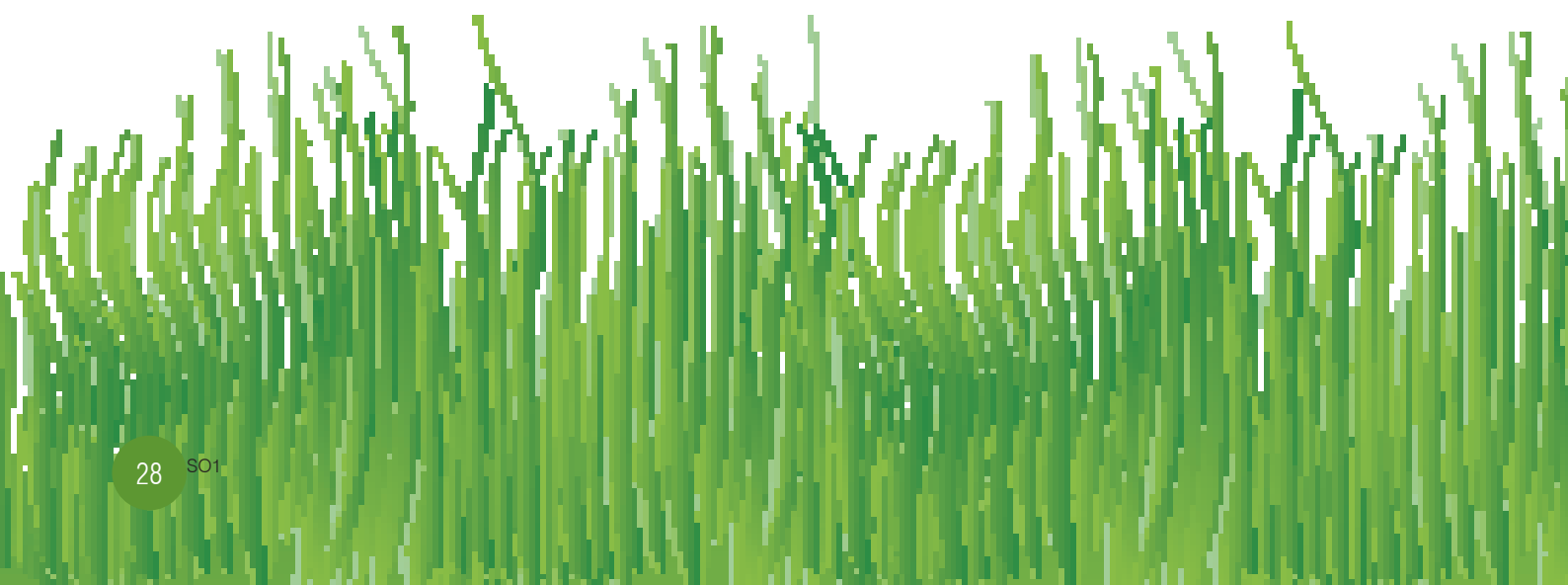


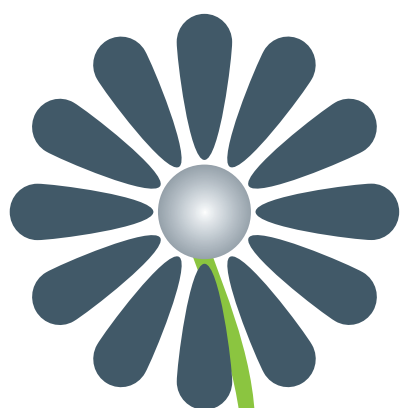
Ágora Sanitaria



Los colegios oficiales de farmacéuticos de Barcelona y Madrid han sumado esfuerzos para crear Ágora

Sanitaria, un novedoso portal de formación sanitaria virtual del sector salud. Gracias al convenio de colaboración firmado por ambos colegios, Ágora Sanitaria responde a las necesidades formativas actuales con cursos *online* inéditos hasta ahora en la oferta formativa del sector sanitario por su tratamiento y forma de impartirlos.





**Nuestro modelo
de Sostenibilidad**



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC EN EL COFM

Nuestra adaptación continua a un entorno en permanente cambio está haciendo en los últimos años que la misión y visión de nuestra organización evolucione **hacia la sostenibilidad**, como generador de valor para nuestros grupos de interés.

Principios de la Política de RSC

1. Impulsar de forma permanente, desde la alta dirección, proyectos de mejora que permitan prestar cada día unos servicios de mayor calidad y con probada eficiencia a los farmacéuticos, administraciones públicas y ciudadanos.
2. Disponer de medios humanos y materiales suficientes para cumplir eficientemente nuestros objetivos.
3. Constituir una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores como parte fundamental para la consecución de nuestros objetivos, manteniendo relaciones sólo con aquellos que desarrollan su actividad dando cumplimiento a la normativa aplicable y siendo respetuosa con los Derechos Humanos.
4. Establecer un diálogo fluido con la Administración con canales de comunicación específicos y atendiendo las nuevas necesidades por igual.
5. Promover el desarrollo personal, laboral y familiar de todos nuestros empleados en base a las necesidades detectadas, creando un ambiente de oportunidades laborales donde se fomente la promoción profesional como vía para retener el talento en la organización y desarrollando medidas concretas de conciliación.
6. Colaborar con organizaciones del sector farmacéutico para la definición de propuestas de acción con el fin de orientar la organización hacia un modelo de desarrollo sostenible.
7. Estar comprometidos con el desarrollo económico, social y ambiental, siendo el eje principal de nuestra gestión la potenciación de la salud pública y la solidaridad con los grupos más desfavorecidos.
8. Proteger el medio ambiente en la planificación de nuestros objetivos, impulsando el desarrollo de nuevas tecnologías para la mejora de la eficiencia del servicio y fomentando el ahorro energético.

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

El 28 de junio de 2010 la Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid y los colegios profesionales que la integran firmaron el documento “Compromiso con el desarrollo sostenible” en donde se comprometieron a:

- 1.- Incorporar los criterios de sostenibilidad en el ejercicio profesional.
- 2.- Fomentar la cooperación entre las profesiones que integran esta Unión Interprofesional en la investigación, estudio y aplicación de los criterios de sostenibilidad.
- 3.- Colaborar con las administraciones públicas competentes en cuanto concierne a estas materias.
- 4.- Informar, sensibilizar y promover la participación activa de los ciudadanos, usuarios de nuestros servicios, en aras de conseguir hábitos y comportamientos sostenibles.

COMITE RSC EN EL COFM

Órgano de carácter consultivo e informativo, que tiene como misión principal el asesoramiento en materia de responsabilidad social.

Las responsabilidades del Comité de RSC se concretan en las siguientes:

1. Apoyar la implantación y el desarrollo del sistema de responsabilidad social corporativa y garantizar su correcto mantenimiento.
2. Proponer a la dirección las acciones que se consideren oportunas acerca de las incidencias y conflictos que se produzcan por supuestas faltas al código de conducta.
3. Llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de responsabilidad social corporativa.
4. Supervisar que la dirección proporciona los recursos adecuados (y necesarios) para alcanzar el cumplimiento del sistema de responsabilidad social corporativa.
5. Asesorar a la dirección sobre sugerencias y propuestas de mejora.
6. Asegurar la identificación de las partes interesadas, así como la eficacia de los canales de diálogo y comunicación con las mismas.
7. Apoyar e impulsar la implantación e integración del sistema de gestión de responsabilidad social corporativa en sus áreas de responsabilidad.
8. Analizar las sugerencias recibidas de los empleados en materia de RSC.
9. Definir y realizar el seguimiento de las acciones acordadas en cada reunión del Comité.
10. Supervisar el cumplimiento del código de conducta

Composición del Comité de RSC: Director Económico Financiero, Director Técnico y de Información, Directora de Servicios y Proyectos, Directora de Coordinación, Gerente de Recursos Humanos y Gerente de Calidad y RSC. Periodicidad de las reuniones: normalmente anual ajustándose a las necesidades de la memoria de RSC.

La gestión de RSC en el COFM arranca con la identificación de sus grupos de interés en el seno de este Comité para posteriormente identificar aspectos relevantes para los mismos a partir del análisis de la información obtenida a través del diálogo. Tomando como base los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés elaboramos nuestro Plan de Responsabilidad Social.

Nuestro Plan de Responsabilidad Social constituye la base para la definición de acciones futuras en materia de responsabilidad social, entre las que se encuentra la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa según los requisitos definidos por GRI.

Nuestro código ético de conducta permite establecer al COFM una serie de compromisos de conducta con sus grupos de interés en relación con los valores y principios que promueve. El código de conducta pretende ser una herramienta para implantar y potenciar una cultura de RSC como función básica e integrada en el sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente, pretendiendo divulgar la misión, visión y valores como proyecto común de la organización y promover también una mayor credibilidad y reputación.

Por otro lado, el COFM ha elaborado un Código Deontológico con el objetivo de difundir el conocimiento y cumplimiento de la deontología profesional entre los farmacéuticos colegiados.

Igualmente, en esta línea de acciones, el COFM es miembro fundador del EHFCN, "Lucha Contra el Fraude de los Sistemas Sanitarios", con el objetivo de promover e implementar de forma coordinada acciones que reduzcan el fraude y la corrupción en los sistemas sanitarios europeos.



CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

1. Objeto y ámbito

El Código de Conducta del COFM tiene por objeto la **definición de los compromisos de conducta** que han de cumplirse en su desempeño diario con los grupos de interés para la implantación y mejora continua de sus valores a través de la potenciación de prácticas correctas de gestión de su actividad.

Este Código de Conducta se estructura según los grupos de interés identificados en el COFM.



El ámbito de aplicación del presente Código de Conducta abarca todas las competencias y servicios prestados por el Colegio en sus relaciones con los grupos de interés

2. Junta de Gobierno

Compromiso: El COFM se compromete a proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los compromisos adquiridos en nuestro Código de Conducta, asegurando su disposición a toda la organización y sus partes interesadas.

La Junta de Gobierno impulsará y potenciará las prácticas correctas derivadas del cumplimiento de este Código de Conducta para las diferentes áreas de gestión y compromisos con todos los grupos de interés. Así mismo, nombrará un Comité de Responsabilidad Social de carácter consultivo e informativo sobre las actuaciones realizadas y progreso de las mismas.

3. Colegiados

Alta calidad de servicios: El COFM tiene como misión satisfacer las necesidades y expectativas de sus colegiados de forma equitativa, ofreciéndoles siempre un alto nivel de calidad en sus servicios.

Así pues, se utilizan los mejores medios disponibles para la prestación de un servicio de calidad encaminado a satisfacer las necesidades de los colegiados, tanto en el asesoramiento que se proporciona como en la prestación del servicio, estando a la vanguardia de las nuevas tecnologías y orientados siempre a la mejora continua tomando como base un Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001.

Establecimiento de relaciones de igualdad: El COFM trabaja día a día para nuestros colegiados, exigiéndonos un trato



equitativo hacia todos ellos, no pudiendo desarrollar acciones que favorezcan las actividades de alguno en particular, ni distinguir su relación con atenciones, regalos o reconocimientos a los que no hayan optado de forma igualitaria.

Confianza y comunicación adecuada: Como conclusión, se establece que la línea de trabajo del COFM mencionada con anterioridad se encamina a conseguir la confianza de nuestros colegiados, ratificándola con una comunicación transparente y eficiente, para lo que se han establecido canales de comunicación específicos para cada grupo de interés y complementados con nuestra página web donde se publica toda la información de interés, garantizando la información necesaria en tiempo y forma.

Igualmente, la comunicación que desarrolla el COFM, se rige por los principios de transparencia, veracidad y respeto, estableciendo un proceso interno de revisión y evaluación de su cumplimiento antes de hacerse pública.

4. Empleados

Desarrollo profesional: El principal activo del COFM son sus empleados, motivo por el que se promueve un desarrollo personal en base a las necesidades detectadas, creando un ambiente de oportunidades laborales donde se fomenta la promoción profesional y la movilidad funcional interna como vías para retener el talento en la organización.

Conciliación vida laboral y familiar: Debido a la evolución que se ha experimentado en el sector empresarial, el COFM cree fundamental que sus empleados puedan disponer de una vida familiar perfectamente compatible con su vida laboral, para lo cual desarrolla medidas concretas de conciliación y se compromete a su mejora continua en base a nuevas necesidades detectadas.

Integración: A través de valores compartidos y reconocimiento de las contribuciones se favorece la integración del personal, creando y manteniendo modelos éticos que facilitan las relaciones de los empleados, fomentan un entorno de trabajo libre, donde la motivación, la igualdad de oportunidades y el trato priman por encima del resto.

Gestión de la seguridad y la salud: El COFM establece medidas preventivas para garantizar la seguridad y la salud de los empleados, a través de las cuales se les dota de la información y los medios necesarios para conocer y cumplir las normas de protección. También se proporciona un ambiente de trabajo que respete la salud y la dignidad de cada una de las personas y que potencie el sentimiento de unidad a través del trato justo y respetuoso con los compañeros, superiores o subordinados.

Comunicación fluida: Para conseguir todo lo anterior, el COFM pone a disposición de todos los empleados canales de comunicación, de uso regular y sistemático, donde la información es bidireccional. Se consigue así que el empleado esté informado de cambios en la organización y pueda exponer sus sugerencias, quejas o conflictos, de forma absolutamente confidencial.





5. Administración pública

El desarrollo de la actividad del COFM en la Comunidad de Madrid proporciona beneficios directos que se traducen en un aumento de la calidad de vida de sus habitantes.

Colaboración con la Comunidad Autónoma de Madrid: Con este objetivo y desde las competencias del Colegio, nos comprometemos a colaborar y participar activamente en su desarrollo, estableciendo acuerdos y convenios con la Administración beneficiosos para ambas partes.

Diálogo permanente: Con la finalidad de mejorar la relación con la Administración, se establece un diálogo fluido, con canales de comunicación específicos, definiendo los interlocutores más apropiados para cada caso y atendiendo las nuevas necesidades por igual, definiendo nuestro compromiso para que intereses particulares o de cualquier otro tipo puedan verse beneficiados.

Trabajo constante: El COFM se compromete a seguir trabajando en el esfuerzo por conseguir y mantener ese diálogo transparente con la predisposición de colaborar en el desarrollo de las comunidades afectadas por el servicio prestado y con el compromiso de involucrarse en nuevos proyectos que contribuyan a su desarrollo presente y futuro.

6. Sociedad: entorno ambiental y social

Entorno ambiental

Respeto ambiental: El COFM desarrolla acciones específicas de formación, sensibilización y motivación dirigidas a conseguir el respeto del entorno donde tienen lugar sus actividades, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

Sistema de gestión medioambiental: El COFM ha implantado un Sistema de Gestión Medioambiental (según la Norma UNE EN ISO 14001:2004) con el que se desarrollan técnicas ambientales para la reducción de riesgos en emergencias y accidentes, se revisan periódicamente las acciones de prevención y se adoptan soluciones técnicas.

Cooperación estrecha con organismos relacionados: También se ha considerado esencial mantener una estrecha relación de cooperación constante con los organismos legislativos y con las distintas administraciones locales, autonómicas y nacionales, contribuyendo a la mejora ambiental del entorno y la minimización del impacto ambiental de la actividad.

Compromiso medioambiental del COFM: Expuesto todo lo anterior, el COFM tiene en cuenta el impacto sobre el entorno que origina su actividad, comprometiéndose a proteger el medio ambiente en la planificación de sus objetivos, impulsando el desarrollo de nuevas tecnologías para la mejora de la eficiencia del servicio y fomentando el ahorro energético a través del uso de energías renovables.





Entorno social

Colaboración con las comunidades: El COFM se compromete a colaborar con las comunidades locales en las que presta sus servicios, para lo que define varias propuestas de acción con el fin de orientar la organización hacia un modelo de Desarrollo Sostenible.

Información amplia de nuestros servicios: El COFM ofrecerá a la sociedad la información de servicios y actividades que realiza mediante los mecanismos adecuados (información en prensa, Internet y otros medios) para el acceso libre y transparente.

Difusión de nuestras actuaciones: La publicación de la Memoria de Responsabilidad Social y del Código de Conducta, el Plan de Acción, su difusión y validación, la potenciación de la página corporativa en Internet o la iniciativa que presenta este mismo Código de Conducta como compromiso con la implantación del modelo de Responsabilidad Social, constituyen muestras evidentes de la integración de las actuaciones del COFM en ámbitos como seguridad en el ejercicio de la profesión, la gestión ambiental, la accesibilidad o la cooperación con la sociedad.



7. Proveedores

Relaciones mutuamente beneficiosas: El COFM considera a sus proveedores como parte fundamental para la consecución de sus objetivos, buscando constituir con ellos una relación mutua que permita un equilibrio de beneficios.

Contratación transparente y objetiva: La contratación de nuevos proveedores se realiza mediante el establecimiento de procedimientos adecuados basados en la objetividad y la adecuación al presente Código de Conducta.

Los empleados que participen en la selección de nuevos proveedores y procesos de contratación no utilizarán su posición para obtener un beneficio personal y se abstendrán de revelar información privilegiada, inclusive a personas con las que tengan vínculos personales o familiares.

Seguimiento legislativo y de los valores sociales de proveedores: Se mantendrán relaciones sólo con proveedores que desarrollen su actividad dando cumplimiento a la normativa aplicable y siendo respetuosa con los Derechos Humanos.

Se valorarán positivamente aspectos como la asunción pública de un Código de Conducta y Responsabilidad Social, la existencia de programas de igualdad de oportunidades, empresas relacionadas con gestión sostenible de recursos y empresas que promuevan el desarrollo local y la inserción de sectores en exclusión social. Se valorarán aquellas empresas proveedoras que posean certificados oficiales de gestión de calidad, medioambiental y de prevención de riesgos laborales.



8. Organizaciones y profesionales del sector

Proporcionar un servicio de elevada calidad en el sector sanitario: El COFM es consciente de que la calidad del servicio prestado es el principal valor con el que cuenta y con esta finalidad aúna esfuerzos y utiliza las tecnologías más actuales que garanticen la prestación de un servicio actual y competitivo en el sector, participando en campañas de mejora de la salud pública, formación de personal sanitario...

Diálogo permanente: Con la finalidad de mantener las relaciones adecuadas con los profesionales del sector sanitario se establece una comunicación permanente con canales específicos que velen por la transparencia y flujo bidireccional de información, atendiendo las nuevas necesidades por igual.

Fomentar y mejorar la imagen pública: El COFM, a través de determinadas actuaciones, como son la participación en otros colegios profesionales del sector, comités científicos, congresos de I+D+i, jornadas formativas, etc. encamina sus esfuerzos para que sus grupos de interés lo consideren como una fuerza importante en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en el sector, aportando importantes valores a la sociedad.

Asimismo, el Código de Conducta pretende ser una herramienta para implantar y potenciar una cultura de Responsabilidad Social como función básica e integrada en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, pretendiendo divulgar la **misión, visión y valores** como proyecto común de la organización y promover también una mayor credibilidad y reputación.

Por otro lado, el COFM ha elaborado un Código Deontológico con el objetivo de difundir el conocimiento y cumplimiento de la deontología profesional entre los farmacéuticos colegiados.



Plan de comunicación y sensibilización

El COFM, consciente de la importancia de la comunicación y sensibilización en materia de responsabilidad social y, tomando como punto de partida el diálogo con sus grupos de interés y la recogida y análisis de sus expectativas como clave del modelo de gestión, ha diseñado una serie de actividades divulgativas recogidas en el **Plan de Comunicación y Sensibilización**.

Este plan tiene como objetivo informar acerca del contenido y las ventajas de la implantación del Plan de Responsabilidad Social.

El Plan de Comunicación y Sensibilización desarrollado contempla dos hitos importantes donde se realizan actividades específicas de comunicación: el primero de ellos para la divulgación del Plan de Acción y el segundo para la difusión del Código de Conducta y de la actual Memoria de Responsabilidad Social.





MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



Velar por la satisfacción de los intereses generales relacionados con el ejercicio de la profesión farmacéutica.

La prestación exclusiva de la profesión en el ámbito de su competencia.

La defensa de los derechos e intereses profesionales de los colegiados.

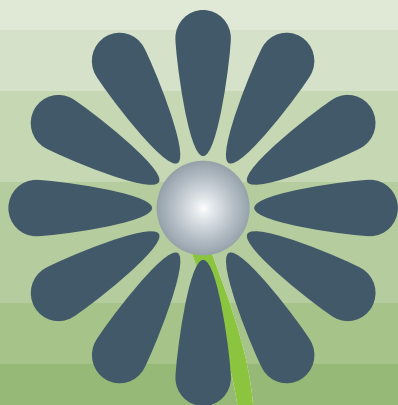
La ordenación del ejercicio profesional para el logro del mayor prestigio y progreso de la actividad farmacéutica.

La mejora permanente de los niveles cultural, científico, económico y social de los colegiados, para lo cual el COFM podrá promover y fomentar toda clase de iniciativas y desarrollar los sistemas idóneos de previsión y protección social.

La cooperación con los poderes públicos en la defensa y promoción de la salud.



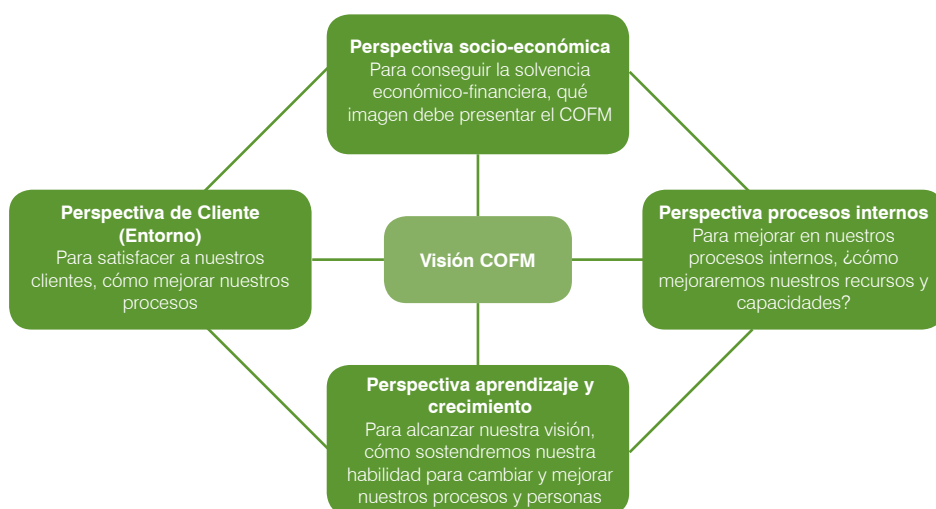
Prestar al colegiado un servicio excelente, innovador en técnicas y herramientas informáticas, transparente en su gestión, comprometido con una gestión ambiental responsable y aspirando a una formación continua de sus profesionales en la mejora de sus capacidades científico-técnicas.





PLAN ESTRATÉGICO ESTABLECIDO PARA EL AÑO 2010-2014

La planificación y estrategia del COFM parten del análisis e identificación de las necesidades y expectativas con respecto a nuestros diferentes grupos de interés, así como del rendimiento alcanzado en los ejercicios anteriores y de la conciencia de lo que se podría innovar y mejorar.



A continuación se incluye el plan de acción 2010-2014, donde de los 11 objetivos estratégicos que se han establecido para este año se ha conseguido: un 27,83% en lo que se refiere al avance de objetivos 2010-2014 y un 107% en grado de cumplimiento de objetivos fijados para 2010.

Objetivos estratégicos 2010-2014

I. Objetivos desde la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Objetivo 1: Dotar al COFM de los recursos humanos idóneos para los servicios del Colegio

Objetivo 2: Desarrollar las capacidades de las personas

II. Objetivos desde la perspectiva de Procesos Internos

Objetivo 3: Mejorar los procesos colegiado – Colegio

Objetivo 4: Optimizar los procesos de innovación y transferencia tecnológica

Objetivo 5: Excelencia en la prestación de servicios a los colegiados y a la comunidad farmacéutica

Objetivo 6: Conseguir un sistema de información que permita mejorar la toma de decisiones y la comunicación y relación con los clientes

III. Objetivos desde la perspectiva de Cliente (Entorno)

Objetivo 7: Aumentar el grado de satisfacción

Objetivo 8: Diseñar nuevos productos y servicios y ampliar la cuota de mercado frente a la competencia

Objetivo 9: Progresar en la relación y en el compromiso del Colegio con su entorno

IV. Objetivos desde la perspectiva Socio-Económica

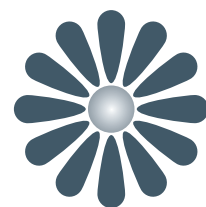
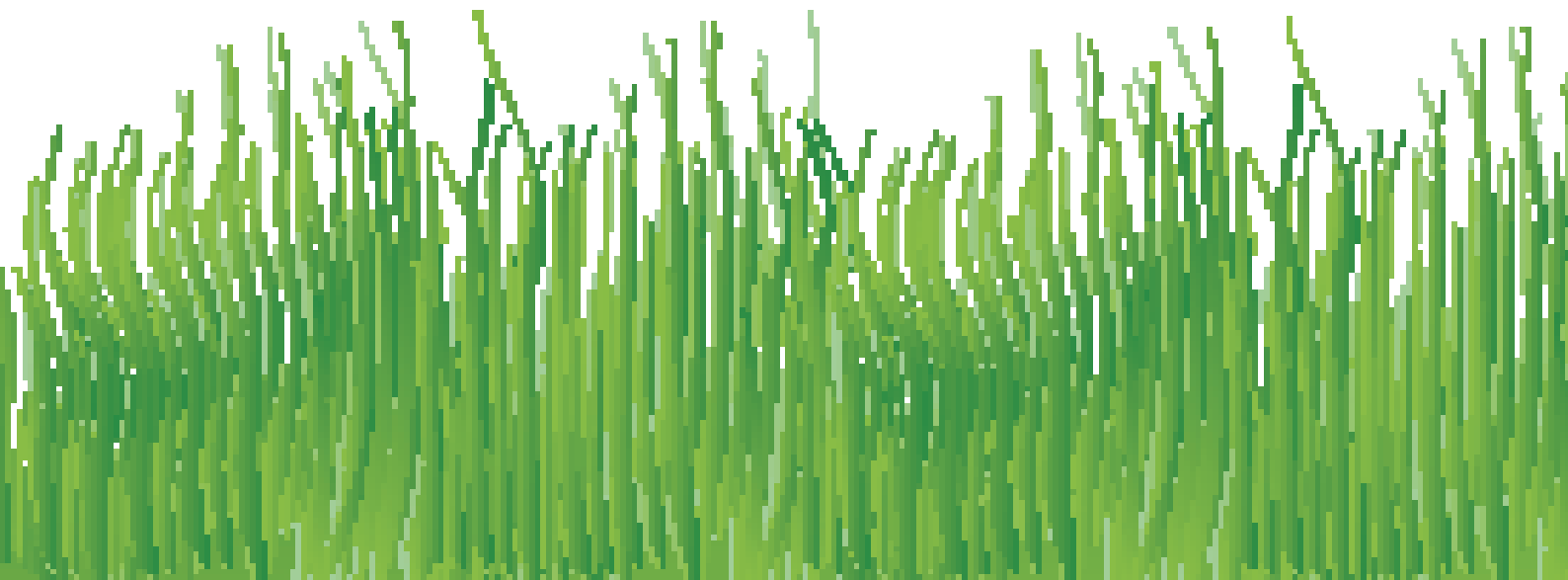
Objetivo 10: Conseguir que el COFM sea una entidad altamente valorada por la sociedad

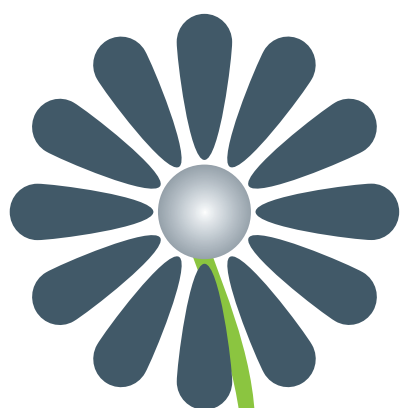
Objetivo 11: Adecuar la situación económico-financiera global del Colegio

En 2010 hemos vivido un año difícil para la profesión y para la economía individual y empresarial. El sector farmacéutico (industria, distribución, farmacias) se ha visto afectado por medidas gubernamentales de reducción del gasto farmacéutico que inciden directamente en los ingresos y en los márgenes netos. El resto de modalidades de ejercicio profesional, igualmente se ven afectados por una crisis que altera los comportamientos profesionales, empresariales y sociales.

Los ejes que estamos desarrollando de servicios a los colegiados, y mejora de los procedimientos internos, se están constituyendo en un marco donde la prioridad es la economía. La cartera de servicios colegiales, la estamos enfocando en torno a esta nueva realidad económica, concediendo, eso sí, prioridad a la formación y todo ello con la vista puesta en los más de diez mil quinientos farmacéuticos que engrosan nuestro Colegio.

No todo es malo en la realidad social en la que nos movemos. Así y con respecto a la gestión colegial, la memoria económica del ejercicio 2010 se ha cerrado con un discreto superávit y un adecuado incremento del volumen de recursos propios y del fondo de maniobra que consolidan la estabilidad financiera, patrimonial y refuerzan la solvencia colegial. Esto, en los momentos en que vivimos supone, al menos, cierta tranquilidad al disponer de una entidad, que es de todos, saneada, aunque en momentos puntuales suframos, como todos, los vaivenes de la economía nacional y del sistema financiero.





Nuestros Grupos de Interés





GRUPOS DE INTERÉS

Cualquier estrategia de RSC debe estar basada en las relaciones con los grupos de interés y en la satisfacción de sus expectativas. De esta forma, se aporta valor añadido y se facilita el cumplimiento de los objetivos.

El COFM ha identificado a sus grupos de interés a partir de su interacción con el entorno, del análisis de los procesos y del impacto de las actividades de la organización. Asimismo ha definido una serie de compromisos de conducta aplicables en el desempeño diario con sus grupos de interés, recogidos en su código de conducta.

- Compromiso con la defensa de los intereses y la calidad. **Nuestros colegiados.**
- Compromiso con la salud, la seguridad y el respeto a las personas. **Nuestros empleados.**
- Compromiso con la colaboración y el dialogo permanente. **La Administración pública.**
- Compromiso con el respeto ambiental y colaboración con las comunidades. **La sociedad.**
- Compromiso con las relaciones mutuamente beneficiosas y la transparencia. **Nuestros proveedores.**
- Compromiso con la calidad y el dialogo permanente. **Los profesionales y organizaciones del sector sanitario.**

Conviene destacar que todos los datos proporcionados al COFM por los diferentes grupos de interés son tratados de acuerdo con los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y son incorporados a un fichero propiedad del COFM en el que cualquier persona o entidad puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los distintos grupos de interés, así como la recogida y análisis sistemático de sus expectativas, es la clave del modelo de gestión del COFM y, a su vez, base fundamental para el desarrollo sostenible del Colegio.

El COFM establece canales de comunicación específicos para cada grupo de interés, que se encuentran recogidos en su código de conducta, y que a su vez se complementan con su página web, donde se publica toda la información de interés, garantizando su difusión necesaria en tiempo y forma.

Igualmente, la comunicación que desarrolla el COFM se rige por los principios de transparencia, veracidad y respeto, estableciendo un proceso interno de revisión y evaluación de su cumplimiento antes de hacerse pública.

Asimismo, el COFM se compromete a seguir trabajando en el esfuerzo por conseguir y mantener el diálogo transparente con sus grupos de interés y con el compromiso de involucrarse en nuevos proyectos alineados con las necesidades y expectativas de estos.

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y DE SUS EXPECTATIVAS

A través de los distintos canales de comunicación con nuestros grupos de interés obtenemos información sobre los temas de RSC prioritarios relacionados con las actividades del Colegio.

La involucración con nuestros grupos de interés adopta diversas formas, incluyendo reuniones, encuestas de satisfacción, convenios de colaboración e iniciativas del sector farmacéutico.

Plan estratégico 2010-2014

Durante el año 2010 el COFM ha establecido un plan estratégico a 5 años que contempla las líneas prioritarias de actuación con los grupos de interés (ver páginas 42-45).

Encuestas de satisfacción

En cuanto a la sistemática empleada para medir aspectos relacionados con la satisfacción del cliente, el COFM ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente dirigida a todos los colegiados. Asimismo, se realiza una encuesta a otro tipo de clientes no colegiados. Las encuestas se realizan con una periodicidad bienal (alternando los dos tipos de encuesta).

También medimos la satisfacción de los clientes que reciben servicios de formación por parte del COFM mediante cuestionarios y evaluaciones.

En algunos servicios, de manera inmediata a su prestación se miden aspectos relacionados con la satisfacción del cliente (información facilitada, plazos, calidad del servicio, etc.). La información resultante del análisis de los datos sirve para realizar mejoras en la prestación de nuestros servicios.

Resultados encuesta de satisfacción de colegiados 2009 (escala 1-10)

En 2009 se realizó la encuesta de satisfacción para los colegiados de manera online con la finalidad de ahorrar papel y mejorar la gestión. Además, la encuesta online facilita la labor del Colegio por su rápida explotación de los datos y reduce el margen de error porque los colegiados responden únicamente sus preguntas sin posibilidad de equivocarse.

- Universo: colegiados del COFM (10.367 individuos)
- Muestra: 631 encuestas realizadas (con un error estadístico de $\pm 4\%$ a un nivel de confianza del 95,5%)
- Periodo de referencia: periodicidad bienal
- Método de recogida de información: encuesta digital colgada en la web COFM y de fácil acceso por diferentes canales de comunicación
- Cuestionario: tres encuestas según el tipo de colegiación
- Fecha de campo: del 22 de diciembre 2009 al 8 de febrero 2010

Resultados encuesta de satisfacción de colegiados 2009 (escala 1-10)

- 1.- Los titulares de Oficina de Farmacia son los que mejor percepción tienen del COFM
- 2.- 6 de cada 10 colegiados percibe que la información colegial llega con tiempo suficiente
- 3.- Solo el 54% de los colegiados navega todas las semanas por la página web colegial
- 4.- 7 de cada 10 colegiados percibe mejoras en el plan formativo
- 5.- La valoración media del Colegio es de un 5,9 (menor que en 2007)
- 6.- El 100% de los colegiados consume algún servicio colegial.
- 7.- El 89% de los colegiados se considera informado por su vocalía.
- 8.- El servicio con más usuarios es Contabilidad: Liquidación de recetas. 91%.
- 9.- El servicio colegial mejor puntuado es Información de Formulación Magistral con un 8,1.
- 10.- Los servicios de pago mejor puntuados son Gestión de Personal y Seguros y Consultoría Contable-Fiscal con un 7,9.



Comparativa Servicios	Grado Satisfacción 2009	Grado Satisfacción 2007
Información de Formulación Magistral	8,1	7,8
Información del Medicamento	8	8,2
Consultoría Contable-Fiscal	7,9	Sin datos
Gestión de Personal y Seguros	7,9	6,4
Protección de Datos	7,3	6,6
Contabilidad: Liquidación de Recetas	7,2	6,9
Asesoría Técnica Farmacéutica	7,2	6,5
Guía de Buenas Prácticas	7,2	Sin datos
Facturación de Recetas	7,1	6,8
Laboratorio: Análisis de Drogas y Aguas	7	7,8
Turnos de Guardia, Horarios y Vacaciones	7	Sin datos
Información de Dispensación de Recetas	7	6,7
Gestión de Residuos	7	Sin datos
Venta de Impresos	6,9	7,5
Verificación y Calibración	6,9	Sin datos
DDD	6,7	Sin datos
Centralita	6,5	6,9
Atención Farmacéutica	6,4	6,5
Gestión Administrativa	6,4	6,6
Formación Continuada y Docencia	6,3	6,9
Información Profesional	6,3	6,9
Actividades Culturales	5,9	6,8
Prevención de Riesgos Laborales	5,9	Sin datos
CALYFA	5,8	6,9
Venta de Material de Oficina	5,6	Sin datos
Consultoría Fiscal	5,5	5,8
Consultoría Jurídica	4,8	Sin datos

Encuesta a otros usuarios (2010):

Universo: centros/servicios de asistencia y reinserción (32)

Muestra: 22 encuestas cumplimentadas (68,75%)

Método de recogida de información: encuesta digital enviada por correo electrónico

Fecha: del 7 de mayo de 2010 a finales de mes

La escala empleada fue: 5 Muy bueno; 4 Bueno; 3 Regular; 2 Malo; 1 Muy Malo; 0 No sabe / No contesta

Se consiguieron resultados altamente satisfactorios, ya que en todas las preguntas planteadas el resultado fue valorado como bueno o muy bueno (resolución de problemas que se plantean, flexibilidad en situaciones de urgencia, eficacia en la resolución de reclamaciones, capacidad de respuesta para atender sus consultas, etc.).

Los aspectos mejor valorados fueron resolución de problemas que se plantean y actitud del personal técnico y los peor valorados y por tanto mejorables: adecuación del informe analítico utilizado.

Quejas y reclamaciones

El COFM pone a disposición del colegiado a través de su página de página web un Servicio de Atención al Cliente en donde todos los colegiados que lo deseen pueden proponer sus consultas, sugerencias y reclamaciones al Colegio. Así mismo, las reclamaciones pueden ser recibidas en el COFM por cualquier vía (teléfono, correo electrónico, página web...), comprometiéndose a dar una respuesta en un plazo no superior a treinta días naturales desde su recepción.

También los clientes tienen a su disposición un buzón de sugerencias (anónimo) en las propias instalaciones del Colegio. De manera periódica se recogen las sugerencias depositadas en este buzón, así como las recibidas por escrito y las recibidas vía Internet. A continuación, se trasladan a las áreas responsables obteniendo información útil para mejorar y ampliar los servicios prestados.

Se resolvieron el 100% de las 78 reclamaciones interpuestas en 2009 y de las 72 reclamaciones en 2010.



En cuanto a reclamaciones cuyo origen son los consumidores/usuarios, en el año 2010 se han recibido y resuelto 25 reclamaciones, de las cuales en 12 de ellas se ha procedido a la apertura de información previa o expediente disciplinario.

Encuesta de empleados (ver página 67)

Reuniones

A través de reuniones periódicas el COFM trata de mantener una comunicación constante para conocer las preocupaciones fundamentales de sus empleados.



Página web de responsabilidad Social Corporativa

A través de nuestra web, el COFM pone a disposición de sus grupos de interés un canal de comunicación para que puedan expresar cualquier tipo de opinión sobre los temas relacionados con el programa de RSC, así como sugerencias o áreas de mejora.

Seguimiento de los medios de Comunicación

El COFM analiza cómo las actuaciones desarrolladas en programa de RSC calan en nuestra sociedad, a través de los medios de comunicación. Así, durante el ejercicio 2009-10, tanto la prensa como los medios digitales relacionados con el sector sanitario han destacado nuestra aportación en proyectos solidarios como son la creación de la comisión de Haití y el proyecto “En Enfermedades Raras Sumamos Todos”.

Compromiso con la defensa de los intereses y la calidad. Nuestros colegiados.

El COFM cuenta con más de 10.000 colegiados. La gestión de la relación del Colegio con sus colegiados se centra en el compromiso con proporcionar una información transparente y periódica, ofrecer productos y servicios de calidad y establecer canales de comunicación efectivos.

Las necesidades de información de nuestros colegiados las detectamos principalmente a través de las siguientes vías:

- Estudio de mercado
- Encuesta de satisfacción de clientes
- Consultas que se plantean a los servicios
- Comunicaciones directas con nuestros clientes (vocalías y personal técnico)
- Servicio de Atención al Cliente
- Comisiones externas
- Asamblea General

El farmacéutico colegiado constituye el principal grupo de interés del COFM y se procura dar respuesta a sus necesidades prestando un servicio personalizado, mejorándolo día a día a través de la incorporación de las sugerencias recogidas en las encuestas de satisfacción, en reuniones con colegiados para realizar iniciativas conjuntas o en la Asamblea General.

Servicios con los que cuenta el colegiado:

- Convenios con entidades de seguros:
 - o AMA
- Convenios con entidades de seguros médicos:
 - o Sanitas
 - o Adeslas
 - o Hermandad Madrileña
- Convenios con entidades bancarias:
 - o Bancofar

Compromiso con la salud, la seguridad y el respeto a las personas. Nuestros empleados

Las personas que trabajan en el Colegio son un activo fundamental de la organización. Las actividades de formación que realiza responden a los objetivos de desarrollo profesional y están alineadas con los objetivos estratégicos. Este apartado se amplía en el siguiente capítulo.

Uno de nuestros principales grupos de interés son nuestros empleados. Por ello de manera anual se lleva a cabo una **encuesta sociolaboral**. Las actuaciones derivadas del resultado de la encuesta, así como el grado de avance de la misma, se resumen en la página 67.

Compromiso con el respeto ambiental y colaboración con las comunidades. La Sociedad

EL COFM trabaja para garantizar su desarrollo de manera sostenible y a la vez socialmente responsable. El compromiso del COFM con la sociedad, más allá de su actividad, se materializa en un amplio abanico de colaboraciones en materia de promoción y prevención de la salud con distintas instituciones de carácter público y privado. Las actuaciones derivadas se resumen en las páginas 71-82.

Se han impartido numerosas conferencias dirigidas a profesionales farmacéuticos y a la sociedad en general:

- Arándano rojo americano "Cramberry"
- Consejos nutricionales para una alimentación saludable
- Medicina bioreguladora en la oficina de farmacia: Modulación de la inflamación y refuerzo inmunitario"
- Redescubrir el pan: Una necesidad nutricional
- El mosquito tigre y otros insectos hematófagos
- Cosmética molecular frente al envejecimiento cutáneo
- El niño malcomedor: causas, comportamiento, consecuencias y abordaje desde la farmacia
- Últimos avances en micosis de la uñas
- El síndrome del intestino irritable
- Tratamientos avanzados contra la onicomicosis
- Pediculosis infantil – Tratamientos SIN plaguicidas
- ESDOR, COSMÉTICA Y SALUD
- Transición nutricional en la Comunidad de Madrid. Implicaciones en la Salud Pública





Compromiso con la colaboración y el dialogo permanente. La Administración pública.

Uno de los pilares del COFM para generar confianza en sus grupos de interés es una total transparencia en sus relaciones con las administraciones públicas, buscando la transparencia en todas las actuaciones comunes o relacionadas. El COFM se reúne periódicamente, bien en reuniones específicas o sectoriales, con representantes de las administraciones para tratar temas de interés relacionados con el sector farmacéutico, incluyendo negociaciones del concierto de prestación farmacéutica, temas relacionados con la facturación de recetas, campañas sanitarias, etc.

Dentro de este ámbito de actuación cabe destacar la negociación del nuevo concierto con la Consejería de Sanidad para la prestación farmacéutica. La expiración el 1 de noviembre de 2010 del concierto vigente, unida a la denuncia del mismo que realizó el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid el 9 de junio por entender que eran “inviabiles” varios de sus artículos, dieron lugar a principios de septiembre al inicio de negociaciones con la Consejería de Sanidad regional para redactar el nuevo concierto .

Cuatro aspectos resultaban especialmente sensibles para el COFM: la necesaria reordenación de los servicios de guardia de las oficinas de farmacia, la acumulación del descuento establecido por el Real Decreto-ley 8/2010 al descuento autonómico en los absorbentes, el desarrollo de una cartera de servicios (compromiso de la nueva Junta de Gobierno en su toma de posesión), los plazos de pago de recetas y el establecimiento de un procedimiento regulado en los casos en los que el presupuesto de recetas de la administración quede agotado antes del fin del ejercicio.

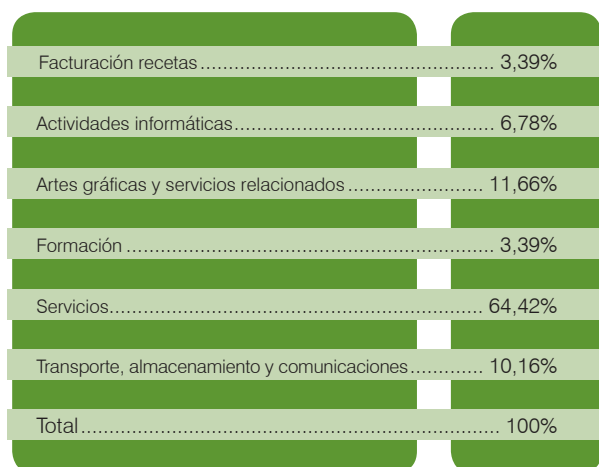
Compromiso con las relaciones mutuamente beneficiosas y la transparencia. Nuestros proveedores.

La relación del COFM con sus proveedores se basa en la confianza y el compromiso, fundamentalmente con los que suministran productos y servicios esenciales para el buen funcionamiento de nuestra actividad.

El sistema de gestión de la calidad del Colegio ofrece un procedimiento de homologación de proveedores, lo que garantiza su evaluación según los criterios referenciados en el propio sistema. Este procedimiento asegura que han cumplido unos niveles de calidad suficientes para suministrar bienes y servicios al Colegio. En el año 2010 ha trabajado con 59 proveedores homologados.

Asimismo, desde un punto de vista ambiental, los servicios prestados por los mismos implican un impacto reducido.

Porcentaje de proveedores del COFM en 2010 por sector de actividad:



Durante el año 2010 el COFM siguiendo con este compromiso hizo llegar su política medioambiental a todos los proveedores que inciden de manera crítica en la calidad.

Compromiso con la calidad y el diálogo permanente. Los profesionales y organizaciones del sector sanitario

El COFM participa en diversas iniciativas con instituciones públicas y privadas de carácter autonómico y nacional para mejorar la gestión de la sostenibilidad.

Su participación se formaliza a través de:

- **La integración en redes sectoriales y grupos de trabajo** nacionales orientados al estudio, desarrollo y mejora de iniciativas con impacto económico, social o medioambiental.

- **La formalización de convenios de colaboración** con instituciones públicas y privadas, siendo la principal la Comunidad de Madrid.

La siguiente tabla presenta los distintos convenios y principios u otros tipos de vinculaciones adquiridas por el COFM con las instituciones que los promueven.

NUEVOS CONVENIOS 2010	
AYUNTAMIENTO DE TORREJON DE ARDOZ	Difusión y divulgación de información a través de las farmacias del municipio.
FACUA Madrid (Consumidores en Acción)	Garantizar mejor servicio e información a pacientes y usuarios de farmacia.
FACUA Madrid (Consumidores en Acción)	Desarrollo de Enfermedades Raras.
FUNDACION AYUDATE	Potenciación de asistencia farmacéutica al paciente ostomizado.
UNICEF - COFARES - COFM	Colaboración en Difusión de Tareas Humanitarias.
CONVENIOS renovados en 2010 Comunidad de Madrid – Servicios Sociales	Distribución de medicamentos y productos sanitarios a los centros residenciales dependientes del Servicio regional de Bienestar Social.

Comunicación con los Grupos de Interés

El COFM dispone de un amplio conjunto de canales a través de los cuales mantiene un diálogo fluido y constante con sus grupos de interés. Los principales son los siguientes:



Renovación de la Página Web (www.cofm.es)

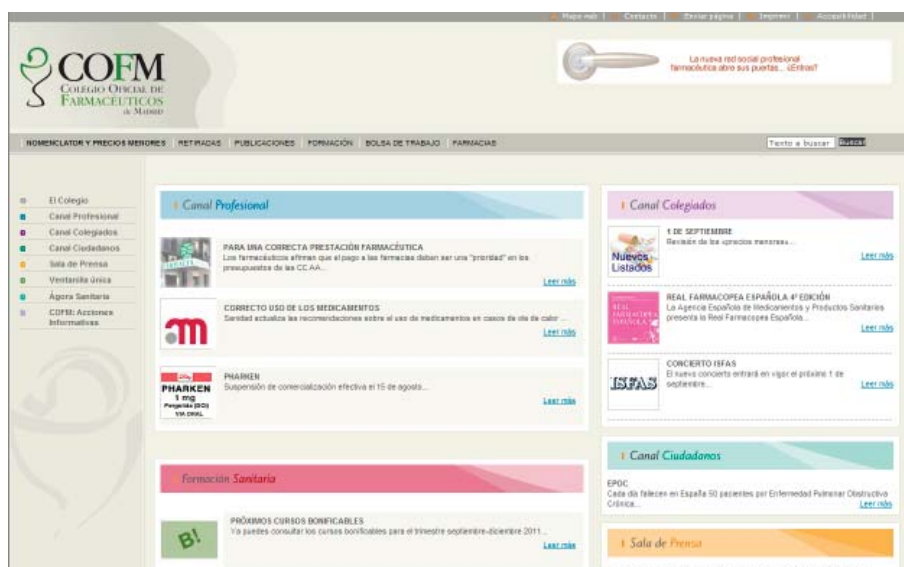
La página web del COFM ha logrado consolidarse como página de referencia en el ámbito sanitario mediante contenidos profesionales que son validados institucionalmente.

Entradas en página web		Número de páginas visitadas	
2009	572.653	2009	5.831.560
2010.....	708.486	2010.....	6.646.060

Página web accesible

El COFM ha dotado a la página web de los desarrollos tecnológicos necesarios que le han permitido obtener la certificación AA de accesibilidad.

Ello supone que la mayoría de las personas con alguna discapacidad (auditiva, visual o motora) puede acceder a la información con idénticas posibilidades que el resto de los usuarios.



Publicaciones



Práctica Farmacéutica

	2009	2010
Edición	4 números	4 números
Tirada	10.500 ejemplares cada número	11.000 ejemplares cada número
Destinatarios	Colegiados de Madrid, Colegios de farmacéuticos e instituciones	



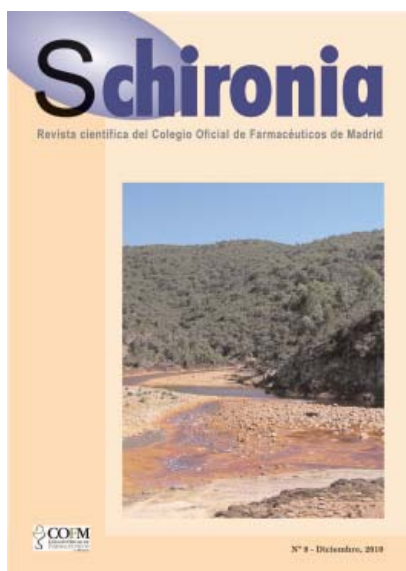
Información para la Farmacia

	2009	2010
Edición	11 números	11 números
Tirada	6.456 ejemplares	6.534 ejemplares
Destinatarios	titulares y adjuntos de la Comunidad de Madrid	



Digitalfarmadrid

	2009	2010
Edición	12 números	13 números
Destinatarios	4.545 direcciones	3.142 direcciones



Schironia

	2009	2010
Edición	1 número	1 número
Tirada	300 ejemplares	300 ejemplares

Circulares

	2009	2010
Edición	10 circulares	3 circulares
Destinatarios	Oficinas de farmacia	

COMUNICACIONES DE ALERTAS PARA PROFESIONALES SANITARIOS

En el transcurso del año 2010 se han comunicado 47 alertas para profesionales sanitarios emitidas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios sobre medicamentos y 18 sobre otras clases de productos. En total: 65 alertas.

En el año 2009, se comunicaron 43 alertas para profesionales sanitarios emitidas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios sobre medicamentos y 7 sobre otras clases de productos. En total: 50 alertas.

EL COFM, PRESENTE EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Durante 2009-2010 el Colegio mantuvo una elevada relación con los medios de comunicación tanto generales como especializados.

MESES	IMPACTOS DOCUMENTADOS 2008	IMPACTOS DOCUMENTADOS 2009	IMPACTOS DOCUMENTADOS 2010
Enero	119	152	522
Febrero	174	6	226
Marzo	188	893	1324
Abril	304	367	755
Mayo	419	418	576
Junio	356	273	1663
Julio	393	218	580
Agosto	0	0	0
Septiembre	429	379	1129
Octubre	363	550	817
Noviembre	432	925	1025
Diciembre	354	550	608
TOTALES	3.531	4.725	9.225

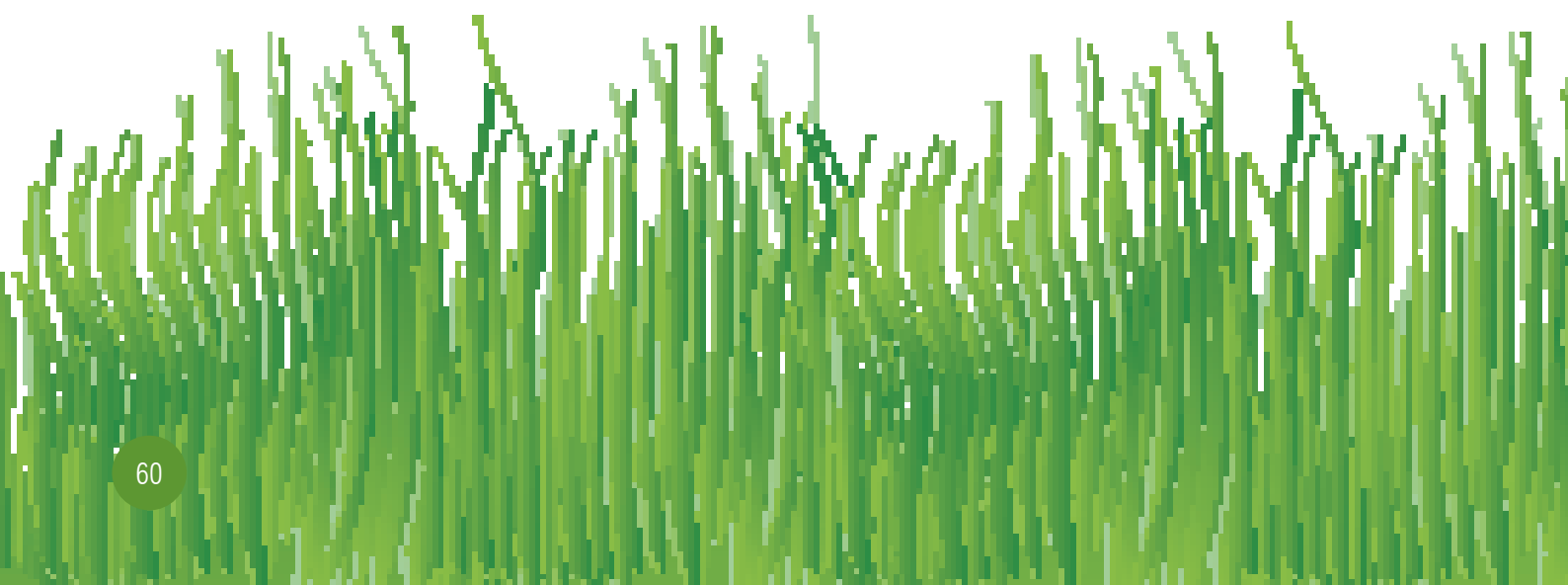
En cuanto a informaciones distribuidas por el COFM (notas de prensa, convocatorias, videos, etc.) se realizaron un total de 33 en 2009 y 43 en 2010.

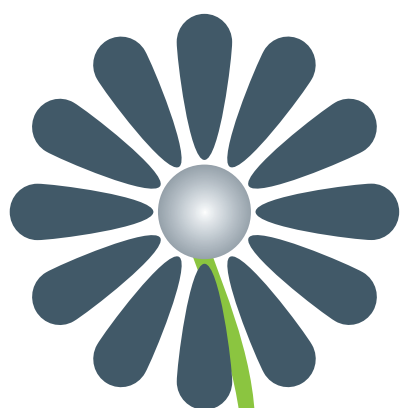
El aumento significativo de los impactos 2010 fue debido a que se han incrementado los medios digitales y redes sociales a nuestra disposición.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- **Premios Sanitaria 2000.** Noviembre 2009. Primer premio al Colegio de Farmacéuticos más relevante.
- **Premios de la Fundación Acción Psoriasis.** Mayo 2009. En agradecimiento por el apoyo y colaboración del COFM con motivo del XV aniversario de la Fundación de Acción Psoriasis.
- **Premio del semanario Correo Farmacéutico.** Las mejores iniciativas de la Farmacia 2009 a la Comisión de seguimiento sobre la evolución del gasto en medicamentos COF de Madrid.
- **Premio de la Asociación de Parkinson de Madrid** la cual distinguió al COFM y a COFARES con el premio Parkinson Madrid en su VII edición por su colaboración en la campaña de sensibilización sobre Parkinson desarrollada en 2008.





Dimensión Social





EMPLEADOS

En el COFM apostamos por un empleo de calidad, con un elevadísimo porcentaje de contratos indefinidos. Pretendemos alcanzar los objetivos propuestos proporcionando un buen ambiente de trabajo, tratando a las personas con respeto y ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional.

En esta línea, el COFM apuesta por un empleo encaminado a satisfacer las necesidades de sus empleados, proporcionando los mejores medios disponibles y el asesoramiento en la prestación del servicio, que se articula a través de un **modelo de gestión de recursos humanos**. El modelo permite:

- Identificar, clasificar y adecuar el conocimiento y las competencias del personal mediante el establecimiento de los perfiles de competencia que deben de cumplir todos sus empleados.
- Desarrollar profesionalmente a las personas mediante la identificación de las necesidades de formación.
- Retener a los profesionales mediante la gestión global de las personas a través de la aplicación de beneficios sociales adecuados a las necesidades personales y familiares.

El modelo de gestión de RRHH del COFM, para lograr la óptima interlocución entre el COFM y su personal:

- Habilita canales de comunicación, tales como un buzón de sugerencias de contacto directo con el gerente de RRHH y un tablón de anuncios (en la Intranet y físico) donde se comunican las principales noticias que afectan a los empleados, para mejorar y favorecer un clima laboral transparente y participativo.
- Identifica a los directivos como el soporte clave de la gestión y el diálogo con los empleados.



EL CODIGO ÉTICO PROFESIONAL

Para hacer realidad un compromiso mutuo, el COFM dispone de un **Código de Conducta**.

Este Código, estructurado según los grupos de interés identificados por el COFM, en el caso de empleados establece 5 principios:

- **Desarrollo profesional**
- **Conciliación de la vida laboral y familiar**
- **Integración**
- **Gestión de la seguridad y la salud**
- **Comunicación fluida**

¿Qué hemos hecho?

- Distribución de folletos de bolsillo a empleados sobre temas de Responsabilidad Corporativa, difusión de buenas prácticas ambientales, etc.
- Continuar la implantación del plan de formación y en la información/formación de prevención de riesgos laborales.
- Ampliación de medidas relacionadas con el plan de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Fomento de la comunicación interna a través de la intranet colegial.

Perfil del equipo humano del COFM

	2008	2009	2010
Número de trabajadores	93	94	96
Hombres	43%	41%	43%
Mujeres	57%	59%	57%
<30 años	10%	48%	48%
30-45 años	52%	39%	39%
45-60 años	34%	10%	10%
>60 años	3%	3%	3%
Índice de rotación de la plantilla.....	3,1%	2%	2%
Estabilidad laboral (% contratos indefinidos).....	97,92%	97,92%	97,92%
Absentismo	4,2%	5,5%	4,3%
Maternidad	1,2%	1,49%	2,06%
Accidentes de trabajo.....	0,7%	1,09%	0,26%
Incapacidad transitoria.....	1,9%	2,82%	1,91%
Otros.....	0,4%	0,1%	0,07%

Categorías	2009	2010	
Licenciados.....	46	51	(13 hombres y 38 mujeres)
Graduado social	1	1	(1 hombre)
IT / Técnico Informática	3	2	(2 hombres y 1 mujer)
Jefes administrativos.....	20	18	(12 hombres y 6 mujeres)
Oficiales administrativos.....	14	15	(5 hombres y 9 mujeres)
Auxiliares administrativos	5	3	(3 mujeres)
Oficial de mantenimiento.....	1	1	(1 hombre)
Conserje.....	1	1	(1 hombre)
Ordenanzas	3	3	(3 hombres)
TOTAL	94	96	

Cómo contribuye el COFM al desarrollo personal y profesional de su equipo humano

El COFM apuesta por desarrollar un estilo de liderazgo que favorezca:

- La mejora continua y el trabajo en equipo, motores de la gestión y cultura organizativa.
- El desarrollo profesional continuo de sus colaboradores por medio de la evaluación objetiva de su desempeño. **La evaluación del desempeño** se realiza para todos los empleados colegiales con una periodicidad semestral. Cada responsable evalúa a las personas a su cargo de acuerdo a un conjunto de elementos conocidos por todos (como la competencia técnica, la carga de trabajo, la iniciativa), así como por la consecución o no de los objetivos definidos para su actividad. Los criterios de valoración son comunicados a los empleados a través de un documento situado en la Intranet. Al equipo directivo lo evalúa la Comisión Permanente de la Junta de Gobierno.

La formación y el desarrollo profesional es uno de los puntos fuertes de la política de RRHH del COFM, puesto que entendemos que es crítico realizar una buena gestión del conocimiento para poder convertir el talento de nuestros empleados en un incremento de valor añadido de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Con el fin de posibilitar el desarrollo profesional de los trabajadores, en el COFM se elabora un plan de formación anual.



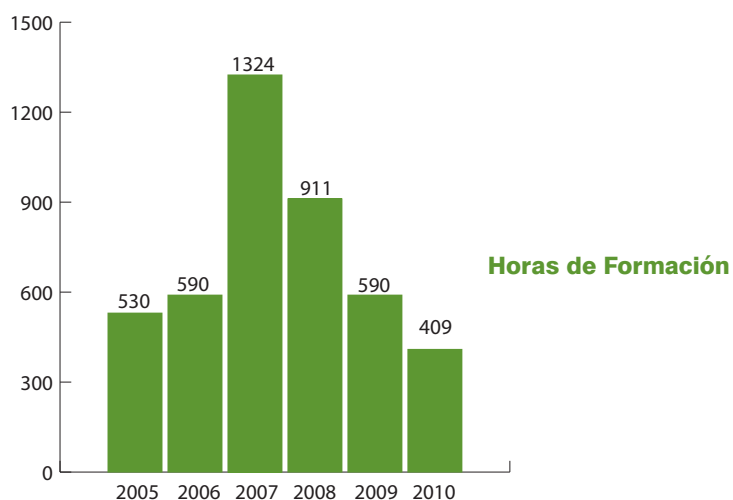
Plan Anual de Formación

El COFM elabora anualmente un Plan de Formación fruto del análisis de las necesidades formativas en las que participan todas las áreas en orden a ajustar la oferta de acciones formativas a las necesidades reales de su personal y a las prioridades estratégicas.

Ratios de Formación		2008	2009	2010
Horas de formación	911	590	409	
Horas por empleado.....	9,7	6,2	4,2	
Formación para el Personal.....	20%	20%	10%	
Formación para el Personal Técnico	40%	40%	60%	
Formación para el Personal de Dirección y Gestión.....	40%	40%	30%	

Excepcionalmente, y a instancias de la Dirección del COFM o de los responsables de Área y Staff, se puede realizar formación no contemplada en el Plan Anual de Formación. Igualmente ocurre con actividades formativas consideradas de carácter urgente.

En 2010 se han realizado 409 horas de formación en los cursos: Inglés, PVD, Dirección de Empresas Habilidades directivas, Informática, LOPD y Operativa de la formación continuada. En 2009 se realizaron 590 horas de formación, siendo la reducción en horas debida a la variación del presupuesto a la baja debido a condicionantes económicos. Se mantiene la demanda de cursos de carácter informático y técnico fundamentalmente.



Comunicación Interna

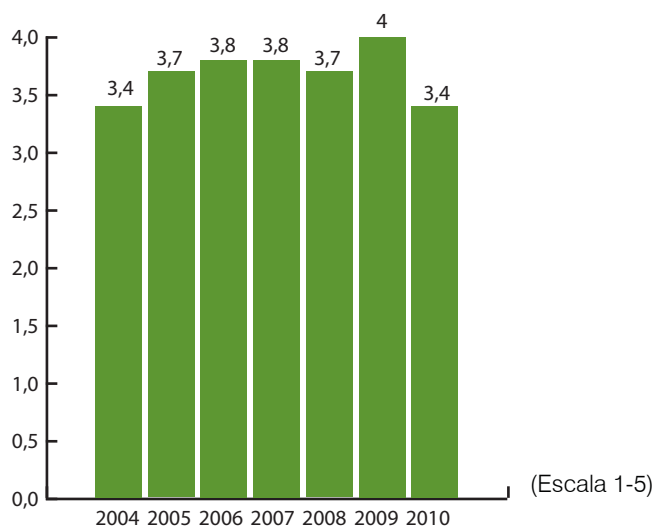
Los medios para la comunicación interna establecidos en el COFM incluyen:

- Emisiones de circulares informativas (notas internas, cartas de Dirección, sugerencias, etc.).
- Tablón de anuncios.
- Reuniones:
 - o Reuniones entre la Dirección General y todos los empleados.
 - o Periódicas y de carácter extraordinario del Comité de Dirección.
 - o Reuniones de trabajo entre las diferentes áreas de la organización.
 - o Reuniones con personal de la misma área.
 - o Reuniones por temas de trabajo puntuales entre la Dirección y sus empleados.
- Encuesta del clima socio laboral.
- Entrega a todos los empleados de la Memoria Anual del COFM.
- Correo electrónico.
- Intranet.

En 2009 se ha optimizado la comunicación interna mediante las mejoras técnicas introducidas en la Intranet y la instalación del Office Communicator. También a través de la información contenida en la memoria de RSC disponible en la Intranet para todos los empleados de la organización.

Encuesta de clima socio-laboral

Las necesidades y expectativas de nuestros empleados las detectamos, entre otros canales, a través de esta encuesta que tiene carácter anual. En cuanto al índice de satisfacción con la situación laboral, se recogieron los siguientes resultados:





Sobre criterios de valoración del trabajo de los empleados:

- **Baja la aceptación:** En relaciones con otras áreas, conflictividad con colegiados y conflictividad con los superiores.

- **Alta aceptación:**

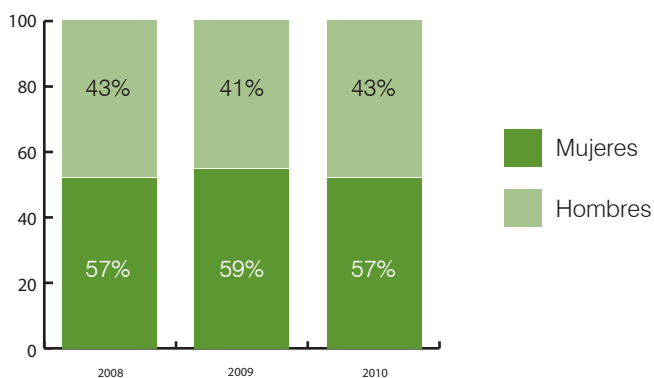
2008	2009	2010
Competencia técnica	Horario	Competencia técnica
Iniciativa y autonomía	Relaciones humanas	Profesionalidad
Nivel de cumplimiento de objetivos	Seguridad laboral	Iniciativa
	Acciones de responsabilidad social corporativa	Autonomía
	Competencia técnica	
	Iniciativa y autonomía	
	Disponibilidad	
	Nivel de cumplimiento de objetivos	

La disminución en 2010 en el índice de satisfacción del empleado (3,4 sobre 5,0, perdiendo el 4,0 sobre 5,0 alcanzado en la encuesta anterior), parece ser que es debido a aquellos aspectos donde, a nivel presupuestario se ha empezado a actuar, como son salarios, gastos de formación etc. los cuales empiezan a pasar "factura" en lo que a clima laboral se refiere. La perspectiva de continuar por este camino en los próximos años anticipa una pérdida de "satisfacción laboral" que debe ser combatida con información y transparencias sobre las causas que conducen a adoptar este tipo de decisiones.

Igualdad de oportunidades y diversidad

La igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad son inherentes a nuestros valores y las actuaciones en materia de recursos humanos así lo confirman.

En el COFM se potencia la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de género en las políticas de recursos humanos referentes a selección, formación y promoción. No se ha producido ningún incidente en materia de discriminación.



Asimismo, se han implantado medidas de conciliación de vida familiar/vida profesional por encima de lo que prevé la ley. La igualdad en aspectos retributivos es total.

Qué ofrece el COFM a su equipo humano

El COFM considera como un elemento clave de la relación con su equipo humano la motivación y el impulso de las personas a que sigan trabajando y desarrollándose en el Colegio. A continuación se enumeran los beneficios sociales que ofrece el COFM a sus empleados:

Plan de conciliación de la vida personal y familiar
Permiso por maternidad/paternidad
Ampliación del periodo de lactancia
Excedencia por cuidado de hijos
Excedencia por cuidado de familiares
Ayuda a familias numerosas
Concesión de una prestación anual de 300 E a empleados con familiares disminuidos físicos
Préstamos de nóminas a 0% de interés.
Complemento del salario al 100% en caso de baja.
Para todos los empleados se proporciona la posibilidad de acogerse a jornada continua, trabajando 49 tardes al año.

También disponemos de otros beneficios sociales para empleados como son:

- Ayuda de 600 euros por matrimonio.
- Asignación de 900 euros por 25 años trabajados.
- Asignación de dos pagas extra por valoración del desempeño y consecución de los objetivos.
- Servicios médicos gratuitos a empleados (no aplica a los casos con contrato temporal). Convenios de colaboración con aseguradoras médicas que proporcionan un servicio gratuito.
- Cheques restaurante.
- Tarjeta Alares (no aplica a los casos con contrato temporal): apoyo a empleados que tienen a su cargo personas mayores. Se les proporciona servicio de asistencia en el hogar a través de personal especializado (fisioterapeutas, psicólogos, servicios jurídicos, etc.)

En el COFM estamos convencidos de que la conciliación de la vida laboral y familiar aporta no solo éxito a nivel personal, sino también profesional. Por ello durante los años 2009-2010, hemos continuado la implantación de este plan que se materializa en medidas concretas que llegan a adelantar y superar la legislación vigente.

A continuación se indican algunas cifras correspondientes a dicho plan de conciliación:

- 13 empleados se beneficiaron del permiso por maternidad/paternidad
- 2 empleados se beneficiaron de préstamos de nóminas a 0% de interés
- 4 empleados se beneficiaron de ayuda de 600 euros por matrimonio
- 4 empleados se beneficiaron de asignación de 900 euros por 25 años trabajados
- 90 empleados se beneficiaron de las tarjetas Alares
- 84 empleados se beneficiaron de los cheques restaurante

novedad, en 2009/2010 se han realizado las siguientes acciones:

1. Implantación del teletrabajo.
2. Ayuda a comida (subida de 8 a 8.50 euros)
3. Continuidad en formación



Actividades Preventivas

El COFM ha definido e implementado un sistema de prevención de riesgos laborales, a través del servicio de prevención ajeno IBERMUTUAMUR, de acuerdo con la normativa 31/95, de 8 de noviembre, y reglamento que le aplica, Real Decreto 39/97 de 17 de enero. Por otra parte, el COFM ha creado un Comité de Seguridad y Salud que representa a todos los trabajadores, constituido en la actualidad por dos delegados de prevención (designados por los representantes de los trabajadores) y dos representantes de la empresa. El Comité tiene por objetivo garantizar y mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores de COFM. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo. Durante el periodo 2009/2010 no se han producido quejas o peticiones por parte de los trabajadores.

Descripción	Periodo 2008/2009
Nueva evaluación de riesgos por obras y cambios de puestos de trabajo	2/7/2008
Comunicación de información de prevención a todo el personal	28/10/2008
Curso de primeros auxilios para todos los empleados del COFM	22/10/2008 28/10/2008
Revisión trimestral del correcto funcionamiento de vías de evacuación, puertas, luces de emergencia, señalización	31/03/2008 30/06/2008 30/09/2008 31/12/2008
Revisión trimestral según contrato de mantenimiento de las centralitas de alarmas y extinciones	01/04/2008 24/06/2008 08/10/2008 Final de año
Realización de los reconocimientos médicos en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo	Del 4 al 8 de febrero de 2008
Revisión trimestral del correcto funcionamiento de vías de evacuación, puertas, luces de emergencia, señalización.	31/03/2009 30/06/2009 30/09/2009 31/12/2009
Revisión trimestral, según contrato de mantenimiento, de las centralitas de alarmas y extinciones	13/04/2009 09/07/2009 30/09/2009 12/10/2009
Simulacro de evacuación del edificio	15/06/2009
Realización de los reconocimientos médicos en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo	Del 9 al 13 de febrero de 2009
Descripción	Periodo 2010
Revisión trimestral del correcto funcionamiento de vías de evacuación, puertas, luces de emergencia, señalización.	31/03/2010 30/06/2010 30/09/2009 27/12/2009
Revisión trimestral, según contrato de mantenimiento, de las centralitas de alarmas y extinciones	18/03/2010 25/06/2010 16/09/2010 13/10/2010
Realización de los reconocimientos médicos en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.	Del 1 al 5 de febrero de 2010
Curso de riesgos en oficina y pantalla de visualización de datos	Durante los días 26 y 27 de mayo de 2010.

En 2009 se ha continuado la realización de simulacros de actuación ante situaciones de emergencia. Como consecuencia del incendio ocurrido en la C/ Santa Engracia, 37 se realizó en el centro de trabajo un simulacro de incendio que se hizo coincidir con un supuesto incidente medioambiental (incendio en la segunda planta).

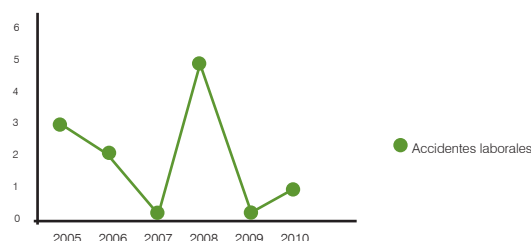
El número de reconocimientos médicos realizados ha sido de:

Año 2009: 86 (febrero 2010)

Año 2010: 85 (febrero 2011)

Accidentabilidad

Todos los indicadores muestran tendencias favorables:



Durante los años 2009 y 2010 no se ha registrado ningún accidente laboral mortal

Comité de Empresa

En el COFM los trabajadores están representados conforme a la legislación laboral, a través de un Comité de Empresa elegido en su momento por los trabajadores. Este Comité conoce de las contrataciones que se realizan e interviene en los procesos de fijación de calendarios laborales, política salarial, modificaciones horarias y otros aspectos de interés para los empleados. Está presidido por D. Cecilio Martín Díaz.

SOCIEDAD

Responsabilidad sobre nuestras actuaciones

El COFM define en sus Estatutos (artículo 99) la finalidad de *actualizar y mantener en continua mejora los servicios sociales y de previsión existentes, así como impulsar la creación de otros nuevos*.

Los valores del COFM expresan su compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental siendo el eje principal de su gestión la *potenciación de la salud pública y la solidaridad con los grupos más desfavorecidos*.

Estos valores se manifiestan a través de una serie de compromisos que adopta el COFM con la sociedad que se encuentran recogidos en su Código de Conducta Interno.

Colaboración con las comunidades

Información amplia de nuestros servicios

Difusión de nuestras actuaciones

En el año 2009 se creó el **grupo de acción social** constituido tanto por personal del Colegio y como por las tres principales ONG con las que colaboramos (Farmacéuticos Mundi, Farmacéuticos Sin Fronteras de España y Farmacéuticos en Acción), con la finalidad de coordinar e impulsar todas las acciones de carácter solidario en las que participe nuestra organización.



La respuesta del COFM a las necesidades sociales: áreas de intervención

El COFM desarrolla una gran actividad social alineada con los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, realizando proyectos en diversos ámbitos que benefician de manera directa a la sociedad:

Actividades de colaboración en apoyo a colectivos de pacientes

2009



a) Colaboración con la Asociación Parkinson Madrid. Se difundió entre las 2.800 farmacias de la Comunidad de Madrid un proyecto denominado “Campana de sensibilización sobre el Parkinson” bajo el lema “Sabemos cómo ayudarte, infórmate. Estamos muy cerca de ti”.



b) El 21 de mayo de 2009 se celebraron en Madrid las XII Jornadas Nacionales de Psoriasis y se presentó la nueva edición de la “Guía del tratamiento de la Psoriasis”.



c) Durante el mes de junio se puso en marcha un estudio entre la Consejería de Sanidad y el COFM bajo el título: “Asistencia sanitaria al paciente con asma/EPOC”.

d) Actos divulgativos de la degeneración macular asociada a la edad (DMAE).

2010

a) Proyecto “En enfermedades raras sumamos todos”. Su Alteza Real la Infanta Doña Elena presidió el 27 de octubre de 2010, en la sede del COFM, la firma del convenio de colaboración “En Enfermedades raras sumamos todos” para prestar asistencia, a través de las oficinas de farmacia de la Comunidad de Madrid, a pacientes de enfermedades raras que cuentan con dificultades para acceder a los tratamientos no farmacológicos, ofreciéndoselos de manera gratuita.

b) En colaboración con la Fundación Ayúdate con relación a pacientes ostomizados, en noviembre se firmó un convenio de colaboración destinado a potenciar desde las 2.800 oficinas de farmacia de la Comunidad de Madrid una asistencia más específica al paciente ostomizado.



c) Colaboración con la asociación estatal de pacientes Acción Psoriasis con la participación en las XIV Jornadas Nacionales de Psoriasis y en el Día Mundial de la Psoriasis



d) En colaboración con la Real Academia de Farmacia y el Instituto Tomás Pascual Sanz, se presentó el libro “Recomendaciones en nutrición y hábitos de vida saludable desde la oficina de farmacia”.

e) Colaboración con el Centro Europeo para la Prevención y Control de las Enfermedades, en el Día Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades.



Actividades en colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

Programas sanitarios organizados por el Consejo General 2009:

Participaron 260 farmacéuticos del COFM en la 6ª Acción del Plan Estratégico para el desarrollo de la Atención Farmacéutica que incluía dos actividades “Dispensación de psicofármacos: antidepresivos y ansiolíticos” (remitieron 345 casos) y “Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes con trastornos del estado de ánimo” (remitieron 97 casos).

Programas sanitarios organizados por el Consejo General 2010:

La 7ª Acción del Plan Estratégico para el Desarrollo de la Atención Farmacéutica del Consejo General de Colegios de Farmacéuticos incluía dos actividades “Dispensación de antidiabéticos orales” (en la que participaron 277 farmacéuticos) y “Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes diabéticos polimedicados” (con 247 inscritos).

Actividades con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

Red de Farmacias Centinela

Integrada por 81 oficinas de farmacia, en 2009 la Comisión de Seguridad procedió a la renovación del 10% de las mismas en función de los estratos sanitarios establecidos.

Año	Total errores	Prescripción %	Dispensación %	Suministro %
2009	997	73,8	16,1	5,61
2010	993	60,3	19,7	12,6

Programa de Atención al Mayor Polimedicado

Tiene como objetivo mejorar la salud y calidad de vida de los pacientes mayores polimedicados de la Comunidad de Madrid mediante la realización de actividades coordinadas entre los profesionales sanitarios de atención primaria, atención especializada y oficinas de farmacia. En 2009, un total de 960 oficinas de farmacia pertenecientes a las 11 áreas de salud de la Comunidad de Madrid realizaron el seguimiento de 400 ancianos polimedicados y elaboraron el sistema personalizado de dosificación de un solo uso (blisters) a 112 de estos pacientes. En 2010, 979 oficinas de farmacia participaron en la atención a 471 ancianos polimedicados.

Programa “Pierde peso, no salud”

Se participó en la elaboración de la 2ª edición de la “Guía de Actuación en Situaciones de Sobrepeso”.

Plan de Drogas y Programa Metadona

En relación con el consumo de drogas, el COFM ha puesto en marcha diversas iniciativas en colaboración con la Comunidad de Madrid en materia de **prevención y tratamiento**.

En materia de prevención, el COFM, en colaboración con la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, ha participado en la distribución a través de las oficinas de farmacia de la “**Guía útil sobre drogas**” elaborada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Esta guía facilita información sobre las drogas de uso más frecuente en España y da respuesta a las preguntas más usuales de los padres.

En materia de tratamiento, el COFM ha puesto en marcha el **programa METADONA** en oficinas de farmacia y centros penitenciarios, así como los programas de prevención de la salud y las actividades analíticas dentro del Plan de Drogas.

El COFM ha suscrito un acuerdo con el Ministerio del Interior por el cual suministra la metadona ya elaborada a los

centros penitenciarios. Se trata de un acuerdo sin ánimo de lucro en el que el COFM es pionero en España.

Por último, el COFM presta servicio a la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid proporcionando información farmacológica e interpretación analítica de drogas a los equipos sanitarios de los centros de atención a drogodependientes.

Asimismo, el COFM informa sobre los recursos socio-sanitarios de la Comunidad de Madrid y realiza analítica de drogas a farmacéuticos y público en general.

Análisis de drogas de abuso para los centros de la Agencia Antidroga				
Muestras analizadas	Test realizados	Drogas	Año	Pacientes atendidos
124.531	243.408	Opiáceos, cocaína, cannabis, anfetaminas, benzodiacepinas, metadona, EDDP, 6AM.	2009	11.578
109.148	219.349	Opiáceos, cocaína, cannabis, anfetaminas, benzodiacepinas, metadona, EDDP, 6AM.	2010	11.054

Campañas de educación sanitaria a la población en la oficina de farmacia

2009	Actualización de los conocimientos en vacunación
	Campaña escolar "Sol, piel y fotoprotección
	Este verano quíérete mucho
	Mes de la salud bucal 2009
	Plenufar IV
2010	Plenufar IV (continuación)
	Campaña de fotoprotección 2010. Tu farmacéutico te informa
	El pan dentro de una alimentación saludable
	Campaña sobre ojo seco
	Este verano al sol, quíérete mucho
	Mes de la salud bucal III
	Atopia: Nos preocupa su piel
	Conoce los síntomas de la diabetes



Día del Colegiado

Durante los días 24 y 25 de noviembre de 2009 el Colegio celebró el **Día del Colegiado 2009**. Los actos se iniciaron con la tradicional misa en memoria de los colegiados fallecidos a lo largo de 2009 en la que intervino la Coral del Colegio. El acto de entrega de premios y distinciones se celebró en la tarde-noche del 24 de noviembre en el Auditorio del Centro de Arte Reina Sofía, al que asistieron más de 500 personas entre farmacéuticos, familiares y amigos de los premiados, y contó con la presidencia de D^a. Belén Prado, viceconsejera de Ordenación Sanitaria e Infraestructura en representación del consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, acompañada por la presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, D^a. Carmen Peña, y por el presidente y el secretario del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, respectivamente, D. Alberto García Romero y D. Luis Joaquín González Díez .

El 2 de diciembre de 2010 el COFM celebró el **Día del Colegiado 2010**. Los actos se iniciaron con la tradicional misa en memoria de los colegiados fallecidos a lo largo de 2010 en la que intervino la Coral del Colegio. A continuación tuvo lugar la entrega de premios y distinciones en el Salón de Columnas del Círculo de Bellas Artes, acto que estuvo presidido por la viceconsejera de Asistencia Sanitaria, D^a. Patricia Flores Cerdán. En dicho acto tuvieron un especial protagonismo los colegiados que cumplían 50 años de profesión, así como aquellos que llegaban a los 25 de colegiación.



Concurso Infantil de Tarjetas de Navidad para Hijos de Colegiados

En octubre de 2009 se convocó la tercera edición del concurso de **tarjetas de Navidad 2009** para hijos de colegiados menores de 12 años. Como novedad, este año se convocaron 3 premios especiales para los mejores dibujos con un motivo navideño solidario que estuvieron patrocinados por Farmacéuticos en Acción, Farmacéuticos Sin Fronteras y Farmacéuticos Mundi. La entrega de premios se celebró el día 11 de diciembre en una fiesta infantil que tuvo lugar en la sede del Colegio, donde se expusieron todas las tarjetas navideñas realizadas por los niños participantes. A continuación dio comienzo Teatruras, un divertido espectáculo de improvisación teatral para niños en el que, además de participar activamente en la obra, aprendieron qué es y cómo se hace el teatro.

En octubre de 2010 se convocó la cuarta edición del **concurso de tarjetas de Navidad 2010** para hijos de colegiados menores de 12 años. La entrega de premios se celebró el día 18 de diciembre en una fiesta infantil que tuvo lugar en Faunia, donde todos los asistentes pudieron disfrutar de una visita guiada por el parque antes de la entrega de premios y de una merienda.

 
COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS de MADRID
Fiesta infantil
   
18 de diciembre de 2010
Entrega de premios del Concurso Infantil de Navidad 2010

Guía del Colegiado Jubilado

En 2010, la Vocalía de No Ejercientes elaboró una Guía del Colegiado Jubilado en la que recopila información de utilidad sobre los servicios que, en beneficio de las personas mayores de 65 años, ponen a su disposición tanto las administraciones públicas como otras entidades y empresas. Pretende ser lo más completa y actualizada posible sobre todo tipo de prestaciones a mayores, con especial atención a aquellos servicios que ofrece el propio Colegio, directamente o mediante convenios con otras empresas, y tiene, asimismo, un apartado dedicado exclusivamente a la Ley de Dependencia.



Proyectos Solidarios

Solidaridad Farmacéutica con Haití



El 12 de enero de 2010, a las cinco de la tarde, en Puerto Principie, capital de Haití, se produjo un terremoto de 7 grados en la escala de Richter. Una descomunal tragedia que produjo más de 250.000 muertos derrumbó el 90 por ciento de la ciudad, provocó un millón de desplazados y sumió en el caos absoluto a un país que ya era uno de los más pobres del mundo. La respuesta solidaria de la comunidad internacional fue inmediata, y también la del conjunto de organizaciones e instituciones farmacéuticas de la Comunidad de Madrid que tres días después, el 15 de enero, organizaron una comisión integrada por las 3 ONG farmacéuticas: Farmacéuticos en Acción, Farmacéuticos Sin Fronteras de España y Farmacéuticos Mundi; las empresas de distribución farmacéutica: Grupo Cofares, Grupo Hefame, Alliance Healthcare, Cecofar, Centro Farmacéutico Nacional y Comercial Farmacéutica, así como el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid que actuó en representación de los 10.200 colegiados del mismo y coordinó la comisión. En la misma también se integró la Comunidad de Madrid a través de representantes de la Consejería de Sanidad y de la Consejería de Inmigración y Cooperación.



El COFM habilitó una cuenta de recepción de donaciones y las empresas de distribución, entre otras acciones, pusieron en marcha un pedido solidario. La comisión mantuvo reuniones regulares de trabajo durante los cuatro primeros meses del año. La campaña de recepción de donativos del COFM consiguió recaudar la cifra de 96.000 euros, procedentes de donaciones privadas y de la Distribución. Hasta la fecha se han entregado 60.000 euros a las tres ONG farmacéuticas para la ejecución de sus proyectos, estando pendientes de aplicar los 36.000 euros restantes a los proyectos en marcha.

Las actuaciones concretas de estas tres ONG farmacéuticas con los fondos recaudados han sido: Farmacéuticos sin Fronteras de España, que trabaja en Haití junto a Infancia sin Fronteras, lo destinó a rehabilitar y poner en marcha un centro de salud en Gantier, al que se aprovisionó de recursos humanos y medicamentos para atender a una población de, aproximadamente, 60.000 personas. Farmacéuticos Mundi, por su parte, actuó en los distritos de Puerto Príncipe, Carrefour, Croix-des-bouquets y Petion-Ville, lugares donde el efecto del terremoto causó mayores desastres, ofreciendo atención alimentaria a 5.000 personas y reubicando a cerca de 1.000 familias desplazadas. Finalmente, Farmacéuticos en Acción destinó los fondos a equipar y proveer a una clínica, situada en Lamardelle, de los servicios médicos primarios y a rehabilitar y ampliar el orfanato Enfant Jesus, así como a fomentar la educación sanitaria en la población de la zona.

Proyecto “En enfermedades raras sumamos todos”

Por su transcendencia, número agentes farmacéuticos implicados y presidencia de la firma por parte de Su Alteza Real la Infanta Doña Elena, el convenio “en enfermedades raras sumamos todos” ha sido uno de los más destacados entre los suscritos por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid durante 2010.

Su Alteza Real la Infanta Doña Elena presidió el 27 de octubre de 2010, en la sede del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, la firma del convenio de colaboración “En enfermedades raras sumamos todos”, para prestar asistencia, a través de las oficinas de farmacia de la Comunidad de Madrid, a pacientes de enfermedades raras que cuentan con dificultades para acceder a los tratamientos no farmacológicos, ofreciéndoselos de manera gratuita.

Las entidades que suscribieron el convenio son: La Federación Española de Enfermedades Raras-Madrid (FEDER), como interlocutor de referencia y por su experiencia y contacto permanente con todas las asociaciones de afectados por enfermedades poco comunes; la Fundación FEDER para la investigación de Enfermedades Raras, como potenciador del conocimiento científico en este campo y desarrollador de acciones de comunicación, formación y sensibilización; la ONG Farmacéuticos Sin Fronteras de España (FSFE), por su dilatada experiencia en proyectos solidarios de ayuda sanitaria a colectivos necesitados; la Cooperativa Farmacéutica Española (COFARES), por disponer de la logística imprescindible para materializar envíos y entregas con la garantía y rapidez necesaria, y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, por ser el representante de todas las oficinas de farmacia de la Comunidad de Madrid y poder ofrecer un mapa completo de colaboración de todas las farmacias que se quisieron sumar voluntariamente al proyecto. Todas estas entidades actuaron de forma totalmente altruista, así como los once laboratorios (La Roche Posay, BDF, Dermotética del Sur, Dentaid, OTC Ibérica, Pier Fabré-Avene-Ducray, Lacer, Galderma, Isdin y Nutrición Médica) que aportaron, igualmente sin coste, los productos demandados.



Año	ONG / Campañas / Donativos	Objetivos
2009	Farmacéuticos Mundi	Mejora de la atención primaria en salud y del acceso a medicamentos esenciales y naturales a las poblaciones de escasos recursos de los municipios de Santa Tecla, Mejicanos y Nejapa en El Salvador.
2009	Farmacéuticos en Acción	(Continuación) Programa de nutrición infantil. Comedor infantil León. (Nicaragua)
2009	Farmacéuticos sin Fronteras de España	(Continuación) Asistencia Farmacéutica en Cuarto Mundo
2009	Asociación FEDER	Proyecto de colaboración FEDER-COFARES-FARMACÉUTICOS SIN FRONTERAS-COFM para pacientes con enfermedades raras.
2009	Centro Español de Solidaridad. Proyecto Hombre Madrid	Donación de vacunas antigripales.
2009	Mesa Cero Dec Sevilla	Donativo económico.
2009	Donativo Convento Carmelitas	Donativo económico.
2009	Misioneros S.J. (India)	Donativo económico.
2009	Visitación (Salesas)	Donativo económico.
2009	San José de la Montaña (Cheperudeta)	Donativo económico.
2009	Donación de un árbol en la Facultad de Farmacia. Universidad de Alcalá de Henares	Donativo económico.
2009	Estipendio Misa Día del Colegiado	Donativo económico.
2010	Orquesta de Pulso y Púa. COFM y UCM	Recaudar fondos para el terremoto de Haití.
2010	Comisión Haití: COFM, distribución, ONG farmacéuticas y administración de la Comunidad de Madrid	Los farmacéuticos de la Comunidad de Madrid se organizan para ayudar a Haití.
2010	Hucha personalizada COFM ayuda YAN YAN	Financiación económica empleados COFM a Udon Thani, provincia noroeste de Tailandia. Programa de apoyo a niñas de la zona por monjas dominicas.
2010	Farmacéuticos Sin Fronteras	Formación profesional en cooperación al desarrollo y ayuda social en el ámbito farmacéutico. Difusión de plataforma virtual CDAF 2.0 a colegiados.



2010	Farmacéuticos Sin Fronteras	Implementación de atención médico sanitaria en cinco colegios dirigidos por las Hermanas de Jesús y María en Jean Ravel (Republica de Haití).
2010	Farmacéuticos en Acción	Asistencia sanitaria y promoción de la salud en Lamardelle (Republica de Haití).
2010	Farmacéuticos en Acción	Equipamiento del laboratorio clínico del dispensario San José Libreville (Gabón).
2010	Farmacéuticos Mundi	Atención de emergencia en Haití frente a los daños ocasionados por el terremoto del martes 12 de enero.
2010	Cruz Roja	Donación de sangre voluntaria entre los empleados.
2010	UNICEF/COFM/COFARES	Supervivencia y desarrollo infantil: vacunas, acceso agua potable, etc.
2010	COFM/COFARES/FEDER/ FUNDACIÓN FEDER/FSFE	Proyecto "En enfermedades raras sumamos todos" Sensibilización y acción social del profesional de la Oficina de Farmacia acerca de la problemática de los pacientes con enfermedades raras.
2010	COFM/FUNDACIÓN AYUDATE	Potenciar desde las oficinas de farmacia una asistencia farmacéutica más específica al paciente ostomizado.



Cultura y ocio

ACTOS CULTURALES

El número de farmacéuticos que participaron en éstas actividades, fueron de unos 475 - 500 colegiados.

Exposiciones Temporales: Visitamos las mejores exposiciones itinerantes de Madrid.	
Almuerzos-Tertulias: Reunión de compañeros a través de charlas, que se programan y dirige D ^a Águeda	
2009	<p>Cursos programados</p> <p>Curso de Historia: "La idea de España en los Reinos Cristianos durante la edad media".</p> <p>Cursos de Música: "Música en los Palacios" y "Música en Cápsulas".</p> <p>Curso El camino de Santiago.</p> <p>Curso Práctico de "Relajación Creativa":</p> <p>Viajes realizados en el año 2009</p> <p>Febrero: Ronda-Antequera.</p> <p>Abril: Cádiz.</p> <p>Mayo: Andorra.</p> <p>Octubre: Moncayo.</p>
2010	<p>Cursos programados</p> <p>curso de historia: "la baja edad media" del siglo XI al XV.</p> <p>curso: "el camino de Santiago".</p> <p>curso práctico de "coaching para farmacéuticos".</p> <p> cursos de música "alopática – homeopática".</p> <p> cursos de automaquillaje.</p> <p> cursos "comunicación efectiva en la farmacia".</p> <p>Viajes realizados en el año 2010</p> <p>Marzo: Palencia.</p> <p>Abril: Jacobeo y la Ruta al cabo Finisterre.</p> <p>Mayo: La Italia de las Cortes Ducales.</p> <p>Mayo: El Románico en Huesca.</p> <p>Noviembre: Extremadura y Evora.</p>

Educación y Formación

- Convenio de ayuda económica con la Universidad Complutense de Madrid.
- Convenio de ayuda económica con la Universidad Alcalá de Henares.
- Convenio de ayuda económica para la concesión de becas Erasmus para estudiantes de Farmacia.
- Convenios de colaboración con las universidades que imparten la licenciatura de Farmacia en la Comunidad de Madrid (formación, máster, tesis doctorales, prácticas tuteladas, etc.)
- Concesión de becas para la realización de actividades formativas del Colegio.
- Prestación de infraestructuras y ayuda económica para la subvención de la coral farmacéutica.
- Concesión de 4 becas anuales que suponen el importe íntegro de la matrícula del último curso de la licenciatura de Farmacia.



- Concesión de 4 colegiaciones anuales gratuitas a los mejores estudiantes de último curso de la licenciatura de Farmacia.
- Participación como miembros de comités científicos.
- Publicaciones periódicas y esporádicas sobre temas farmacéuticos de interés social (edición de la revista *Práctica Farmacéutica*, *Información para la Farmacia*, *Digital Farmadrid*, circulares, alertas).
- Participación en la Semana de la Ciencia aportando las últimas novedades del sector.

Formación Continuada y Desarrollo Profesional

En el mes de enero de 2009, inició su andadura el Máster en Farmacia Asistencial (Atención Farmacéutica) primera actividad de la recién creada Cátedra Universidad de Alcalá-Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid-Laboratorios Normon de Farmacia Asistencial.

Dicho máster, con 60 créditos europeos (400 horas lectivas), contó con la inscripción de 22 alumnos, que recibieron media beca según los términos del acuerdo de constitución de la Cátedra, que abordaron entre otras materias: Farmacia Asistencial, Atención Farmacéutica por Grupos Terapéuticos, Atención Farmacéutica en Patologías Predominantes, Herramientas de Universalización de la Dispensación Activa, Bases de Datos, Estudios de Farmacovigilancia, Estudios de Bioequivalencia y Marketing y Gestión.

Convenios de Colaboración

- Creación de la Cátedra de Farmacia Asistencial “COFM-UAH-NORMON” (Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid - Facultad de Farmacia de la Universidad de Alcalá de Henares – Laboratorios NORMON): Máster en Farmacia Asistencial (Atención Farmacéutica).

• ACADEMIA IBEROAMERICANA

- Inauguración de curso académico
- Participación en sesiones deliberantes y tomas de posesión
- Tertulias científicas

• DOCENCIA. Pregrado

- Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Farmacia: Impartición de prácticas pregrado.
- Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Farmacia Impartición de clases de Farmacia Clínica.
- Universidad de Alcalá de Henares. Facultad de Farmacia: Impartición clases de la asignatura de Farmacología a alumnos de Medicina.
- Impartición de asignaturas de Doctorado en la Universidad Complutense de Madrid.

• Programa de Prácticas Tuteladas

Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Alcalá de Henares y Universidad CEU San Pablo (convocatorias de febrero y septiembre)

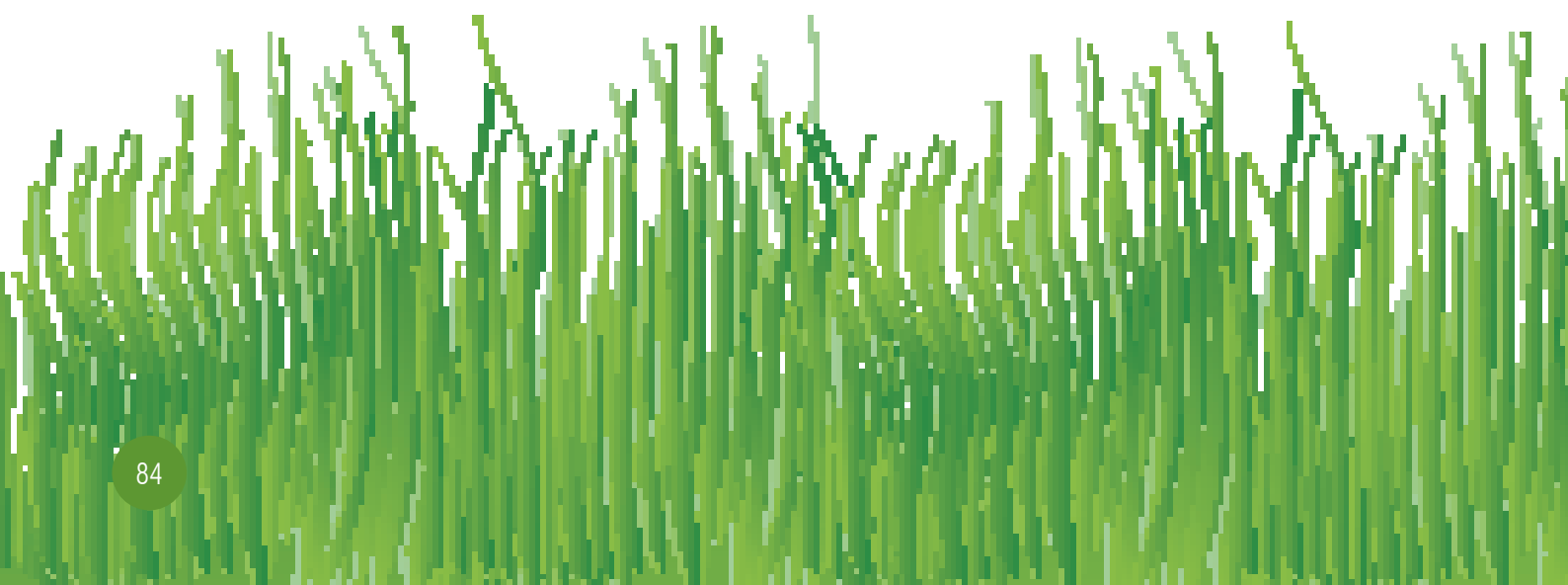
COMPROMISOS ADQUIRIDOS

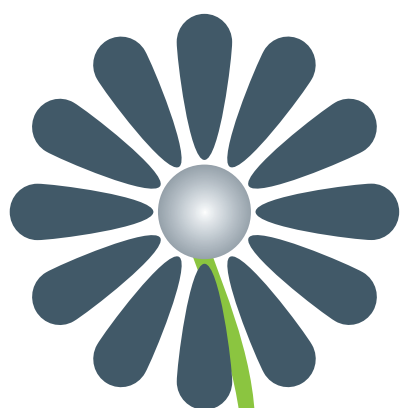
Los principales **sistemas de gestión** a los que está suscrita nuestra organización son los siguientes:

- Sistema de gestión de la **calidad**: Nuestro compromiso con la calidad se extiende a todos los procesos internos del Colegio con una clara orientación al cliente. Así, todas nuestras actividades están amparadas por la certificación AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) de los sistemas de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma UN- EN ISO 9001 vigente. Los primeros certificados de Registro de Empresa obtenidos por nuestra organización datan de 2006.



- Sistema de gestión ambiental: Los sistemas de gestión ambiental constituyen la mejor herramienta para contribuir a la prevención de la contaminación y el desarrollo sostenible. En el año 2008 se inicio la certificación de las diferentes actividades del colegio según la Norma UNE-EN ISO 14001 por AENOR.
- Marca **Madrid Excelente** (desde 2002)
- El COFM se adhirió al **Pacto Mundial** en 2008 y ha incorporado sus principios en su visión y valores. Más información en www.globalcompact.com. Estos principios consideran temas relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.
- Además, el Colegio está desarrollando políticas y procedimientos en **gestión de seguridad de la información**.





Dimensión ambiental



POLÍTICA AMBIENTAL

El compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente es uno de los tres pilares que sustentan la estrategia de RSC del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. Este compromiso queda reflejado en nuestra "política ambiental".

La estrategia ambiental del colegio para la consecución de los objetivos ambientales de la organización se fundamenta en:

- **Cumplir con los requisitos legales** aplicables y otros que la organización suscriba.
- **Evaluar y reducir los impactos ambientales** asociados a la actividad desarrollada en el COFM, prestando especial atención a la **prevención en la generación de residuos** y en el **uso más eficiente de materias primas, el agua y la energía**.
- Establecer objetivos y metas de medioambiente realizando un seguimiento periódico de los mismos a través de indicadores establecidos a tal efecto que aseguren la **mejora continua** de la organización.

A través de los siguientes mecanismos:

- **Fomentar** la participación activa de los trabajadores en la mejora ambiental de la entidad.
- **Informar** de las diferentes propuestas existentes para la implantación de buenas prácticas ambientales.
- **Las inversiones ambientales** para la mejora de nuestros efectos en el medio ambiente.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El COFM, en su preocupación por conseguir un sólido desempeño ambiental controlando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, dispone de un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 14001 e incorpora los requisitos de la legislación aplicable, así como otros requisitos voluntarios suscritos.

El **Gerente de Calidad y RSC** es el responsable designado por la Dirección para la implantación y el mantenimiento del sistema con el respaldo y apoyo del grupo directivo de la organización. Asimismo, es el responsable de comunicar a los clientes y otras partes interesadas los asuntos relacionados con el sistema de gestión ambiental.

Durante el año 2009 el COFM ha realizado una inversión para la mejora de su gestión ambiental de 11.129 euros y en el año 2010 de 15.104 euros.

De la naturaleza de las actividades desarrolladas por el Colegio se identifican aquellos aspectos ambientales que suponen los mayores impactos ambientales propios de cada proceso.



CONDICIONES NORMALES y ANORMALES	
Aspectos	
	Consumo de agua
	Consumo de energía
	Consumo de agua purificada
	Consumo de papel
	Consumo de reactivos de laboratorio
	Generación residuos urbanos o asimilables a urbanos
	Generación de pilas salinas y botón
	Generación de residuos de equipos eléctricos y electrónicos (RAE)
	Generación de pilas salinas y botón
	Generación de residuos peligrosos: Envases de plástico contaminado
	Generación de residuos peligrosos: Envases de vidrio contaminado
	Generación de residuos peligrosos: Fungibles Informáticos
	Generación de residuos peligrosos: Fluorescentes
	Generación de residuos de Plásticos no contaminados Actv.LB
	Generación de residuos Papel
	Vertido de aguas de laboratorio
	Vertidos de aguas residuales
	Vertidos de orina de laboratorio
	Residuo de papel de la limpieza anual de los despachos para su destrucción



CONDICIONES POTENCIALES
Aspectos
Generación de vertidos por inundación
Emisiones atmosféricas de freones
Generación de residuos de extinción de incendios
Generación vertidos de extinción incendios
Generación vertidos de lejía

La relación de aspectos más significativos es la siguiente:

- Consumo de energía
- Consumo de papel
- Generación de residuos peligrosos: envases plástico y vidrio contaminado
- Generación de residuos peligrosos: fungibles informáticos

Son estos aspectos ambientales a los que se presta una mayor atención. En cada caso se relacionan con las políticas que se están aplicando para minimizar sus consecuencias.

A continuación presentamos los resultados obtenidos en 2009 y 2010 para los principales aspectos ambientales aplicados al COFM:

Consumos de agua, energía y materias primas	2008	2009	2010
Consumo materias primas			
Papel (Kg)	16.879	12.954	12.670
Fungibles informáticos (tóner, cartuchos tinta) (unidades)	158	205	81
Reactivos químicos (L)	42,29	42,30	13,20
Consumo de energía			
Consumo directo de electricidad (kw/h)	350.306	387.288	389.792
Toneladas equivalentes de carbón (consumo indirecto)	42	46,43	46,73
Consumo de agua			
Agua (m3)	910	919,38	823
Agua purificada (L)	2.160	1.980	1.620

(Equivalencia: Tonelada equivalente de carbón: $29,3 \times 10^9$ Julius / 1 kw /h : 36×10^5 Julius)



Una parte del agua consumida proviene de la red de abastecimiento municipal, siendo su uso principal en agua potable, aseos y refrigeración (el resto se trata de agua purificada usada en el laboratorio).

Consumo de agua
-9,56 %
respecto a 2008

Consumo de papel
-24,93 %
respecto a 2008

Consumo de electricidad
+11,27 %
respecto a 2008

El COFM ha reducido significativamente su consumo de papel gracias a la CAMPAÑA SIN PAPEL

Colabora con el medioambiente y gana tiempo a la hora de recibir los envíos

YA SOMOS 30% colegiados

valores la RAPIDEZ están INFORMADOS a diario NOTICIAS de interés con la SEGURIDAD del COFM CONTINUO contacto con COFM les preocupas la INFORMACIÓN interesadas en FORMACIÓN CURIOSIDAD en la tecnología COMPROMISO ambiental necesitan INFORMACIÓN quieren ACTUALIDAD

EL COLEGIO TE REGALA* UNA CUENTA DE CORREO O BIEN, UTILIZA LA QUE YA TENGAS

*Llama a la Gerencia de Tecnologías 01 400 04 47 y pide tu cuenta.

Cumplimenta este cuestionario y recuerda que tus datos serán tratados conforme la LOPD*

Número de Colegiado o DNI _____

Correo electrónico (por favor en MAYÚSCULAS) _____

Número de teléfono móvil (opcional) _____

Fdo.: _____

Envíalo a: sinpaper@cofm.es o al fax 91 406 04 43

*En cumplimiento con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), la información de que son datos personales son incluidos en Registro de Datos del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. Si desea ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación o comunicación puede ponerse en contacto con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid con domicilio en la calle Santa Barbara, 11, 28013 Madrid o en la dirección de correo electrónico sinpaper@cofm.es

¿Cómo te informas?

¿Eres de los colegiados que ya se han acostumbrado a informarse y consultar cofm.es?

- 6.000.000 de páginas vistas
- 550.000 visitas a la web del Colegio
- 100.000 visitas a Canal Colegiados

¡Eres un usuario de la web del Colegio!

¡APLÁNTATE! no esperes a que te llegue la información por correo postal. Entra en la web.

RAPIDEZ con unos pocos clicks consigues lo que tu quieras. Evita las esperas innecesarias.

INTERACTIVIDAD realizamos cualquier consulta y tendrás la respuesta.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE gracias a internet conseguimos ahorrar papel. Únete a la campaña Sinpapel.

INMEDIATÉZ información en tiempo real.

COMODIDAD desde tu trabajo, desde tu casa... donde tu elijas.

BASE DOCUMENTAL sin necesidad de archivar toda la documentación del Colegio, en la web podrás consultar lo que necesitas.

SEGURIDAD el Colegio garantiza la seguridad de cualquier consulta que realices en nuestra web.

SERVICIO 24 HORAS internet siempre está disponible.

SINPAPEL

Desearíamos que este fuera el último papel que te enviamos

COFM
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid

En el mes de febrero de 2010, iniciamos la Campaña “Sinpapel”, con el objetivo de conseguir una reducción significativa en el envío de papel a nuestros colegiados y por tanto una disminución en el consumo de papel interno, con unos resultados de cerca del 40% de los colegiados adheridos a Sinpapel.

Gestión de Residuos

Para asegurar una adecuada gestión de los residuos, el Colegio ha adoptado una política de recogida selectiva de residuos y se han tomado las medidas necesarias indicadas en la legislación vigente en esta materia.

En la tabla siguiente, se presentan los resultados de los indicadores sobre los residuos más relevantes por su cantidad y/o peligrosidad.

Gestión de residuos	2008	2009	2010
Residuos urbanos para reciclado (Kg)			
Papel (Kg)	3.460	1.195	700
Residuos urbanos con recogida selectiva para correcta gestión (Kg)			
Cartón	845	898	505
Residuos orgánicos	1.257	1.117	1.006
Plástico no contaminado	494	885,50	871,50
Vidrio no contaminado	159	321,50	223,50
Plásticos provenientes de laboratorio	1.117	1.683,10	1.763,48
Residuos peligrosos (Kg)			
Fungibles informáticos (tóner, cartuchos tinta) (unidades)	158	205	81
Tubos fluorescentes	25	7	12
Pilas alcalinas y botón	59	21	11
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	14	0	0
Envases de vidrio contaminado	Sin datos	101	78
Envases de plástico contaminado	Sin datos	58	29
Aguas de laboratorio (L)	Sin datos	47	21

Fungibles informáticos
-48,73 %
respecto a 2008

Emisiones a la atmósfera

El COFM no realiza actividades que generen emisiones significativas a la atmósfera de manera directa, únicamente se pueden producir en caso de incendio y para minimizar el riesgo se dispone de medidas y planes de protección contra incendios.



Generación de vertidos

Las aguas residuales pueden provocar el deterioro de la calidad de las aguas en las que se vierten. Sin el tratamiento adecuado, estos vertidos podrían afectar al abastecimiento de agua potable y/o a la biodiversidad.

En el COFM, los únicos vertidos se generan de los usos de consumo (sanitarios y de sistemas de refrigeración) y de las analíticas de orina que se realizan, ambos asimilables a aguas residuales domésticas. Estas aguas se vierten al colector municipal para su tratamiento en los sistemas de depuración públicos existentes, conforme a la normativa aplicable. En la tabla siguiente, se presenta los resultados estimados para los vertidos.

Vertidos al agua	2008	2009	2010
Vertidos de aguas residuales (m3)	910	919,38	823
Vertidos de orina del laboratorio (L)	5.305	5.094	3.814,25

Situaciones anormales o de emergencia

Las instalaciones del COFM cuentan con planes de emergencia propios y todo el personal tiene la información y formación suficientes para responder ante situaciones de emergencia medioambiental o con repercusiones medioambientales. No se han producido emergencias ambientales en 2009-2010. Como ya se ha reflejado más arriba, el 15 de noviembre de 2009, como consecuencia del incendio ocurrido en la C/ Santa Engracia, 37 se realizó en el centro de trabajo un simulacro de incendios que se hizo coincidir con un supuesto incidente medioambiental en la segunda planta del edificio del COFM.



FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Además del recordatorio periódico a los empleados y la colocación en la Intranet colegial del contenido de la **Guía de Buenas Prácticas Ambientales**, encaminada a informar a los trabajadores de las diferentes propuestas existentes y a fomentar su participación activa en la mejora ambiental de la entidad, se han realizado campañas semanales de sensibilización ambiental.

Los temas abordados en estas campañas de sensibilización han sido:

- Primera semana: Campaña de **ahorro de agua**.
- Segunda semana: Campaña de ahorro de **aire acondicionado/calefacción**.
- Tercera semana: Campaña de **ahorro de electricidad**.
- Cuarta semana: Campaña de **ahorro en consumos de ordenadores, impresoras y fotocopiadoras**.
- Quinta semana: Campaña de **ahorro de papel**.

Por otra parte, somos conscientes de la importancia de transmitir a toda la cadena de suministros nuestros principios ambientales. Por ello, implantamos un procedimiento para la evaluación de aquellos proveedores con mayor riesgo ambiental.

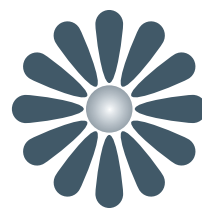




ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE MEJORA

¿QUÉ HAREMOS?

- Desarrollar un nuevo plan de eficiencia energética que contemple la red y oficinas (2012).
- Seguir trabajando en reducir el consumo de papel apoyándonos en la campaña SINPAPEL(2011).
- Reducir en un 2% el consumo de fungibles informáticos (2011).
- Reducir en un 2% el consumo de electricidad (2011).
- Desarrollar nuevas campañas de sensibilización de empleados en materia ambiental (2011 y 2012).
- Implantar soluciones que favorezcan la reducción de consumo de papel en los procesos de facturación a nuestros clientes a través del fomento de la factura electrónica (2011/2012).





Dimensión económica

En la memoria anual del COFM (2009 y 2010) se detalla la información económica relativa a ambos ejercicios, si bien a continuación incluimos los datos más relevantes:

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS			
Indicador	2009	2010	Δ%
1. Ingresos	14.052.812,32 €	14.232.029,17 €	1,27%
2. Gastos (con variación de existencias)	13.506.422,73 €	14.205.237,39 €	5,29%
3. Resultados (*)	543.874,70 €	9.152,26 €	-98,33%
4. Fondo de maniobra (*)	1.489.373,03 €	1.852.056,77 €	24,35%
5. Nº de recetas facturadas	110.769.203	113.937.929	2,86%
6. Facturación de recetas a PVP (*)	1.572.372.385,07 €	1.608.820.457,72 €	2,32%
7. Ingresos por cuotas de facturación	8.710.969,00 €	9.283.230,19 €	6,56%
8. Número de colegiados	10.364	10.552	1,81%
9. Ingresos por cuotas de colegiación	2.014.289,86 €	2.025.638,00 €	0,56%
10. Ingresos por servicios y otros recursos (1-7-9) (*)	3.327.553,46 €	2.923.160,98 €	-12,15%
11. Número de jubilados con prestación de jubilación	872	907	4,01%
12. Saldo del fondo de prestaciones	2.631.164,64 €	2.782.353,31 €	5,75%

(*) 3 – Resultados: El alto superávit de 2009 tiene su origen en los ingresos financieros que permitieron compensar los gastos financieros de 2010, causa del moderado superávit de este ejercicio.

(*) 4 – Fondo de maniobra: El aumento del pasivo a largo plazo (12) y el exceso de amortizaciones sobre inversiones han permitido el crecimiento del fondo de maniobra.

(*) 6 – PVP (precio venta al público) El: escaso crecimiento del PVP facturado se debe, en buena parte, a la supresión de la dispensación en farmacias de los medicamentos de mayor precio (más de 1.500 euros).

(*) 10 –Otros recursos: En el año 2010 se obtuvieron 435.000 euros menos de ingresos financieros que en 2009.





RESUMEN LIQUIDACIONES DE PRESUPUESTOS 2009 Y 2010 (Con inclusión de existencias)				
	PRESUPUESTADO	REALIZADO	PRESUPUESTADO	REALIZADO
	2009	2009	2010	2009
Ventas e ingresos	14.460.875,63 €	14.052.812,32 €	14.702.429,00 €	14.232.029,17 €
Existencias finales		69.573,39 €		51.933,87 €
Compras y gastos	(13.804.714,56 €)	(13.506.422,73 €)	(14.074.519,37 €)	(14.205.237,39 €)
Existencias iniciales		(72.088,28 €)		(69.573,39 €)
Diferencias (superávit)	656.161,07 €	543.874,70 €	627.909,63 €	9.152,26 €
• Desglose del superávit del ejercicio				
Ingresos – gastos	656.161,07 €	546.389,59 €	627.909,63 €	26.791,78 €
Variación de existencias		(2514,84 €)		(17.639,52 €)
Superávit	656.161,07 €	543.874,70 €	627.909,63 €	9.152,26 €

Las cuentas presentadas para los años 2009 y 2010 han sido auditadas, al igual que en años anteriores, por la empresa Grand Thorthon sin salvedades.

En el 2009 se ha recibido una subvención del Ministerio de Industria (PLAN AVANZA) para la creación de una red profesional farmacéutica (Comunidad profesional HIGIA). La dotación económica fue de 420.000 € (210.000 € de subvención y 210.000 € de préstamo) aplicable a 2009, 2010 y 2011.

LIQUIDACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS Y RESULTADOS DEL EJERCICIO

El ejercicio económico de 2009 se saldó con desviaciones en menos: -2,16% en gastos y -2,82% en ingresos. La política de austeridad llevada en el Colegio, propia de tiempos de crisis, permitió reducir los gastos, ajustando costes al máximo y, por otra parte, hacer frente a la merma de los ingresos financieros y por prestaciones de servicios.

El ejercicio económico de 2010 se ha cumplido en la materialización de sus presupuestos con una desviación del 0,93% en gastos. La cifra de ingresos ha sido suficiente para saldar el año con un superávit de 9.152,26 euros. Avanzando en unas estrategias económicas prudentes y austeras propias de tiempos de crisis y potenciando la calidad de servicios colegiales, hemos podido hacer frente a la merma de los ingresos, equilibrando la liquidación del presupuesto adecuadamente.

SITUACIÓN FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Fondo de maniobra:

El fondo de maniobra durante 2009 se situó por encima del millón de euros, una vez superado y recuperado el esfuerzo inversor de los años 2007 y 2008, en la cifra a 31 de diciembre de 2009 de 1.489.373,03 euros. Una vez más, la adecuada gestión financiera hizo posible cumplir puntualmente y con creces el plan de financiación de las inversiones para el periodo 2006-2010 y recuperar un exceso de capitales permanentes sobre el activo fijo que se sitúa en la cifra óptima.

A pesar de lo reducido del superávit, la contención de las inversiones, que en el año 2010 han sido inferiores en su cuantía económica a las de las amortizaciones y el incremento del pasivo a largo plazo, ha dado sus frutos positivos, situando el fondo de maniobra del Colegio en la cifra de 1,85 millones de euros, lo que supone un incremento del 24,35%.

La adecuada gestión financiera ha hecho posible el poder superar los objetivos de solvencia y estabilidad económica y financiera con un exceso de capitales permanentes sobre el activo fijo que se sitúan en los niveles óptimos.

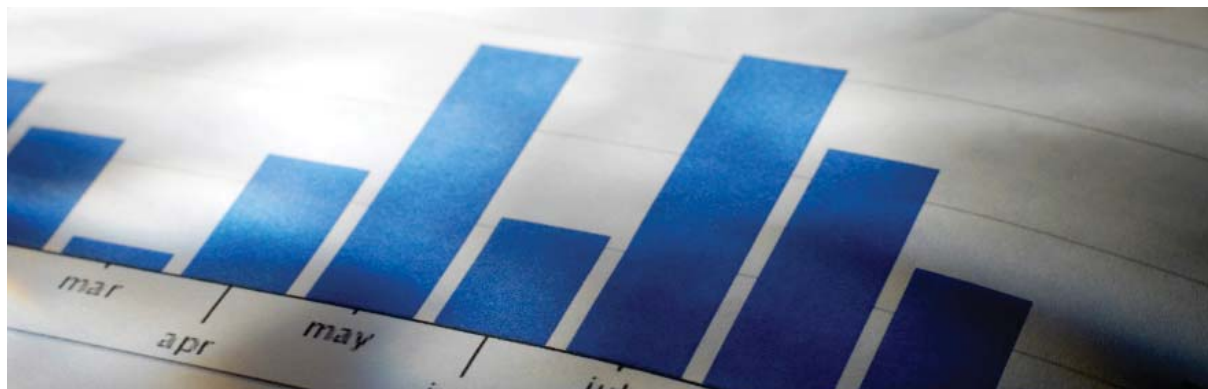
Fondo de prestaciones por fallecimiento y jubilación:

(Cifras en miles de euros)

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010
Dotaciones (INPUTS) %Δ	1.226,02 12,90%	1.259,60 2,74%	1.316,45 4,51%	1.338,25 1,66%	1.415,65 5,78%
Prestaciones (OUTPUTS) %Δ	1.062,19 4,21%	1.120,53 5,49%	1.175,56 4,91%	1.218,72 3,67%	1.264,46 3,75%
Saldo del fondo %Δ	2.231,67 7,92%	2.370,74 6,23%	2.511,63 5,94 %	2.631,16 4,76%	2.782,35 5,75%
Colegiados prestatarios %Δ	763 4,66%	809 6,03%	842 4,08 %	872 3,56 %	907 4,01 %

El continuo incremento de las dotaciones al fondo de prestaciones por fallecimiento y jubilación ha permitido generar un saldo con una solidez acorde con las necesidades presentes y futuras.

El ritmo de crecimiento del fondo superior al ritmo de crecimiento de las prestaciones y los prestatarios, garantiza su continuidad a medio y largo plazo.





Fuentes de financiación 2010:

La paulatina transformación del modelo de financiación del Colegio de una financiación por cuotas de colegiación y de facturaciones de recetas a una financiación por servicios, avanza en estos dos años que han sido de crecimiento de los servicios colegiales:

- Los servicios de Protección de Datos y Consultoría Contable y Fiscal han superado los objetivos, consiguiendo un nivel de ingresos mayor que el esperado: Protección de datos 132.000 euros, Consultoría Contable-fiscal 209.000 euros.
- El servicio de Consultoría Laboral, un histórico de los servicios colegiales, se mantiene en una línea ascendente, habiendo alcanzado los objetivos previstos de 519.000 mil euros.
- La actividad docente, recién reestructurada, ha tenido un buen comienzo en cuanto a cifras absolutas, aunque a causa de las crecientes dificultades para conseguir subvenciones en estos tiempos de crisis y en el ánimo de dar una oferta docente a precios asequible, no se ha llegado aún a los objetivos económicos deseados. Sus ingresos han sido de 375.000 euros en 2010.
- Las actividades culturales, los servicios de laboratorio y la consultoría farmacéutica se han mantenido en cuanto a ingresos con respecto a cifras de años anteriores, aunque la elasticidad de la demanda en estos servicios, más sensibles a tiempos de crisis, no ha permitido alcanzar el crecimiento deseado para el año 2010.

CONCEPTOS	PRESUPUESTADO	INGRESADO	% DESVIACIÓN
Subvenciones	385.054,00€	523.834,21€	36,04%
Otros servicios	52.200,00€	87.624,56€	59,95%
Ingresos financieros	133.700,00€	89.252,45€	-33,24%
Ingresos extraordinarios	0,00€	21.895,07€	-----
TOTAL	570.954,00€	722.606,29€	26,56%

A continuación se da una relación detallada de los ingresos presupuestados para los servicios de contratación voluntaria en los últimos dos años:

SERVICIO	INGRESOS PRESUPUESTADOS 2009	INGRESOS PRESUPUESTADOS 2010
Protección de Datos	130.000	130.000
Consultoría Laboral	510.000	520.000
Gestión de Seguros	164.000	174.120
Consultoría de Calidad	100.000	45.000
Laboratorio	100.222	97.825
Consultoría Contable - Fiscal	80.000	110.000
Actividad docente	547.000	487.000
DDD, balanzas y residuos	11.700	11.200

FACTURACIÓN DE RECETAS

Detalle de las consultas realizadas a la sección de Facturación:

El número de consultas atendidas en el año 2010 ha sido de 7.171, de las que 171 las han realizado mediante visitas y 7.000 a través de llamadas telefónicas.

Meses	Consultas 2008	Consultas 2009	Consultas 2010
Enero.....	687	467	560
Febrero	582	558	312
Marzo	538	511	594
Abril.....	365	415	328
Mayo	428	429	551
Junio	364	482	871
Julio.....	305	369	728
Agosto.....	250	505	705
Septiembre	688	497	755
Octubre.....	446	560	562
Noviembre	487	411	578
Diciembre.....	361	449	627
TOTAL	5.501	5.653	7.171

Consultas por meses

Control de calidad en recetas de la Consejería de Sanidad, MUFACE e ISFAS

Envíos de recetas a farmacias para subsanar incidencias.

Resumen anual comparativo	2007	2008	2009	2010
Incidencia en				
Número de envíos	15.665	16.101	17.856	17.540
Farmacias	2.713	2.741	2.806	2.769
Recetas	36.767	37.972	43.330	45.903
Importe (euros)	2.318.312	2.584.134	2.745.643	2.632.489



INVERSIONES REALIZADAS

¿En que hemos invertido en infraestructuras?

Durante el año 2009 se han realizado inversiones en las infraestructuras del COFM por importe de 1.050.000€ (950.000 euros en inmovilizado inmaterial y 100.000 euros en inmovilizado material), en el año 2010 las inversiones han sido de 340.000€ (240.000 euros en inmovilizado inmaterial y 100.000 euros en inmovilizado material).

INMOVILIZADO INMATERIAL 2009

- Programa de Atención Farmacéutica
- Aplicaciones informáticas

INMOVILIZADO MATERIAL 2009

- Mobiliario
- Equipos de informática
- Otro inmovilizado material

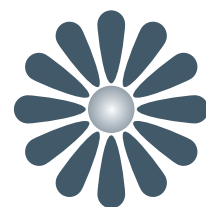
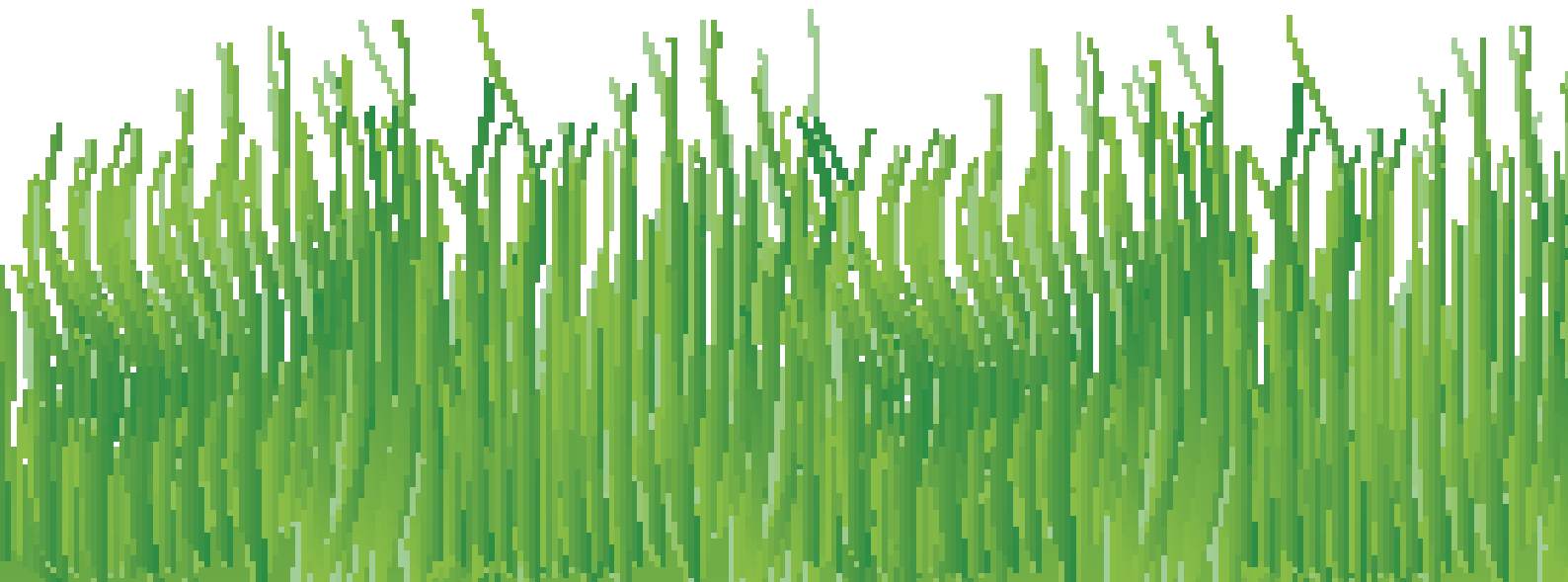
INMOVILIZADO INMATERIAL 2010

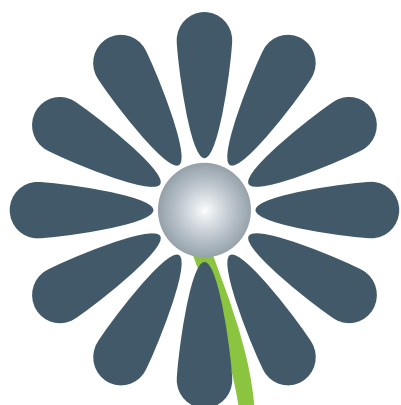
- Aplicaciones Informáticas

INMOVILIZADO MATERIAL 2010

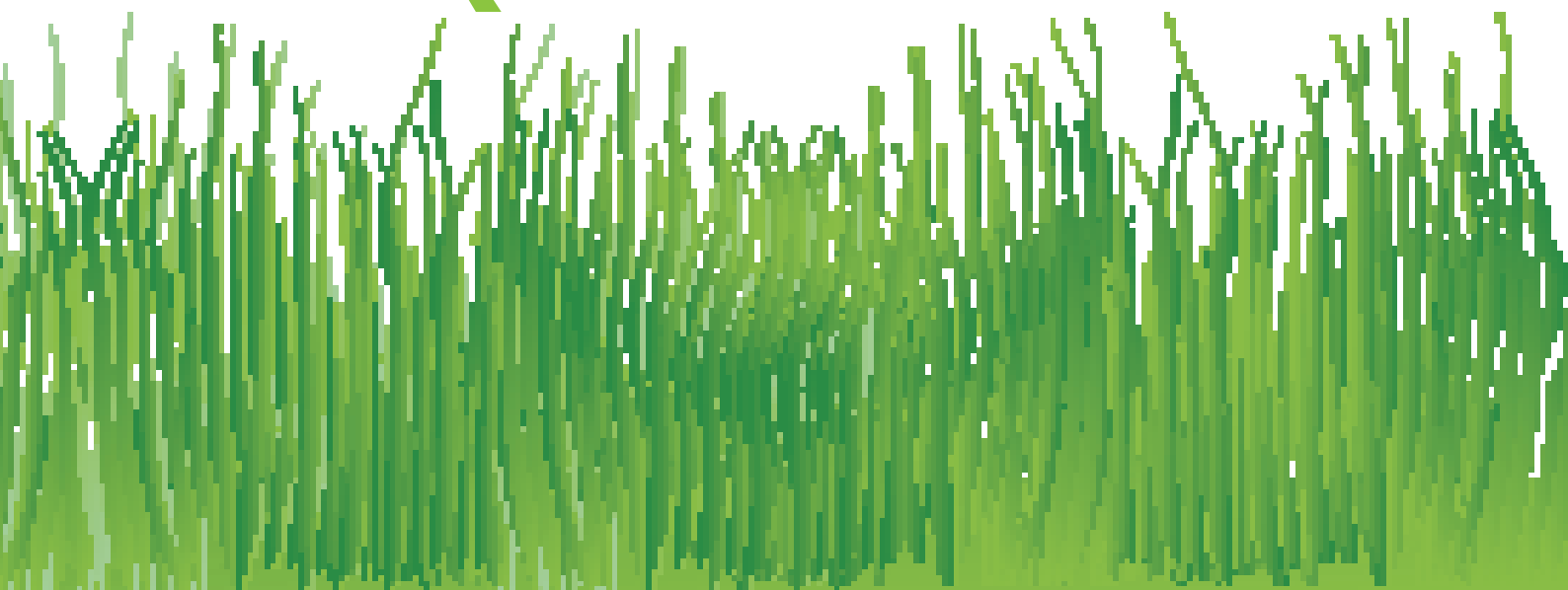
- Instalaciones generales
- Mobiliario
- Equipos de oficina
- Equipos de informática
- Otro inmovilizado material

El detalle de las cuentas de pérdidas y ganancias, así como los balances a cierre de los ejercicios 2009 y 2010, se encuentran recogidos en las Memorias 2009 y 2010. En estas se puede consultar el desglose de los ingresos y costes de explotación, retribuciones a empleados (página 96-97 de la memoria 2009 y página 95-96 de la memoria 2010), donaciones (página 75 de la memoria 2009 y 73 de la memoria 2010), beneficios no distribuidos y pagos a proveedores.





Índice GRI



ANEXO I: TABLA DE CONTENIDOS GRI

GRI	Definición	Página	Consideraciones
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable	5	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	30-31,40-43, 99-104	
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización	10	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	20-26	
2.3	Estructura operativa	15-17	
2.4	Localización de la sede principal	10	
2.5	Países en los que opera	10	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10	
2.7	Mercados servidos: zonas geográficas, sectores y tipos de clientes	10	
2.8	Dimensiones de la organización informante	64, 99-101	
2.9	Cambios significativos del periodo	10-13, 102-104	
2.10	Premios y distinciones recibidos	58, 82-83	
3. PARÁMETROS DEL INFORME			
Perfil del Informe			
3.1	Periodo cubierto por la información	7	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	7	Noviembre de 2009
3.3	Ciclo de presentación de memorias	7	
3.4	Punto de contacto para cuestiones de la memoria	7	
Alcance y Cobertura del Informe			
3.5	Proceso de definición del contenido	7	
3.6	Cobertura del Informe	7	
3.7	Existencia de limitaciones de alcance	7	
3.8	Base para incluir información de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas...	-	El COFM no dispone de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas...
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	7	
3.10	Efectos de la reexpresión de información de informes anteriores	-	No se ha producido reexpresión de información sobre informes anteriores
3.11	Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre alcance y cobertura	-	No se han producido cambios significativos sobre el alcance y la cobertura con respecto a memorias anteriores



GRI	Definición	Página	Consideraciones
3. PARÁMETROS DEL INFORME (Continuación)			
Índice del contenido del GRI			
3.12	Localización de contenidos básicos de la memoria	111-118	
Verificación			
3.13	Política y prácticas sobre verificación externa	7, 106	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno	10-17	
4.2	Características y funciones de la Presidencia de la Junta de Gobierno	10-15	
4.3	Miembros de la Junta de Gobierno independientes o no ejecutivos	-	En el COFM no existen miembros de la Junta de gobierno indep. o no ejecutivos
4.4	Mecanismos de los colegiados y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a la Dirección	10-12, 63-64, 66-67, 46-57	
4.5	Vínculo entre las retribuciones de los miembros del máximo órgano del gobierno y el desempeño de la organización	-	Los miembros de la Junta de Gobierno no tienen retribución variable
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses del máximo órgano del gobierno	10-17	
4.7	Capacitación de los miembros del máximo órgano del gobierno	14	
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad	30-42	
4.9	Evaluación del desempeño de la organización	10-17	
4.10	Procedimiento de evaluación del máximo órgano del gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social	10-17	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Principio de precaución	71-77, 92	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	71-83, 91-94,	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización y grado de participación	17, 81-82	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés del COFM	46	
4.15	Procedimiento para la definición de los grupos de interés	32-42, 46-58	
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	32-42, 46-58	
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	32-42, 46-58	

GRI	Definición	Página	Consideraciones
DESEMPEÑO ECONÓMICO (Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30 y 40-42 de esta memoria)			
Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido: ingresos y costes de explotación, retribuciones a empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y gobiernos.	99-104	
EC2	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	-	Las actividades desarrolladas por el COFM no tienen consecuencias significativas sobre el cambio climático
EC3	Cobertura de las obligaciones del COFM debidas a programas de beneficios sociales	68-71, 100-101	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	99-100	
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	-	El Salario mínimo del personal del COFM es superior al salario mínimo interprofesional
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	-	Todos nuestros proveedores son locales
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	-	Todos los miembros de la Dirección del COFM son locales
Impactos económicos indirectos			
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público	104	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance	99-101	
AMBIENTALES			
Indicadores de desempeño ambiental (Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas de esta memoria)			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	89-90	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	90-91	
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	89-90	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	89-90	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	89-94	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	-	No aplica
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes	89-90	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	89-90	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	91-93	



GRI	Definición	Página	Consideraciones
AMBIENTALES (Continuación) (Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30, 40-42, 87, 94 de esta memoria)			
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas	-	No aplica
EN12	Impactos de espacios naturales protegidos	-	No aplica
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	-	No aplica
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	87-89	
EN15	Número de especies de la lista roja de la IUCN y en listados nacionales que se encuentren en áreas afectadas	-	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	91	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	91	
EN18	Iniciativas para reducir emisiones de gases de efecto invernadero	91	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	91	
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y en peso	91	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según naturaleza y destino	91-93	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	90-91	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	-	No se han producido derrames
EN24	Peso de residuos transportados, importados, exportados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	-	El COFM no transporta residuos peligrosos
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía	-	No aplica
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	87-94	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos	-	No se suministran productos asociados a embalajes
Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	-	El COFM no ha recibido multas ni sanciones
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades, así como el transporte del personal	-	No aplica
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	87	

GRI	Definición	Página	Consideraciones
SOCIALES			
(Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30 y 40-42, 63-64, 71 de esta memoria)			
Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y por contrato	64-65	
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad y sexo	64-65	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad	68-71	
Relaciones empresa / trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	-	Todos los empleados del COFM están cubiertos por un convenio colectivo
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales, incluyendo si las especificaciones se incluyen en convenios colectivos	-	Según lo contemplado en el convenio colectivo
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	70-71	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	64-65, 70-71	
LA8	Programas de educación, formación asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	63-64, 65-66, 70-71	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	69-70	
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría laboral	66	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	66	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	65	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	10-17, 64-65	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	68-69	No hay diferencias salariales según sexo



GRI	Definición	Página	Consideraciones
DERECHOS HUMANOS			
(Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30 y 40-42 de esta memoria)			
Indicadores del desempeño de derechos humanos			
Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	-	Los acuerdos de colaboración incluidos los de componente económico se establecen basando su relación en el estricto cumplimiento de los derechos humanos
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	-	El COFM no ha realizado análisis a contratistas en materia de derechos humanos teniendo en cuenta el entorno socio económico español
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	65-67	
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	68	
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	-	No existen actividades del COFM que conlleven riesgos al derecho a la libertad de asociación
Explotación Infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	-	No existen actividades del COFM que conlleven riesgos de explotación infantil
Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	-	No existen actividades del COFM que conlleven riesgos de trabajo forzosos
Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	-	EL COFM no dispone de personal de seguridad
Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	-	No aplica

GRI	Definición	Página	Consideraciones
SOCIEDAD			
(Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30 y 40-42, 63-64, 71 de esta memoria)			
Indicadores del desempeño de sociedad			
Comunidad			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	23-26, 71-83	
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	10-17	Se analizan en caso de que existan incidentes de corrupción
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	-	No ha sido necesario formación en este sentido
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	-	No se han producido incidentes de corrupción
Política pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	-	El COFM no se posiciona en políticas públicas
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones	-	El COFM no realiza aportaciones a partidos políticos
Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	-	Denuncia ante el Tribunal Defensa de la Competencia acerca del suministro rotativo a residencias por oficinas de farmacia. Resultado sobreseído.
Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	-	No han se ha recibido sanciones por incumplimiento de leyes y regulaciones



GRI	Definición	Página	Consideraciones
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
(Los enfoques de gestión de esta dimensión vienen reflejados en las páginas 5, 30 y 40-42 de esta memoria)			
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos			
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	49-51, 72-78	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento, regulación legal o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-	No se han producido incidentes derivados del incumplimiento de regulación legal o códigos voluntarios
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos	-	El COFM cumple con toda la legislación y normativa aplicable en materia de información y etiquetado de sus productos y servicios (dossiers, etiquetas, dípticos..)
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-	No se ha producido incumplimientos de regulación relativos a información y etiquetado
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	46-50	
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	32-42, 64, 82-83, 30-31	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-	No se han producido incidentes fruto de incumplimientos de las regulaciones relativas a las comunicaciones relativas a marketing
Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	-	No se han producido reclamaciones en relación a la privacidad y fuga de datos
Cumplimiento normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	-	No se han producido multas relativas al incumplimiento de normativa de suministro y uso de productos y servicios

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 002/12**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

COLEGIO OFICIAL DE FARMACEUTICOS DE MADRID

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Y con número de depósito legal: M-3306-2012

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A⁺**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 17 de enero de 2012, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-053/11 de fecha 16 de septiembre de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a COLEGIO OFICIAL DE FARMACEUTICOS DE MADRID, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 13 de febrero de 2012

AENORAsociación Española de
Normalización y CertificaciónAvelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR