



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 2018, como manifiesto de la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son base de nuestra forma de ser y hacer, como queda reflejado en el Informe que presentamos.

El Informe que presentamos, recoge las acciones que llevamos a cabo para cumplir con los ODS establecidos en la Agenda 2030 de la ONU, objetivos que sustentan nuestras políticas de RSC 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.

Por todo ello, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 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 Covés López

Presidente de Grupo Hefame

Informe de valor

2018

Trabajamos para conseguir los objetivos compartidos.



5

1. Introducción

6

2. Resultados más relevantes de 2018

10

3. Hitos 2018: nuestro compromiso con el Pacto Mundial y los ODS

13

4. Dimensión económica

21

5. Dimensión social

53

6. Dimensión medioambiental

59

7. Reconocimientos 2018

62

8. Nuestra colaboración en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

64

9. Seguimiento de nuestro plan de acción 2018 - 2019

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



1. Introducción

Según S. Lehman “el compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se torna el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo”.

Por eso, en este momento donde nuestros modelos tradicionales de entender la vida, el trabajo y la sociedad están girando, donde vemos como el cambio climático afecta a nuestro entorno, donde el cuidado por el medio ambiente empieza a cobrar más sentido que nunca, donde los modelos de comunicarnos con nuestros clientes se dirigen a un entorno virtual, en un mundo donde todo es accesible a un solo clic, en este momento es clave que las empresas decidan en qué creen y marquen claramente su identidad.

Y podemos decir sin ningún miedo a equivocarnos que Hefame cree en el Compromiso, que su forma de trabajar, sus valores y su estrategia se basan, como podréis leer a lo largo del informe, en acciones y políticas claras orientadas a cambiar las cosas desde la integridad y la apuesta por la transformación.

Que cuando hablamos del compromiso con nuestras personas es porque creemos que implementar políticas de conciliación y flexibilidad nos permite crear un entorno más amable y más igualitario, en donde el resultado es ganar-ganar y donde la pasión es nuestra seña de identidad. Que estamos orientados hacia nuestros socios y clientes, acercándoles las nuevas formas de entender el negocio y buscando estrategias B2B2C donde prime la excelencia del servicio y las necesidades reales de nuestras farmacias y consumidores.

Hefame, fiel a su identidad sanitaria, se levanta cada mañana con el claro objetivo de hacer un entorno más sostenible y más saludable, cuidando nuestro medio ambiente y concienciando a nuestras personas de la importancia del impacto que tienen nuestras acciones en la mejora del entorno.

La solidaridad, en Hefame, se convierte en el medio vehicular que nos ayuda a trasladar nuestro compromiso en acciones conjuntas entre empleados, socios, proveedores y pacientes, consiguiendo construir juntos un futuro de sonrisas.

Hefame, en definitiva, es un equipo de personas con una visión y un propósito compartido, y este informe pretende que nuestras personas, clientes y la sociedad se sientan orgullosas de pertenecer o colaborar con ella.

Queremos dar las gracias a todos y todas y pedirlos que sigáis soñando junto a nosotros para que cada día seamos un poco mejores.

Pilar Balcells Carnevali







Directora Corporativa de Recursos Humanos

***“Si lo puedes soñar,
lo puedes hacer”***

Walt Disney

2. Resultados más relevantes de 2018

HONESTIDAD Y EXCELENCIA EN NUESTRO NEGOCIO

	2017	2018
Facturación	1.311.380 € 	1.345.478 € 
Cuota de mercado (%)	10,95	11,05
Nº de socios	4.015 	4.035 
Nº de almacenes	13 	13 
Calidad servicio de reparto (% entregas)	97,4	97,5
Nivel de servicio telefónico (%)	94	91,6
Tiempo medio de respuesta servicio telefónico	15seg	21seg

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD – NUESTRAS PERSONAS

**Porcentaje de
plantilla indefinida**

86,29

85,73


**Incremento medio
de tabla salarial (%)**

2,03

3,30

**Nº horas formación a nuestras
personas**

 21.085


 19.869

**% crédito formativo
utilizado**

100

98

**Índice de calidad de la
formación**

3,7/4

3,8/4

**Informe de seguimiento
del Distintivo de Igualdad**

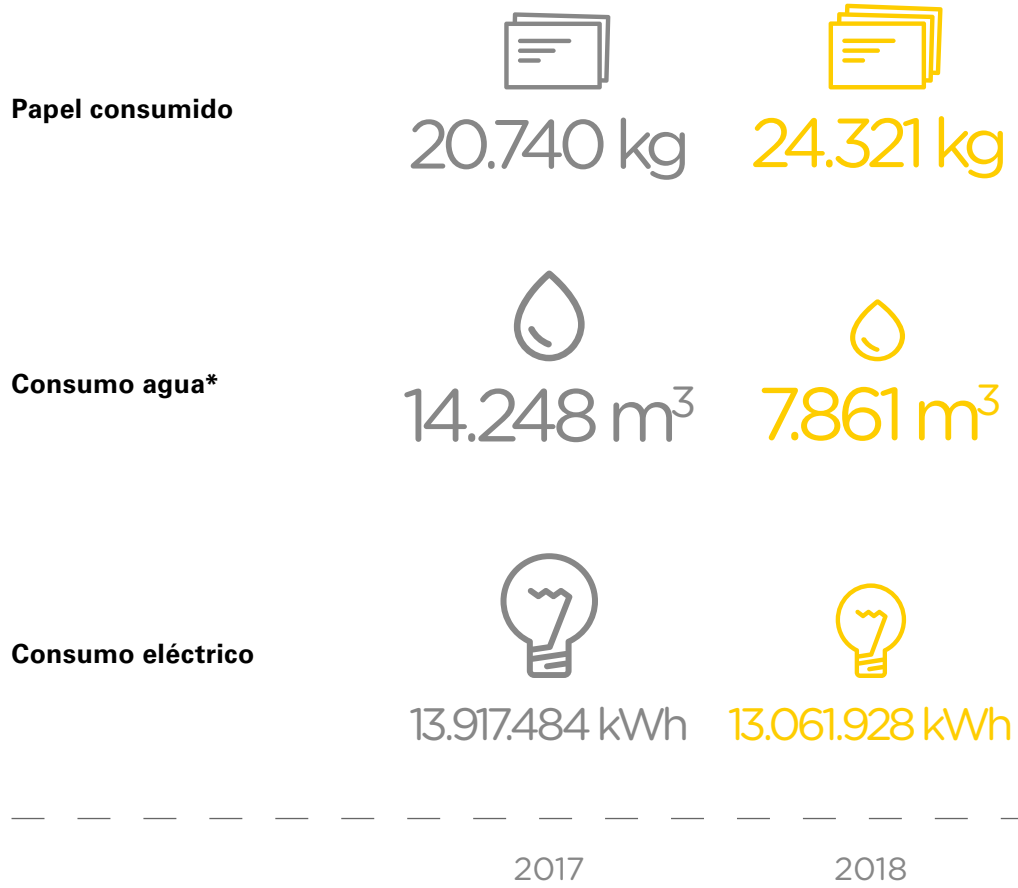
Positivo

Positivo

2017

2018

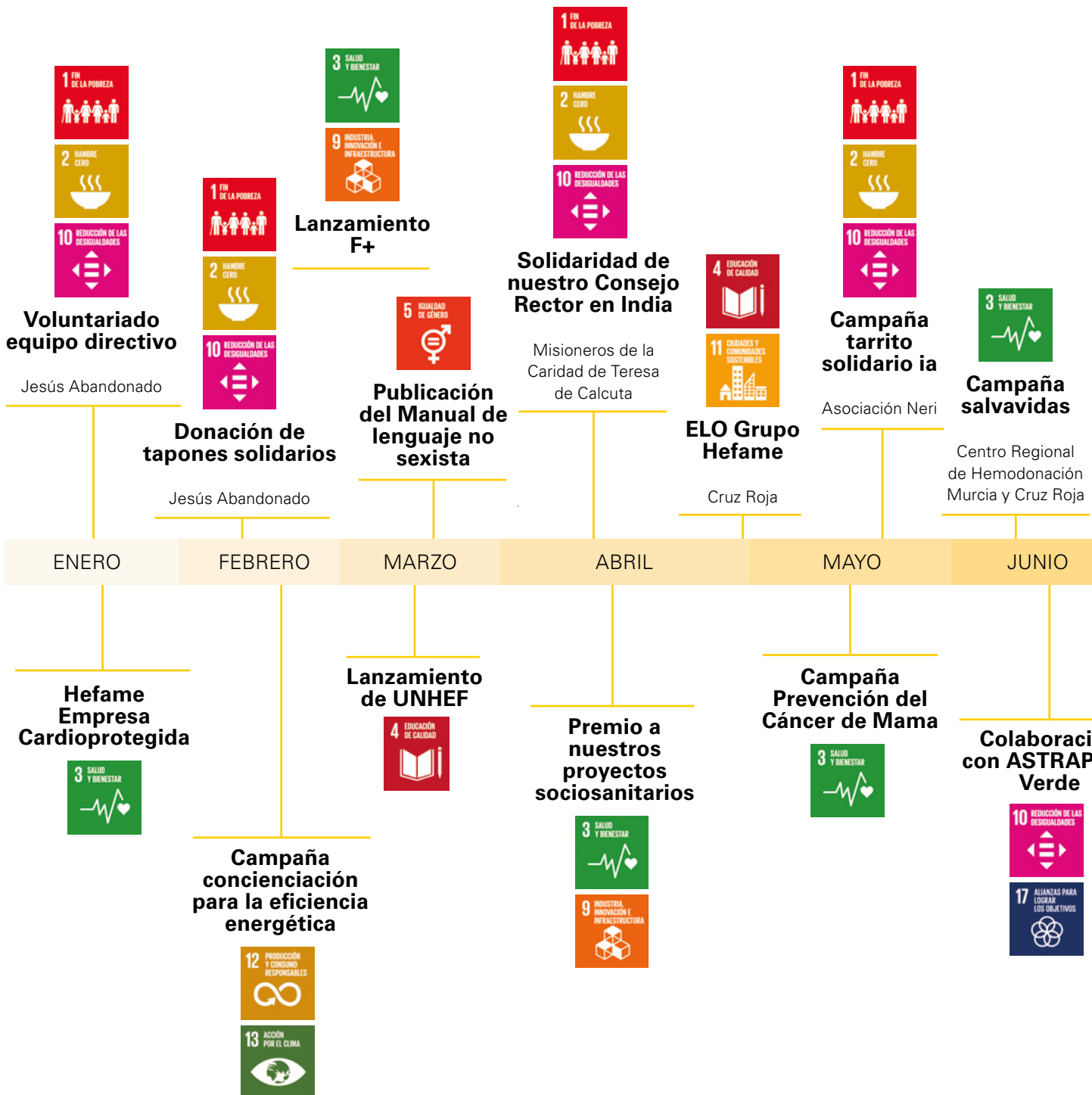
TRABAJO EN EQUIPO PARA CUIDAR DE NUESTRO ENTORNO



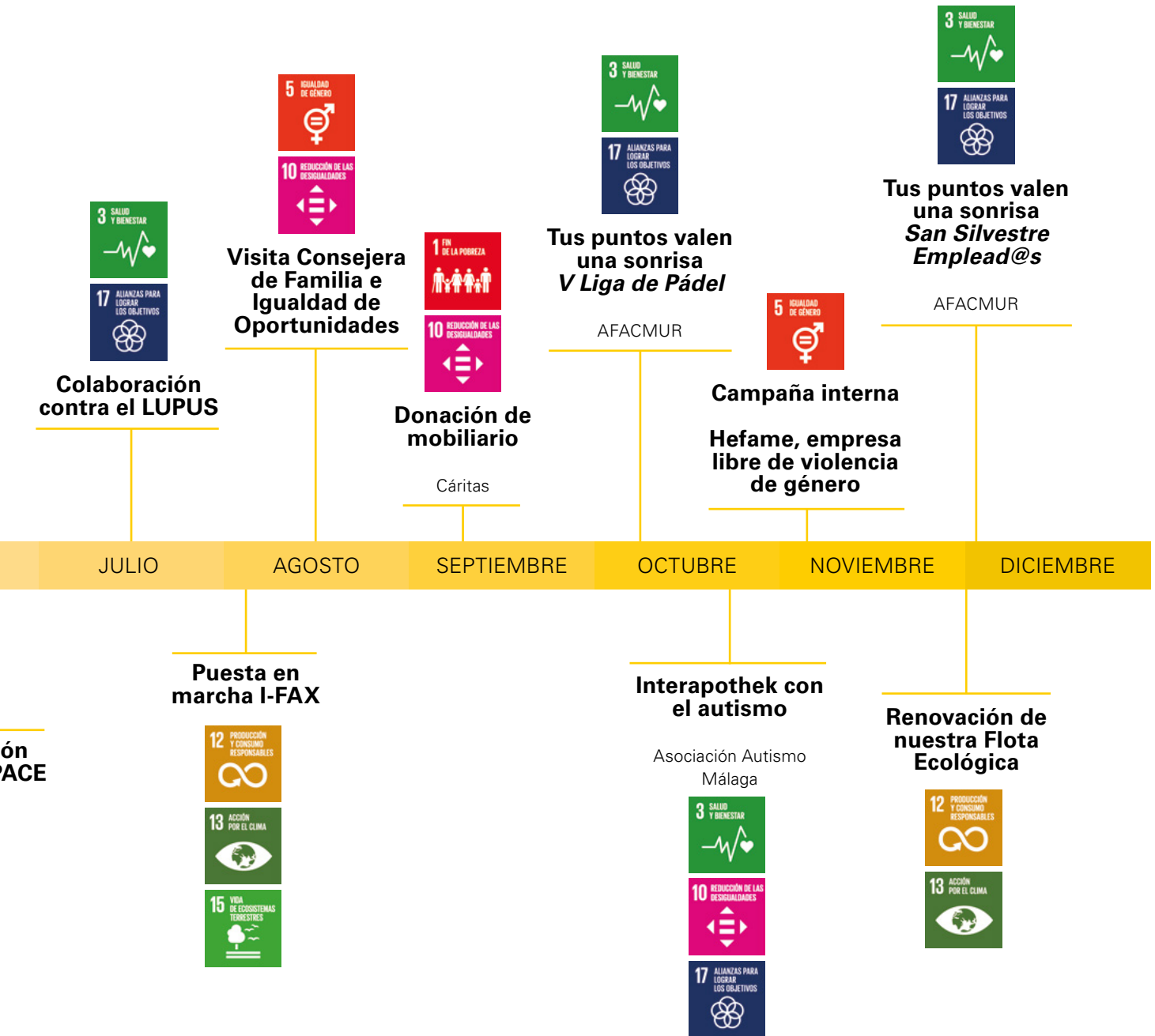
*Datos correspondientes al centro de trabajo de Santomera (Murcia).



3. Hitos 2018: nuestro compromiso con el Pacto Mundial y los ODS




**OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE**

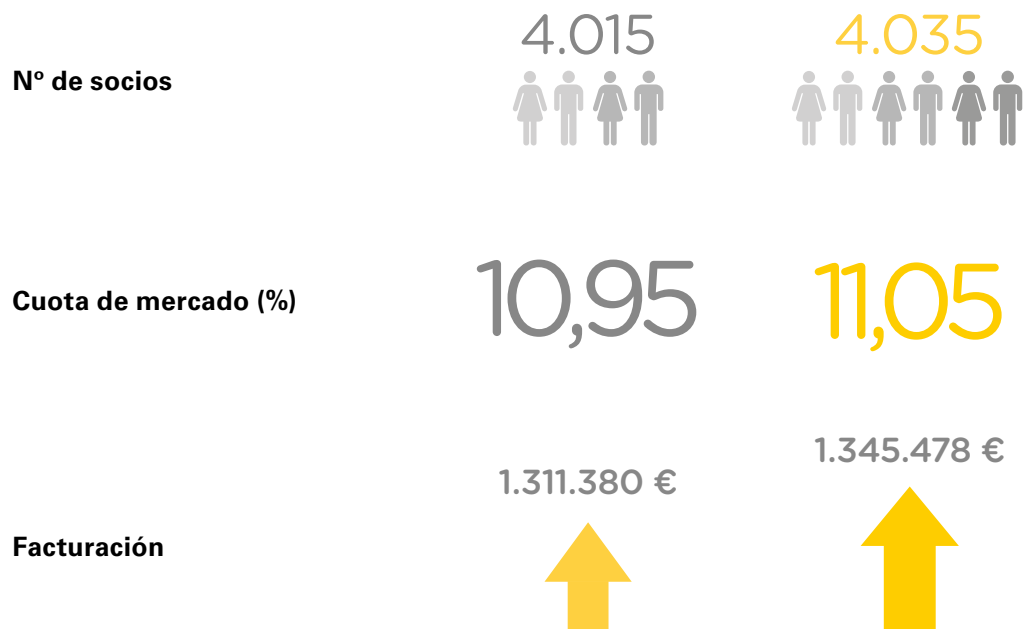




4. Dimensión económica

4.1. Innovación y trabajo en equipo para un crecimiento sostenible

4.1.1. Crecimiento económico 2018



4.2. Pasión, orientación al cliente y excelencia en nuestros procesos internos

4.2.1. Aumentamos la rentabilidad de la farmacia con la eficiencia de nuestros procesos

Durante el primer año de implantación de Salesforce, hemos conseguido unificar la visión del cliente, permitiendo a los equipos comerciales disponer de toda la información actualizada de éstos y así poder realizar una visita más eficiente, ofrecer un mejor servicio y aumentar la rentabilidad de su actividad diaria.

Con la interacción entre los distintos departamentos, se ha conseguido agilizar las respuestas a nuestros clientes, así como analizar las reclamaciones y preguntas más frecuentes para la mejora continua de nuestros procesos internos.

A raíz de las necesidades detectadas, se han diseñado nuevos informes que facilitan a la red comercial el diseño de ofertas más personalizadas dependiendo del perfil de cada una de las farmacias. Durante el próximo año, seguiremos diseñando nuevos informes y cuadros de mando que nos ayudarán a mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros socios y clientes, favoreciendo así la máxima rentabilidad de su negocio.

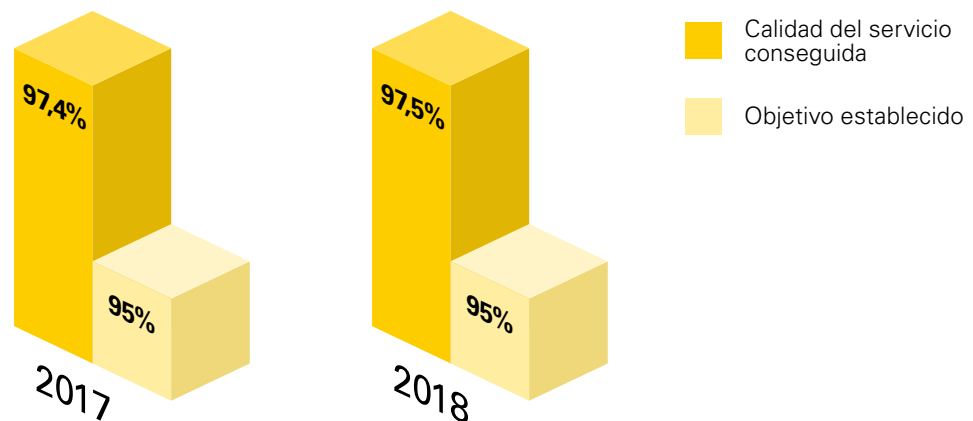


4.2.2. Nuestro objetivo: Calidad y servicio al cliente en tiempo y forma

Somos conscientes de que cumplir con la hora de entrega de los repartos a nuestros clientes es crucial para ellos. Por esta razón, el Departamento de Logística Interna, trabaja de forma continua en la optimización de las rutas que dan servicio a socios y clientes, así como en la adopción de medidas que mejoren los horarios

de salida del reparto desde nuestros almacenes. Una de estas medidas ha sido la renovación de los terminales RF, que ha supuesto una mayor agilidad y eficiencia en el procedimiento de la expedición de la mercancía, para conseguir con todo ello el cumplimiento de los objetivos que marcamos de forma anual.

Calidad del servicio de reparto

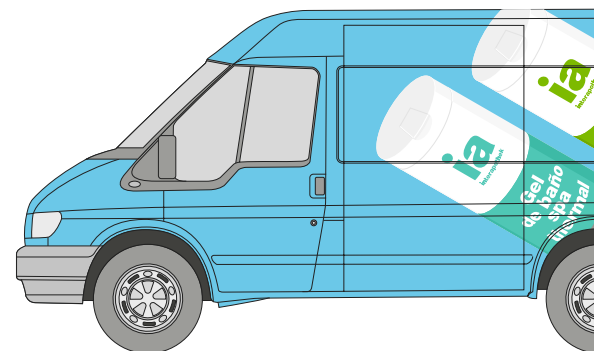


*Datos correspondientes al Reparto n°3, el más solicitado por los clientes.

Más del 95% de cumplimiento en horarios de entrega

De esta forma, en el año 2018 hemos conseguido un 97,5% en la calidad de servicio de entregas, lo que supone 2,5 puntos porcentuales por encima del objetivo marcado.

Esta evolución positiva en los porcentajes de entrega, nos permite conseguir una consolidación de nuestra calidad de servicio hacia nuestros clientes y fortalecer su confianza en nuestra profesionalidad, lo que asegura el crecimiento y la sostenibilidad de nuestro negocio.



4.2.3. Lideramos la transformación digital de la farmacia española

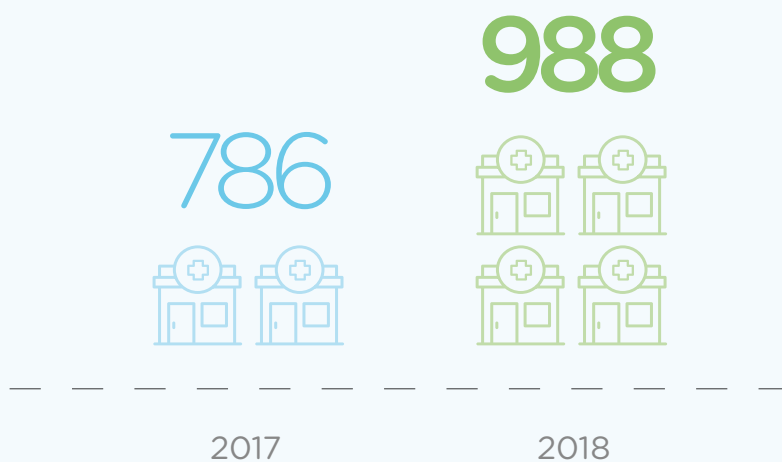
Los servicios bajo la marca F+ están pensados para ofrecer valor añadido al consumidor desde la oficina de farmacia, aportando todo el potencial asistencial de la farmacia comunitaria.

F+ Online: la tienda online más completa de productos farmacéuticos



A través de F+ Online nuestras farmacias disponen de su página web personalizada, que junto con nuestro servicio de reparto de calidad hace que el cliente final pueda realizar su pedido de manera online y recibirlo de forma correcta, rápida y con la mejor condición de compra.

FARMACIAS F+ ONLINE





F+ Club: fomentando la máxima rentabilidad de la farmacia

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 obtienen puntos y descuentos directos, y la farmacia genera una base de datos propia para conocer mejor a éstos y realizar acciones de marketing más efectivas en función de sus preferencias y necesidades.

Nº CONSUMIDORES F+ CLUB



F+ Salud: somos el referente de los servicios digitalizados

El servicio F+ Salud es el resultado de nuestra apuesta decidida por marcar la revolución tecnológica y digital en el sector, generando e-farmacias para atender las necesidades de los e-clientes.

A través de este proyecto, dotamos a la farmacia de tecnología de vanguardia y le ofrecemos los servicios digitalizados más novedosos del sector, que le permiten gestionar mejor las necesidades de sus clientes y la comunicación bidireccional con éstos. Asimismo, este novedoso servicio ofrece al paciente una APP móvil que le permite acceder en tiempo real a datos sobre su salud, novedades y ofertas que ofrece la propia farmacia.

Mediante este servicio pionero, nos comprometemos con la salud del ciudadano permitiendo una Atención Farmacéutica Digitalizada. Con su puesta en marcha, los pacientes obtienen los siguientes beneficios:

- ◆ Seguimiento de los principales parámetros de su salud.
- ◆ Informes para mejorar la colaboración del farmacéutico con otros profesionales sanitarios.
- ◆ Recomendaciones de actuación a farmacéutico y paciente avaladas por SEFAC.
- ◆ Sistema de citas y preparación del seguimiento, para atender a los pacientes con la atención requerida en cada momento.
- ◆ Farmacia y paciente conectados en todo momento con una app que pone a su disposición toda su información y un chat directo con su farmacia elegida.

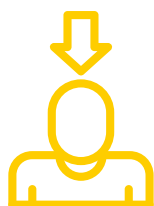
De esta manera, la farmacia puede actuar como un establecimiento sociosanitario desde el que velar por la salud de la población de su zona de influencia.

40 y **1.663**
farmacias y pacientes

4.2.4. Servicios H+: nuestro compromiso con la calidad en servicios de salud

H+ es la marca que engloba los servicios que en Grupo Hefame ofrecemos tradicionalmente y que se estructuran en cuatro bloques temáticos: Gestión, Equipamiento, Punto de venta y Consumo.

Nuestro compromiso es asegurar la calidad de los servicios con el sello H+, para ayudar al farmacéutico a dar una atención profesional a sus clientes y pacientes en su espacio de salud. Por ese motivo, seguimos innovando y hemos introducido recientemente dos nuevos servicios: H+ Selección de Personal y H+ Higiene Ambiental.



H+ Selección de Personal

Desde Servicios H+ ayudamos en la búsqueda de personal para la oficina de farmacia porque pensamos que el secreto del éxito de la oficina de farmacia reside sobre todo en tener un equipo bien cualificado y comprometido con la atención farmacéutica.



H+ Higiene Ambiental

Es un servicio creado para controlar los factores que influyen en la creación de ambientes saludables. Se ofrece a través de técnicos especialistas en cada una de las áreas de actuación, con certificación oficial en Calidad y Gestión Medioambiental, expertos en la gestión de las condiciones sanitarias del entorno, para evitar que éste afecte a la salud de las personas, a las instalaciones y a la reputación de la imagen de marca de la oficina de farmacia.



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



5. Dimensión social

5.1. Comprometidos con el bienestar de nuestras personas

5.1.1. El resultado de nuestras mejores prácticas laborales

Jornadas de trabajo completas

2017

87,60%

2018

85,73%

Reducciones de jornada de conciliación

2017

7

Hombres

55

Mujeres

2018

8

Hombres

47

Mujeres

Porcentaje de jornadas de conciliación*

2017

59,05%

2018

46,61%

Cumplimiento de la LGD

2017

2,42%

2018

2,08%

Distribución por sexo

2017

641

Hombres

340

Mujeres

2018

651

Hombres

348

Mujeres

Porcentaje de mujeres en equipo directivo

2017

46%

2018

46%

*Porcentaje de personas con reducción de jornada por conciliación respecto al total de jornadas a tiempo parcial.

Aumento de la plantilla

2017
53 Nuevas contrataciones

2018
64 Nuevas contrataciones

Estabilidad laboral

2017
>93%

2018
>93%

Incremento de la estabilidad laboral

2017
39

2018
31

Tendencia de contratación

2017
69,64% Hombres **30,36%** Mujeres

2018
56,25% Hombres **43,75%** Mujeres

Promociones internas

2017
8 Trabajadores

2018
3 Trabajadores

Cambios de puesto

2017
101 Trabajadores

2018
75 Trabajadores

Antigüedad media de la plantilla

2017
15 Años

2018
15 Años

Premios 25 años permanencia

2017
21 Trabajadores


2018
25 Trabajadores



5.1.2. Progreso Convenio Colectivo 2017 - 2020

Durante 2018, hemos continuado con la aplicación de las novedosas medidas firmadas en el Convenio Colectivo 2017 – 2020, entre las que destacamos:

- **Mejora de las condiciones salariales** de nuestras personas, incrementando el salario y determinadas gratificaciones, como la gratificación por hora nocturna o gratificación de beneficios.
- Nuestras personas han percibido por primera vez el **Plus Jornada**, un complemento económico destinado a aquellos trabajadores que realizan más de cinco desplazamientos a la semana; también la **Ayuda Económica Familiar**, una ayuda orientada a facilitar la situación de las familias que tienen a su cargo hijos con alguna minusvalía.
- Ha entrado en vigor el **Préstamo Bankinter**, con unas condiciones muy favorables para nuestras personas.

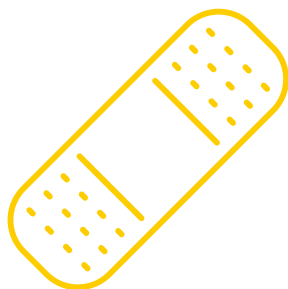
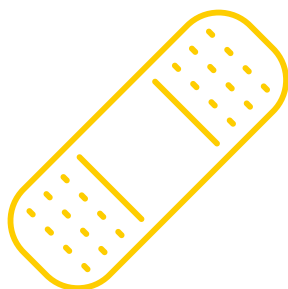
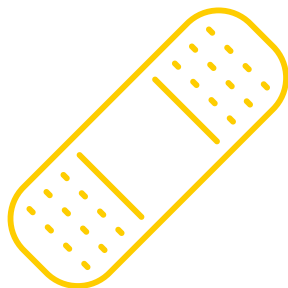
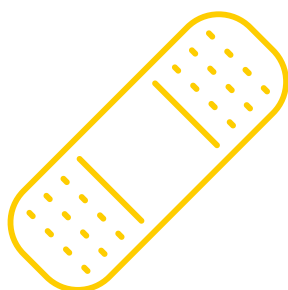


La aplicación de estas medidas ha supuesto un **incremento salarial** en el año 2018 cercano al **3,3% de media** para los trabajadores

5.1.3. Igualdad: avanzamos con la sociedad

Nuestra responsabilidad y compromiso, nos sitúa un año más a la cabeza de las compañías referentes en políticas que tienen como objetivo conseguir una sociedad más justa.

Desde el Área de Igualdad de Grupo Hefame, hemos seguido apostando por medidas novedosas en materia de conciliación y acciones positivas a favor de la igualdad real en la empresa, incorporando medidas concretas en materia de violencia de género.



Colaboración activa con la Red DIE

Hemos colaborado en la jornada técnica de la Red DIE “Palancas para el cambio”, organizada por la Subdirección General para la Igualdad en la Empresa, con el objeto de poner en común políticas de igualdad impulsadas por empresas reconocidas con el distintivo “Igualdad en la Empresa”, otorgado por el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

“Hefame se escribe con M de mujer”

Gracias a este reportaje publicado en medios especializados, hemos puesto de relieve el compromiso de nuestra organización en Políticas de Igualdad, remarcando algunas de las iniciativas más novedosas incluidas en nuestro Convenio Colectivo.

+ INFO: HEFAME CON M DE MUJER

Tolerancia “0” contra la violencia de género

Nos hemos sumado a la celebración del día internacional contra la violencia de género, con una campaña de sensibilización en la materia, destinada a toda la plantilla.



8 de marzo: reconocimiento de la mujer trabajadora y apoyo al desarrollo profesional igualitario

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, hemos realizado la campaña “¿Qué quieres decirle?”, con la que hemos puesto en valor el papel de la mujer en nuestra empresa como compañera, líder y gran profesional. El éxito de la campaña ha puesto de manifiesto el respeto y la admiración de todos hacia las mujeres de Hefame, lo que demuestra que en nuestra organización, hombres y mujeres caminan juntos.

El hombre también impulsa el cambio

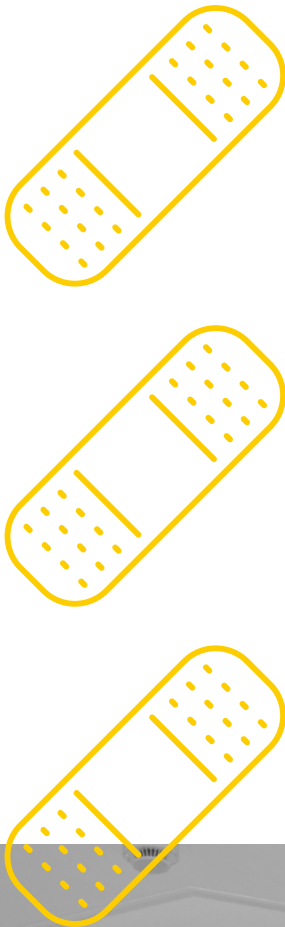
Hemos puesto en marcha una campaña de sensibilización en materia de **corresponsabilidad** en colaboración con Fundación Cepaim, organización intercultural sin ánimo de lucro que entre sus actividades tiene un área de igualdad y no discriminación. Además, hemos firmado la adhesión al programa “Adelante”, y acogido en nuestras instalaciones la exposición itinerante “Practica la igualdad, marca la diferencia”.

“Ayúdanos a mejorar el Plan de Igualdad”

Con motivo de la actualización del Plan de Igualdad y como parte del diagnóstico, lanzamos una encuesta interna bajo el título de “Ayúdanos a mejorar el Plan de Igualdad”, con el fin de conocer el grado de información y/o interés de nuestro equipo humano, con respecto a nuestros Planes de Igualdad.

El resultado ha mostrado la satisfacción de los trabajadores con nuestras medidas de conciliación, así como con los distintos protocolos existentes.





Grupo Hefame invitado a FIFEM: Foro de liderazgo femenino

En 2018 ha tenido lugar la primera edición del foro de liderazgo femenino que reunió en Murcia a instituciones y destacados ponentes de la cultura, sociedad y empresa de relevancia nacional. Nuestra Agente de Igualdad participó en una mesa redonda, donde pudo dar visibilidad a las políticas de igualdad y conciliación de Grupo Hefame, convirtiéndonos una vez más en un referente para el resto de las empresas e instituciones.

Relaciones institucionales

Desde Hefame hemos estrechado lazos con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia, recibiendo en nuestras instalaciones la visita de Dña. Violante Tomás, Consejera de Familia, y Dña. Alicia Barquero, Directora del Instituto de la Mujer, con el fin de conocer más a fondo nuestras Políticas de Igualdad.

“Grupo Hefame es ejemplo de buenas prácticas ya que incorpora a su organización muchas de las prácticas que ahora estamos promoviendo desde la administración regional, consensuadas con los trabajadores y las organizaciones sindicales, como lo es el Protocolo de medidas de protección a las víctimas de violencia de género”.

Dña. Violante Tomás

Consejera de Familia e Igualdad de la CARM.



5.1.4. Desarrollo profesional personalizado para nuestras personas

Planes de transformación digital y nuevas metodologías formativas, protagonistas en la consecución de nuestros objetivos empresariales

Entendemos la formación como parte integrante de nuestra cultura de empresa. Diseñamos una formación multidisciplinar a medida basada en la mejora permanente de habilidades profesionales y conocimientos aplicables a cada área, así como en aspectos relativos al progreso del liderazgo, la orientación al cliente, el compromiso, la innovación y el trabajo en equipo.

Número de horas de formación	21.085	19.869
Crédito utilizado	100%	98%
Inversión en formación	210.018€	212.000€
Coste directo	107.634€ 	113.000€ 
Índice de calidad	3,7/4	3,8/4
Solicitudes individuales aceptadas	100%	100%
Inversión en solicitudes individuales	8.195€	10.021€
Horas de formación solicitudes individuales	1.487	1.333
Formación interna	26%	14%

2017

2018

**Lanzamos UNHEF, nuestra plataforma
de formación online**



2018 ha estado marcado por la implantación de una nueva cultura tecnológica que nos ha permitido la optimización de procesos, la mejora en la toma de decisiones y una mayor competitividad en el mercado.

Trabajo, esfuerzo e ilusión se ven reflejados en UNHEF, nuestra plataforma de formación e-learning, una nueva herramienta que nace para poner al alcance de todos nuestros trabajadores la posibilidad del aprendizaje continuo y el reciclaje profesional permanente.

Nuestra plataforma de formación pone el foco en las personas, ofrece un ambiente formativo diseñado a medida, alineado con las necesidades de la organización; una enseñanza innovadora y de calidad, basada en el aprendizaje autónomo y adaptado a las capacidades.

Con UNHEF, nace una nueva manera de entender la formación y el desarrollo del aprendizaje en un entorno social colaborativo. Nuestra plataforma elimina las barreras físicas y temporales, amplía las posibilidades de desarrollo y permite el intercambio de experiencia.

En este primer año y en sólo tres meses, se han formado más de 250 trabajadores y se han impartido más de 1.300 horas de formación especializada en habilidades, office e idiomas.

Un total de 15 itinerarios finalizados y una nueva oferta para 2019, que desarrollará en sus primeros meses más de 7 novedosas acciones formativas.



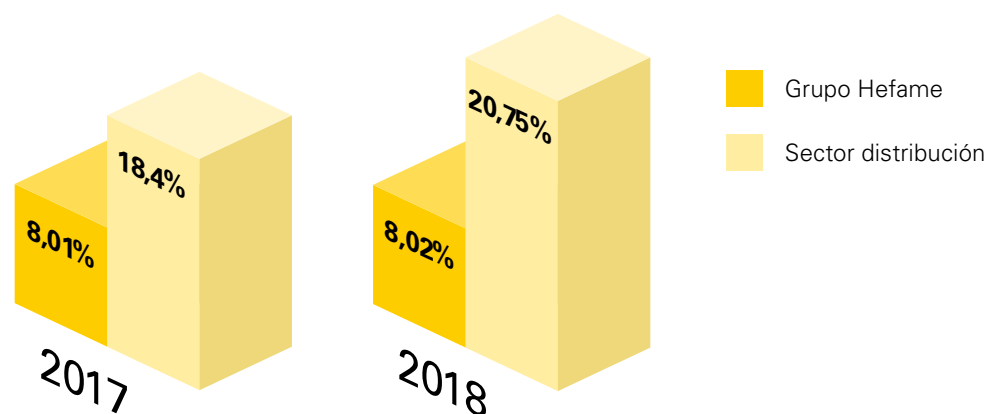
5.1.5. En Grupo Hefame la prevención es una responsabilidad compartida

Uno de los valores principales de Grupo Hefame es el compromiso con la seguridad y salud de nuestros empleados, preocupación que va más allá de las meras obligaciones legales.

La formación continua, la participación de nuestras personas y la concienciación colectiva sobre la PRL, nos ayuda a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, a facilitar el trabajo en condiciones seguras, a permitir el cumplimiento de las normas vigentes y a mejorar la gestión de la empresa y la satisfacción de los trabajadores, aumentando así su motivación y su productividad, lo que repercute en el buen funcionamiento de la cooperativa.

Todo ello ha hecho que el número y frecuencia de los accidentes de trabajo presente una evolución muy favorable a lo largo de los años. Nuestro Índice de Frecuencia en 2018 ha sido de 8,02%. Esta tasa es un 56% inferior a la media de nuestro sector. Este excelente resultado avala la eficacia de nuestras políticas de PRL, de las que nos sentimos especialmente orgullosos.

Índice de frecuencia



5.1.6. Porque la salud de nuestras personas es importante



Programa de prevención del cáncer de mama

No te quedes con la duda

El cáncer de mama es el tumor más frecuente en las mujeres occidentales. En España se diagnostican alrededor de 22.000 nuevos cánceres de mama al año.

Aprovechando que el día 19 de octubre, es el día Internacional del cáncer de mama, en Grupo Hefame, adelantamos 5 años las pruebas establecidas por tu comunidad autónoma para prevenir el cáncer de mama.

grupoHEFAME

Departamento de Recursos Humanos
Seguimos trabajando para ti

Programa de prevención del cáncer de mama

Conscientes de que las revisiones ginecológicas son fundamentales para identificar factores de riesgo y detectar de manera precoz cualquier signo de alarma que nos pueda hacer sospechar un cáncer de mama, por segundo año consecutivo, hemos desarrollado nuestro Programa de prevención del cáncer de mama.

Este programa consiste en ofrecer a las trabajadoras la realización de una mamografía cinco años antes de la edad fijada por las Consejerías de Sanidad en sus programas de salud, en cada una de las comunidades autónomas donde Grupo Hefame tiene presencia.

La realización de estas pruebas diagnósticas la concertamos con centros de reconocido prestigio, que cuentan con la última tecnología y con los profesionales más experimentados para ofrecer un servicio especializado de primer nivel: un diagnóstico riguroso que engloba la capacidad de detección tecnológica, la adecuada interpretación y manejo de pruebas diagnósticas y sobre todo, la información a las pacientes.

64% de las mujeres a las que se les ofreció, participaron en esta campaña

Programa de prevención del cáncer de próstata

El cáncer de próstata es el segundo tipo de cáncer más frecuente entre los hombres. Por este motivo, desde hace años Grupo Hefame realiza a todos los hombres mayores de 45 años, junto a su reconocimiento médico anual de vigilancia de la salud, la determinación del PSA.

El antígeno prostático específico o PSA, es una proteína producida por las células de la glándula prostática y su concentración elevada en sangre está relacionada con este tipo de cáncer.

Cada año realizamos más de 300 determinaciones de PSA a nuestros empleados.



Programa de prevención del cáncer de colon

El cáncer de colon en España es el tipo de cáncer más frecuente con casi 28.000 nuevos casos al año. Este tipo de cáncer se puede diagnosticar de forma precoz antes de que haya aparecido síntoma alguno.

Por este motivo, reafirmando el compromiso con la salud de nuestras personas, hemos llevado a cabo una nueva campaña de detección precoz para este tipo de cáncer, que consistió en la realización de una prueba de sangre oculta en heces (TSOH).

Este test detecta si existe o no sangre en las heces de las muestras recogidas. Cuando el resultado es positivo, el estudio podría completarse con una colonoscopia para visualizar el origen del sangrado y detectar, de forma precoz, distintas patologías para aumentar las posibilidades de supervivencia.

Frecuentemente, en los casos positivos se detectan lesiones premalignas que pudieran derivar en cáncer y que de este modo son detectadas y controladas en sus primeras fases antes de originar un problema mayor.

Espacios Cardioprotegidos

Con la instalación de 11 nuevos equipos, durante 2018 hemos finalizado el proyecto de dotar a todos nuestros centros de trabajo de Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) y de formar a nuestro personal para el uso adecuado de estos equipos.

Estos equipos son capaces de identificar las arritmias mortales y de administrar, con intervención de una persona, una descarga eléctrica con la finalidad de restablecer el ritmo cardíaco con altos niveles de seguridad.



5.2. Nuestro compromiso con la inserción laboral

ELO Grupo Hefame

En colaboración con Cruz Roja, hemos organizado una acción formativa para 20 jóvenes en riesgo de exclusión. El proyecto de Escuela Logística, que se desarrolla desde 2016, trata de formar a jóvenes en el ámbito logístico con el objetivo de mejorar su empleabilidad y darles la oportunidad de trabajar en Hefame o en otras empresas con un sistema de trabajo similar, en instalaciones altamente automatizadas.

En este caso, Cruz Roja ha realizado este curso financiado por el Fondo Social Europeo, en el que Grupo Hefame ha participado con la cesión de las instalaciones, con voluntariado corporativo de algunos de nuestros profesionales y con la formación práctica de los alumnos que provienen de colectivos vulnerables y que presentan dificultades para insertarse en el mercado laboral.

El curso tuvo una duración de 175 horas de formación, de las cuales Grupo Hefame impartió 126 en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad en el manejo de carretillas (práctico y teórico), Buenas prácticas de Distribución y Procesos de Almacén.

A la finalización del curso, de los 18 alumnos que superaron el itinerario, 13 entraron a formar parte de nuestra bolsa de empleo y han sido contratados para las épocas estivales y otras causas temporales.



Escuela Logística



Programa de prácticas profesionales

Número de alumnos		Número de horas	
2017	2018	2017	2018
25	49	6.251	11.580

Durante 2018 hemos seguido apostando por el desarrollo profesional de estudiantes de distintos ámbitos como son la formación universitaria, la formación profesional o la formación para el empleo, entre otras.

En Grupo Hefame hemos puesto a disposición de estos alumnos nuestras instalaciones, nuestros recursos materiales y el conocimiento de nuestras personas, que les ha ayudado a conocer el mundo empresarial y a adquirir su primera experiencia laboral.

Programa de desarrollo para farmacéuticos recién graduados

Número de participantes		Porcentaje de éxito	
2017	2018	2017	2018
5	2	60%	50%

Nuestro programa de desarrollo para farmacéuticos recién graduados, continúa siendo un éxito. A través de este programa, se ofrece a estos jóvenes una primera experiencia profesional totalmente tutorizada por profesionales de Grupo Hefame y orientada al crecimiento personal y profesional de los mismos.

Servicios Hefame

Trabajo en equipo

Comunicación

Visita comercial

Estrategia

Objetivos empresariales

Gestión de farmacia

Servicio al cliente

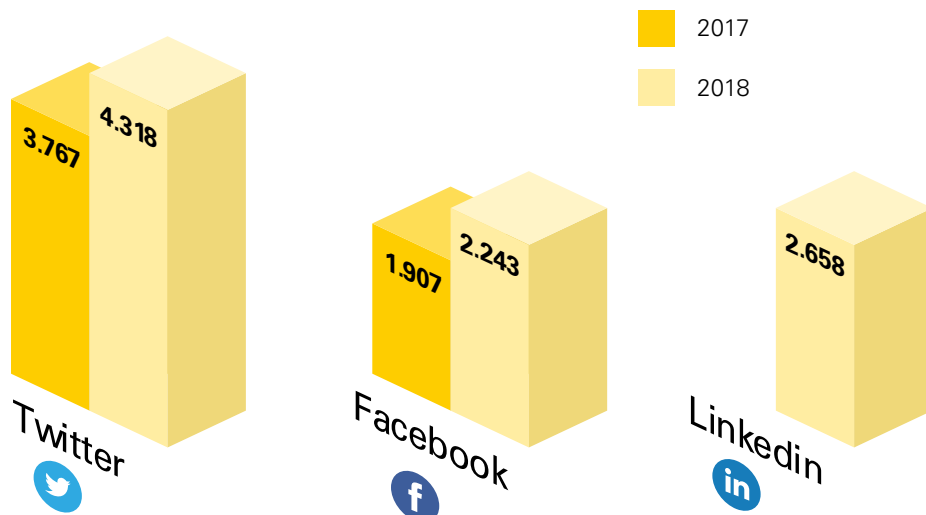


5.3. Comunicación socialmente responsable

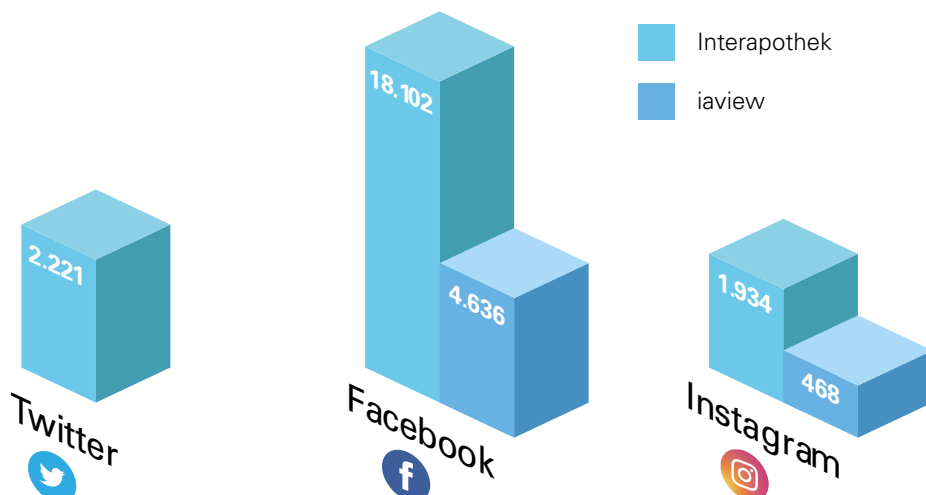
Realizamos una comunicación en un lenguaje transparente, claro y responsable para nuestros grupos de interés y que nos ayudan a mantener su confianza.

De esta manera, durante 2018 se observa un crecimiento de los seguidores en nuestras redes sociales (rrss) que nos permite interactuar con ellos mediante una comunicación bidireccional.

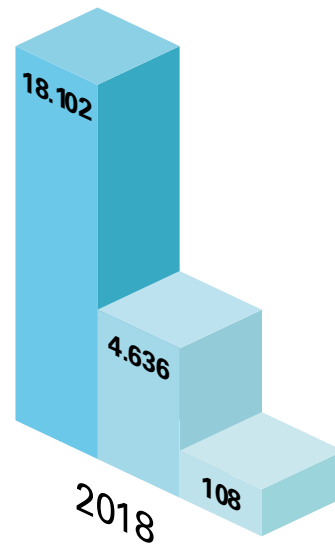
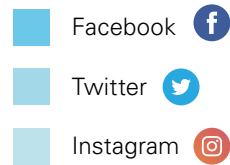
Número de seguidores en redes sociales de Grupo Hefame



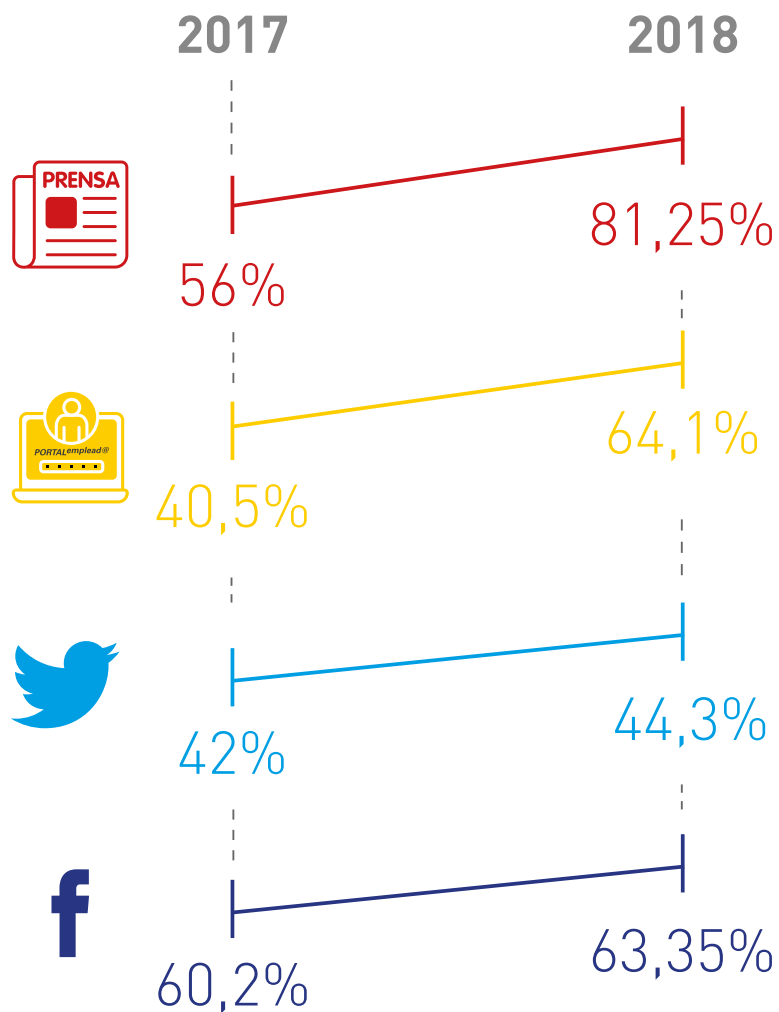
Número de seguidores en redes sociales de Interapothek



Número de seguidores en redes sociales de F⁺



DIFUSIÓN DE LA RSC ENTRE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



5.4. Proyectos con corazón

5.4.1. Tus puntos valen una sonrisa

Desde el comienzo de este proyecto que ha finalizado en 2018, los trabajadores de Grupo Hefame, unidos por nuestra solidaridad y compromiso, hemos conseguido recaudar los fondos necesarios para la adecuación de la 1ª planta del Hospital Infantil Virgen de la Arrixaca de Murcia.

Gracias a la participación y colaboración en las actividades programadas en estos dos últimos años, junto a la donación de las Cestas de Navidad al proyecto y la compra de pulseras y cordones, hemos superado el objetivo que nos habíamos marcado, recaudando más de 13.000€ para este ilusionante proyecto.

Objetivo de recaudación

11.000€

¡Objetivo conseguido!



GRACIAS



Entre las actividades realizadas y destinadas a la participación de las personas que forman Grupo Hefame y sus familias, destacamos las siguientes:



I Carrera por Equipos de Empresas de la Región de Murcia 2018

Los trabajadores del centro de trabajo de Santomera, han representado a Grupo Hefame en la I Carrera de Empresas de la Región de Murcia, aportando fondos a este proyecto a través de sus inscripciones solidarias.



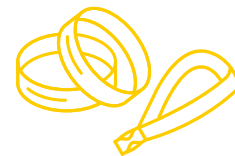
Elección solidaria Cesta de Navidad

Una vez más, hemos ofrecido a nuestras personas la posibilidad de donar el importe de la Cesta de Navidad que la empresa regala a sus empleados. Estas donaciones las hemos destinado íntegramente a nuestro proyecto solidario. Con esta iniciativa hemos conseguido recaudar un total de 1.244€.



San Silvestre Santomera, Barcelona y Getafe 2018

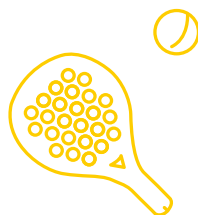
Nuestra ya tradicional San Silvestre, ha servido una vez más para aunar deporte y solidaridad. Este año, con la celebración simultánea en estos tres centros de trabajo, hemos superado nuestra participación con un total de más de 500 asistentes y la recaudación aproximada de 4.000€, conseguidos con las inscripciones de los corredores, la venta de "Dorsales 0" y de papeletas para nuestra rifa solidaria, en la que sorteamos productos donados por proveedores y colaboradores.



Venta de pulseras y cordones solidarios

Con la venta de pulseras y cordones específicamente diseñados para el proyecto, hemos conseguido recaudar más de 900€.

Liga de Pádel Emplead@s



Todos los centros de trabajo han podido colaborar mediante la celebración de las fases locales de las Ligas de Pádel Emplead@s celebradas durante 2017 y 2018. En estas fases aumentamos nuestra recaudación para el proyecto gracias a las inscripciones solidarias y las rifas solidarias celebradas en cada fase local, contando con la participación de más de 100 jugadores y la asistencia de compañeros y familiares de éstos.



 **Tus puntos
valen una sonrisa**



5.4.2. Voluntariado del equipo directivo en Jesús Abandonado

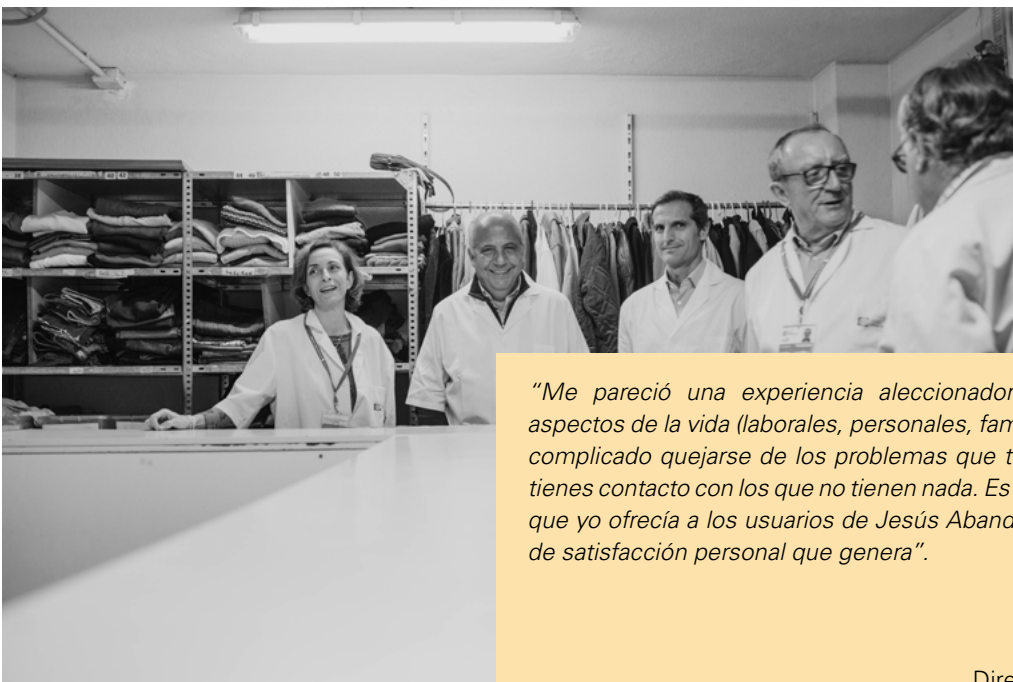
En el mes de enero, nuestro equipo directivo compartió una jornada de voluntariado en el centro de acogida de Jesús Abandonado en Murcia. En esta jornada, además de realizar un donativo, trabajaron junto a los voluntarios habituales de esta organización por y para las personas que necesitan ayuda en estos momentos de sus vidas.



“Una experiencia que te abre los ojos al mundo real de muchas personas que no coincide para nada con el tuyo”.

Amando Vela

Director Corporativo Sistemas de la Información.



“Me pareció una experiencia aleccionadora para poner todos los aspectos de la vida (laborales, personales, familiares) en perspectiva. Es complicado quejarse de los problemas que tenemos nosotros cuando tienes contacto con los que no tienen nada. Es desproporcionado lo poco que yo ofrecía a los usuarios de Jesús Abandonado con el sentimiento de satisfacción personal que genera”.

Julián Pérez-Templado

Director Corporativo Jurídico.

“Un rato inolvidable, en el que se respiraba compañerismo, solidaridad y compromiso. Una oportunidad para compartir con las personas más desfavorecidas de Murcia una jornada en la que la sensibilidad estaba a flor de piel. Una tarde que nos recordó el valor de escuchar, de regalar una sonrisa o decir un simple ‘gracias’. Una experiencia para repetir, sin duda”.

Pilar Balcells

Directora Corporativa Recursos Humanos.



5.4.3. Parada solidaria de nuestro Consejo Rector en la India

D. Carlos Coves, Presidente de Grupo Hefame, junto a miembros del Consejo Rector y a un grupo de socios voluntarios, en el mes de mayo hizo acto de entrega de una donación de más de 5.000€ a la Fundación Madre Teresa de Calcuta en la ciudad de Agra (India), para el desarrollo normal del día a día del centro y para la mejora en la calidad de vida de los niños y jóvenes que allí residen.

“Con motivo de nuestro viaje anual con socios, hemos aprovechado una de nuestras paradas para entregar la ayuda económica, que fue abonada por nuestros socios de manera voluntaria tras una colecta coordinada por Fundación Hefame”.

D. Carlos Coves

Presidente de Grupo Hefame.



5.4.4. Nos unimos a la campaña “Frena el sol, frena el LUPUS” en Murcia

Esta campaña, impulsada por la Federación de Asociaciones de Farmacias de Cataluña en 2015, ha llegado a Murcia gracias a la unión de las farmacias y el sector de la distribución. Mediante esta iniciativa, favorecemos la salud de estas personas, poniendo a su disposición fotoprotectores con un factor solar (FPS) de nivel ultra (+50) en condiciones muy ventajosas. A través de esta iniciativa, Grupo Hefame colabora con la salud, ya que la aplicación de estos productos es de vital importancia para evitar el agravamiento del lupus y la aparición de brotes.



5.4.5. Otros compromisos de nuestras personas con la sociedad

Donación de tapones solidarios a Jesús Abandonado

Gracias al compromiso solidario de todos los trabajadores de Grupo Hefame, en febrero hicimos entrega a la Fundación Jesús Abandonado de 632kg de tapones solidarios recogidos en todos nuestros centros de trabajo. Con la venta de estos tapones, los comedores sociales de la Fundación han podido recibir una ayuda que contribuirá a mantener su maravillosa labor social.



632kg
de tapones



Los trabajadores de Grupo Hefame se unen a la campaña #PaintGold

Durante el mes de octubre, nos sumamos a la campaña nacional **#PaintGold**, promovida por la **Federación Española de Padres de Niños con Cáncer** y cuyo objetivo es dar visibilidad a los menores que padecen esta enfermedad con el envío de fotografías a las RRSS.



Con la participación
de más de

300

trabajadores

+ INFO: TWITTER CÁNCER INFANTIL





Donación de sangre

137
personas

Comprometidos con la donación de sangre

El pasado 14 de junio, Día Mundial del Donante de Sangre, celebramos en Santomera una jornada solidaria de donación de sangre e inscripción como donante de médula ósea.

Nuestras personas, siempre comprometidas con esta causa, convirtieron de nuevo la jornada en un éxito de participación, ya que acudieron a este llamamiento un total de 137 trabajadores. Con estas donaciones se consigue atender a 306 personas que lo necesitan.

39 trabajadores de Hefame se han inscrito como donantes de médula ósea a través de las campañas celebradas en los últimos años. Todo un gesto de esperanza para aquellos enfermos que esperan un donante compatible que les salve la vida.



Recibimos de nuevo a los chicos y chicas de Astrapace Verde

En el mes de junio recibimos en nuestras instalaciones de Santomera (Murcia) la visita de la asociación **Astrapace**, dedicada a la atención y al tratamiento de personas con parálisis cerebral y patologías afines. Hemos colaborado con ellos invitándoles a nuestras instalaciones donde han podido vender a nuestros trabajadores las plantas ornamentales y aromáticas que producen en su propio invernadero.

La iniciativa tuvo una gran acogida por parte de nuestras personas y los fondos recaudados de la misma fueron destinados a este proyecto, que servirá a estos jóvenes para seguir desarrollando su autonomía y poder realizarse en un puesto de trabajo adaptado a sus necesidades.

5.4.6. Interapothek con la salud, la alimentación, el deporte y la inclusión social

interapothek

la marca de farmacia

Nuestra marca de farmacia IA ha continuado colaborando con donaciones de productos para distintos eventos solidarios, deportivos y otros eventos de apoyo a las comunidades locales de nuestros ámbitos de influencia. Asimismo, ha continuado realizando y colaborando con otros colectivos, ONG's y ORG's de forma activa.

Donaciones de producto ia

Asociación Rascasa

Personas en exclusión social

Cantabria LABS

Personas con discapacidad intelectual

APSA ALICANTE

Personas con discapacidad psíquica

AFACMUR

Niños con Cáncer de la Región de Murcia

Asociación

Colectivo beneficiado





900
unidades donadas
a la Asociación Neri

Campaña tarrito solidario ia: por la nutrición infantil

Con la vista puesta en colaborar con colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión y malnutrición, desde Interapothek hemos realizado la campaña “Tarrito solidario ia”, a través de la cual hemos donado un tarrito por cada dos packs que nos han comprado nuestras farmacias a la **Asociación Neri**, cuya misión tiene como objeto acompañar y promover la mejora de calidad de vida de aquellas personas que por diferentes motivos sufren procesos de exclusión social.

Más de
1.800
packs vendidos



Interapothek contra el cáncer de mama

Durante el mes de mayo, Interapothek lanzó su campaña contra el cáncer de mama, a través de la cual hemos promovido la colaboración con esta causa entre el cliente final y la oficina de farmacia, dando visibilidad a esta enfermedad. A través de esta campaña, hemos donado a la **AECC** un porcentaje de las ventas de nuestro “Gel Centella Asiática” efectuadas durante el mes de octubre.

11.075
de unidades en
geles vendidos

Colaboración con Prolam-Astus: por la visibilidad y la inclusión social

Buscando la colaboración en la ayuda a la inclusión social y laboral de colectivos con capacidades diferentes, para el desarrollo de nuestra campaña promocional de verano, adquirimos productos en cuya fabricación participó la **Asociación Prolam-Astus**, cuya misión es contribuir, desde la ética, en los proyectos individuales de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y sus familias.



104
productos adquiridos
por Hefame

Interapothek contra el bullying hacia los niños con autismo

Hemos colaborado con la **Asociación Autismo Málaga**, cofinanciando la realización de un corto cinematográfico para la campaña **“YO TEAyudo”** realizado para concienciar sobre el acoso escolar hacia el alumnado con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA).

+ INFO: INTERAPOTHEK CONTRA EL BULLYING



**ia con la salud y la práctica de deporte: donaciones
de producto para eventos deportivos**

Carrera III Lemon Trail	Ayuntamiento de Santomera
Regata solidaria Carburo de Plat	Club Náutico Portmán
I Fiesta Europea del Deporte	Asociación para la salud mental AFESMO
IX Cross Minero de la Unión	Asociación Síndrome de Angelman
VI Carrera Popular de Santomera	Ayuntamiento de Santomera
90K Camino de la Cruz	Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz
I Semana Madrileña de Vela	Federación Madrileña de Vela
Torneo de Golf Antonia Cortés Fernández	AEEC
Evento	Entidad beneficiada



5.4.7. Puntos F+: promovemos la colaboración social entre la farmacia y el cliente final

La tarjeta de puntos F+ ofrece al cliente final una serie de ventajas y beneficios como agradecimiento de su fidelidad hacia la farmacia. Pero además, desde hace años ligamos esta tarjeta a fines solidarios, lanzando distintas campañas solidarias para la colaboración mediante la donación de los puntos recaudados por el cliente.

Durante 2018 han sido dos las campañas realizadas, pudiendo destacar la buena acogida por parte del consumidor final.

Campaña solidaria contra la ELA

Asociación Española de ELA (adEla)

685€

Campaña solidaria de Navidad

UNICEF

809€

Campaña

Entidad beneficiada

Recaudación obtenida



**Puntos para tu Salud,
Salud para tu farmacia**



5.5. Fundación Hefame

5.5.1. Resumen Fundación 2018



Siguiendo el objetivo de Fundación Hefame de brindar a los profesionales sanitarios medios para el fomento de las ciencias de la salud, hemos apoyado, patrocinado y/o divulgado 60 conferencias y 7 mesas redondas. Además, buscando el fomento de las ciencias de la salud hemos apoyado en investigación 11 congresos nacionales e internacionales. Mediante la puesta en marcha de 14 campañas socio sanitarias, hemos apoyado proyectos de formación útiles para el desarrollo humano, relacionados con la fibromialgia o el cáncer de mama, entre otros.

Dentro de la colaboración en congresos universitarios, en la actividad docente y la investigación universitaria y colegial, cabe destacar nuestro apoyo a la creación del Instituto del Envejecimiento de la UMU y la creación de aulas docentes de farmacia en la Universidad de Castilla la Mancha y el Colegio Salesianos de Cabezo de Torres en Murcia.

Entre las campañas solidarias y de concienciación en las que ha participado Fundación Hefame, destacamos la firma de un convenio con HURGE para apoyar la humanización de los sistemas de urgencias y emergencias, posicionando al paciente en el centro del sistema, cuidando al familiar y favoreciendo que el profesional sanitario pueda desarrollar su actividad de una manera más satisfactoria y menos mecánica.

Como muestra de nuestro reconocimiento y apuesta por la investigación, hemos otorgado 10 premios, entre los que destacamos los *Premios Fundación Hefame para investigación en atención farmacéutica y el Premio Fundación Hefame en el área de investigación sobre la satisfacción y experiencia de los adultos en los servicios de urgencias-emergencias*.

Por último, sin ser objetivo de Fundación Hefame, en ayuda humanitaria hemos colaborado con las siguientes entidades: Cáritas, Banco de Alimentos, AECC, Cirugía solidaria, Autismo Málaga y Federación Alzheimer.

Hitos 2018



5.5.2. Reconocimientos a la labor de Fundación Hefame

Reconociendo nuestra labor socio sanitaria, hemos recibido dos premios, entre los que destacamos:

- Premio Mejor Iniciativa de la Farmacia del año 2017, otorgado por Correo Farmacéutico por nuestra Campaña socio sanitaria sobre envejecimiento.
- Diploma de reconocimiento a la docencia, otorgado por Universidad Miguel Hernández reconociendo nuestra labor docente en el ámbito socio sanitario.





6. Dimensión medioambiental

6.1. Adaptación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 respectivamente, y su certificación conforme a éstas



Durante el año 2018, hemos llevado a cabo la adaptación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en los almacenes de Hefame según UNE-EN ISO 9001:2015 y de Medio Ambiente en nuestro almacén central de Santomera (Murcia) según UNE-EN ISO 14001:2015. Tras la auditoría realizada por AENOR, hemos conseguido las certificaciones según los requisitos de dichas normas.

Esta nueva norma, nos obliga a trabajar nuevos conceptos en el sistema de calidad en referencia al liderazgo de la Dirección, la organización de la empresa y su contexto, las expectativas de las partes interesadas, análisis de riesgos, gestión del cambio, así como la gestión del conocimiento y de la comunicación entre otras.

Este nuevo hito y el excelente resultado logrado, lo hemos alcanzado gracias al compromiso de todas nuestras personas con la calidad y el medio ambiente.

6.2. Resultados del Plan Director de Eficiencia Energética

Durante 2018 hemos podido comprobar el impacto de las medidas de ahorro correspondientes al Plan Director de Eficiencia Energética.

Nuestro almacén central situado en Santomera (Murcia), que representa un 40% del consumo total de la Empresa, ha conseguido reducir su consumo eléctrico en un 14,19%, gracias a que sobre él se concentró la mayor parte de las medidas adoptadas, lo que ha contribuido en gran medida a la consecución del resultado global del -6,55%.

CONSUMO ENERGÉTICO GRUPO HEFAME

13.917.484 kWh 13.061.928 kWh



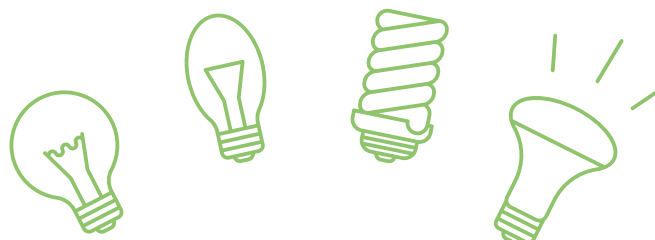
2017

2018

A continuación, presentamos las medidas más representativas del Plan Director de Eficiencia Energética que han contribuido a la obtención de estos resultados.

Continuamos con la sustitución de iluminación a tecnología LED

Durante 2018 hemos concluido el cambio a esta tecnología en nuestro almacén central y durante 2019 se llevará a cabo esta sustitución de iluminación en el resto de los centros de trabajo de la empresa.



Campaña de concienciación mediante nuestro informe de eficiencia energética

La puesta a disposición de este informe a la Dirección y Responsables de Mantenimiento nos ha permitido facilitar la concienciación en esta materia entre todas las personas de Grupo Hefame. El caso más destacado es el del almacén de Getafe en el que, a raíz de la campaña de concienciación realizada, ha pasado de registrar unos elevados niveles de consumo a un ahorro energético muy significativo, convirtiéndose en un nuevo referente para el resto de los centros.

Finalizamos la monitorización energética de todos nuestros centros de trabajo

Con la instalación completa de sistemas inteligentes de telemetría en todos nuestros centros de trabajo, hemos generado el informe de eficiencia energética con el que hemos realizado el seguimiento de consumos para alcanzar el objetivo anual marcado y establecer nuevas medidas y acciones de mejora.

6.3. Finalización de la reforma de nuestra red de abastecimiento de agua

El consumo de agua ha disminuido en 2018 respecto al año anterior en hasta un 45% en el almacén central de Santomera (Murcia).

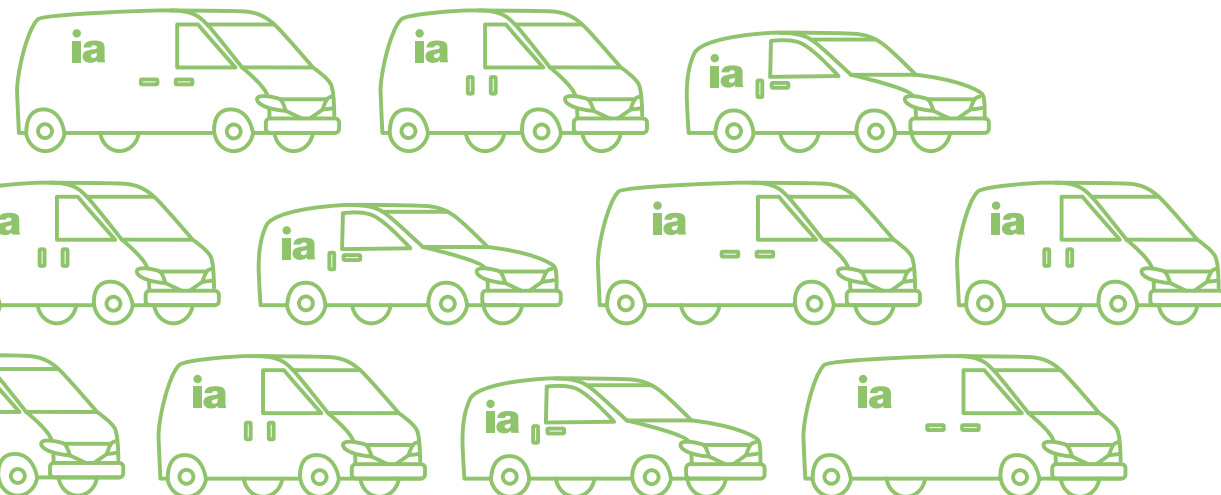
Esta reducción ha reflejado la implantación de todas las medidas de mejora y acondicionamiento de la red de agua del centro, encaminadas a la minimización del consumo de agua. Asimismo, se han instalado también caudalímetros que informen en tiempo real de los consumos que nos permitirán un mayor control de este preciado recurso.



6.4. Renovación de la Flota Ecológica

Estamos comprometidos con la optimización en los desplazamientos con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y económico. Con este objetivo buscamos contribuir a la sostenibilidad de nuestro planeta y a mejorar el desarrollo de la sociedad en general. Para la renovación de la Certificación de Flota Ecológica, las mejoras implementadas durante 2018 han sido las siguientes:

- Elaboración, mantenimiento y seguimiento mensual de un **registro de consumos** de combustible por vehículo.
- **Formación en conducción eficiente** en el que participaron los empleados del equipo comercial de Murcia, quienes utilizan para el desempeño de sus funciones vehículos de flota. Esta formación ha dado lugar a la reducción del consumo en más de un litro y medio por vehículo, por lo que en los próximos años se estudiará ampliarlo al resto de almacenes.
- Hemos puesto a disposición de los usuarios de los vehículos de flota, un **"Manual de conducción eficiente"** para promover la concienciación en este sentido.
- Hemos cumplido con el compromiso de renovación de nuestra flota, **gestionando la sustitución de nuestros vehículos** para los próximos cuatro años. Para la elección de estos nuevos vehículos, hemos realizado un estudio en profundidad de varias marcas, seleccionando aquella que nos permitirá una mayor reducción de emisiones de CO2.
- Hemos realizado el mantenimiento de todos los vehículos siguiendo las especificaciones del fabricante y siempre en talleres con distintivo de calidad ambiental.



6.5. Campaña interna: Reduce, Reutiliza, Recicla



Para concienciar de que muchos objetos, materiales, etc., se pueden reutilizar, hemos aprovechado el sobrante de los acumuladores de frío que nos llegan de distintos laboratorios, para entregarlos a nuestros trabajadores, orientándoles sobre el uso que pueden hacer de este artículo como por ejemplo, su utilización en neveras, en lesiones deportivas, etc.

Con esta medida, además de reducir el impacto en el medio ambiente que generan estos productos en la basura, hemos fomentado la concienciación medioambiental de nuestro colectivo.

6.6. Puesta en marcha de I-FAX

Entre los objetivos marcados para los años 2018-2019 establecimos la reducción del consumo de papel que utilizamos en la empresa en un 5%. Por este motivo, desde Hefame Informática se ha implantado el sistema I-FAX, que nos ayudará a la consecución de este objetivo.

Es un sistema que proporciona capacidad para enviar y recibir faxes desde cualquier cuenta de correo electrónico asociada a este servicio, lo que repercute de manera directa en la reducción del consumo de papel.





7. Reconocimientos 2018

7.1. Premio Dimensión por nuestro compromiso medioambiental



En la primera edición de los “Premios Dimensión”, instituidos a través de la Fundación Colucho, hemos sido galardonados con un reconocimiento que premia la excelencia en nuestro plan de desarrollo sostenible.

El premio fue recogido por D. Enrique Ayuso, secretario de Fundación Hefame, de manos del Delegado de Gobierno de la Región de Murcia, D. Diego Conesa.

7.2. Hefame: mejor empresa por la Igualdad



OMEP, Organización de Mujeres Empresarias de la Región de Murcia, ha premiado la labor de nuestra empresa en materia de igualdad, poniendo el acento en la diversidad de género como elemento estratégico de nuestra gestión y en la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional para hombres y mujeres.

7.3. Premios Atlante

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, junto con La Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales y la patronal Foment de Treball Nacional, han reconocido nuestra labor en materia de PRL resultando finalistas en esta edición de los Premios Atlante en la modalidad "Elementos de integración de la Prevención de Riesgos Laborales", destacando que nuestro índice de accidentabilidad es el más bajo del sector gracias a la labor realizada desde el Área de Salud de Recursos Humanos, tanto en materia de Prevención de Riesgos Laborales como en el fomento de la salud y la vida saludable.



7.4. Premios Supercuidadores

En materia de conciliación, hemos sido galardonados con el primer premio Supercuidadores en la categoría "Otras empresas", otorgado por la Universidad de la Rioja. A través de este premio, se reconocen las medidas de conciliación que Grupo Hefame pone a disposición de sus personas, especialmente aquellas que facilitan el cuidado de menores, mayores o personas dependientes y en concreto, nuestro nuevo permiso por maternidad.





8. Nuestra colaboración en los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Voluntariado del equipo directivo en Jesús Abandonado.
Donación tapones solidarios a Jesús Abandonado.
Solidaridad del Consejo Rector en la India.
Campaña Tarrito Solidario ia.



Hefame Espacio Cardioprotegido.
Colaboración contra el Lupus.
Tus puntos valen una sonrisa.
Campaña ia contra el cáncer de mama.
Campaña de prevención del cáncer de colon.
Campaña Salvavidas.



Acciones 2018

Objetivos de
Desarrollo Sostenible

ELO Grupo Hefame.
 Colaboración con Astrapace Verde.
 Interapothek con el Autismo.
 Colaboración con la Asociación Rascasa.
 Colaboración con Cantabria LABS.
 Colaboración con APSA Alicante.
 Colaboración con Prolam Astus.



Lanzamiento de UNHEF.
 ELO Grupo Hefame.
 Actividad docente Fundación Hefame.
 Colaboración con Universidades.



Publicación del Manual del lenguaje no sexista.
 Visita Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades.
 Campaña Interna: Hefame empresa libre de violencia de género.
 Colaboración activa con la Red DIE.
 Campaña interna: reconocimiento de la mujer trabajadora y apoyo al desarrollo profesional igualitario.
 Participación en el foro de liderazgo femenino FIFEM.



Curso para la eficiencia en la conducción.
 Puesta en marcha de I-FAX.
 Campaña de concienciación para la eficiencia energética.
 Renovación de nuestra flota ecológica.
 Campaña interna: Reduce, Reutiliza, Recicla.



Acciones 2018

Objetivos de
 Desarrollo Sostenible

9. Seguimiento de nuestro plan de acción 2018 - 2019

En 2017, desde el Área de RSC definimos el plan de acción 2018 – 2019, en el que la prioridad fue y sigue siendo el cuidado del medio ambiente, estableciendo tres grandes objetivos: reducir el consumo de papel, mejorar nuestra eficiencia energética y gestionar los RSU de manera más sostenible.

A través de este plan de acción definimos las acciones a realizar durante estos dos años y los resultados cuantitativos que debían acompañarlas. Terminado 2018 y siguiendo nuestros principios de transparencia y compromiso, presentamos en este documento el seguimiento de las acciones realizadas durante el año y la comparación de los objetivos establecidos con los resultados obtenidos durante 2018.

9.1. Seguimiento de las acciones establecidas

Continuamos trabajando en nuestra Plan de Acción 2018-2019. Las medidas que incorpora este plan, están integradas dentro del Plan Estratégico y ligadas a los objetivos generales de la Empresa, lo que nos permite posicionarnos como una organización socialmente responsable.



CONSUMO ELÉCTRICO

EN PROCESO

Campañas de sensibilización y toma de conciencia

Prevista primer trimestre 2019

REALIZADO

Continuar con las acciones de mejora de la eficiencia energética de las instalaciones de Santomera (Murcia) incluidas en el Plan Director

Realizada en 2018

Prevista continuidad durante 2019

Acción 2018 - 2019

Observaciones



CONSUMO DE PAPEL

<p>EN PROCESO</p> <p>Elaboración de un manual de prácticas responsables en el uso de papel</p>	<p>Prevista para primer trimestre de 2019</p>
<p>REALIZADO</p> <p>Campañas de sensibilización y toma de conciencia a través del PortalEmplead@ y pantallas de información de Grupo Hefame</p>	<p>Realizada en 2018</p> <p>Prevista continuidad durante 2019</p>
<p>EN PROCESO</p> <p>Digitalización de la documentación de clientes</p>	<p>-</p>
<p>REALIZADO</p> <p>Puesta en marcha del proyecto I-FAX</p>	<p>Realizada en 2018</p>
<p>EN PROCESO</p> <p>Estudiar viabilidad de compra y uso de papel reciclado</p>	<p>-</p>



RECICLAJE

<p>EN PROCESO</p> <p>Campañas de sensibilización y toma de conciencia</p>	<p>-</p>
<p>EN PROCESO</p> <p>Coordinación entre partes interesadas para la correcta segregación y recogida de RS con la implantación de medidas derivadas</p>	<p>-</p>
<p>REALIZADO</p> <p>Formación del personal de limpieza en identificación y gestión de residuos</p>	<p>Realizada en 2018</p>
<p>REALIZADO</p> <p>Reunión con los gestores de residuos para identificar el origen de los RSU</p>	<p>Realizada en 2018</p> <p>Prevista continuidad durante 2019</p>



9.2. Comparación de objetivos y resultados

CONSUMO DE PAPEL

20.740 kg



24.321 kg



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

RSU

81,52 t



86,06 t



Reducción del
2%
sobre el dato de 2017

CONSUMO ELÉCTRICO

4.709.095 kWh



2017

4.205.435 kWh



2018

Reducción del
5%
sobre el dato de 2017

Objetivo
2018-2019



9.3. Poniendo la vista en 2019

Desde la creación en el año 2017 del Área de RSC, dependiente del Departamento de Recursos Humanos, hemos venido trabajando para impulsar la gestión responsable dentro y fuera de la organización en base a nuestros principios y valores corporativos.

Si 2018 ha sido un año apasionante, donde hemos visto el resultado del compromiso de todas las personas que formamos Grupo Hefame, a través de todas las iniciativas llevadas a cabo trabajando en equipo y que hemos presentado en este Informe de Valor, 2019 se presenta ante nosotros con grandes retos, que nos seguirán haciendo avanzar de forma sostenible como empresa socialmente responsable. Continuaremos trabajando para asegurar la integración de la RSC en toda la organización, fomentando la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y colaborando con cada una de las áreas para establecer medidas de mejora continua que nos ayuden en nuestros objetivos.

Todos los trabajadores de Grupo Hefame, nos esforzaremos para continuar proporcionando servicios de calidad acordes con los requerimientos de nuestros clientes y socios y seguir liderando la revolución tecnológica de la farmacia, favoreciendo así que los ciudadanos puedan tener a su disposición la mejor tecnología para el seguimiento de su salud. Como firmantes del Pacto Mundial y mostrando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU, trabajaremos de forma conjunta en cada una de las dimensiones de la RSC a través de acciones que ayuden a la consecución de dichos objetivos.

Nos implicaremos con la igualdad de oportunidades, la corresponsabilidad y contra la violencia de género, a través de distintas medidas que se incluirán en la próxima edición del Plan de Igualdad. Asimismo, continuaremos impulsando la formación continua de nuestras personas, implementando las medidas necesarias para que la actividad laboral se desarrolle en un entorno de trabajo seguro, y poniendo a disposición de nuestra plantilla nuevas campañas, programas, talleres y otros servicios de salud como firme compromiso de la Empresa en esta materia. De igual manera, desde nuestra área, vamos a continuar trabajando con todo el colectivo para una mejor gestión de nuestros impactos sobre el medio ambiente. De esta manera, pondremos en marcha el programa “ConcienciAcción”, que dispondrá de campañas específicas para la disminución del uso del papel, la mejora de la eficiencia energética, el consumo responsable del agua y la mejora del reciclaje selectivo para la correcta gestión de los residuos.

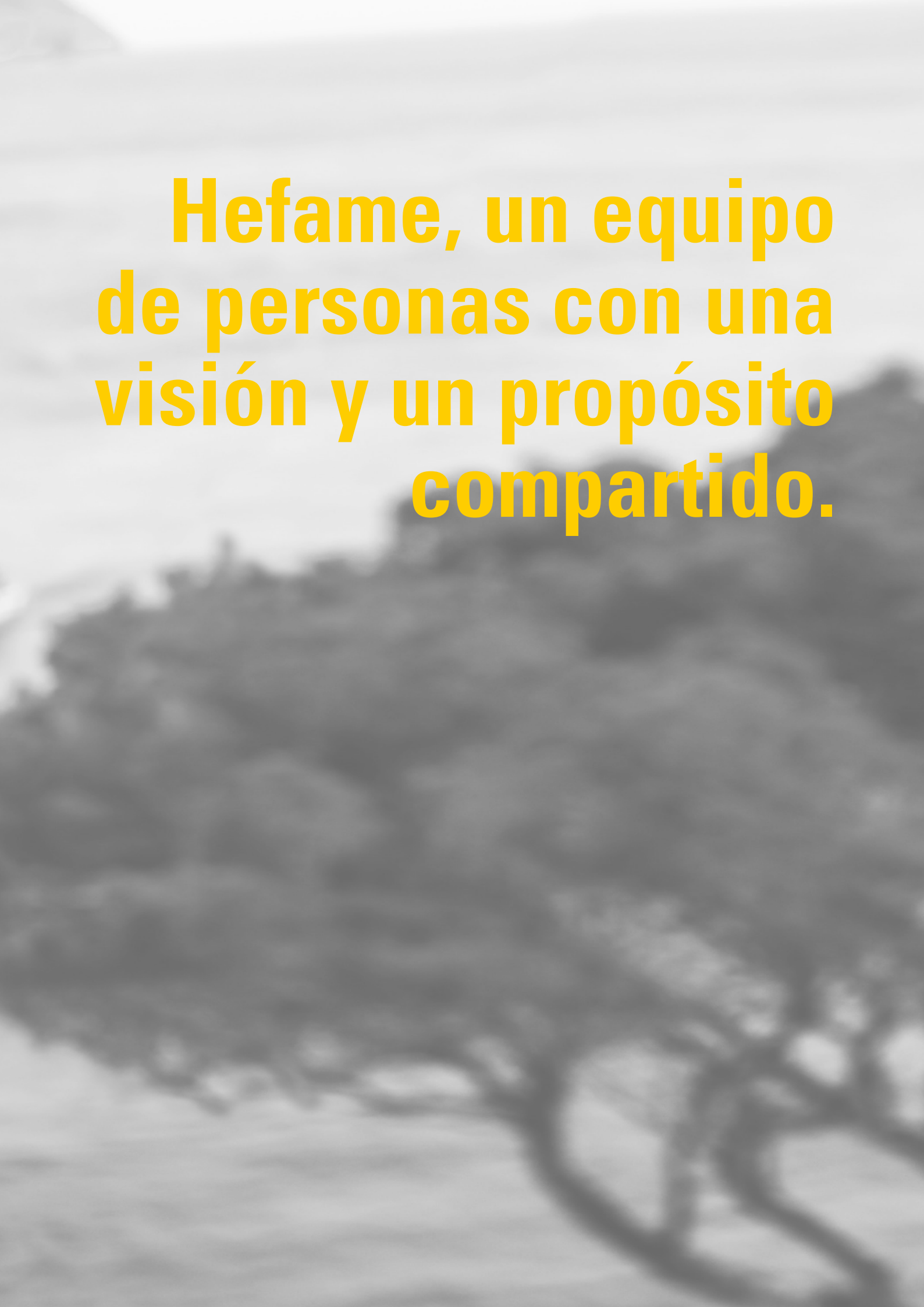
Seguiremos manteniendo nuestros compromisos solidarios con la sociedad y con las ONG’s y ORG’s con las que colaboramos de forma habitual, donde fomentaremos el voluntariado corporativo de nuestros trabajadores. Asimismo, destacamos también la puesta en marcha, por cuarta vez, de la Escuela Logística (ELO) para el fomento del empleo juvenil. En el año 2019 y con la exitosa experiencia de nuestro ya finalizado proyecto “Tus puntos valen una sonrisa”, vamos a trabajar desde todas las áreas en un nuevo e ilusionante proyecto solidario para los dos próximos años. “Construyendo juntos un futuro de sonrisas” será el proyecto con el que, junto a la Fundación Vicente Ferrer, vamos a recaudar fondos para la construcción de casas en las aldeas de Mamillapalli y Mukthapuram en la región de Bathalapalli (India), mejorando la vida de decenas de personas, especialmente de mujeres y personas con discapacidad.

Todo lo conseguido hasta ahora, es fruto de la colaboración y del compromiso de cada una de las personas que formamos Grupo Hefame. Su implicación en todos los asuntos que desarrollamos, hace que nuestro trabajo desde el Área de RSC sea mucho más fácil de realizar, y que sin duda nos ayudará a que consigamos juntos los retos que nos hemos fijado para el próximo año.

Antonio Javier Martínez Hernández

Responsable de RSC
Departamento de Recursos Humanos





**Hefame, un equipo
de personas con una
visión y un propósito
compartido.**

