

Desde Grupo Hefame tenemos un claro compromiso con la transparencia, sostenibilidad y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.

Entendemos que la Responsabilidad Social debe ser intrínseca a nuestra cultura de empresa y por ello, el Consejo Rector y la Dirección General presentamos este documento junto con nuestro Informe de Valor 2017, como manifiesto de la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus principios, principios que cumplimos y que son base de nuestra forma de ser y hacer.

Este año queremos hacer pública nuestra forma de entender los principios que sustentan nuestras políticas de RSC y por ello, hemos elaborado un informe en el que destacamos todas aquellas acciones que aportan valor y que hacen de Hefame un referente en sus políticas sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos.

Todas las acciones recogidas en nuestro Informe de Valor son desarrolladas e impulsadas de manera transversal en nuestra organización, alineando personas, departamentos y objetivos en la gestión responsable, sostenible y transparente de la compañía.

Como cada año, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011, año en el que establecimos formalmente nuestro firme compromiso y en 2018, seguiremos trabajando y mejorando en la implementación de los principios del Pacto Mundial de acuerdo con nuestra estrategia corporativa y apostando por su divulgación dentro de nuestro ámbito de influencia.



Carlos Coves López

Presidente de Grupo Hefame

**Presidencia**

Ctra. Santomera  
Abanilla, 158  
30140 Matanzas  
Santomera (Murcia)  
F 968 277 557

T 968 277 522  
[www.hefame.es](http://www.hefame.es)

# Informe de valor

2017

Lo que somos y queremos ser.

 grupoHEFAME





**7**

1. Introducción

**8**

2. Resultados más relevantes de 2017

**14**

3. Afianzamos nuestro compromiso con la RSC

**16**

4. Lo que somos y queremos ser

**18**

5. Nuestro cliente como centro de negocio

**26**

6. Apostamos por una comunicación responsable

**28**

7. Nuestras personas, nuestro valor más importante

**47**

8. Proyectos con corazón

**53**

9. Hefame generando valor a través de las instituciones

**58**

10. Siempre a la vanguardia de los proyectos de vida

**62**

11. Hefame sigue siendo reconocida por su RSC

**66**

12. 2018-2019: Seguimos marcándonos retos para aportar valor

**69**

13. Nuestro plan de acción 2018-2019



# 1. Introducción

---

Grupo Hefame presenta, con este informe de valor compartido, sus principales acciones llevadas a cabo durante el 2017 en materia de responsabilidad social. Estas acciones se realizan en base al compromiso de la Empresa y de todas sus personas, que están comprometidas y orientadas hacia una gestión transparente, a favor de las personas y la sociedad en general.

Presentamos un informe que fusiona Objetivos de Desarrollo Sostenible con nuestros valores corporativos, manifestando así nuestro compromiso hacia una gestión responsable en todas nuestras líneas de actuación y hacia todos nuestros Grupos de Interés.

Durante este año, hemos consolidado nuestro compromiso hacia una gestión responsable a través de la creación dentro del Departamento de Recursos Humanos del Área de RSC, lo que ha determinado un impulso más a las políticas de valor compartido que ya veníamos realizando desde Grupo Hefame.

***Todo lo redactado en el presente  
Informe de Valor en términos  
gramaticales masculinos,  
se refiere implícitamente tanto  
a hombres como a mujeres***

## 2. Resultados más relevantes de 2017

### HONESTIDAD Y EXCELENCIA EN NUESTRO NEGOCIO



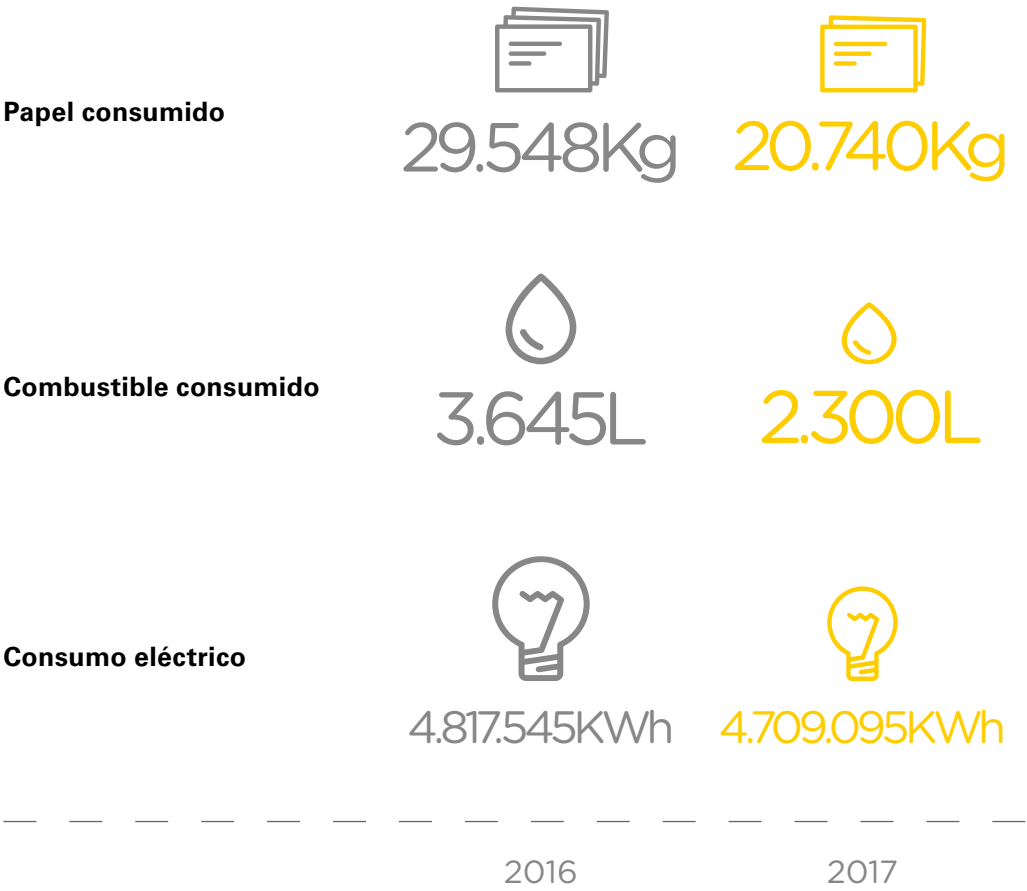
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD – NUESTRAS PERSONAS

Porcentaje de plantilla indefinida	90	94
Incremento medio de tabla salarial (%)	2,00	2,03
Nº horas formación a nuestras personas	16.110 	21.085 
% crédito formativo utilizado	100	100
Índice de calidad de la formación	3,7/4	3,7/4
Informe de seguimiento del Distintivo de Igualdad	Positivo	Positivo
	2016	2017





TRABAJO EN EQUIPO PARA CUIDAR DE NUESTRO ENTORNO





## 3. Afianzamos nuestro compromiso con la RSC

### 3.1. Creación del Área de RSC

Si algo ha caracterizado a Hefame desde su origen, ha sido su firme compromiso social. Nacimos con espíritu y formato cooperativista, para dedicarnos a algo tan importante como es que las farmacias pudieran disponer a tiempo de aquellos medicamentos que necesitaban.

Casi 70 años después han cambiado muchas cosas. Estamos presentes en todo el país y nuestra capacidad de almacenaje ha pasado de unos pocos cientos de metros cuadrados, a muchos miles de metros cuadrados. Esta familia que es Grupo Hefame ha crecido mucho. Sin embargo, el entusiasmo y la ilusión con la que afrontamos cada nuevo proyecto, han permanecido inalterables con el paso del tiempo.

Son innumerables las acciones que hemos acometido a lo largo de nuestra historia enfocadas a la salud, el medio ambiente y la sociedad. En la mayoría de ocasiones se han emprendido de forma espontánea, surgiendo de una simple idea, como reflejo de la continua necesidad que tiene el equipo humano que compone la Compañía por hacer cosas por y para los demás, por dar muestras de solidaridad, por innovar, por seguir aportando. Fruto de este compromiso es la creación en 2017 de un Área de RSC dentro de la estructura del Departamento de Recursos Humanos, con un equipo que asume la responsabilidad de organizar y coordinar todas estas acciones.

El objetivo de este nuevo Área es el de desarrollar y realizar el seguimiento de las políticas de responsabilidad social corporativa del Grupo Hefame, concienciar a los departamentos del impacto de sus acciones y orientarlos para que estén alineados con la política definida por la dirección en materia de sostenibilidad; en definitiva, darle forma y sentido a aquello en lo que estamos trabajando desde siempre. Todo ello, de forma transversal para generar una cultura responsable en todos los estamentos de la Empresa.



# 4. Lo que somos y queremos ser

## 4.1. Misión, visión y valores de Grupo Hefame

Con el objetivo de mantener los rasgos que nos identifican y de los que nos sentimos orgullosos y orgullosas, y la necesidad de transmitir esto de forma transparente a los nuevos miembros de la organización y a nuestros grupos de interés, nos hemos embarcado en el trabajo de poner en palabras el Sentir Hefame.

En diciembre de 2017, tras un proceso de reflexión, discusión y creatividad con 40 trabajadores y trabajadoras de todas las áreas y centros, la materialización en palabras por parte del Comité de Dirección, y el absoluto apoyo y aprobación por parte del Consejo Rector, llegamos al final de la primera etapa: sacar a la luz lo que somos y queremos ser. Ha sido realmente emocionante llegar a un consenso de forma natural, eligiendo unas palabras que identificaban a todos los grupos de personas y al objeto social de la Empresa.

La definición de la Misión, Visión y Valores ha sido una herramienta absolutamente necesaria y potenciadora a nivel interno y externo, que nos ha permitido y permitirá trasladar la cultura de Hefame a todos los rincones de la organización.

Con estas palabras que recogen qué somos, qué queremos ser y cómo vamos a conseguirlo, hemos orientado y orientaremos a todas las personas hacia un objetivo común y un mismo horizonte compartido.

Esta hoja de ruta, que marca nuestro camino actual y futuro, destaca claramente nuestro compromiso con el medio ambiente, la sociedad y la Salud.



## Misión Visión Valores

Somos una empresa comprometida con la Salud, el Medio Ambiente y la Sociedad. La farmacia es nuestra vocación y razón de ser. Satisfacemos sus necesidades ofreciendo un servicio exclusivo e innovador, compartiendo los mismos retos y oportunidades.

Ser una empresa líder, manteniendo nuestro compromiso con la Salud, la transparencia y la sostenibilidad. Formada por un equipo alineado y orientado al socio, que genera servicios diversificados e innovadores, proporcionando las mejores soluciones a los nuevos retos a los que se enfrenta la farmacia.

Los valores se respiran, se sienten, se viven. Promueven lo que somos y queremos ser, influyen en cómo actuamos y cómo decidimos, orientan hacia un horizonte compartido, y forjan relaciones deseadas. Los valores promueven ser una empresa socialmente sana, humanamente respetuosa y económicamente rentable.

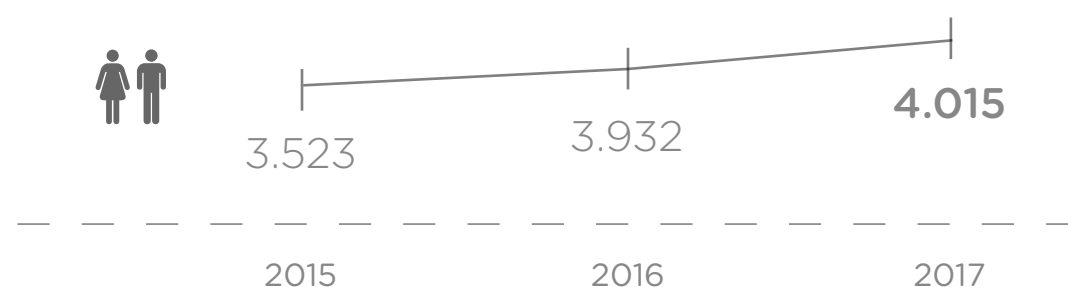
## 5. Nuestro cliente como centro de negocio

### 5.1. En 2017 hemos hecho podio: Nos situamos entre las tres primeras distribuidoras a nivel nacional

#### CUOTA DE MERCADO



#### NÚMERO SOCIOS



#### FACTURACIÓN



“...Desde Grupo HEFAME hemos trabajado duro y con mucha ilusión en estos últimos años y eso se ve, se percibe. Y, más importante todavía, hemos creído en nuestras propias capacidades, en nuestros propios retos y los hemos llevado a cabo con gran PASIÓN. Preveíamos unos resultados buenos en el plan estratégico que comenzamos en el año 2015 y los efectos económicos que hemos obtenido han sido más que positivos. Los últimos datos analizados, los del cierre y balance final, que presentamos ante las Juntas Preparatorias a socios, nos sitúan ya en una cuota de mercado en torno del 10,95%, entrando ya por méritos propios dentro del ranking de los tres principales actores del sector de la distribución en nuestro país. Me enorgullece decir que Grupo Hefame ha superado en 2017 los 1.300 millones de facturación y está ya muy cerca del 11% de cuota.”

**D. Carlos Coves**

Presidente de Grupo Hefame



## 5.2. F+ Proyectos que acercan la farmacia al consumidor

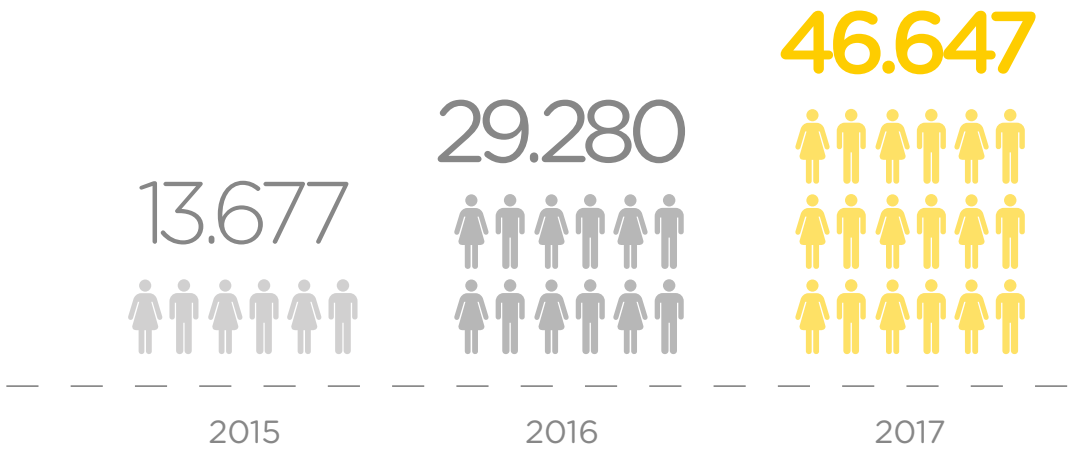
Anualmente se lanza la Campaña Canastillas F+, una acción promocional dirigida a fidelizar a las mujeres embarazadas y mamás con niños menores de un año. Fomenta la prueba de productos de venta en farmacias, utilizando sus datos para realizar marketing directo y comunicar nuevas promociones.

Número  
de consumidores

60.113

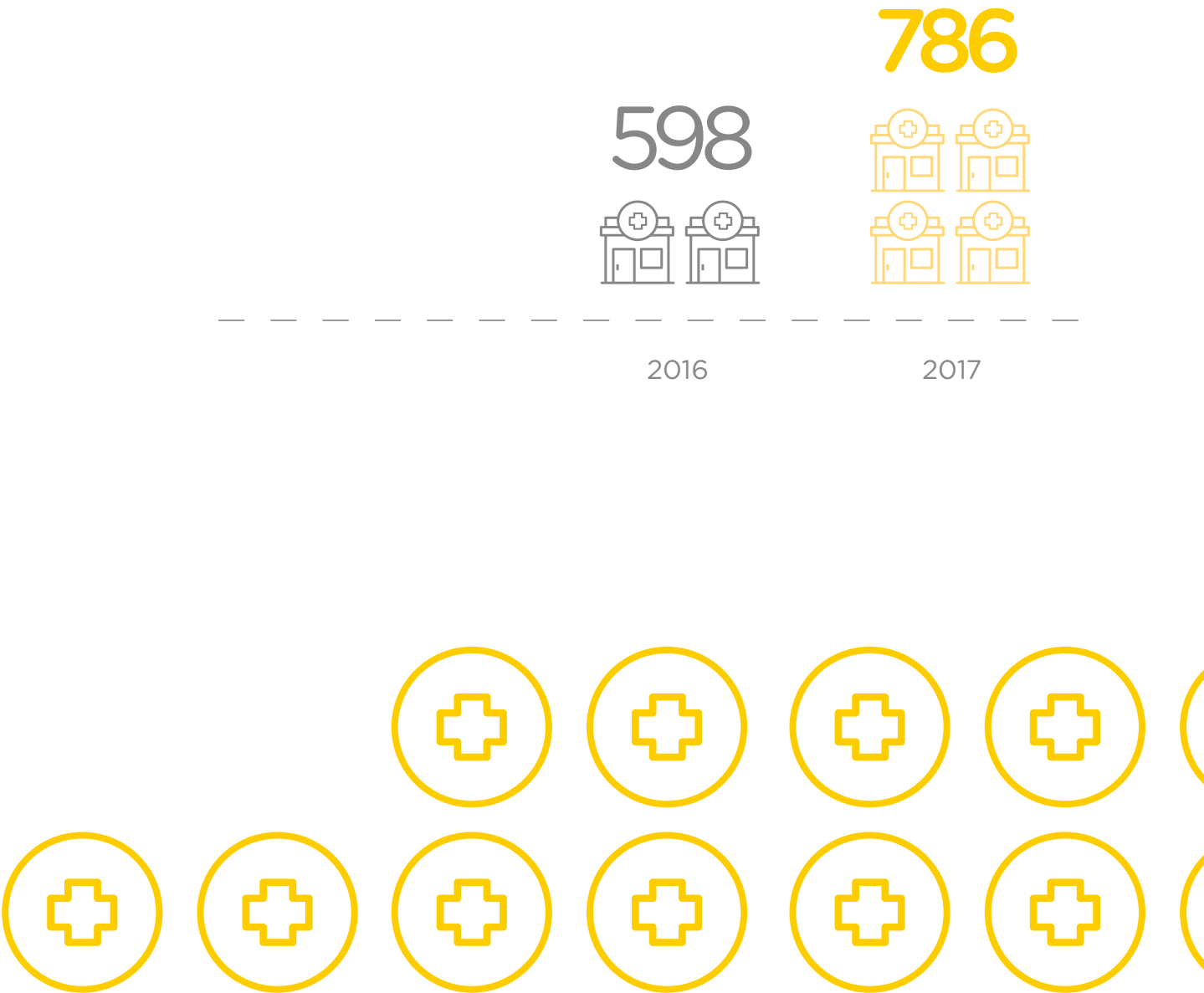
Con F+Club ofrecemos el programa de fidelización más moderno y completo del mercado diseñado para la integración con la farmacia y su programa de gestión. Con cada compra los clientes obtendrán puntos y descuentos directos, generando una base de datos propia para incrementar el conocimiento de sus preferencias y realizar acciones de marketing más efectivas en función de sus gustos y necesidades.

### Nº DE CONSUMIDORES



F+Online, su web más fácil que nunca. Dominio propiedad de la farmacia, les ayudamos con la gestión y el posicionamiento en internet. Diseño atractivo y personalizable. La farmacia factura a su cliente y nosotros gestionamos los pedidos para que llegue de forma correcta, rápida y con la mejor condición de compra. La web más completa de productos farmacéuticos en la que la farmacia podrá tener su propia página web.

### FARMACIAS ENTREGADAS





### 5.3. Soluciones globales para nuestros clientes, más integradas y eficientes: SERVICIOS H+

Desde Grupo Hefame tenemos el compromiso de buscar soluciones para todas las necesidades que plantea la gestión de una farmacia, por eso durante 2017 hemos potenciado el sello H<sup>+</sup>, un sello que nace de nuestra experiencia y que garantiza la calidad de todos los servicios ofrecidos a nuestros socios y clientes.










Este servicio consistirá en englobar en una única marca “H<sup>+</sup>” todos los servicios ofrecidos tradicionalmente desde diferentes departamentos de Grupo Hefame, así como todos aquellos nuevos servicios que puedan ser requeridos por el socio y realizados desde empresas colaboradoras.

Estos servicios incluyen 4 grandes áreas: asesoramiento empresarial, equipamiento integral, acciones en punto de venta, ocio y consumo propio.

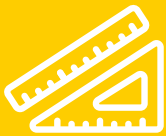
***Servicios para la gestión  
global de su farmacia.***



#### ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

 Informática	 Seguros	 Bancos y servicios financieros
 Asesoría integral	 Asesoría laboral	 Formación y congresos
 LOPD	 Diagnóstico económico	 Compra - venta de farmacias

EQUIPAMIENTO INTEGRAL



Diseño y reformas  
de farmacias



Muebles



Equipamiento tecnológico



Señalética



Material de oficina



Vestuario de farmacia



Ahorro energético

ACCIONES EN PUNTO DE VENTA



Material PLV



Consultoría de  
marketing



Análisis PVP



SPD



Farma



Marketing dinámico



Identidad corporativa

### 5.4. Implantamos el mayor CRM del mercado: visión 360° de la farmacia.

Desde Grupo Hefame, siempre a la vanguardia de las nuevas tecnologías, hemos dado un paso más para situarnos en primera línea y afianzarnos como empresa líder en el sector de la distribución farmacéutica, ofreciendo un servicio de excelencia a nuestros clientes.

En 2017 ha nacido un nuevo proyecto, un CRM de la mano de Salesforce, una herramienta cuyo objetivo fundamental es crear una plataforma que unifique la visión del cliente de toda la compañía y nos ayude a desarrollar e integrar servicios y procesos innovadores que aporten más valor a la farmacia y al consumidor final.

Integrado en SAP, ofrece una perspectiva 360° del cliente permitiendo una trazabilidad en el servicio que va desde la Empresa a la farmacia y que, en una segunda fase, incluirá al consumidor final.

Salesforce es una herramienta de gestión líder a nivel mundial, que permite la implementación de todo tipo de procesos empresariales de una manera sencilla y efectiva. Se convierte así en una herramienta clave para nuestra gestión en la fuerza de ventas, los flujos de trabajo, portales de cliente, servicios y otros desarrollos específicos.

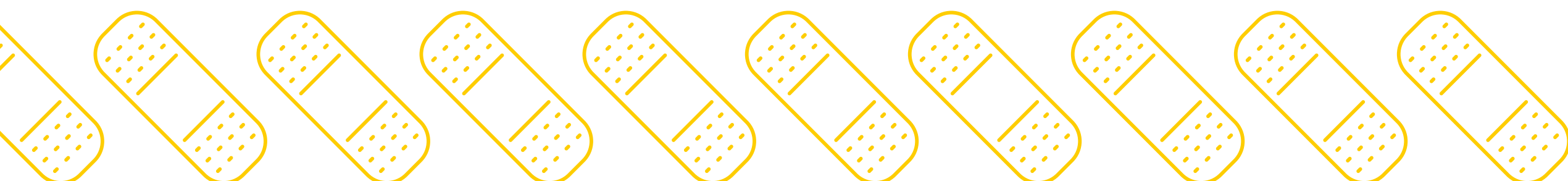
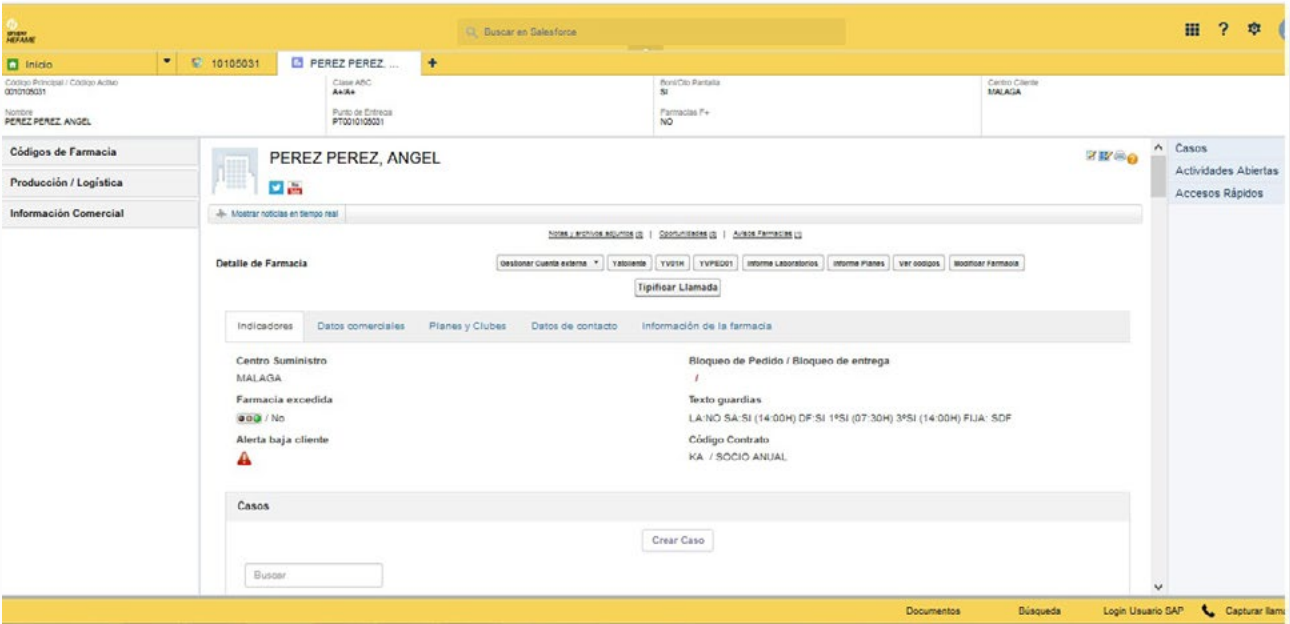
A nivel comercial, esta herramienta nos permite ofrecer una atención más personalizada y de manera mucho más eficiente a nuestro cliente.

La implantación de Salesforce viene unida a un plan de transformación interno que consta de dos fases:

Una primera fase que ha consistido en un plan de gestión del cambio de más de 250 horas, con un programa formativo que ha permitido acompañar a todos los implicados en la transformación y adecuación a los nuevos procesos de trabajo.

La segunda fase, que se llevará a cabo en 2018, consistirá en una campaña de comunicación interna para la sensibilización de toda la estructura y la formación en la herramienta a todos los usuarios, lo que supondrá la implantación total de la plataforma Salesforce.

Hoy en día, “ya es una realidad”. Nuestra organización crece con sus clientes; La calidad de nuestro servicio a la farmacia nos hace diferentes y nos sitúa como un referente en nuestro sector.



# 6. Apostamos por una comunicación responsable

## 6.1. Nuestro compromiso social como centro de nuestra comunicación

En Grupo Hefame queremos seguir comunicándonos con nuestros Grupos de Interés transmitiendo una información responsable, ética y transparente.

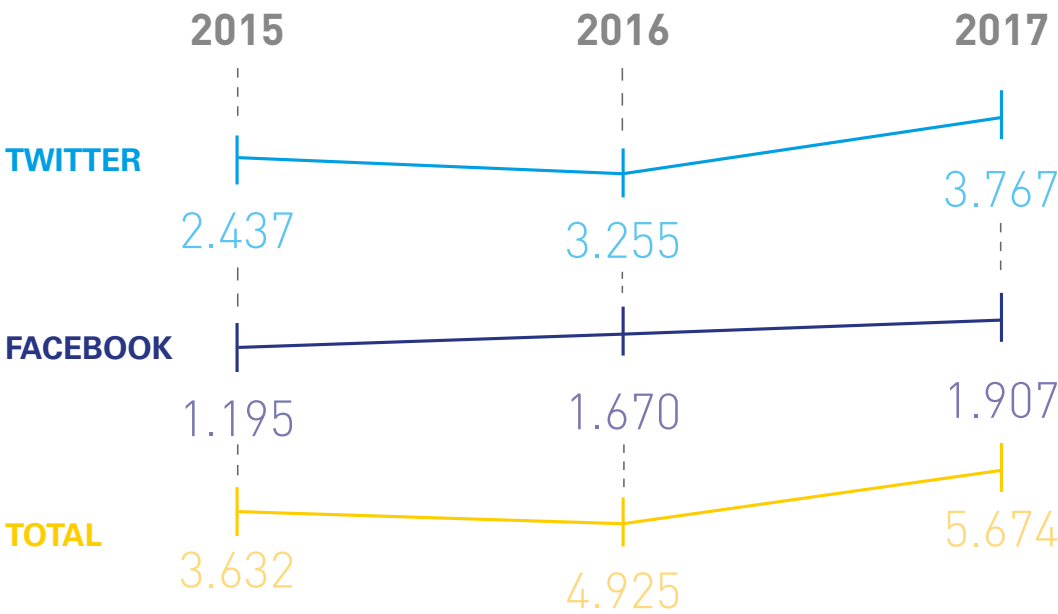
Y como muestra de nuestro compromiso con la comunicación responsable, se ha unido a la dirección una periodista con una amplia experiencia en los medios y un gran conocimiento del sector farmacéutico y el sector de la salud.

Durante 2017 coordinados los departamentos de Comunicación y Marketing, hemos incrementado nuestra presencia en redes sociales: hemos orientado nuestras comunicaciones

hacia la salud y el bienestar de los pacientes de oficina de farmacia y hemos acercado a la sociedad lo que hacemos y lo que sentimos.

En Grupo Hefame somos conscientes de la importancia de comunicar nuestra gestión basada en políticas de responsabilidad social, transparencia, sostenibilidad y compromiso medio-ambiental.

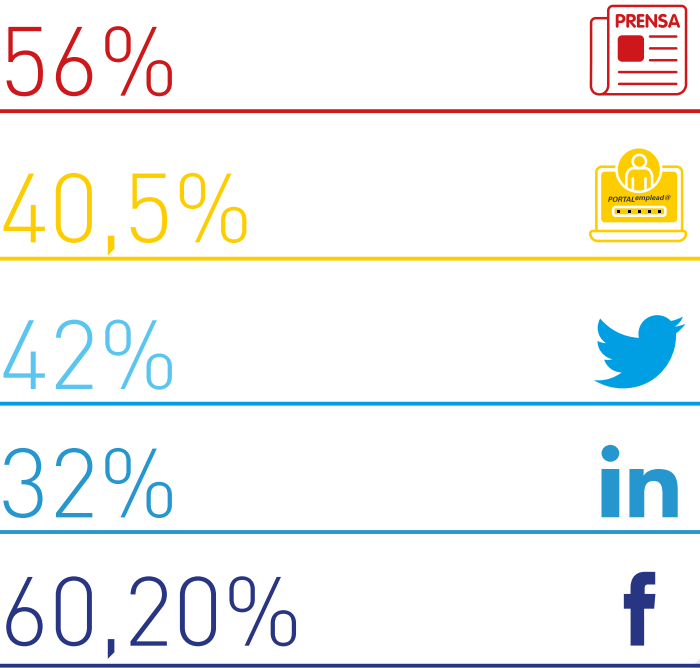
Esta comunicación a nuestros grupos de interés pretende trasladar de una forma clara los valores reales de la organización, que quedan evidenciados en las acciones que llevamos a cabo.



Desde Grupo Hefame creemos firmemente en la importancia de comunicar, no sólo con el objetivo de informar sino también de concienciar e inspirar sobre los retos a los que se enfrenta la sociedad. Tenemos como propósito impulsar una cultura de desarrollo sostenible entre nuestros grupos de interés.

La comunicación de nuestra RSC supone un alto porcentaje del total de nuestras publicaciones. Comunicamos de forma adaptada a cada grupo de interés utilizando distintos canales de comunicación para ello.

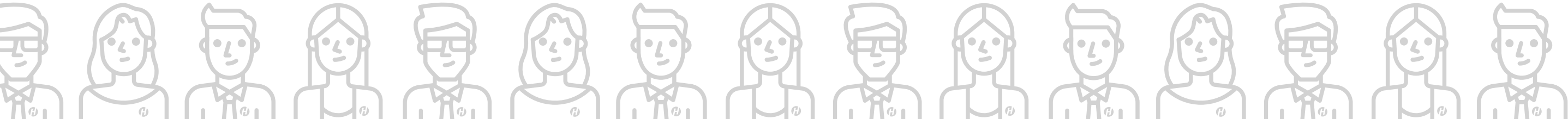
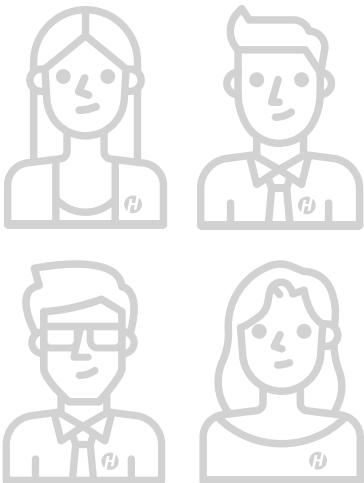
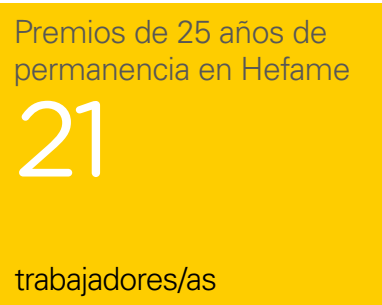
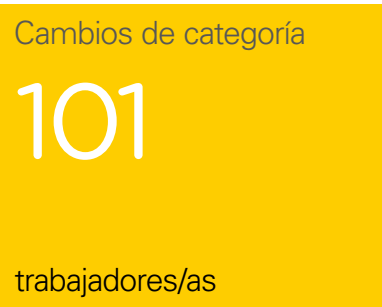
### PUBLICACIONES SOBRE RSC





# 7. Nuestras personas, nuestro valor más importante

## 7.1. La gestión de las personas como centro de nuestras acciones



## 7.2. Seguimos siendo un referente y marcando diferencias en cada negociación colectiva

En 2017 hemos firmado el nuevo Convenio Colectivo de Hefame que abarcará el periodo 2017-2020 y que recoge importantes subidas salariales y novedosos permisos de conciliación, así como un compromiso empresarial – sindical hacia una cultura de violencia de género “0”.

Este convenio, que mejorará de forma importante las condiciones de trabajo de nuestras personas y dará estabilidad durante 4 años, ha sido negociado y avalado por los cuatro sindicatos representados en la mesa de negociación: UGT, CCOO (Madrid, Alicante y Málaga), CSIF y USO, y respaldado por el 80% de la plantilla a nivel nacional.

Un Convenio en el que, siendo 2017 un año de crisis económica donde el incremento del salario medio a nivel nacional no ha superado el 1%, con esfuerzo y compromiso, Hefame ha incrementado el salario medio en un 3,65%.

Asimismo, se han incorporado novedosas medidas de conciliación y ayudas para las familias de nuestras personas.

La firma de este convenio, que ha supuesto un gran esfuerzo para Grupo Hefame, refleja el compromiso de la Empresa, el Consejo Rector y la Dirección General hacia el bienestar de sus personas.

# CONVENIO COLECTIVO 2017 - 2021

Hermandad Farmacéutica del Mediterráneo S.C.L.





## ***Nuevos permisos que nos acercan más a la realidad individual de cada persona de Grupo Hefame.***

### **7.2.1. Acompañamos a las familias que más lo necesitan**

Con la finalidad de ayudar y acompañar a las familias de los trabajadores/as que tengan hijos menores de dieciséis años con una minusvalía, y en línea con las políticas de conciliación por las que Hefame apuesta, la ayuda económico-familiar nace con el objetivo de contribuir a la cobertura de los gastos que se derivan de las necesidades de apoyo que estas circunstancias generan.

### **7.2.2. Compromiso con la maternidad: un novedoso permiso para la conciliación**

Siendo conscientes de la importancia de la maternidad y de lo que suponen los primeros meses de vida en un recién nacido y en sus padres, y siempre en nuestra apuesta por incorporar políticas novedosas en la conciliación familiar que ayuden a nuestras trabajadoras a poder adecuar su realidad a la realidad del trabajo, en este Convenio junto a la representación sindical, hemos firmado un permiso que pretende ayudar a nuestras familias a afrontar el primer año de vida de su bebé de forma más fácil.

De este modo, hemos establecido un **permiso retribuido por maternidad** durante un año desde la finalización del permiso de maternidad, en la que recibirán una gratificación de 300 euros brutos mensuales. Este permiso entrará en vigor durante la vigencia del Convenio.



### 7.2.3. Porque la vida es importante, Hefame empresa cardioprotegida



En Hefame, como empresa saludable y comprometida con la salud de nuestras personas, hemos decidido incorporarnos a la red de espacios cardioprottegidos con la instalación de desfibriladores en todos nuestros centros de trabajo y un programa de cardío-protección, que se ha iniciado en 2017 y que estará concluido en el primer trimestre de 2018.

Está previsto realizar más de 1.000 horas de formación durante el primer trimestre de 2018, con el objetivo de conformar los equipos de personas que podrán utilizar estos aparatos de forma eficaz y exitosa.

Las enfermedades cardiovasculares son la primera causa de muerte de España y la utilización de desfibriladores incrementa en un 70% la probabilidad de recuperarse tras un paro cardíaco, por este motivo queremos poner los medios técnicos que ayuden a nuestro personal y a la sociedad en general, pues somos punto de referencia en nuestras comunidades locales, para actuar de forma inmediata ante este tipo de emergencias.

## 7.3. Valedores de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres

### 7.3.1. Un año más hemos sido distinguidos con el “Distintivo de Igualdad en la Empresa”





7.3.2. Cultura de tolerancia 0 ante la violencia de género

Desde Grupo Hefame somos conscientes de la necesidad de implantar en la Empresa una cultura de tolerancia «cero» contra la violencia de género.

Por este motivo, en el Convenio Colectivo de 2017 – 2020, Grupo Hefame y la Representación de los Trabajadores hemos manifestado la más firme condena y repulsa contra la violencia que se ejerce sobre las mujeres, con la finalidad de convertirnos en un entorno de comprensión y de apoyo hacia tal circunstancia. Desde Grupo Hefame continuaremos promoviendo acciones encaminadas a la sensibilización y prevención de esta lacra social.

7.3.3. Diseño y aprobación de nuestro manual de lenguaje no sexista



Durante 2017 hemos actualizado, en la Comisión de Igualdad conformada por Empresa y representación sindical, nuestro manual de lenguaje no sexista, comunicándolo a todas las personas de la Empresa y recordando que la cultura empieza con un buen uso del lenguaje.





## 7.4. ELO: Hefame una oportunidad para el desarrollo profesional de jóvenes en riesgo de exclusión social

En Hefame decidimos embarcarnos en un sueño y aportar valor a la sociedad de una forma distinta. Ese sueño consistía en trasladar todo nuestro “know how” profesional a jóvenes sin oportunidades de empleo.

**Queríamos sentirnos útiles para la sociedad, no sólo en aquello para lo que habíamos nacido sino también para devolver a la sociedad ese conocimiento que después de muchos años de intenso trabajo habíamos consolidado y transformado en comportamientos de éxito.**

De la mano del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Consejería de Empleo de la CARM, Servicio de Empleo y Formación de Murcia y Ayuntamientos cercanos a nuestros centros de trabajo, nos embarcamos en un proyecto de formación para jóvenes con dificultad de inserción en el mercado laboral.

Este proyecto, que comenzó en mayo de 2016 y se ha extendido y cerrado en 2017, nos ha permitido crear una Escuela Logística de formación eminentemente práctica dentro de nuestras instalaciones, con nuestro equipo humano como formadores/as y en convivencia con nuestro proceso productivo.

En 2017 se han celebrado 9 ediciones del curso, formando a 128 jóvenes en los tres almacenes más grandes y automatizados que tiene la Cooperativa: Santomera (Murcia), Getafe (Madrid) y Castellbisbal (Barcelona).

Orgullosos del éxito de este proyecto, orgullosos de nuestras personas por su implicación durante todo el proceso, orgullosos de los jóvenes por su dedicación y esfuerzo, sólo podemos concluir que nos sentimos satisfechos por todos los jóvenes que gracias a este programa han podido salir de una situación de exclusión social pueden empezar a soñar en un futuro mejor, nos sentimos satisfechos por nuestras personas, su compromiso y su pasión por Hefame, y nos sentimos satisfechos por formar parte de una empresa en la que creemos en la formación, en el trabajo en equipo, en la eficiencia y en la innovación.

Los jóvenes que han pasado por este proyecto han aportado un gran valor a la cadena productiva, siendo polivalentes y con un alto grado de calidad en la tarea e implicación con la Empresa.

Nuestro mayor logro ha sido integrar a estos jóvenes como trabajadores y trabajadoras que representan la esencia de Grupo Hefame.



128

jóvenes formados/as



1.890

horas de formación



26

formadores/as internos/as



75%

de inserción laboral de los alumnos/as en Grupo Hefame



7.5. La formación como pieza clave de nuestro éxito empresarial

Número de horas de formación

19.110 21.085

Crédito utilizado

100% 100%

Inversión en formación



Coste directo



Índice de calidad

3,7/4 3,7/4

Solicitudes individuales aceptadas

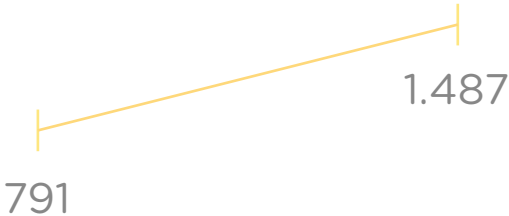
100% 100%

Inversión en solicitudes individuales



2016 2017

Horas de formación solicitudes individuales



Formación destinada a colectivos prioritarios



Formación interna

26% 26%

Ratio horas por trabajador/a

15,74 21,49

2016 2017

Creemos en la formación continua de nuestra plantilla porque facilita la implantación de cambios organizativos, promueven la mejora del desempeño profesional y la adecuación al puesto de trabajo, lo que contribuye a la cohesión de la cultura empresarial, la motivación y favorece el alcance de los objetivos.

**En 2017, hemos aprobado el plan de formación 2017-2018;** un plan de formación integral y colaborativo que promueve el desarrollo global de nuestras personas desde los ámbitos personal y profesional, y que tiene como objetivo principal incrementar los niveles de eficacia y calidad, así como también favorecer la innovación y el uso de las nuevas tecnologías.

A lo largo del año se han impartido un total de **21.085 horas de formación** de las cuales más del 60% han ido destinadas a mujeres, mayores de 45 años y personal de baja cualificación, lo que demuestra el compromiso de Grupo Hefame con la igualdad de oportunidades.

Nuestros planes de formación se revisan y **evalúan de forma anual**, de acuerdo a la estrategia y los objetivos de nuestra compañía. Una evaluación continua de la calidad y el impacto, que analiza la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.



## 7.6. Iniciativas a destacar desarrolladas en 2017

- Proyecto de formación de intercambio dirigido a la cadena de mando del Área de Producción, gracias al cual se han implementado importantes mejoras en nuestros almacenes y se ha favorecido la integración entre los distintos centros de trabajo.

Más de  
**3.000** horas de formación  
y  
**20** formadores/as  
internos/as

- Programa anual de liderazgo con el que impulsamos al equipo de dirección al desarrollo de sus funciones y responsabilidades como figuras clave de la organización, potenciando su capacidad para proponer y aceptar retos y desafíos en la toma de decisiones y la habilidad de fomentar el compromiso y la participación de las personas en torno a las decisiones que se toman.
- Cumpliendo con uno de nuestros objetivos en formación como es la adaptación a los nuevos y cambiantes entornos tecnológicos, hemos capacitado a nuestro personal técnico en instalación y configuración de nuevos sistemas de SAP, para lo que hemos invertido más de 2.700 horas de formación.
- En línea con nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral de nuestras personas, hemos implantado un novedoso taller de Yoga y Mindfulness en la Empresa. La iniciativa, llevada a cabo con gran éxito, ha colaborado a generar un ambiente saludable y el desarrollo de buenos hábitos, con lo que además hemos generado espacios que fomentan el sentimiento de pertenencia y aumentan la motivación personal.

**La inversión total en formación** ha ascendido a más de 200.000 euros en 2017. Las horas en formación han aumentado un 15% respecto al año anterior y la satisfacción global de la formación se ha situado en 3,7 sobre 4, según la propia opinión de los participantes.

La **formación interna** ha cobrado especial protagonismo. Un 26% de la formación impartida se ha realizado con nuestros recursos y en nuestras instalaciones. El habilitar a nuestras personas como formadores/as internos, nos permite disponer de los recursos necesarios para impartir de manera ágil y eficaz formación interna de calidad, favoreciendo el empoderamiento de nuestra plantilla mediante una formación cualificada y precursora de nuestros valores.

En una apuesta por el **desarrollo individual** de nuestras personas y como complemento a los planes formativos colectivos, hemos destinado un 7% del presupuesto anual de formación a las solicitudes individuales de formación, las cuales dan respuesta a inquietudes personales y abren las puertas a la promoción interna.

En 2017 se han abordado el 100% de estas solicitudes presentadas, desarrollando más de 1.400 horas de formación y realizando una inversión de más de 8.000 €.

## 7.7. La salud de nuestras personas, un aspecto prioritario en nuestra gestión



La buena salud física y mental de nuestras personas es muy importante: reduce las bajas por enfermedad o accidente disminuyendo el absentismo laboral, lo que repercute de manera directa en la generación de un buen clima laboral que favorece la motivación, la productividad, la participación y mejora la calidad de vida de nuestras personas.

Para nosotros fomentar la salud es importante. Por este motivo, además de continuar con nuestras campañas de salud vigentes desde hace años, seguimos desarrollando nuevos programas de salud y bienestar en el trabajo, centradas no sólo en la salud física sino también en la salud mental, para seguir siendo una empresa cada vez más saludable.



### 7.7.1. Campaña para la Prevención del Cáncer de Mama



Un programa especialmente desarrollado para las mujeres de Grupo Hefame, donde se les da la posibilidad de realizar de forma gratuita, una mamografía en los 5 años previos a que se puedan incorporar a los programas de Cáncer de Mama de cada una de las Comunidades Autónomas. El objetivo de este programa ha sido y es hacer una detección precoz de este tumor para aumentar así las expectativas de vida en el caso de que aparezca.

**42% de las mujeres a las que se les ofreció participaron en esta campaña**

### 7.7.2. Trabajamos para prevenir el estrés

Los ritmos de vida nos hacen padecer cada vez más este tipo de patología silenciosa y que se puede convertir en enfermedades mucho más graves.

Para la prevención de esta enfermedad, en 2017 hemos puesto a disposición de nuestra plantilla un **Programa de Yoga para la prevención del estrés** en los centros de trabajo de Santomera (Murcia), Castellbisbal (Barcelona) y Getafe (Madrid).

Desde el Área de Salud de Grupo Hefame se ha puesto en marcha esta iniciativa para ayudarles a afrontar situaciones estresantes del día a día, con el objetivo de aportar herramientas para su bienestar físico y mental.



### 7.7.3. Trabajamos por la salud mental

Desde el Área de Salud de Grupo Hefame hemos cerrado el círculo de la salud y el bienestar de nuestras personas, poniendo a su disposición una profesional de la salud de las emociones.

La plantilla de Grupo Hefame cuenta con una psicóloga clínica para compartir cualquier aspecto que esté generando malestar emocional.

Creemos que prevenir es mejor que tratar una vez que la enfermedad está presente, por ello, igual que trabajamos por la salud física, hemos decidido apostar por trabajar también por la salud mental. Nuestras personas cuentan con una profesional que podrá dar herramientas y ayudarles a poner nombre a aquello que sienten.

Durante los próximos años seguiremos potenciando que nuestras personas puedan utilizar este servicio de psicología dado el nivel de aceptación que ha tenido por su parte y las opiniones positivas recibidas por parte de la Representación Laboral en los Comités de Seguridad e Higiene en el Trabajo.



## 8. Proyectos con corazón

### 8.1. Tus puntos valen una sonrisa



“**Tus Puntos valen una Sonrisa**” es un **proyecto solidario** que ha nacido en 2017, cuando hemos sido conscientes de la necesidad que tenía el Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca de que le apoyasen las empresas de la Región de Murcia en un proyecto retador y bello: “humanizar el pabellón infantil”. Este proyecto pretende crear espacios más amables y humanos donde padres y niños pudiesen sentirse mejor, espacios que les provocasen la sonrisa y les ayudasen a que su estancia fuese lo más feliz posible.



Un proyecto que desde el minuto uno ha sido acogido por la dirección de la Empresa y toda la plantilla con un gran entusiasmo y pasión.

Para poder sacar adelante este ilusionante proyecto decidimos unir todas las actividades deportivas y culturales que hacemos cada año para todas nuestras personas y sus familias, a esta iniciativa solidaria. Así, todos los participantes en estas jornadas han colaborado económicamente mediante inscripciones solidarias, rifas de obsequios de nuestros proveedores a los que igualmente hemos implicado en este tipo de proyectos, y en la compra de cordones y pulseras solidarias, para conseguir que un sueño de todos fuese una realidad y que los niños, gracias al compromiso de nuestras personas, pudiesen volver a sonreír.

Este proyecto ha sido retador, innovador, vinculado a nuestra actividad, ha requerido trabajar en equipo, con pasión y compromiso, poniendo toda nuestra honestidad y buscando la excelencia para que los niños, los ciudadanos y la Región de Murcia pudiesen disponer de un entorno más humano. Este proyecto ha sido y es Hefame en estado puro.

Queremos aprovechar para dar las gracias, gracias al Hospital por impulsar un proyecto social tan ilusionante, gracias a las asociaciones que nos han empujado y guiado en esta colaboración y gracias, muchas gracias a nuestras personas por conseguir que un sueño se hiciese realidad.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

		
Liga de pádel emplead@s	+100	+1.990€
		
San Silvestre emplead@s	284 corredores/as 80 acompañantes	3.400€
		
Jubileo Caravaca	142	750€
	Número de participantes	Recaudación obtenida

OTRAS ACTIVIDADES

		
Compra de cordones solidarios	85	425€
		
Compra de pulseras solidarias	63	189€
		
Donación de la cesta de Navidad		800€
	Participación	Recaudación obtenida

## 8.2. Seguimos apoyando a asociaciones de enfermedades raras y con poca visibilidad: Asociación Phelan McDermid

En febrero de 2017, nuestro Presidente hizo entrega a D<sup>a</sup> Victoria Vivancos, la delegada en Murcia de la Asociación Phelan McDermid, de un cheque con el importe recaudado en la IV San Silvestre de Hefame en el centro de Santomera (Murcia) y I San Silvestre en el centro de Castellbisbal (Barcelona).

Las personas de Grupo Hefame han vuelto a demostrar su compromiso con quien más lo necesita y su perfil más solidario con la participación en estas carreras solidarias de Navidad, en las que han marcado un nuevo récord de asistencia, demostrando un año más su implicación con las causas sociales.

Esta asociación aglutina a los familiares de las 100 personas diagnosticadas en España de esta rara enfermedad que se asocia a retrasos del desarrollo moderados a severos en habilidades motrices, del aprendizaje y del lenguaje. El importe recaudado ha ayudado a contribuir en las investigaciones para tratar de hallar cura a esta enfermedad, y a su vez, para la financiación de las costosas pruebas que ayuden en el diagnóstico de nuevos casos.

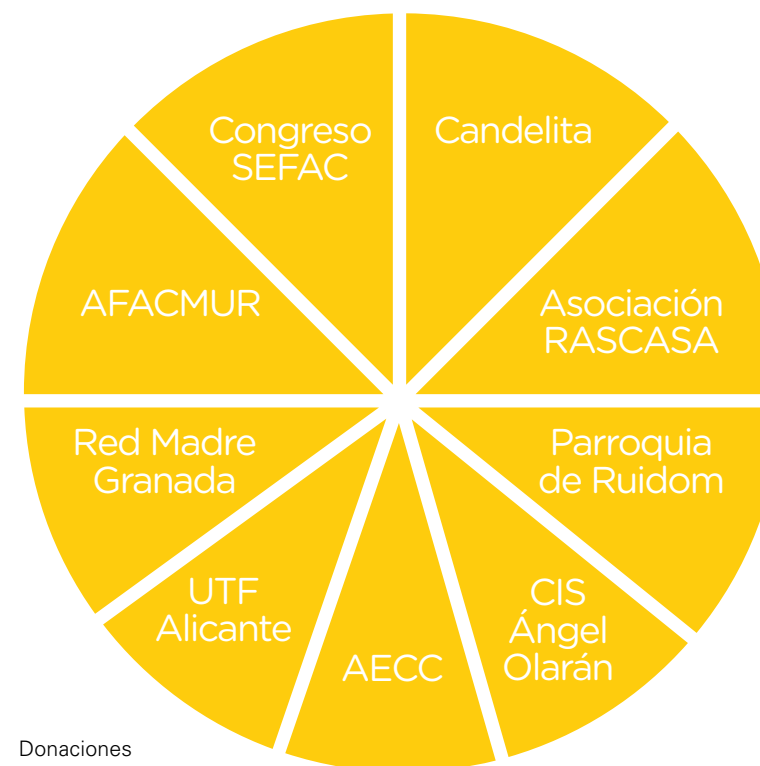


## 8.3. Hefame con las personas en riesgo de exclusión social



En línea con nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, en 2017 nos hemos comprometido a colaborar con la Fundación Jesús Abandonado para fomentar la colaboración de nuestra plantilla con dicha asociación, canalizando sus donaciones con el fin de que ésta pueda dedicar estos fondos a la realización de acciones concretas, que tengan un inmediato reflejo en la mejora de las condiciones de vida del colectivo de personas en riesgo de exclusión social que atiende dicha institución en la Región de Murcia.

## 8.4. La marca solidaria de la farmacia Interapotheke



Donaciones  
en productos IA 2017

A través de nuestra marca de farmacia, Interapotheke, hemos atendido las peticiones que recibimos de distintas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

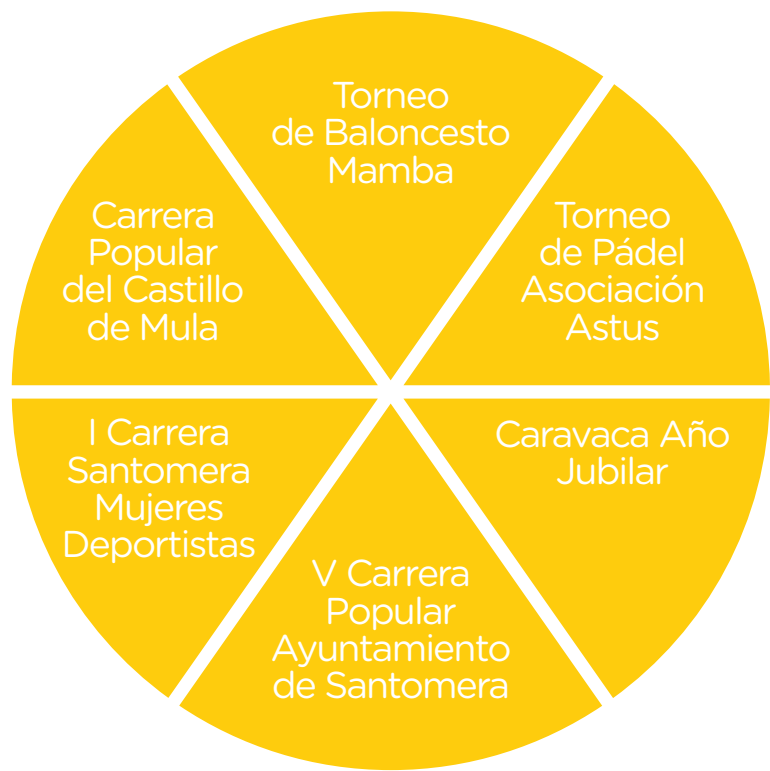
Las donaciones de productos Interapotheke que realizamos cada año ponen de manifiesto el compromiso de Grupo Hefame hacia la salud de las personas.

Cabe destacar durante 2017 la donación de protectores solares a la asociación AFACMUR para los campamentos de niños con cáncer, que requieren de una protección total frente al Sol, protección que gracias a los solares de IA han podido tener y disfrutar de unos días de vacaciones.



### 8.5. Apostamos por las acciones solidarias que se fomentan a través de actividades deportivas

El compromiso con la salud de Grupo Hefame no sólo queda reflejado con la preocupación de la Empresa por la seguridad y el bienestar físico y mental de nuestras personas, sino que cada año ampliamos este compromiso colaborando con la promoción del deporte a través de la donación de productos Interapotheke para actividades deportivas.



### 8.6. F+Club, el club solidario

A través de la donación de puntos de los consumidores de nuestra tarjeta de fidelización hemos conseguido colaborar con muchas organizaciones y causas.

Durante el año 2017, también hemos colaborado en fomentar Campañas de donación como la Donación de sangre y médula.





## 9. Hefame generando valor a través de las instituciones

### 9.1. Nuestra Fundación como motor del conocimiento y el empleo

Desde Grupo Hefame y Fundación Hefame colaboramos cada año en la formación de jóvenes estudiantes, fomentando así el desarrollo de las localidades a través de la mejora de las posibilidades de inserción laboral. Además, colaboramos para fomentar la Formación Profesional y los distintos proyectos de inserción laboral con colectivos en riesgos de exclusión social.



UCAM  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA



AJUNTAMENT  
DE CASTELLBISBAL



## 9.2. Nuestro modelo social avalado a nivel institucional

### 9.2.1. Infarma Barcelona 2017

Durante la celebración de Infarma 2017, hemos tenido la oportunidad de compartir con las principales autoridades de la Consejería de Salud Catalana y del Ministerio de Sanidad nuestros nuevos proyectos de Salud.

Nuestro Presidente, miembros del Consejo Rector y del equipo directivo presentaron el que será nuestro nuevo modelo de gestión de oficina de farmacia F+, un modelo orientado al seguimiento de la salud del paciente.



### 9.2.2. Inauguración del aula de farmacia en la Universidad de Murcia

El pasado mes de marzo participamos en la inauguración del nuevo Aula de Simulación de Farmacia de la Universidad de Murcia. Esta iniciativa, que permitirá impartir formación práctica a los alumnos del Grado de Farmacia, es fruto del convenio de colaboración entre la entidad académica y nuestra Fundación.

En el acto participaron D. José Orihuela Calatayud, Rector Magnífico de la Universidad de Murcia; nuestro presidente D. Carlos Coves López; D. Miguel García Salom, decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Murcia, y D. Enrique Ayuso Hernández, secretario general de la Fundación y consejero del Grupo Hefame.





### 9.2.3. Inauguración de nuestro nuevo almacén en Tortosa

Durante este año hemos inaugurado, ante la presencia de instituciones y entidades del sector sanitario, nuestro nuevo almacén en Tortosa, con el que ganaremos cercanía y ofreceremos un mejor servicio a las farmacias de la provincia y zonas limítrofes, ampliando así el acceso a nuestro servicio sanitario en el territorio nacional.



### 9.2.4. Entidades de la Región de Murcia han visitado nuestras instalaciones siendo testigo de nuestra innovación

D. Fernando López, Excmo. Sr. Presidente de la Región de Murcia, D. Manuel Villegas, consejero de Salud y D. Asensio López, director gerente del Sistema Murciano de Salud, visitaron nuestras instalaciones de Santomera (Murcia) en junio de este año. El presidente de Grupo Hefame, D. Carlos Coves, el secretario del Consejo Rector, D. José Miguel Soler, y el director general de Grupo Hefame, D. Javier López, tuvieron la oportunidad presentarles los frutos de nuestra innovación y nuestra apuesta por las nuevas tecnologías: el nuevo modelo de

farmacia F+ y las distintas mejoras acometidas en el ámbito tecnológico que han mejorado de manera notoria el funcionamiento de nuestro almacén.

Durante esta visita, también se les presentó la Plataforma Logística del Servicio Murciano de Salud, con la que servimos a todos los centros de Salud de la Región mediante un modelo más eficiente de la gestión de compras y una optimización de la cadena de suministro.





# 10. Siempre a la vanguardia de los proyectos de vida

## 10.1. El medio ambiente como centro de nuestra sostenibilidad

Gracias al esfuerzo del Departamento de Ingeniería y el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, junto con la concienciación de todos, hemos podido acometer durante 2017 un importante reto en lo que se refiere a la gestión de residuos, disminución de consumos y reducción de la contaminación.



Con nuestro ahorro de  
**105.450Kwh**  
de energía



Hemos evitado el vertido de  
**36.907Kg**  
de CO2



Con nuestra reducción de  
**8.808Kg**  
de papel



Se han talado  
**150**  
árboles menos



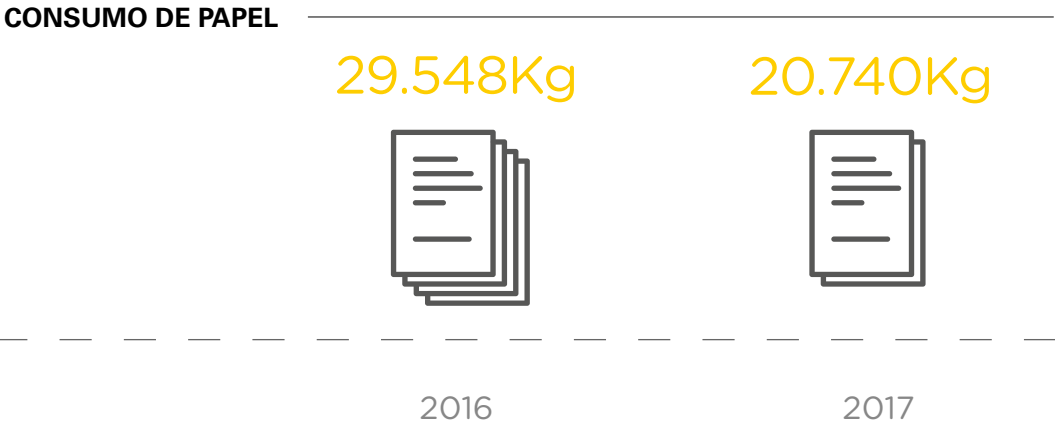
Con nuestro consumo de  
**1.345L**  
menos de combustible



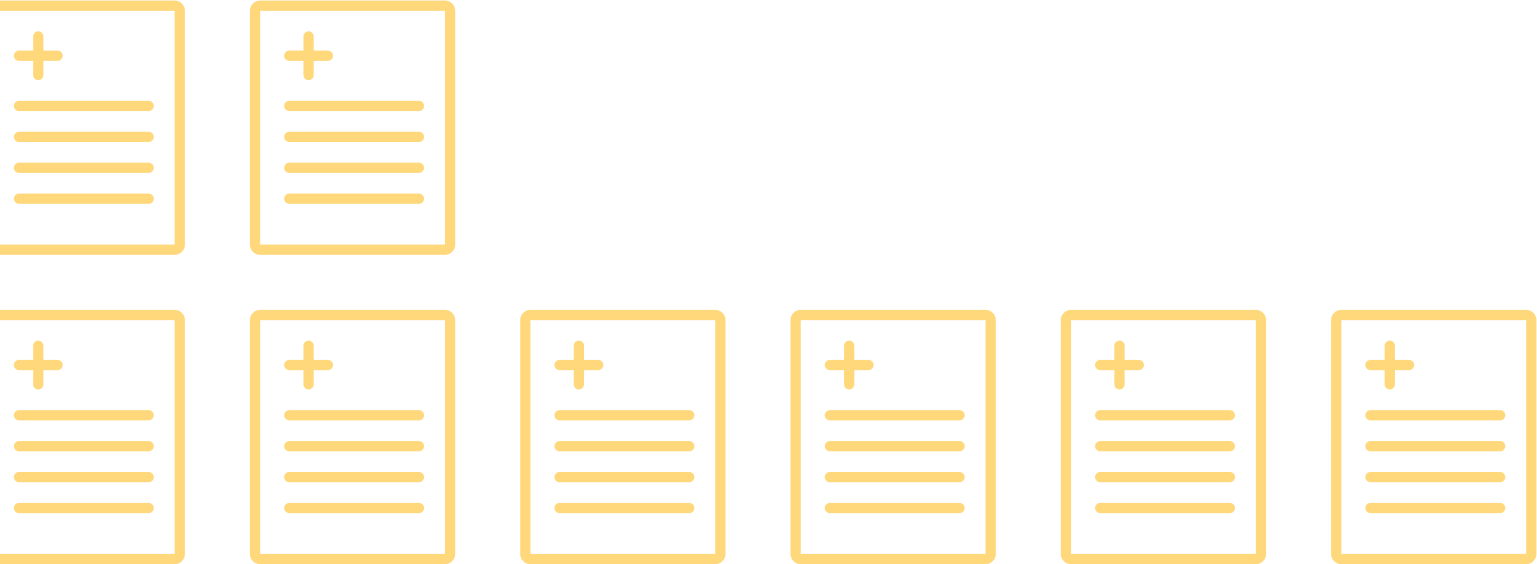
Hemos evitado el vertido de  
**4.166Kg**  
de CO2

10.1.1. Continuamos con nuestra política de papel 0

**8.808 Kg reducción  
del consumo de papel**



Junto a la digitalización de todas nuestras facturas y documentos, cabe destacar como hito durante 2017 el cambio en la forma de impresión de los albaranes, pasando a ser de vertical a horizontal. Este cambio ha resultado muy significativo para Grupo Hefame, dado que supondrá un gran ahorro en la impresión de albaranes, una de las actividades que más consumo de papel produce.



10.1.2. Invertimos para mejorar nuestro consumo responsable de agua

Durante 2017 hemos llevado a cabo la reforma integral de la acometida de abastecimiento de agua, instalando una nueva canalización desde la red principal hacia los edificios de la sede central de Santomera (Murcia). El impacto de esta iniciativa comenzará a medirse a partir del 2018, pudiendo así comparar los datos con el año anterior.





## 11. Hefame sigue siendo reconocida por su RSC

### 11.1. Premios El Mundo Zen Adecco



En 2017 Grupo Adecco y El Mundo han reconocido nuestra labor en materia de desarrollo profesional concediéndonos el tercer premio en la categoría a la Atracción, generación y mantenimiento del talento.

A través de este reconocimiento se premian nuestro Plan de Formación, la ELO, el plan de desarrollo profesional para farmacéuticos y nuestro programa de prácticas profesionales.



### 11.2. Diploma Bonus Ibermutuamur



En 2017 hemos recibido por parte de Ibermutuamur el Diploma Bonus, a través del cual se reconoce nuestro compromiso con la seguridad y salud de nuestras personas al haber registrado unos ratios de accidentabilidad realmente bajos respecto a la media en el sector de nuestra propia actividad. Se premia el esfuerzo del Área de Salud por cuidar y adaptar todas nuestras instalaciones a la realidad del trabajo, minimizando los riesgos de nuestro equipo humano y mejorando su calidad de vida. Las empresas del Grupo que han recibido este diploma fueron: Hefame, HPlus, Famesa, Recomed y Olmed.





### 11.3. Premio Empresa Saludable



También en 2017 hemos recibido por parte del Observatorio de Recursos Humanos el premio Empresa Saludable, accésit en la categoría Healthy Body. Este premio reconoce las iniciativas impulsadas por el Departamento de Recursos Humanos para fomentar hábitos saludables, concretamente nuestras actividades deportivas San Silvestre y Liga de Pádel Emplead@s. También reconoce las mejoras en el servicio de cafetería de Santomera (Murcia), especialmente la introducción del menú Wellness, lo que fomenta una alimentación saludable entre nuestras personas durante la jornada laboral.



### 11.4. Premio Excelencia Empresa Desarrollo Sostenible

En Grupo Hefame hemos sido galardonados a la “Excelencia Empresa Desarrollo Sostenible” en el principal evento internacional de innovación y emprendimiento del mundo hispano New York Summit 2017, que se celebró en Estados Unidos. A través de este reconocimiento, se pone en valor la apuesta de la dirección en la implantación de iniciativas que fomentan el uso de tecnología punta eco-amigable, encontrando en la innovación una herramienta clave para el mejor desarrollo sostenible de toda la actividad que desarrolla la Cooperativa.



## 12. 2018-2019: Seguimos marcándonos retos para aportar valor

Durante 2018, el Área de RSC impulsará y acompañará a los diferentes departamentos de la compañía para poder seguir trabajando en la línea de trabajo marcada hasta el momento desde la dirección de RRHH y la Dirección de la Empresa, Director General y Consejo Rector.

Nos enfrentaremos a importantes retos y proyectos que mejorarán e impulsarán nuestro compromiso con las personas, la sociedad y el medio ambiente.

Continuaremos con pasión con nuestro proyecto social “Tus Puntos Valen una sonrisa”, igualmente mantendremos todas aquellas actividades en las que unimos trabajo en equipo, salud y solidaridad mediante actividades deportivas, la Liga de Pádel y la San Silvestre Emplead@s.

Comprometidos con la formación, el desarrollo y el empleo, en 2018 junto a Cruz Roja, iniciaremos un programa formativo para jóvenes con dificultades de inserción laboral, formándolos en nuestros procesos, nuestra forma de trabajar y de entender la Empresa, siempre de mano de nuestros profesionales, nuestro mayor valor, y ofreciéndoles una oportunidad de empleabilidad y futuro.

Mantendremos nuestros altos estándares de transparencia y honestidad, como seña de identidad de nuestra Cooperativa.

Seguiremos apostando por la colaboración con las instituciones autonómicas, municipales, empresariales y educativas, colaborando con ellas en aportar valor al entorno en el que nos encontramos ubicados.

Mantendremos nuestra lucha constante por la igualdad y la conciliación laboral, embarcándonos en ser abanderados en la lucha de género desde dentro de la propia Empresa y concienciando a la sociedad de la importancia de erradicar la violencia como método de control y superioridad.

Desarrollaremos políticas, junto a nuestros representantes sindicales de control para la equidad laboral, salarios dignos y compromiso con la estabilidad en el empleo.

Trabajaremos con altos estándares de calidad, apostando por la innovación y la gestión eficiente.



Miraremos hacia nuestros clientes, proporcionándoles herramientas que hagan más fácil aportar valor a sus pacientes y por extensión a la sociedad.

Pero sin duda, nos centraremos en nuestro entorno.

Existen factores que cada día ponen en peligro a la ‘salud’ de la Tierra. A veces, para muchas personas, parecería que esto es normal o natural y que simplemente debe pasar. Pero para nosotros es una prioridad, por ello, Hefame se ha puesto a pensar cómo puede aportar para que el entorno en el que vive mejore.

Y hemos decidido hacer una apuesta clara desde la Dirección, con nuestros departamentos a la cabeza y el apoyo de todas nuestras personas centrando nuestro esfuerzo para los próximos dos años, en tres objetivos principales, reducir el consumo de papel, mejorar nuestra eficiencia energética y gestionar nuestra RSU de forma más sostenible.



## 12.1. Nuestro entorno, nuestro principal objetivo

### REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL



Dados los resultados de nuestra política de Papel 0 obtenidos hasta el momento, con el que hemos conseguido ahorrar 11.400kg de papel desde 2014, para el año 2018 nos proponemos continuar mejorando en la reducción del consumo de este material.

### AHORRO ENERGÉTICO



Gracias a nuestro Plan de Eficiencia Energética, desde el año 2010 hemos conseguido reducir 1.763.675 Kwh de consumo energético al año.

Siendo conscientes de la posibilidad de mejorar estos resultados y coincidiendo con la implantación de sistemas inteligentes de tele medida que nos permitirán poder establecer nuevos indicadores y consultar los avances de nuestras acciones, nuestro objetivo para 2018 es conseguir la reducción del consumo eléctrico (E activa) un 5% en el centro de Santomera (Murcia) respecto al 2017.

### MEJORA EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS (RSU)



Los residuos, cuando se depositan en basurales, sin ningún tipo de discriminación sobre lo que puede ser reutilizable o no, generan un gran impacto ambiental, ya que esas enormes cantidades de basura liberan gases tóxicos que contaminan el aire y los cursos del agua.

Por ello en 2018 nos embarcamos en el objetivo de mejorar el tratamiento de estos residuos mediante su reducción, la reutilización, el reciclaje y la recuperación energética.

## 13. Nuestro plan de acción 2018-2019

### 13.1. Consumo de papel

- Elaborar un **manual de prácticas responsables** en el uso del papel que se distribuirá a toda la plantilla (Responsable/s: Dpto. RRHH desde su Área de RSC).
- **Campañas de sensibilización y toma de conciencia** de nuestras personas mediante píldoras formativas e informativas a través del PORTAemplead@, pantallas de información de Grupo Hefame. (Responsable/s: Dpto. de Calidad y Medio Ambiente, Dpto. RRHH desde su Área de RSC y Dpto. Comunicación).
- **Digitalización de la documentación** de clientes (Responsable/s: Dpto. Sistemas de la Información y Direcciones Corporativas).
- **Puesta en marcha del proyecto I-FAX**, una herramienta innovadora, que nos ayudará a seguir trabajando en línea a nuestras políticas medioambientales de "papel 0", y que nos permitirá enviar y recibir faxes a través del correo electrónico, ahorrando así en máquinas de fax, posibles líneas de teléfono adicionales y al imprimir solo los documentos estrictamente necesarios. (Responsable/s: Hefame Informática).
- Estudiar viabilidad de **compra y uso de papel reciclado** para determinados usos (Responsable/s: Dpto. Financiero desde el Área de Compras Generales).

### 13.2. Reciclaje

- **Campañas de sensibilización y toma de conciencia** de nuestra plantilla para el reciclaje selectivo de materiales en la Empresa con píldoras formativas e informativas a través del PORTALEmplead@, pantallas de Grupo Hefame. (Responsable/s: Dpto. de Calidad y Medio Ambiente, Dpto. de RRHH desde su Área de RSC y Dpto. Comunicación).
- **Coordinación entre partes interesadas** para la correcta segregación y recogida de RS con la implantación de medidas derivadas. (Responsable/s: Dpto. de Calidad y Medio Ambiente)
- **Formación del personal de limpieza** en identificación y gestión de residuos (Responsable/s: Dpto. de Calidad y Medio Ambiente)
- **Reuniones con los gestores de residuos** para identificar el origen de los RSU (Responsable/s.: Dpto. Financiero desde el Área de Compras Generales).

### 13.3. Consumo eléctrico

- **Campañas de sensibilización y toma de conciencia** de nuestra plantilla para la reducción del consumo eléctrico mediante píldoras formativas e informativas a través del PORTALEmplead@, pantallas de Grupo Hefame. (Responsable/s: Dpto. de Calidad y Medio Ambiente, Dpto. de RRHH desde su Área de RSC y Dpto. de Comunicación).
- Continuar con las **acciones de mejora de la eficiencia energética** de las instalaciones de Santomera (Murcia) incluidas en el Plan Director. (Responsable Dpto. de Ingeniería).

#### CONSUMO DE PAPEL

29.548Kg



20.740Kg



Reducción igual o superior al  
**2%**  
sobre el dato de 2017

#### RSU

70,74Tn



81,52Tn



Reducción del  
**2%**  
sobre el dato de 2017

#### CONSUMO ELÉCTRICO

4.817.545 KWh



2016

4.709.095 KWh



2017

Reducción del  
**5%**  
sobre el dato de 2017

Objetivo  
2018-2019

**Todo lo conseguido hasta el momento, ha sido posible gracias al esfuerzo, el compromiso y la pasión de cada una de las personas que conforman Grupo Hefame.**



**Nuestro compromiso  
hoy nos hace más  
sostenibles para el  
mañana.**





