



Memoria  
de Responsabilidad Social  
Corporativa

18/19

## 04 Presentación

- 06 Carta del presidente
  - 08 Alcance de la memoria
- 

## 10 Perfil de la Organización

- 12 Naturaleza de la organización
  - 13 Órganos de gobierno corporativo
  - 14 Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno
  - 14 Procedimiento de evaluación del máximo órgano del gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social
  - 15 Colegiados
  - 16 Estructura organizativa
  - 18 Pertenencia a asociaciones
  - 18 Participación y colaboración con instituciones
  - 19 Principales magnitudes económicas
- 

## 23 Servicios

---

## 26 El sistema de Gestión del COFM

- 28 Misión, visión y valores
  - 30 Mapa de Procesos
  - 32 Política de RSC
  - 34 Comité de RSC en el COFM
  - 36 Ética y transparencia
  - 36 · Código ético y de Conducta del COFM
  - 38 · Código de Conducta en RSC
  - 40 Plan de comunicación y sensibilización
  - 41 Plan estratégico
  - 44 Objetivos de calidad y medio ambiente
- 

## 48 Grupos de interés

- 50 Identificación de los grupos de interés
  - 52 Diálogo permanente e institucionalizado con los grupos de interés
  - 53 Asuntos relevantes para nuestros grupos de interés
  - 56 Compromiso con los grupos de interés
  - 64 Comunicación con los grupos de interés
-

# contenido

## 68 Empleados

- 71 Perfil del equipo del COFM
  - 74 Desarrollo y carrera profesional
  - 75 Encuesta de clima socio-laboral
  - 76 Comunicación Interna
  - 78 Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación
  - 79 Beneficios Sociales
  - 80 Prevención de riesgos laborales, salud y seguridad
  - 81 Comité de Empresa
- 

## 82 Acción social

- 87 Condiciones para desarrollar las líneas de acción
  - 87 Áreas de intervención
  - 89 Campañas de educación sanitaria a la población en la oficina de farmacia
  - 90 Día del Colegiado
  - 91 Fiesta infantil del COFM
  - 91 Programa social
  - 98 Cultura y ocio
  - 99 Compromisos adquiridos
- 

## 100 Medio Ambiente

- 102 Política ambiental
- 103 Desempeño ambiental
- 108 Gestión de residuos
- 111 Emisiones a la atmósfera
- 111 Consumo de recursos
- 112 Generación de vertidos
- 112 Situaciones anormales o de emergencia
- 113 Formación y sensibilización ambiental
- 114 Actuaciones y objetivos de mejora



# presentación







# carta del presidente

Este año les presento la sexta Memoria de Sostenibilidad del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, en la que se abordan las principales actuaciones desarrolladas en el campo de la responsabilidad corporativa, en el periodo 2018/2019.

Esta Memoria pretende ofrecer una imagen detallada y fiel en todos los aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa. Nuestro compromiso con la sociedad va un paso más allá de la dimensión puramente económica, ya que creemos firmemente en la responsabilidad social como pilar fundamental en el que apoyar la mejora y crecimiento de nuestra organización. Asimismo, nuestra Memoria está alineada con el cumplimiento del Plan Estratégico del Colegio, de forma que aprovechemos las sinergias para alcanzar los compromisos con nuestros grupos de interés y sigamos por ese camino de largo recorrido que nos lleva a la sostenibilidad.

Además, en el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid trabajamos en base a

principios como la igualdad de género, el desarrollo profesional, la conciliación de la vida laboral y personal y la seguridad y la salud de los empleados, favoreciendo un buen clima de trabajo.

Por tanto, esta memoria es un reflejo del compromiso en la gestión de nuestra actividad de una forma sostenible, por lo que me gustaría terminar con un agradecimiento a todas las personas que directa o indirectamente trabajan con el Colegio, haciendo posible el cumplimiento de nuestros objetivos de transparencia, respeto a la sociedad, sostenibilidad y buen gobierno

**D. Luis J. González Díez**  
Presidente

# alcance de la memoria

El presente documento recoge las principales actuaciones del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid en el contexto de sostenibilidad durante los años 2018 y 2019 independientemente de que se incluya una serie de información adicional histórica y de contexto.

Para la elaboración de esta Memoria se ha seleccionado la información considerada como más significativa identificada en cada una de las áreas del COFM, destacando por su especial relevancia la obtenida del despliegue de acciones enmarcadas dentro del Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

Esta Memoria se elabora con una periodicidad bienal.

La Memoria del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid está disponible en formato electrónico en nuestra página web: [www.cofm.es](http://www.cofm.es)

---

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

-  Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid  
Gerencia de Calidad y Actividades Técnico-Profesionales  
C/ Santa Engracia, 31 - 28010 Madrid
-  91 406 84 80
-  91 406 84 95
-  [pilar.riaza@cofm.es](mailto:pilar.riaza@cofm.es)

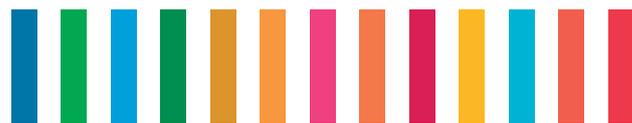




# Perfil de la organización



# perfil de la organización



## Naturaleza de la organización

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

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

El COFM tiene su domicilio en la calle Santa Engracia, 31, 28010 Madrid y cuenta

con una plantilla de aproximadamente 84 empleados.

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



# Órganos de gobierno corporativo

## Asamblea general

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

## Junta de Gobierno

Órgano ejecutivo y representativo del Colegio, cuyo presidente lo es también de la Asamblea. En la actualidad está formado por 14 mujeres y 8 hombres. La Junta de Gobierno es elegida por votación por todos los colegiados cada 4 años y se reúne ordinariamente, al menos, 22 veces al año.

## Comisión permanente

La Comisión Permanente del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, regulada en los Estatutos Colegiales en los artículos 30 y 31, se constituye cuando

la Junta de Gobierno lo considera conveniente para mayor agilidad de sus trabajos. Está formada por el presidente, secretario, tesorero, vicepresidentes 1, 2 y 3, y Vocal representante de titulares de OF. También asiste (de manera permanente), el Director General del COFM, con voz, pero sin voto.

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

## Presidente

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

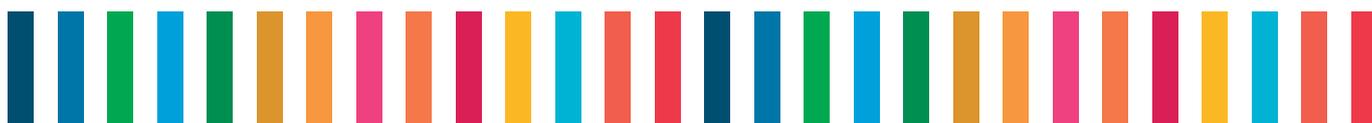


## **Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno**

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

## **Procedimiento de evaluación del máximo órgano del gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social**

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



# Colegiados

AÑO	COLEGIADOS	OFICINAS DE FARMACIA
2016	12.321	2.852
2017	12.692	2.861
2018	12.951	2.871
2019	13.219	2.880

## DISTRIBUCIÓN DE COLEGIADOS POR SEXO

AÑO	TOTAL COLEGIADOS	HOMBRES	MUJERES
2016	12.321	2.876 <b>(23.34%)</b>	9.445 <b>(76,65%)</b>
2017	12.692	2.968 <b>(23%)</b>	9.724 <b>(77%)</b>
2018	12.951	3.057 <b>(24%)</b>	9.894 <b>(76%)</b>
2019	13.219	3.119 <b>(24%)</b>	10.100 <b>(76%)</b>

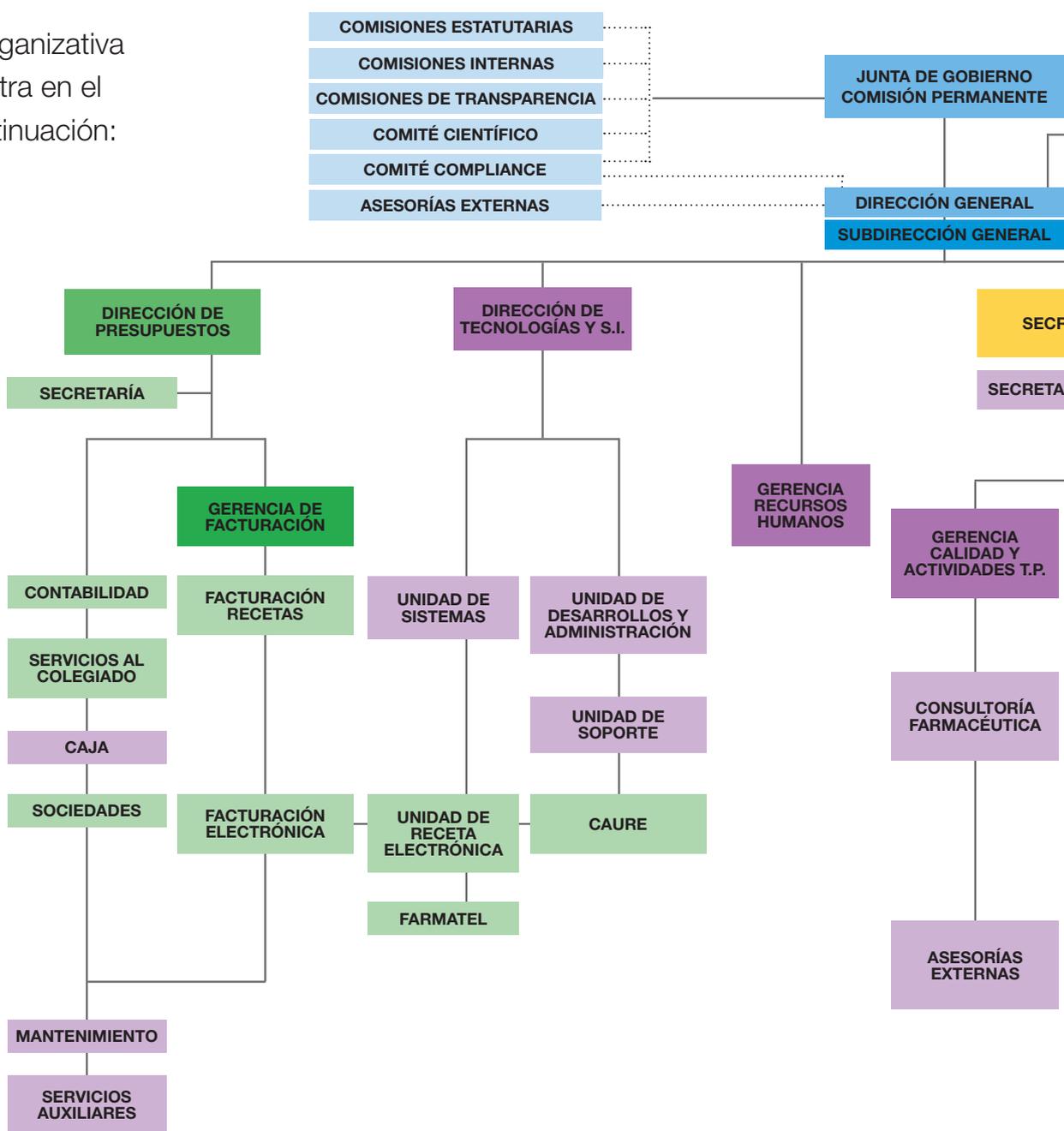
## DISTRIBUCIÓN DE COLEGIADOS POR GRUPOS DE EDAD

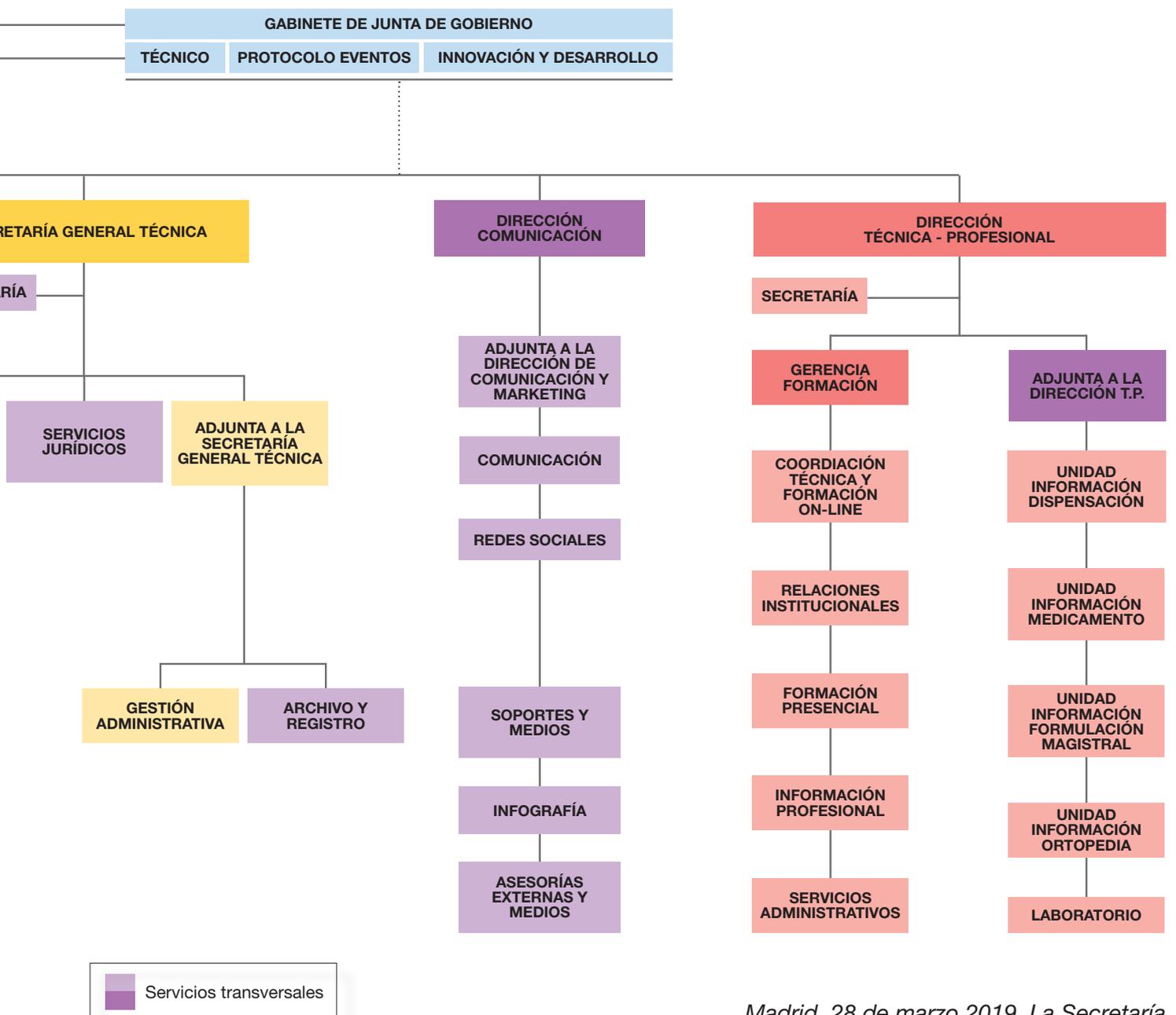
EDAD	2016	2017	2018	2019
Menores de 35 años	2.664	2.807	2.853	2.906
Entre 35 y 44 años	2.956	2.813	2.673	2.583
Entre 45 y 54 años	2.798	3.055	3.245	3.355
Entre 55 y 64 años	1.823	1.847	1.914	2.030
Entre 65 y 69 años	455	484	529	546
Mayores de 70 años	1.625	1.686	1.737	1.799



# Estructura organizativa

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





Madrid, 28 de marzo 2019. La Secretaría



## Pertenencia a asociaciones

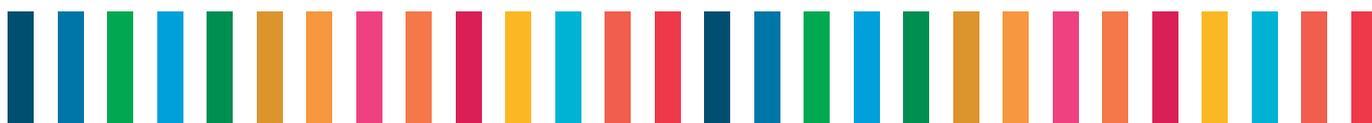
El Colegio pertenece a las siguientes asociaciones:



## Participación y colaboración con instituciones

### COLABORACIÓN CON ENTIDADES

AÑO	CONVENIOS DE COLABORACIÓN
2016	109
2017	127
2018	122
2019	129



# Principales magnitudes económicas

En las Memorias Anuales COFM 2018 y 2019 se detalla la información económica, si bien a continuación incluimos los datos más relevantes:

## PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

INDICADOR	EJERCICIO		Δ%
	2018	2019	
<b>1.</b> Ingresos	15.496.412,94	16.561.055,06	6,87%
<b>2.</b> Gastos (Con variación de existencias)	-15.431.238,43	-15.918.927,33	3,16%
<b>3.</b> Resultados	65.174,51	642.127,73	885,24%
<b>4.</b> Fondo de Maniobra	4.345.377,00	5.217.661,00	20,07%
<b>5.</b> N° de recetas facturadas	114.031.267,00	117.538.060,00	3,08%
<b>6.</b> P.V.P. facturado	1.652.145.520,11	1.699.761.687,67	2,88%
<b>7.</b> Ingresos por cuotas de facturación	7.403.768,38	8.060.337,62	8,87%
<b>8.</b> Número de Colegiados	12.951	13.219	—
<b>9.</b> Ingresos por cuotas de colegiación	3.294.312,76	3.350.240,91	1,70%
<b>10.</b> Ingresos por servicios y otros recursos	4.798.331,80	5.150.476,53	7,34%
% sobre Ingresos	3,23	3,22	-0,44%



## Liquidación de los presupuestos y resultados del ejercicio

EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2018 se produjo una desviación en gastos de 1.75% %. Esta desviación fue debida al incremento de gastos no presupuestados por falta en el momento de elaboración de los presupuestos colegiales que, en algunos casos, también se vieron reflejados en los ingresos. La desviación en ingresos fue de 1.78%. Finalmente, el superávit obtenido en el año 2018 fue de 65.174,51 euros.

EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2019 se produjo una desviación en gastos de 0.26%. Esta desviación fue debida al incremento de gastos no presupuestados por falta en el momento de elaboración de los presupuestos colegiales que, en algunos casos, también se vieron reflejados en los ingresos. La desviación en ingresos fue de 4.20%. Finalmente, el superávit obtenido en el año 2019 fue de 642.127,73 euros.



## Situación financiera y patrimonial

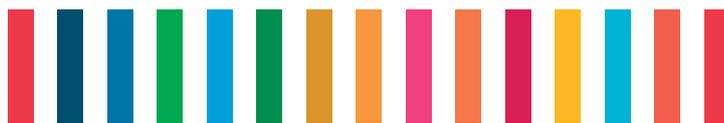
### Fondo de maniobra

EJERCICIOS	2015	2016	2017	2018	2019
Cifra del Fondo de Maniobra	2.920,65	3.618,82	3.953,65	4.345,38	5.217,66
Cifra de Recuperación	670,22	698,17	335,83	391,73	872,28
Recuperación acumulada	2.239,16	2.937,36	3.272,19	3.663,92	4.536,20



# Servicios





A continuación, podemos ver la diversidad de servicios ofrecidos por el COFM. La información sobre los mismos se encuentra ampliada en nuestra página web [www.cofm.es](http://www.cofm.es)

## Servicios incluidos en la cuota colegial

- Atención farmacéutica
- Atención jurídica
- Bolsa de trabajo
- Centro de atención al usuario de receta electrónica (CAURE)
- Consultoría de acceso al mercado laboral
- Contabilidad
- Entrega de talonarios de vales de estupefacientes
- Formación
- Gestión Administrativa
- Guardias, vacaciones y horarios de oficinas de farmacia
- Servicio de Información Técnica
  - Información del Medicamento
  - Información Profesional
  - Información de Ortopedia
  - Información sobre dispensación de recetas
  - Información sobre facturación de recetas
  - Información sobre Formulación Magistral
- Información sobre seguros de responsabilidad civil y de accidente
- Publicaciones
- Tecnologías de la información (TIC)
- Ventajas para el Colegiado



**SERVICIOS** INCLUIDOS EN LA CUOTA DE COLEGIACIÓN

**SERVICIOS**

NO INCLUIDOS EN LA CUOTA DE COLEGIACIÓN

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA**  
Asesoramiento para la prestación de este servicio en las oficinas de farmacia.  
91 406 83 93 • [atencionfarmaceutica@cofm.es](mailto:atencionfarmaceutica@cofm.es)

**ATENCIÓN JURÍDICA**  
Asesoramiento, pólizas etc, en consultas de índole profesional y en materia de derecho sanitario y farmacéutico.  
91 406 84 85 • [asesorajuridico@cofm.es](mailto:asesorajuridico@cofm.es)

**BOLSA DE TRABAJO**  
Servicio de información para demandantes y ofertantes de empleo a través de la página web.  
91 406 84 84 • [informacionbolsa@cofm.es](mailto:informacionbolsa@cofm.es)

**CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE RECETA ELECTRÓNICA (CAURE)**  
Realización de consultas sobre el uso de los servicios informáticos utilizados en las farmacias para la dispensación y fabricación de recetas electrónicas.  
91 406 83 73 • [caure@cofm.es](mailto:caure@cofm.es)

**CONSULTORIO DE ACCESO AL MERCADO LABORAL**  
Consultas farmacéuticas relacionadas con la formación y empleo de empleo. Medicina de la prevención.  
91 406 84 84 • [asesoriamercadolaboral@cofm.es](mailto:asesoriamercadolaboral@cofm.es)

**CONTABILIDAD**  
Gestión de cobros y pagos.  
91 406 84 19 • [contabilidad@cofm.es](mailto:contabilidad@cofm.es)

**ENTREGA DE TALONARIOS DE VALES DE ESTIPULACIONES**  
Entrega de talonarios para la adquisición de estipulaciones por las oficinas de farmacia, la industria, la distribución y venta socializada.  
91 406 83 10 50

**FORMACIÓN**  
Anexo de cursos para la formación continuada de los colegiados.  
91 406 84 19 • [formacion@cofm.es](mailto:formacion@cofm.es)

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
Tratamiento de colecciones y emisión de certificaciones. Gestión con la dispensación de recetas electrónicas y otras. Bases farmacéuticas.  
91 406 84 34 • [gestionadministrativa@cofm.es](mailto:gestionadministrativa@cofm.es)

**GUARDIAS, VACACIONES Y HORARIOS DE OBRAS DE FARMACIA**  
Resolución de consultas y tramitación de documentación ante la Comisión de Farmacia.  
91 406 83 77 • [guardias@cofm.es](mailto:guardias@cofm.es)

**INFORMACIÓN DEL MEDICAMENTO**  
91 406 84 34 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**INFORMACIÓN PROFESIONAL**  
91 406 84 19 • [informacionprofesional@cofm.es](mailto:informacionprofesional@cofm.es)

**INFORMACIÓN DE ORTOPEDIA**  
91 406 84 19 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**INFORMACIÓN SOBRE DISPENSACIÓN DE RECETAS**  
91 406 83 73 • [dispensacion@cofm.es](mailto:dispensacion@cofm.es)

**INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN Y DE ACCIDENTES**  
91 406 84 19 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**INFORMACIÓN SOBRE OBRAS CULTURALES Y DE ACCIDENTES**  
91 406 83 70 91 406 83 72 91 406 83 73

**PUBLICACIONES**  
Página web, Boletín digital, Digi para la Farmacia.  
91 406 84 19 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**  
Configuración de sistemas para el acceso a la página web.  
91 406 83 80 91 406 84 19

**VENTAS PARA EL COLEGA**  
Desarrollo y condiciones económicas para la venta de recetas de venta socializada de recetas electrónicas. FARMACIA. Farmacia. Farmacia.  
91 406 84 11

**ACTIVIDADES CULTURALES**  
Cursos, viajes y visitas a museos para colegiados, familiares y amigos.  
91 406 84 24 • [serviciosculturales@cofm.es](mailto:serviciosculturales@cofm.es)

**ANÁLISIS DE AGUAS Y DE DROGAS**  
Análisis de aguas y de drogas de abuso.  
91 406 84 24 • [asesoriamicrobiologia@cofm.es](mailto:asesoriamicrobiologia@cofm.es)

**CARTERA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE FARMACIA**  
Formación y soporte a las oficinas de farmacia.  
91 406 84 24 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**DDD**  
Servicio de desinfección, desinsectación y desratización.  
91 406 83 70 91 406 84 19 • [consultasfarmacia@cofm.es](mailto:consultasfarmacia@cofm.es)

**FACTURACIÓN DE RECETAS**  
Gestión de las liquidaciones mensuales de recetas dispensadas en las oficinas de farmacia.  
91 406 84 19 • [contabilidad@cofm.es](mailto:contabilidad@cofm.es)

**FORMACIÓN**  
Actividades formativas que incluyen talleres, cursos y conferencias con precios especiales para los colegiados.  
• Presenciales  
• Online a través de la plataforma del COFM de Agra (Santoría [www.agrafarmacia.com](http://www.agrafarmacia.com))  
91 406 84 19 • [informacion@cofm.es](mailto:informacion@cofm.es)

**GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS**  
91 406 83 70 91 406 84 19 • [consultasfarmacia@cofm.es](mailto:consultasfarmacia@cofm.es)

**VENTA DE IMPRESOS Y PUBLICACIONES**  
Venta de diferentes publicaciones e impresos necesarios para el desarrollo de la actividad profesional: certificados médicos, libro de recetas, libro de estipulaciones, catálogo de especialidades, Formulario Nacional...  
91 406 84 19 • [contabilidad@cofm.es](mailto:contabilidad@cofm.es)

**VENTA DE MATERIAL DE OFICINA**  
Venta de artículos de oficina con condiciones especiales para los colegiados.  
91 406 84 19 • [contabilidad@cofm.es](mailto:contabilidad@cofm.es)

**VERIFICACIÓN Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA**  
Verificación y calibración de instrumentos de medida no automáticos y termómetros.  
91 406 83 70 91 406 84 19 • [consultasfarmacia@cofm.es](mailto:consultasfarmacia@cofm.es)

91 406 83 99 / 84 00 •

**COFM**  
COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS DE MADRID

**¿Qué te ofrece el COFM?**

- Farmachat
  - CAURE
  - Información del Medicamento
  - Información de Ortopedia
  - Dispensación de recetas
  - Formulación Magistral

# Servicios de contratación voluntaria

- Actividades Culturales
- Análisis de aguas y drogas
- Cartera de servicios de las oficinas de farmacia
- Programa DDD (desinfección, desinsectación y desratización)
- Facturación de recetas
- Formación
- Gestión integral de residuos
- Venta de impresos y publicaciones
- Venta de material de oficina
- Verificación y Calibración de equipos de medida

# El sistema



# de Gestión del COFM



# misión, visión y valores

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

## **misión**

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

.....

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

.....

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

.....

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

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

.....

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

.....

Proveer servicios que aporten elementos para el éxito de nuestros clientes, que propicie el desarrollo permanente de nuestra organización y de las personas vinculadas y relacionadas con ella.



## visión

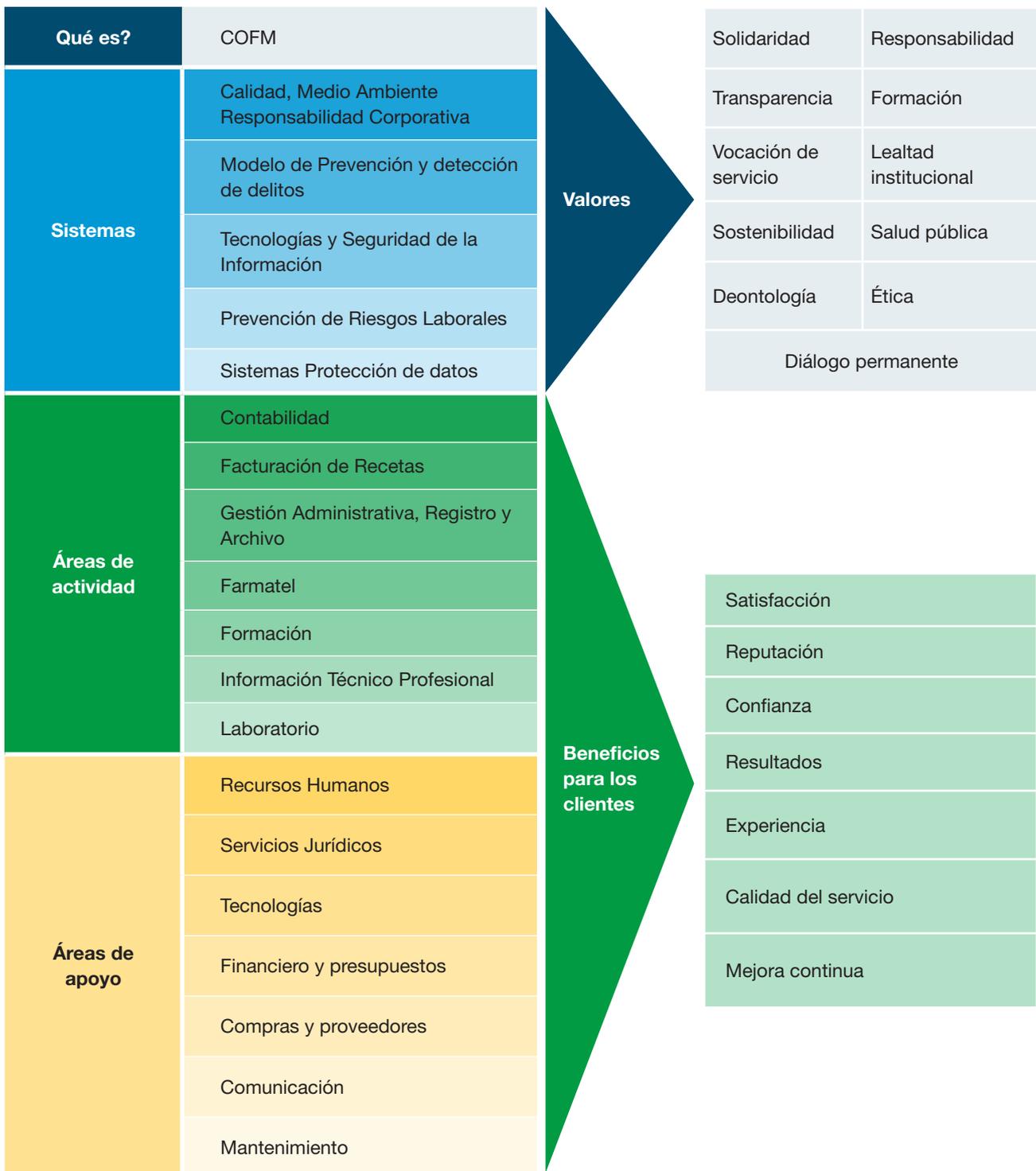
El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid aspira a ser la corporación líder en el ámbito de la Comunidad de Madrid que autoregula y desarrolla la profesión, garantizando la prestación de servicios farmacéuticos de calidad; actuando como una organización:

- **Abierta e interactiva con sus grupos de interés: ciudadanos, asociaciones, universidades, administraciones públicas, proveedores, empleados y colegiados.**
- **Comprometida y respetuosa tanto con las demandas sociales, como con una gestión ambiental responsable.**
- **En vanguardia de la implantación de nuevas tecnologías.**
- **Eficiente, innovadora y transparente en la gestión de sus bienes y recursos.**
- **Excelente en la prestación de servicios.**

## valores

- **Transparencia**
- **Lealtad institucional**
- **Formación**
- **Salud Pública**
- **Sostenibilidad**
- **Solidaridad**
- **Responsabilidad**
- **Deontología**
- **Diálogo permanente**
- **Ética**
- **Vocación de servicio**

# Mapa de Procesos



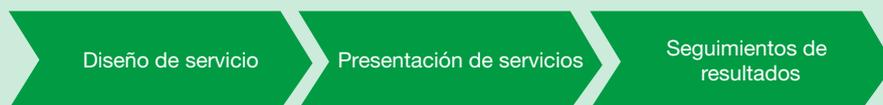


## Procesos estratégicos



## Procesos operativos (cadena de valor)

NECESIDADES DEL CLIENTE



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## Procesos de soporte



## Política de RSC

- 1.** Impulsar de forma permanente, desde la alta dirección, proyectos de mejora que permitan prestar cada día unos servicios de mayor calidad y con probada eficiencia a los farmacéuticos, administraciones públicas y ciudadanos.
- 2.** Disponer de medios humanos y materiales suficientes para cumplir eficientemente nuestros objetivos.
- 3.** Constituir una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores como parte fundamental para la consecución de nuestros objetivos, manteniendo relaciones sólo con aquellos que desarrollan su actividad dando cumplimiento a la normativa aplicable y siendo respetuosa con los Derechos Humanos.
- 4.** Establecer un diálogo fluido con la Administración con canales de comunicación específicos y atendiendo las nuevas necesidades por igual.
- 5.** Promover el desarrollo personal, laboral y familiar de todos nuestros empleados en base a las necesidades detectadas, creando un ambiente de oportunidades laborales donde se fomente la promoción profesional como vía para retener el talento en la organización y desarrollando medidas concretas de conciliación.



- 6.** Colaborar con organizaciones del sector farmacéutico para la definición de propuestas de acción con el fin de orientar la organización hacia un modelo de desarrollo sostenible.
- 7.** Estar comprometidos con el desarrollo económico, social y ambiental, siendo el eje principal de nuestra gestión la potenciación de la salud pública y la solidaridad con los grupos más desfavorecidos.
- 8.** Proteger el medio ambiente en la planificación de nuestros objetivos, impulsando el desarrollo de nuevas tecnologías para la mejora de la eficiencia del servicio y fomentando el ahorro energético.



## Comité de RSC en el COFM

Órgano de carácter consultivo e informativo, que tiene como misión principal el asesoramiento en materia de responsabilidad social. Las responsabilidades del Comité de RSC se concretan en las siguientes:

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

La gestión de RSC en el COFM arranca con la identificación de sus grupos de interés en el seno de este Comité para posteriormente identificar aspectos relevantes



para los mismos a partir del análisis de la información obtenida a través del diálogo. Tomando como base los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés elaboramos nuestro Plan de Responsabilidad Social.

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

# ética y transparencia

## Código ético y de Conducta del COFM

Comprometido con el respeto a la legalidad vigente y con las normas resultantes de su capacidad de autoregulación, el COFM sitúa los valores recopilados en su Código Ético y de Conducta en la base de su actuación.

Dicho Código ha sido llamado a desarrollar y formalizar la visión y los principios del Colegio y a servir de guía a sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante, en particular en el marco de las relaciones e interacciones que mantiene con sus grupos de interés.

### Normas Generales de Conducta

---

**DESARROLLO DE TODAS NUESTRAS RELACIONES CON RESPETO Y RESPONSABILIDAD**

**IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN**

**SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

**PROFESIONALIDAD EN EL TRABAJO**

**INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

**ACEPTACIÓN, OFRECIMIENTO, SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE REGALOS Y ATENCIONES**

**INTEGRIDAD EN LOS NEGOCIOS**

**USO ADECUADO DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS SOCIALES DEL COLEGIO**

**USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN**

**PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**IMAGEN Y REPUTACIÓN CORPORATIVA**

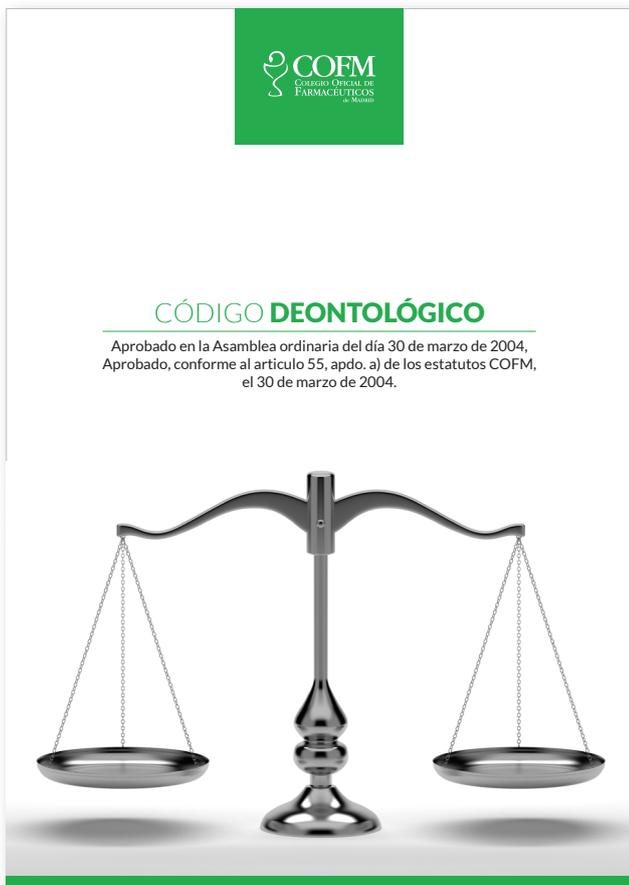
**INDEPENDENCIA Y CONSENSO**

**PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**



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





# Código de Conducta en RSC

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

## Objeto y ámbito

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

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

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



## CÓDIGO DE CONDUCTA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISOS
<b>1. Junta de Gobierno</b>	<p><b>Compromiso</b> Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de nuestro Código de Conducta.</p> <p><b>Compromiso</b> Impulsar y potenciar las prácticas correctas de este Código de Conducta</p>
<b>2. Colegiados</b>	<p><b>Compromiso</b> Alta calidad de servicios</p> <p><b>Compromiso</b> Establecimiento de relaciones de igualdad</p> <p><b>Compromiso</b> Confianza y comunicación adecuada</p>
<b>3. Empleados</b>	<p><b>Compromiso</b> Desarrollo profesional</p> <p><b>Compromiso</b> Conciliación vida laboral y familiar</p> <p><b>Compromiso</b> Integración</p> <p><b>Compromiso</b> Gestión de la seguridad y la salud</p> <p><b>Compromiso</b> Comunicación fluida</p>
<b>4. Administración pública</b>	<p><b>Compromiso</b> Colaboración con la Comunidad Autónoma de Madrid</p> <p><b>Compromiso</b> Diálogo permanente</p> <p><b>Compromiso</b> Trabajo constante</p>
<b>5. Sociedad: entorno ambiental y social</b>	<p><b>Compromiso</b> Sistema de gestión medioambiental</p> <p><b>Compromiso</b> Cooperación estrecha con organismos relacionados medioambiental del COFM con los ODS</p>
<b>6. Entorno social</b>	<p><b>Compromiso</b> Colaboración con las comunidades</p> <p><b>Compromiso</b> Información amplia de nuestros servicios</p> <p><b>Compromiso</b> Difusión de nuestras actuaciones</p>
<b>7. Proveedores</b>	<p><b>Compromiso</b> Relaciones mutuamente beneficiosas</p> <p><b>Compromiso</b> Contratación transparente y objetiva</p> <p><b>Compromiso</b> Homologación y seguimiento de proveedores</p> <p><b>Compromiso</b> Seguimiento legislativo y de los valores sociales de proveedores</p>
<b>8. Organizaciones y profesionales del sector</b>	<p><b>Compromiso</b> Proporcionar un servicio de elevada calidad en el sector sanitario</p> <p><b>Compromiso</b> Diálogo permanente</p> <p><b>Compromiso</b> Fomentar y mejorar la imagen pública</p>



# Plan de comunicación y sensibilización

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

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

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

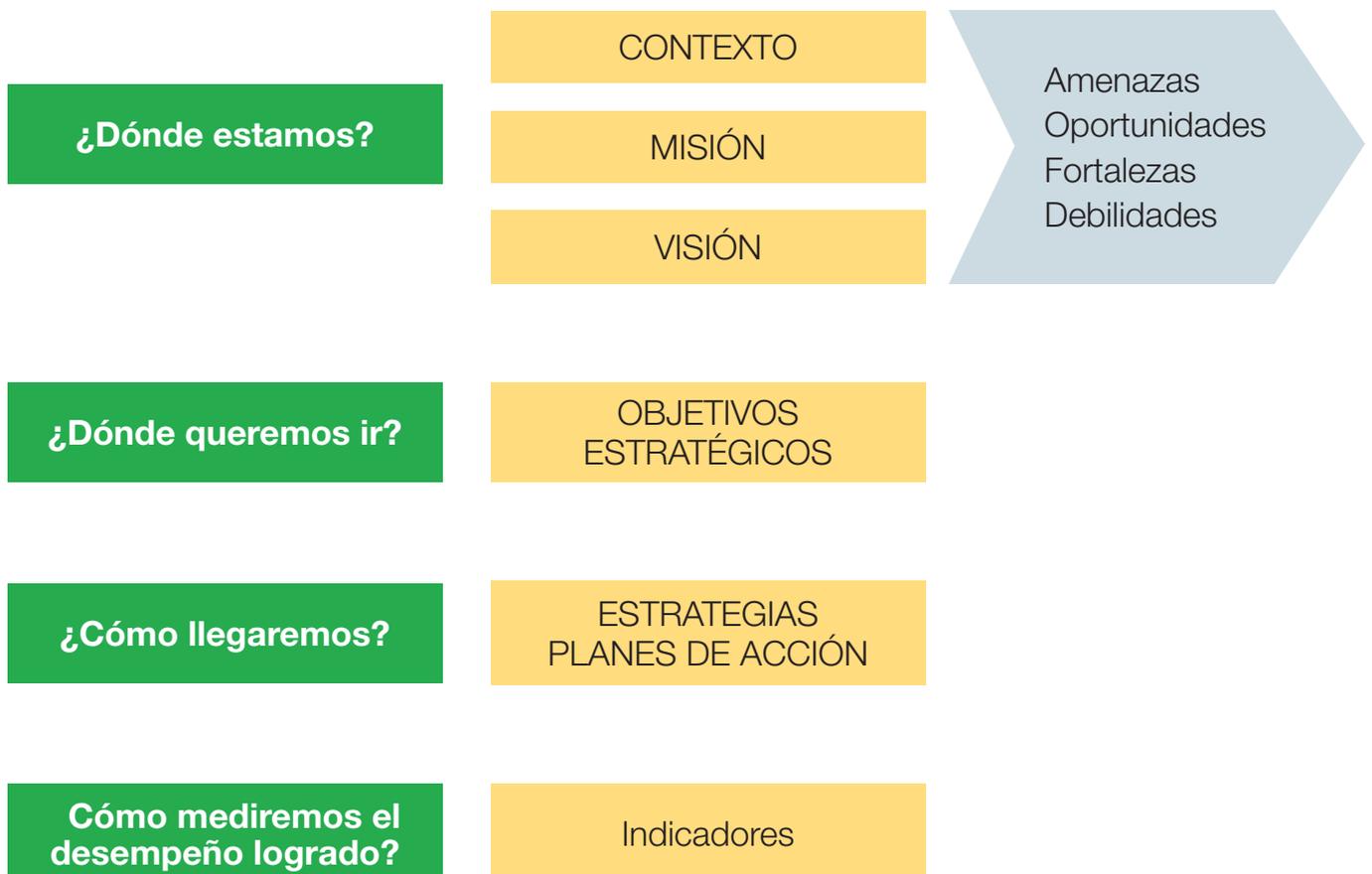




# Plan estratégico

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

## Metodología del Plan estratégico





## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

### Objetivos estratégicos 2014-2018

#### I. Objetivos desde la perspectiva Socio-Económica

Objetivo 1: Mejorar la política de imagen y comunicación.

Objetivo 2: Lograr un modelo económico-financiero suficiente.

Objetivo 3: Potenciar y abrir el marco competencial-profesional de la farmacia a la sociedad.

#### II. Objetivos desde la perspectiva profesional

Objetivo 4: Implantar una política formativa que garantice la formación integral de los profesionales.

Objetivo 5: Desarrollo de las personas.

Objetivo 6: Detectar necesidades y expectativas de nuestros clientes y aumentar el grado de satisfacción.

#### III. Objetivos desde la perspectiva de los procesos internos

Objetivo 7: Adecuar la prestación de servicios a las necesidades del entorno profesional.

Objetivo 8: Avanzar en proyectos de previsión y desarrollo.

Objetivo 9: Mejorar en las relaciones con los colegiados.

Objetivo 10: Optimizar los impactos jurídicos de la actividad colegial.

Objetivo 11: Avanzar en un sistema de calidad institucional.

#### IV. Objetivos desde la perspectiva tecnológica

Objetivo 12: Desarrollar un plan tecnológico avanzado como valor añadido a las prestaciones que se realizan desde las farmacias



## Objetivos estratégicos 2019-2022

### I. Eje Colegio-institución

Objetivo 1: Colegio transparente y mejora de la imagen corporativa

Objetivo 2: Innovación, desarrollo y divulgación del conocimiento

Objetivo 3: Planes de alianzas estratégicas, sociales y profesionales: reconocimiento por los grupos de interés

Objetivo 4: Desarrollo de la recertificación de competencias

### II. Eje Colegio-empresa

Objetivo 5: Transformación tecnológica y digital

Objetivo 6: Servicios profesionales del COFM: asignación de recursos y definición de las capacidades del colegio

## SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

- El Comité de estrategia es el responsable del Seguimiento del plan estratégico.
- El Comité de Dirección son los responsables del cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- La Gerencia de Calidad es la encargada del seguimiento de indicadores, así como los informes de los planes de acción. Como consecuencia se deciden las acciones correctivas necesarias.

Se realizan las siguientes reuniones de seguimiento del plan estratégico:

- Reuniones periódicas con los responsables de ejecución del plan, áreas Y/O participantes en su elaboración y ejecución.

Asimismo, se elaboran los siguientes Informes:

- Informe anual de seguimiento por parte de las áreas.
- Memoria anual de ejecución del plan por la Gerencia de Calidad



# Objetivos de calidad y medio ambiente

## Objetivos de Calidad y medio ambiente 2018

---

### OBJETIVO CALIDAD 01 · RECLAMACIONES

- ▲ Disminuir en un 10% las reclamaciones respecto al total obtenido en 2017
  - ◆ Resultado: disminución del 20%
  - Objetivo conseguido
- 

### OBJETIVO DE CALIDAD 02 · PATROCINIOS

- ▲ Aumentar en un 5% el número de cursos patrocinados respecto 2017
  - ◆ Resultado: se ha mantenido en la misma línea que en 2017, en torno al 41%
  - Objetivo no conseguido
- 

### OBJETIVO DE CALIDAD 03 · SEGUIDORES TWITTER

- ▲ Conseguir un incremento de 1250 seguidores en Twitter
  - ◆ Resultado: incremento en 1041 seguidores
  - Objetivo no conseguido
- 

### OBJETIVO DE CALIDAD 04 · INGRESOS

- ▲ Incrementar los ingresos en un 4% sobre lo presupuestado
- ◆ Resultado: incremento del 4,5%
- Objetivo conseguido



---

#### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 01 · RESIDUO TÓNER

- ▲ Disminuir en un 10% el residuo de tóner
- ◆ Residuo 2017: 39,00 kg; residuo 2018: 29,00 kg -> Reducción: 26%
- Objetivo conseguido

---

#### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 02 · CONSUMO DE AGUA

- ▲ Reducir en un 5% en consumo de agua respecto a 2017
- ◆ Consumo 2017: 990L; consumo 2018: 1078L -> Aumento: 9%
- Objetivo no alcanzado

---

#### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 03 · CONSUMO DE PAPEL

- ▲ Reducir en un 5% el consumo de papel respecto a 2017
- ◆ Consumo 2017: 3.387,5 kg; consumo 2018: 3.112,5 kg -> Reducción: 8%
- Objetivo alcanzado



## Objetivos de Calidad y medio ambiente 2019

---

### OBJETIVO DE CALIDAD 01 · BENEFICIOS SOCIALES

▲ Conseguir un 70% de respuestas con valoración bien-muy bien en la valoración de los beneficios sociales en la encuesta de clima laboral

◆ Excelente: 48.28%; Aceptable:48,28%

● Objetivo conseguido

---

### OBJETIVO DE CALIDAD 02 · PARTICIPACIÓN ENCUESTA CLIMA LABORAL

▲ Conseguir respuesta de más de 45 empleados

◆ Respuestas obtenidas:45

● Objetivo conseguido

---

### OBJETIVO DE CALIDAD 03 · SEGUIDORES TWITTER

▲ Conseguir un incremento de 1000 seguidores en Twitter respecto a 2018

◆ Seguidores 2018: 8084; seguidores 2019: 9197 Incremento en 1113 seguidores

● Objetivo conseguido

---

### OBJETIVO DE CALIDAD 04 · INGRESOS

▲ Conseguir aumentar en un 2% los ingresos no procedentes de cuotas colegiales

◆ Resultado: aumento del 6%

● Objetivo conseguido

---

### OBJETIVO DE CALIDAD 05 · PLATAFORMA RATENOW

▲ Conseguir una tasa de finalización de encuestas del 30%

◆ Resultado: tasa finalización del 24,5%

● Objetivo no alcanzado



---

### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 01 · CONSUMO ELECTRICIDAD

- ▲ Reducir el consumo de electricidad un 3% respecto a 2018
- ◆ Consumo 2018: 237.806,0 kWh; consumo 2019: 213.905.0 kWh -> Reducción: 10%
- Objetivo conseguido

---

### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 02 · CONSUMO DE AGUA

- ▲ Reducir en un 3% en consumo de agua respecto a 2018
- ◆ Consumo 2018: 1078 L; consumo 2019: 1243L -> Aumento: 15%
- Objetivo no alcanzado

---

### OBJETIVO DE MEDIO AMBIENTE 03 · CONSUMO DE PAPEL

- ▲ Reducir en un 3% el consumo de papel respecto a 2018
- ◆ Consumo 2018: 3.112,5 kg; consumo 2019: 3.312,5 kg -> Aumento: 6,4%
- Objetivo no alcanzado



# Grupos de interés





# Identificación de los grupos de interés

Como grupos de interés se consideran:





El COFM gestiona las relaciones con sus grupos de interés de forma responsable, coherente y transparente, de acuerdo con su misión y sus valores corporativos. Asimismo, ha definido una serie de compromisos de conducta aplicables en el desempeño diario con sus grupos de interés, recogidos en su código de conducta.

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

Conviene destacar que todos los datos proporcionados al COFM por los diferentes grupos de interés son tratados de acuerdo con los términos establecidos por la Legislación vigente de Protección de Datos de carácter personal.



# Diálogo permanente e institucionalizado con los grupos de interés

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

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

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

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



# Asuntos relevantes para nuestros grupos de interés

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

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

---

## Memoria de RSC

Constituye una de las principales iniciativas del COFM para fomentar el diálogo con los grupos de interés y responder con transparencia a sus inquietudes.

---

## Encuestas de satisfacción de clientes

---

## Quejas y reclamaciones

---

## Encuesta de empleados

---

## Reuniones

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

---



## **Página web de responsabilidad Social Corporativa**

A través de nuestra web [www.cofm.es](http://www.cofm.es), el COFM pone a disposición de sus grupos de interés un canal de comunicación para que puedan expresar cualquier tipo de opinión sobre los temas relacionados con el programa de RSC, así como sugerencias o áreas de mejora.

---

## **Canal de Denuncias**

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid (COFM) cuenta con un Código Ético y de Conducta, que debe servir como base para extender la cultura corporativa y los valores de integridad y profesionalidad.

Dentro del marco establecido por el Código Ético, se establece un canal de denuncias interno, destinado tanto a los empleados del COFM, como a los miembros de su Junta de Gobierno o de sus Comisiones Estatutarias, que deseen denunciar prácticas irregulares y/o contrarias al código ético.

Dicho canal de denuncias es confidencial, anonimizándose la denuncia a través de un gestor externo, en este caso Mazars Auditores, lo que dota al canal de imparcialidad y protección al denunciante.

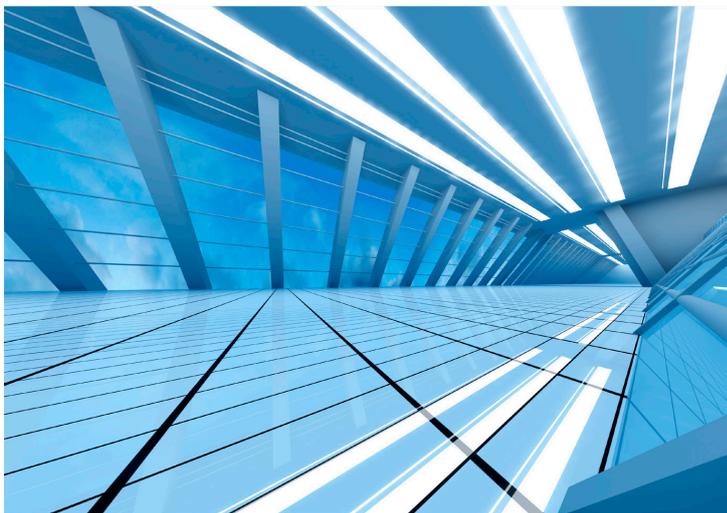
Las denuncias recibidas deben coincidir con las pautas de conducta recogidas en el Código Ético.

Acceder al canal de denuncias:

- a. Acceso directo: [www.canaldedenuncias.com/cofm](http://www.canaldedenuncias.com/cofm)
  - b. Acceso también disponible en la intranet de COFM
-



# CANAL DE DENUNCIAS





## Compromiso con los grupos de interés

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

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

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

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



## SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA EL COLEGIADO

---

### Convenios con entidades

ACUNSA, ADESLAS, AEGON, ALLIANZ, ASISA, AXA, BERKLEY, CA LIFE, CASER, CHUBB, CIGNA, CNP PARTNERS, DAS, ERV, ESPAÑA, FIAYC, GENERALI, HNA, LAZARUS, LIBERTY, MAPFRE, NATIONALE NEDERLANDEN, OCASO, PELAYO, PLUS ULTRA, PREVENTIVA, PREVISION MALLORQUINA, RACE, SANITAS, SURNE, SANTA LUCIA, ZURICH, ALTAIR.

---

### Encuestas de satisfacción

Desde 2016 la medición de la satisfacción de nuestros clientes se hace de manera mecanizada a través de dispositivos RATENOW. El cliente, a través de esta pantalla táctil, responde a un cuestionario personalizado para cada encuesta. Lo hace de una manera cómoda, fácil y sencilla, pulsando los emoticonos e imágenes que le van apareciendo en la pantalla de acuerdo a la pregunta planteada en el cuestionario visual de satisfacción elaborado a tal efecto.

Con carácter semestral se emiten dos informes de resultados los cuales son analizados por Dirección General para establecer los correspondientes planes de mejora.

También medimos la satisfacción de los clientes que reciben servicios de formación por parte del COFM mediante cuestionarios y evaluaciones, Así como, de manera bienal la satisfacción de los empleados a través de nuestra encuesta de clima laboral.

---



## Quejas y reclamaciones

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

SEGUROS PROFESIONALES	SEGUROS PERSONALES	SEGUROS PERSONALES	OTROS SEGUROS
Seguro de Multirriesgo de la Farmacia	Seguro de Salud	Seguro de Dependencia	Seguro de Asistencia en Viaje
Seguro de Accidentes de Convenio	Seguro de Vida y/o Accidentes	Seguro de Hogar	Seguro de Embarcaciones
Seguro de Baja Diaria por Enfermedad	Seguro de Ahorro Jubilación	Responsabilidad Civil	Planes de Pensiones
Seguro de Previsión Social de tu empresa	Seguro de Decesos	Inversión y ahorro	Planificación y ejecución de testamentaría

CONVENIOS CON ENTIDADES BANCARIAS:

- BANCOFAR

LAS EMPRESAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LAS FARMACIAS SON:

- GRUPO QUIRÓNPREVENCIÓN
- PREVILABOR

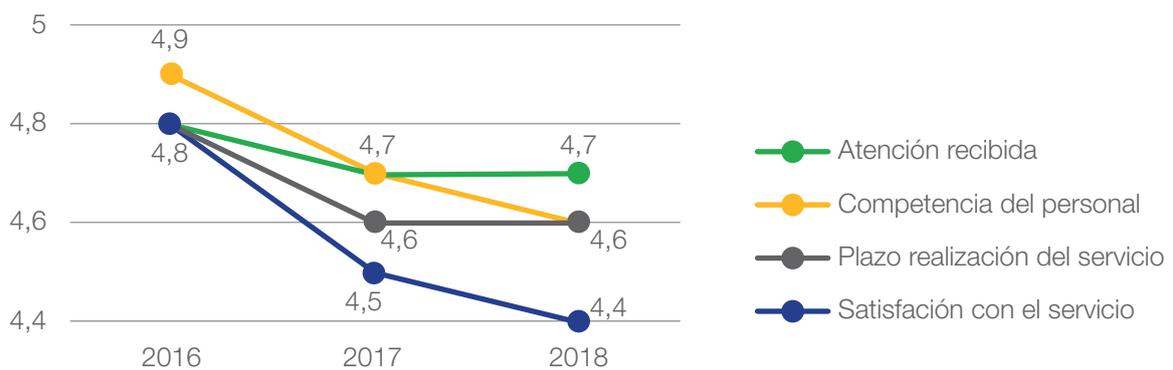


## Encuestas a colegiados 2018

Semestre	Número de encuestas			Tasa de finalización
	Activas	Iniciadas	Finalizadas	
Primero	744	215	146	19,6 %
Segundo	910	259	141	15,5%

- Encuesta activada: el usuario ha activado la encuesta seleccionando una de las caras de la primera pantalla.
- Encuesta iniciada: el usuario ha respondido la primera pregunta.
- Encuesta finalizada: el usuario contesta todas las preguntas que componen la encuesta.
- Tasa finalización encuestas: relación entre encuestas finalizadas y encuestas activadas expresada en porcentaje

## Satisfacción del cliente





## Encuestas a colegiados 2019

En el mes de marzo se optó por modificar la encuesta propuesta en RATENOW para los colegiados, disminuyendo el número de preguntas y por consiguiente intentando optimizar la duración de la misma.

Las nuevas preguntas que se plantean son:

0. Valora tu experiencia en el COFM 
1. Indica el servicio utilizado
2. Valora el trato recibido 
3. ¿En qué medida hemos resuelto su problema/cumplido sus expectativas?  

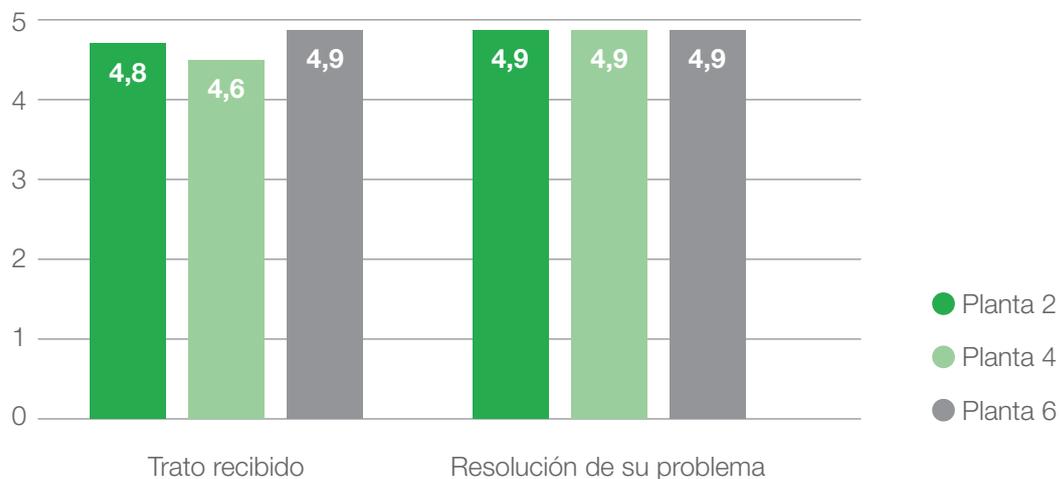
4. ¿En qué debe mejorar el servicio?
  - Tiempo de espera
  - Calidad del servicio
  - Amabilidad del personal
  - Mayor eficiencia en atender su problema
  - Todo bien, nada a mejorar
  - Otros [ ]
5. ¿Tiene alguna sugerencia o interés en nuevos servicios?



A continuación, se recoge la tasa de finalización tras el cambio de encuesta:

Semestre	Planta	Número de encuestas			Tasa de finalización	Tasa de finalización media
		Activas	Iniciadas	Finalizadas		
Primero	Segunda	551	161	98	18%	<b>28%</b>
	Cuarta	180	90	88	41%	
	Sexta	51	18	13	25%	
Segundo	Segunda	352	57	35	10%	<b>21%</b>
	Cuarta	151	42	40	19%	
	Sexta	24	12	8	33%	

Los resultados obtenidos son muy positivos, ya que en una escala del 1 al 5 nos encontramos por encima del 4,5 de media tal y como se puede observar en el siguiente gráfico:





## Quejas y reclamaciones

Año	Reclamaciones
2015	17
2016	36
2017	24
2018	18
2019	43

Año	Reclamaciones atendidas de recetas facturadas
2015	54
2016	53
2017	51
2018	39
2019	101

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

### *Nuestros empleados*

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

## Compromiso con el respeto ambiental y colaboración con las comunidades.

### *La Sociedad*

El COFM trabaja para garantizar su desarrollo de manera sostenible y a la vez socialmente responsable. El compromiso del COFM con la sociedad, más allá de su actividad, se materializa en un amplio abanico de colaboraciones en materia de promoción y prevención de la salud con distintas instituciones de carácter público y privado:



Ejemplos de este tipo de iniciativas son los Grupos de trabajo en atención farmacéutica y las Campañas sanitarias impulsadas por el COFM.

## **Compromiso con la colaboración y el dialogo permanente.**

### ***La Administración pública***

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

## **Compromiso con las relaciones mutuamente beneficiosas y la transparencia.**

### ***Nuestros proveedores***

La relación del COFM con sus proveedores se basa en la confianza y el compromiso, fundamentalmente con los que suministran productos y servicios esenciales para el buen funcionamiento de nuestra actividad. El sistema de gestión de la calidad del Colegio ofrece un procedimiento de homologación de proveedores, lo que garantiza su evaluación según los criterios referenciados en el propio sistema. Este procedimiento asegura que han cumplido unos niveles de calidad suficientes para suministrar bienes y servicios al Colegio. En la actualidad el COFM cuenta con 57 proveedores homologados.

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



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

Su participación se formaliza a través de:

- La integración en redes sectoriales y grupos de trabajo nacionales orientados al estudio, desarrollo y mejora de iniciativas con impacto económico, social o medioambiental.
- La formalización de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, siendo la principal la Comunidad de Madrid.

## Comunicación con los grupos de interés

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

### Publicaciones

- BOLETÍN INFORMATIVO ONLINE
- DIGITAL FARMADRID INFORMACIÓN PARA LA FARMACIA
- SCHIRONIA



## Redes Sociales

REDES SOCIALES COFM – NÚMERO DE SEGUIDORES		
RED	AÑO 2018	AÑO 2019
	13.769	17.279
	8.084	9.197
	2.010	3.285
	SD	1.733
	31	132
	74.056	389.157

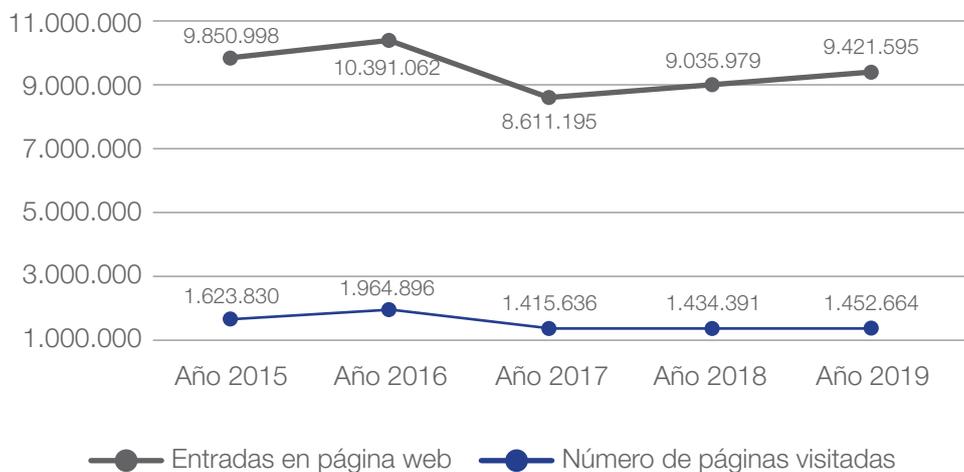
**Página Web ([www.cofm.es](http://www.cofm.es))**



Año	Páginas vistas	Número total de visitas
2018	9.035.978	1.435.292
2019	18.457.573	2.887.956

A continuación, se muestra una evolución de estos indicadores en los últimos años:

### Evolución indicadores - Página web



### Página web accesible

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

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



## Premios y reconocimientos

A continuación, se detallan los premios obtenidos en el periodo comprendido entre 2018 y 2019:

- Fundamed &Wecare-U (2018). Premio a la Trayectoria Profesional en el ámbito de la Farmacia concedido a Presidente.
- Correo Farmacéutico (2018). Al Servicio de Información de Ortopedia del COF de Madrid, elegida una de las Mejores Iniciativas de la Farmacia del Año 2018 en el apartado de Profesión y Deontología.
- Correo Farmacéutico (2018). El Programa de prescripción de ejercicio físico en pacientes con asma crónico del COF de Madrid fue elegido como una de Las Mejores Iniciativas de la Farmacia del año 2018 en el apartado de Atención Farmacéutico y Educación Sanitaria.
- Observatorio de la Profesión (2018). Placa a Presidente por su compromiso para mejorar las Profesiones Sanitarias, la defensa de los profesionales y los derechos de los pacientes.
- Colegio de Farmacéuticos de Córdoba (2018) Insignia de oro a Presidente durante los actos de la Patrona de dicho Colegio.
- ASEDEF (2018) Distinción a Presidente dentro de la categoría “Excelencia en la trayectoria profesional”.
- Farmacéuticos Sin Fronteras (2019). Premio a la Solidaridad Farmacéutica al COFM y medallas FSFE al Mérito Humanitario y Social a secretaria y vicepresidente 1º.



# Empleados





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

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

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

## **El código ético profesional**

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

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

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



# Perfil del equipo del COFM

## 2018

A 31 de diciembre de 2018, el número de empleados del COFM era de 82

CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Titulados superiores	10	41	51
Graduado social	1	0	1
Ingeniero/a Técnico de Informática	3	2	5
Jefe/a Administrativo	4	8	12
Oficial/a Administrativos	5	2	7
Auxiliar	0	3	3
Ordenanza	2	0	2
Jefe de Mantenimiento	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>82</b>

## 2019

A 31 de diciembre de 2019, el número de empleados del COFM era de 85

CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Titulados superiores	12	42	54
Graduado social	1	0	1
Ingeniero/a Técnico de Informática	3	2	5
Jefe/a Administrativo	4	8	12
Oficial/a Administrativos	7	3	10
Auxiliar	0	2	2
Ordenanza	1	0	1
Jefe de Mantenimiento	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>85</b>



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

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

- La mejora continua y el trabajo en equipo, motores de la gestión y cultura organizativa.
- El desarrollo profesional continuo de sus colaboradores por medio de la evaluación objetiva de su desempeño.

### **La evaluación del desempeño**

Se realiza para todos los empleados colegiales con una periodicidad semestral. Cada responsable evalúa a las personas a su cargo de acuerdo con un conjunto de elementos conocidos por todos (como la competencia técnica, la carga de trabajo, la iniciativa), así como por la consecución o no de los objetivos definidos para su actividad. Los criterios de valoración son comunicados a los empleados a través de un documento situado en la Intranet. Al equipo directivo lo evalúa la Comisión Permanente de la Junta de Gobierno.

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

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

### **Plan Anual de Formación**

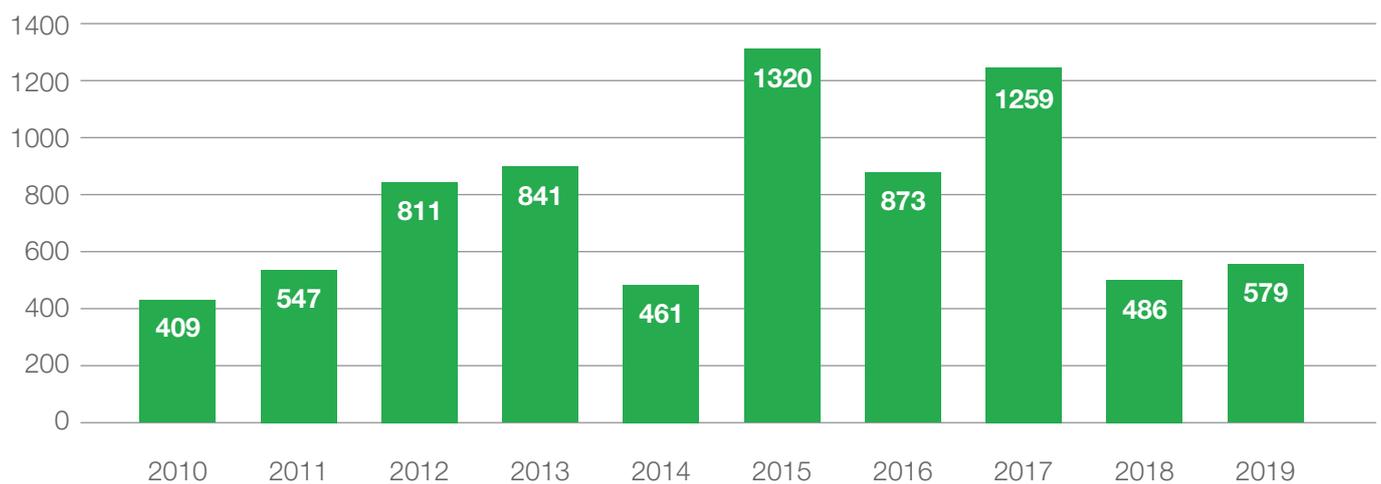
El COFM elabora anualmente un Plan de Formación fruto del análisis de las necesidades



formativas en las que participan todas las áreas en orden a ajustar la oferta de acciones formativas a las necesidades reales de su personal y a las prioridades estratégicas.

Horas de formación	2016	2017	2018	2019
Horas totales de formación	873	1259	486	579
Horas por empleado	10.3	14.8	5.7	6.8
Formación personal advo. y personal técnico	51.3%	58.7%	28.0%	23.5%
Formación personal dirección	48.7%	41.3%	72.0%	76.5%

### Horas de formación





Con respecto al grado de cumplimiento del plan de formación la evolución en los últimos años es el siguiente:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cumplimiento plan de formación	100%	95%	100%	80%	76,4%	100%	90%	90%	75%	100%

## Desarrollo y carrera profesional

Algunas de las acciones encaminadas a facilitar el desarrollo profesional de las personas:

- Dar prioridad a la promoción interna cuando existen vacantes, entendiendo por ello también los cambios horizontales de puesto de trabajo, que suponen un enriquecimiento en adquisición de conocimientos y habilidades.
- Fomentar la participación en proyectos, asumiendo que así las personas adquieren una mayor visión global del funcionamiento del colegio, a la vez que pueden aportar su talento en la resolución de problemas puntuales.
- Desarrollar las habilidades directivas, ya que el papel de directivos y mandos es un factor clave para la organización.



# Encuesta de clima socio-laboral

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

De la encuesta de Clima Laboral de mayo de 2019, realizada por el Gerente de RRHH, se extraen las siguientes conclusiones:

- Ha aumentado la adecuación de funciones y carga del trabajo del 70% a más del 80%
- La comunicación con otras áreas de trabajo ha sido mejor valorada (sube 10 puntos sobre la encuesta de 2017) y la comunicación de objetivos por parte de los responsables también tiene mejores resultados (sube 22 puntos sobre 2017)
- En cuanto a la autonomía a la hora de desarrollar las tareas, el 90.32% de los encuestados considera que sí dispone de la misma (sube 25 puntos sobre 2017)
- Existe un acuerdo básico con los criterios que se deberían tener en cuenta para valorar el trabajo de cada empleado siendo el ítem de “escaso absentismo y ser puntual” donde más diferencias se registran (un 82% considera que sí y un 18% considera que no debe ser tenido en cuenta)
- En general se mantiene buenas relaciones jerárquicas
- Se obtiene una buena valoración de los responsables, aunque la muestra es insuficiente.
- En relación con la Seguridad y Salud en el trabajo se mejoran todos los parámetros con respecto a 2017; instalaciones, mobiliario, equipamiento informático, vigilancia de la salud, simulacros.



- Las acciones realizadas en relación con la RSC cuentan con un gran apoyo de los empleados, pudiendo mejorar el teletrabajo.
- La valoración general con el puesto de trabajo y las condiciones de trabajo ha conseguido un 44% de las respuestas con puntuación excelente.
- En cuanto a los proyectos en los que se ha visto inmerso el COFM en los dos últimos años los que han tenido mejor acogida han sido el portal del empleado, la implantación de RE, implantación de SGSI y el servicio de FARMATEL mientras que los peor valorados son la implantación de Compliance y el registro electrónico y VCOM.
- Como aspectos a mejorar se destacan: retribución, incentivos y promoción

## Comunicación Interna

- Se dispone de un manual de identidad corporativa y se vela por su cumplimiento
- Se gestiona el material corporativo: folletos, presentaciones, material gráfico y audiovisual, páginas webs...
- Se gestiona la marca
- Se edita una memoria anual de actividades
- Se edita un manual de política corporativa para información a empleados



## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

PUBLICACIÓN “INFORMACIÓN PARA LA FARMACIA”

PUBLICACIÓN “DIGITAL FARMADRID”

BOLETINES SEMANALES

CIRCULARES

COMUNICACIONES DIGITALES

REUNIONES

ENCUESTA DEL CLIMA SOCIO LABORAL

MEMORIA ANUAL DEL COFM

MEMORIA DE RSC

INTRANET

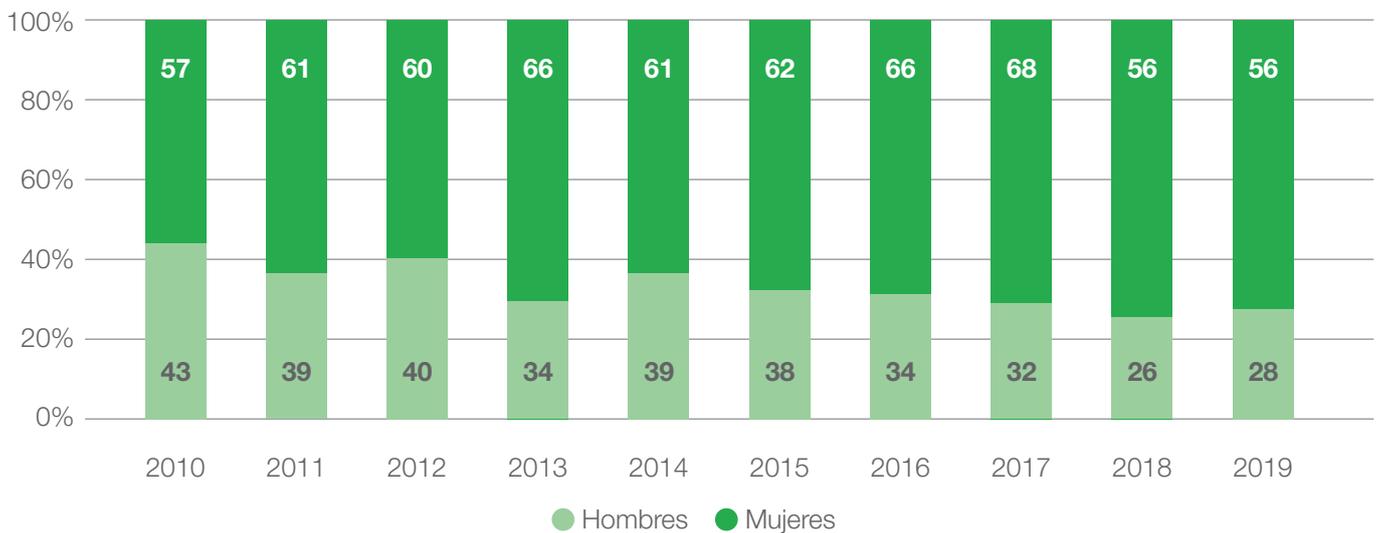
OFFICE COMMUNICATOR



# Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación

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

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



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



## Beneficios Sociales

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

### Plan de conciliación de la vida personal y familiar

Préstamos de nóminas a 0% de interés

Complemento del salario al 100% en caso de baja durante los primeros nueve meses

Ayuda de 600€ por matrimonio

Asignación de 900€ por 25 años trabajados

Asignación de dos pagas por valoración del desempeño en el puesto de trabajo y consecución de los objetivos

Concesión de una prestación anual de 300€ a empleados con familiares disminuidos físicos

Opción de jornada reducida, especialmente para trabajadores que tienen familiares a su cargo. Para algunos empleados se proporciona la posibilidad de acogerse a jornada continua, trabajando 49 tardes al año

Convenios de colaboración con aseguradoras médicas que proporcionan un servicio médico muy ventajoso para los empleados del COFM

Teletrabajo.

Retribuciones a la carta en guardería, Tarjeta de Transporte y Tickets restaurante

Tarjeta Alares

Ofertas especiales en FARMATEL



## Prevención de riesgos laborales, salud y seguridad

El COFM ha definido e implementado un sistema de prevención de riesgos laborales, a través del servicio de prevención ajeno IBERMUTUAMUR, de acuerdo con la normativa 31/95, de 8 de noviembre, y reglamento que le aplica, Real Decreto 39/97 de 17 de enero.

Por otra parte, el COFM ha creado un Comité de Seguridad y Salud que representa a todos los trabajadores, constituido en la actualidad por dos delegados de prevención (designados por los representantes de los trabajadores) y dos representantes de la empresa. El Comité tiene por objetivo garantizar y mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores de COFM. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo. Durante el periodo 2018/2019 no se han producido quejas o peticiones por parte de los trabajadores.

RECONOCIMIENTOS	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
<b>AÑO 2018</b>	69	19	88
<b>AÑO 2019</b>	74	24	98

ACCIDENTES DE TRABAJO	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
<b>AÑO 2018</b>	2	0	2
<b>AÑO 2019</b>	0	0	0



ACCIDENTES SIN BAJA MEDICA	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
AÑO 2018	1	1	2
AÑO 2019	2	2	4

### Indicadores de absentismo laboral

	2015	2016	2017	2018	2019
Tasa de absentismo	4.1	4.1	3.6	3.6	3.0

## Comité de Empresa

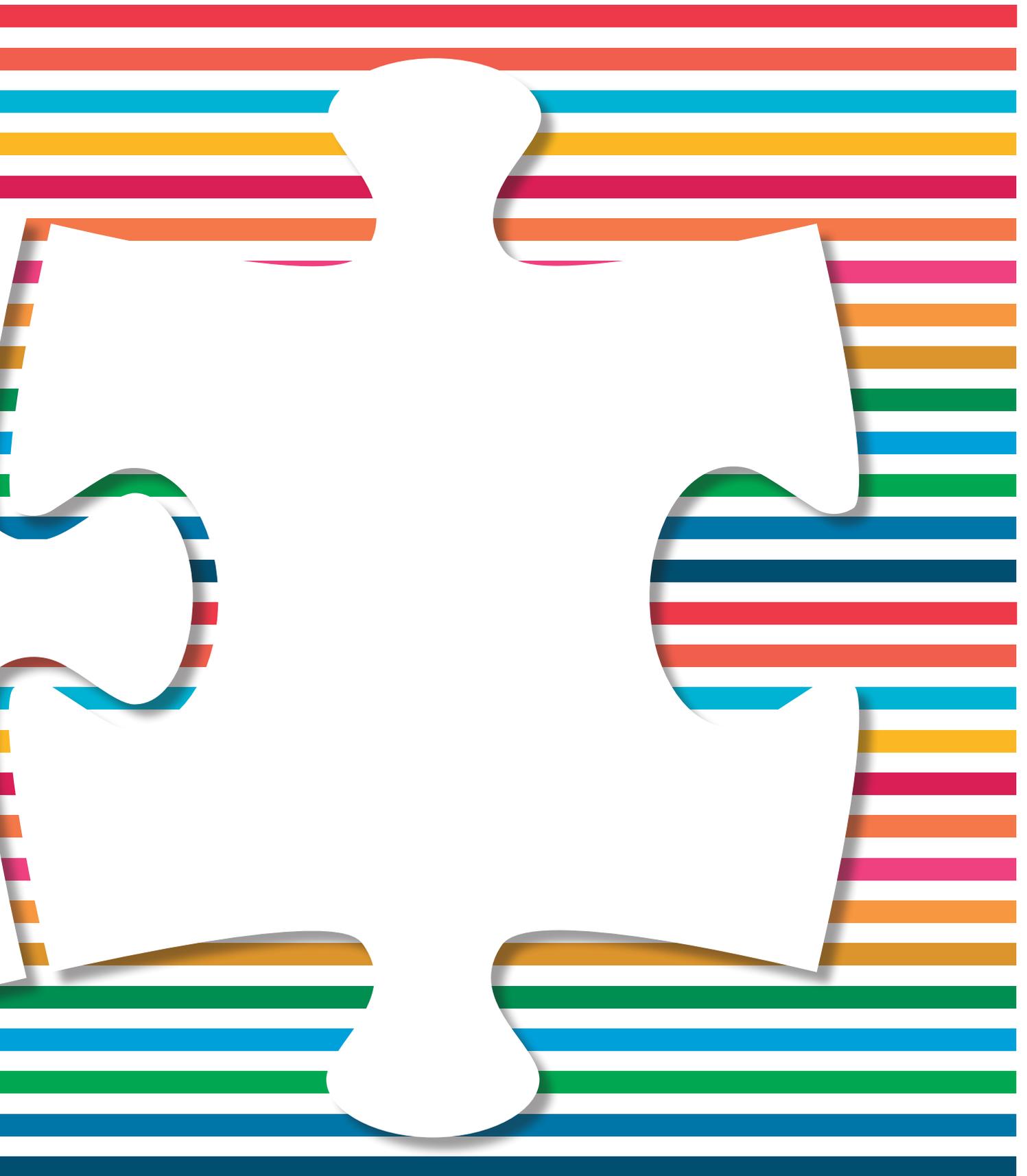
En el COFM los trabajadores están representados conforme a la legislación laboral, a través de un Comité de Empresa elegido en su momento por los trabajadores. Este Comité conoce de las contrataciones que se realizan e interviene en los procesos de fijación de calendarios laborales, política salarial,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

Comité de Empresa:

1. D. Pablo Martin Sanz
  2. D<sup>a</sup> Isabel López Quiroga
  3. D. Miguel Ángel Cruces Samper
  4. D. Jose Merino Ruiz
  5. D. Luis Carlos coronel de las cuevas
- SUPLLENTE
6. D. Eugenio Cordero López



# Acción social





## Responsabilidad sobre nuestras actuaciones

El COFM ha iniciado en 2019 un nuevo enfoque de su Plan de Acción Social cuyo objetivo es colaborar, en la medida de sus recursos y capacidades, con algunas iniciativas que ayudan a profundizar en su compromiso con la sociedad y contribuir al desarrollo integral de los individuos implicados.

Como consecuencia del trabajo realizado se han realizado las siguientes acciones:

- Definir una Política de Acción Social que recoge los principios rectores de la acción social del COFM tanto en el tipo de proyectos y colaboraciones a impulsar como en las variables a tener en cuenta en las decisiones sobre la puesta en marcha de nuevos proyectos de carácter social
- Establecer un Modelo de organización. Se ha diseñado un modelo para gestionar la acción social del COFM que contemple la atención de nuevas peticiones, la ejecución de los proyectos planificados cada año y su seguimiento posterior. Este modelo debería ajustarse a la realidad y recursos del COFM.
- Revisión y reorientación de las diferentes iniciativas en vigor para que se ajusten lo mejor posible al nuevo marco acordado. No se pretende un cambio radical, sino un ajuste de las actividades actuales para que se alineen mejor con las decisiones estratégicas adoptadas.
- Horizonte a medio plazo con un mapa de posibles actividades que se podrían incorporar en los próximos años según cómo evolucione la acción social del COFM.
- Implementar el Modelo de seguimiento con los principales indicadores a gestionar para su reporte interno (Junta Directiva, colegiados...) y también para su comunicación externa.



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

## VALORES

Defensa de los Derechos

Solidaridad

Promoción de la participación de los ciudadanos, de las personas más vulnerables, y de los organismos donde estas participan, con el fin de poner en marcha actividades acordes con sus intereses y opiniones, dotándoles, para ello, de los medios para conseguirlo

Independencia

Transparencia

Rendición de cuentas, a los fines de hacer pública y accesible la información relativa al modo de gestión, a la labor desempeñada anualmente y, muy especialmente, a su balance social como organización

Estos valores se manifiestan a través de una serie de compromisos que adopta el COFM con la sociedad y que se recogen en su Código de Conducta Interno, en el que destacan:

- la colaboración con las comunidades
- la información amplia de nuestros servicios
- la difusión de nuestras actuaciones

Y una cultura organizativa basada en:

- a. la toma democrática de decisiones
- b. la transparencia
- c. la responsabilidad social



Para conseguir estos grandes objetivos el COFM trabaja regularmente con un amplio abanico de personas e instituciones y nos hemos adherido a los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El COFM como parte de su gestión ambiental se alineará en la adecuada gestión de los recursos, la protección del entorno, la gestión de los residuos, la minimización de los riesgos y la prevención de la contaminación adhiriéndose a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por las Naciones Unidas.

A continuación, se muestra para cada uno de los ODS en qué metas priorizará el COFM:

<p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p><b>OBJETIVO 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial</li> </ul>
<p><b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> 	<p><b>OBJETIVO 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</li> <li>Apoyar y fortalecer la participación de comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento</li> </ul>
<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p><b>OBJETIVO 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.</li> </ul>
<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p><b>OBJETIVO 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</li> </ul>
<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p><b>OBJETIVO 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</li> </ul>
<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p><b>OBJETIVO 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poner en marcha iniciativas medioambientales mediante alianzas entre el sector privado, la administración pública y la sociedad civil.</li> </ul>



Asimismo, en materia de acción social nos hemos adherido a los siguientes:

**ODS 2: HAMBRE CERO 2.1 Y 2.2**

**ODS 3: SALUD Y BIENESTAR 3.3,3.4,3.5,3.8,3.9.3.a**

**ODS 10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 10.3**

**ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 17.1,17.3,17.14, 17.16, 17.17**



# Condiciones para desarrollar las líneas de acción

1. Recursos
2. Autoridad en el proceso
3. Profundización en la organización y estructuración del sector
4. Participación de todas las personas y organizaciones que quieran implicarse
5. Vínculos de confianza
6. Operatividad
7. Comunicación y difusión

## Áreas de intervención

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid centra su actividad social en tres líneas de trabajo:

- Actividades de colaboración:
  - » en apoyo a colectivos de pacientes
  - » ocon el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos
  - » con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid
    - Red de farmacias centinela
    - Plan de drogas y Programa de Metadona
    - Programa de Atención al mayor polimedocado

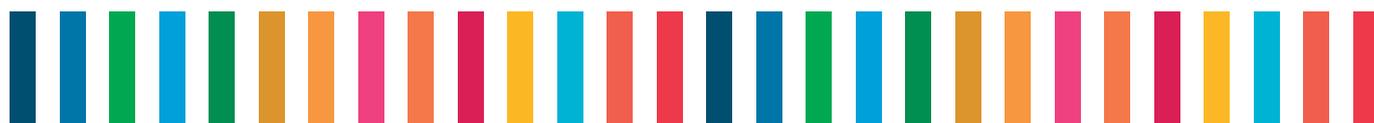


- Programa social.
- Programa académico.

Cuatro son las áreas de actuación del COFM en el ámbito de responsabilidad corporativa:

- **Nuestros clientes:** desarrollando negocios éticos que generen confianza.
- **Las personas:** con un compromiso individual y colectivo.
- **El medio ambiente:** comprometiéndonos con un entorno sostenible.
- **La comunidad:** colaborando con las comunidades locales, a través de la definición de propuestas de acción que orienten a la organización hacia un modelo de Desarrollo Sostenible.

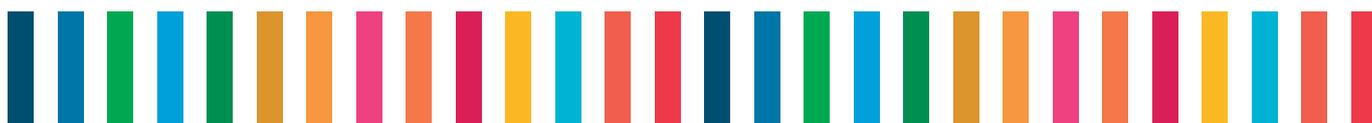
El COFM desarrolla una gran actividad social alineada con los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, realizando proyectos en diversos ámbitos que benefician de manera directa a la sociedad.



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

## Campañas Sanitarias 2018

TÍTULO	ORGANIZADORES	OBJETIVOS	POBLACIÓN DIANA
El papel del cuidador en el sistema sanitario.	Fenin, Cofares. En el COFM el Vicepresidente 1º. (Campaña RSC.)	Facilitar información al cuidador sobre recomendaciones, soluciones técnicas y direcciones de interés.	Población general y personas con enfermos a su cargo.
La enfermedad de Parkinson: pacientes y farmacéuticos unidos.	Asociación Parkinson Madrid En el COFM, la vocalía de Oficina de Farmacia.	Informar a la población sobre el papel de la asociación para mejorar la calidad de vida de los pacientes.	Pacientes Parkinson
Prevención de la soledad no deseada.	Ayuntamiento de Madrid. En el COFM Secretaria y Vicepresidente 1º. (Propuesta campaña RSC.)	Facilitar información sobre recursos municipales de apoyo a población en situación de soledad no deseada.	Población general y personas en situación/ riesgo de soledad no deseada.
La diabetes en tu barrio 2018.	Asociación Diabetes Madrid, Ayuntamiento de Madrid. En el COFM Vicepresidente 1º y vocalía de Oficina de Farmacia.	Concienciación y detección precoz de la diabetes tipo 2.	Personas entre 35 y 70 años sin diagnóstico previo de diabetes.



## Campañas Sanitarias 2019

TÍTULO	ORGANIZADORES	OBJETIVOS	POBLACIÓN DIANA
Prevención de la soledad no deseada.	Ayuntamiento de Madrid. En el COFM Secretaria y Vicepresidente 1º. (Propuesta campaña RSC.)	Facilitar información sobre recursos municipales de apoyo a población en situación de soledad no deseada.	Población general y personas en situación/ riesgo de soledad no deseada.
La diabetes en tu barrio 2019.	Asociación Diabetes Madrid, Ayuntamiento de Madrid. En el COFM Vicepresidente 1º y vocalía de Oficina de Farmacia.	Concienciación y detección precoz de la diabetes tipo 2.	Personas entre 35 y 70 años sin diagnóstico previo de diabetes.
Fondo Social de Medicamentos.	Asociación Banco Farmacéutico, CSCM. En el COFM Vicepresidente 3º.	Acceso a la medicación en personas sin recursos económicos y con tarjeta sanitaria sin actualizar.	Personas sin recursos económicos identificadas por trabajador social de Centros de Salud.

## Día del Colegiado

**2018** el **COFM** celebró el 12 de noviembre su “Día del Colegiado 2018”.

**2019** el **COFM** celebró el 18 de noviembre su “Día del Colegiado 2019”.



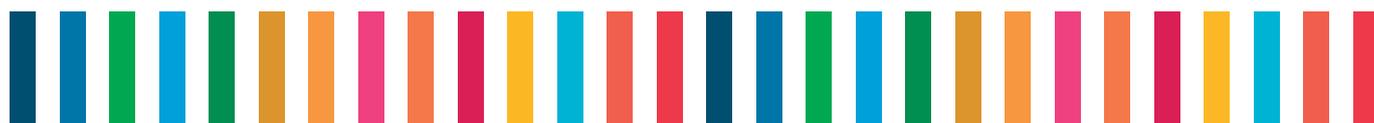
## Fiesta infantil del COFM

**2018 el COFM** celebró el 17 de diciembre la fiesta infantil de Navidad para hijos de colegiados

**2019 el COFM** celebró el 16 de diciembre la fiesta infantil de Navidad para hijos de colegiados

## Programa social





# Proyectos de acción social desarrollados en el periodo 2018/2019

— 1 —

Diversas Iniciativas de cooperación con instituciones, organismos no gubernamentales, empresas privadas u otras

## Colaboración con ONGS farmacéuticas

**Farmamundi:** protocolo de emergencias ante catástrofes. Acciones solidarias

**Farmacéuticos sin fronteras de España:** proyecto boticarios y el proyecto más saludable.

**Cruz Roja Española,** facilitar la importante labor que esta organización desarrolla con los colectivos más vulnerables, gracias a los ingresos del sorteo de oro de cruz roja, a través de la venta de boletos en el propio colegio y en oficinas de farmacia de la comunidad de madrid.





— 2 —

## Proyectos de Atención a pacientes afectados por Enfermedades Neurológicas

### **Campaña de fisioterapia para personas afectadas por enfermedades neurológicas y esclerosis múltiple sin recursos económicos ("Todos juntos en fisioterapia con las enfermedades neurológicas")**

En Colaboración con la Fundación Privada Esclerosis Múltiple Madrid, la Fundación Real Madrid, SANITAS y la Universidad Europea de Madrid.

— 3 —

## Implicación de los empleados

### **Campaña un euro para el Comedor Social Maria Inmaculada**

Los empleados donan parte de su nómina a la compra de productos de aseo, alimentos y medicamentos para esta organización religiosa.

### **Campañas de donación de sangre**

Colaboración en campañas de donación de sangre, instalando unidades móviles en la C/ Santa Engracia, 31.

### ***-FORMA PARTE DE LA UNIDAD DE HÉROES-***





## — 4 —

### Iniciativas COFM

#### DERMOCOFORM

La organización de la jornada donó el 5 por ciento de las inscripciones y patrocinios al programa impulsado por el investigador español doctor Oriol Mitjà en su lucha para erradicar la enfermedad de pian para eliminar esta patología de la piel.

#### TORNEO DE GOLF

El 19 de junio en el Real Club de Golf La Herrería se celebró, III Edición del Torneo de Golf Solidario que organiza el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

El motivo no es otro que ayudar a los colectivos más vulnerables (personas en situación económica precaria, mujeres sometidas a violencia doméstica, madres solas, jóvenes y con rentas bajas, personas ligadas al cuidado de dependientes, habitantes de barrios marginales y zonas rurales deprimidas y niños de familias pobres o desestructuradas) desde las farmacias. ¿Cómo? Gracias al proyecto “Más Saludable” de Farmacéuticos Sin Fronteras España, al que irá dirigida la recaudación del evento y que tiene como objetivo la promoción de la salud en las áreas de **nutrición, hábitos saludables, uso racional del medicamento y orientación sociosanitaria** a través de las boticas madrileñas.



## TORNEO DE PADEL

El Torneo Solidario de Pádel del COFM recauda 4.000 euros para Farmamundi

Solidaridad, técnica y diversión llenaron la Ciudad de la Raqueta de Madrid el sábado 19 de octubre en un evento que reunió a más de 80 participantes dispuestos a darlo todo en la pista por una buena causa: recaudar fondos para el proyecto de Farmamundi, gracias al cual pueden actuar en las crisis que se producen, de manera independiente, garantizando y facilitando atención sanitaria y alimentaria, de cobijo e higiene a personas víctimas de crisis humanitarias o desastres naturales.

En esta primera edición del bautizado I Torneo Solidario de Pádel se logró reunir 4.000 euros, cheque cuya entrega se hizo oficial durante la recogida de premios a los ganadores del torneo por parte del vicepresidente del COFM, Manuel Martínez del Peral, a Carmen Mijimolle y Sara Valverde, vocal nacional de ortopedia y delegada en Madrid y secretaria general de Farmamundi, respectivamente.

Durante toda la jornada, se celebraron los diferentes partidos a 15 puntos en categoría femenina, masculina y mixta y, en esta primera ocasión, contamos con la presencia de dos campeones del pádel silla, Rubén Castilla y Víctor Carretón, que hicieron alarde de su gran técnica en esta modalidad en un partido inclusivo con parejas de pie.





— 5 —

## INFARMA Solidario



### INFARMA Madrid 2018

**Concierto Benéfico a favor del Proyecto:** Intervención para la atención sanitaria de emergencia a la población sur sudanesa refugiada y solicitante de asilo en el distrito de Adjumani (Uganda).

ONG: Farmamundi

Al menos 3.000 personas refugiadas accedieron a medicamentos esenciales.

Se priorizo a mujeres lactantes, mujeres embarazadas y niñas y niños menores de cinco años.

TOTAL, RECAUDADO: 45.000 euros

Laboratorios: 31.800 €

Venta de entradas: 12.000 €

Teatro Barceló: 2.000 €





## INFARMA Barcelona 2019

### Responsabilidad Social Corporativa



Presente en RSC del COFM

#### Iniciativa solidaria

#### Campaña de fisioterapia para personas afectadas por enfermedades neurológicas y Esclerosis Múltiple sin recursos económicos

La campaña de fisioterapia para personas afectadas por enfermedades neurológicas y esclerosis múltiple sin recursos económicos nació en el año 2016 a iniciativa del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid con la colaboración de SENECLA, LA FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE LA FUNDACIÓN REAL MADRID (en adelante FREAL) y LA FUNDACIÓN MADRID CONTRA LA ESCLEROSIS MÚLTIPLE (en adelante FEMM). Esta colaboración se renueva y encuentra su origen en la que desde 2013 está manteniendo la Corporación Farmacéutica con la Fundación Real Madrid, la Universidad Europea y Senecla, si bien en el contexto de las denominadas "enfermedades raras".

#### Objetivo:

El objetivo principal de esta campaña es llegar al mayor número de personas afectadas por esclerosis múltiple y otras enfermedades neurológicas, residentes en la Comunidad de Madrid con dificultades económicas, apoyando con ello y reforzando la estrategia emprendida por la FEMM para el acompañamiento y asistencia sanitaria de tales personas, con el objetivo de potenciar su bienestar y su calidad de vida. En su momento permite promover el bienestar físico de estos pacientes y mejorar su sintomatología y sus capacidades funcionales.

#### Resultados:

Pacientes beneficiarios en las tres primeras ediciones:



#### Destinatarios:

Personas que padecen Esclerosis Múltiple o alguna otra enfermedad neurológica que genere dificultades económicas o sociales de beneficiarias de tratamiento fisioterapéutico, cuyos recursos económicos no les permitan acceder a dicho tratamiento.

#### Promotores:





# Cultura y ocio

Caben destacar: Visitas a exposiciones temporales de la ciudad de Madrid, Almuerzos-tertulias, Rondas por Madrid, Cursos, etc.

## Actividades culturales

### ACTIVIDADES CULTURALES 2018-2019

Historia de la Ética

Magnicidios que cambiaron la historia

El Madrid cortesano de los Austrias menores (Siglo XVII). Historia de Madrid

Historia de España

Principales revoluciones de la historia a través del cine

Madrid ciudad de museos. Exposiciones temporales en Madrid

Las colecciones artísticas de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando

Grandes maestros y escuelas pictóricas en el Museo del Prado

Grandes libros: del Renacimiento a las revoluciones industriales

Durante el curso 2019-2020 se realizaron 15 cursos con temáticas variadas englobadas en cuatro grandes áreas: Filosofía, Historia, Literatura y Arte, que sumaron 300 horas de formación cultural. Dichas actividades contaron con 449 inscripciones.



# Compromisos adquiridos

EXCELENCIA, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN





# Medio ambiente





## Política ambiental

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

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

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

A través de los siguientes mecanismos:

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



# Desempeño ambiental

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

El impacto del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid es muy bajo, y no existen riesgos de emisiones atmosféricas directas significativas ni de vertidos peligrosos en su actividad. Los únicos vertidos generados son las aguas residuales domésticas.

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

Aspectos ambientales directos: Condiciones normales y anormales
Aspectos
Consumo de agua
Consumo de energía
Consumo de agua purificada
Consumo de papel
Consumo de reactivos de laboratorio
Generación residuos urbanos o asimilables a urbanos
Generación de pilas salinas y botón



---

Generación de residuos de equipos eléctricos y electrónicos (RAE)

---

Generación de residuos peligrosos: envases de plástico contaminado

---

Generación de residuos peligrosos: envases de vidrio contaminado

---

Generación de residuos peligrosos: fungibles informáticos

---

Generación de residuos peligrosos: fluorescentes

---

Generación de residuos peligrosos: tóner

---

Generación de residuos de plásticos no contaminados Actv.Lb

---

Generación de residuos papel

---

Generación de residuos de cartón

---

Vertido de aguas de laboratorio

---

Vertidos de aguas residuales

---

Vertidos de orina de laboratorio

---

Residuo de papel de la limpieza anual de los despachos para su destrucción

---



**Aspectos ambientales directos:  
Condiciones normales y anormales: Condiciones potenciales**

Aspectos

Generación de vertidos por inundación

Emisiones atmosféricas de freones

Generación de residuos de extinción de incendios

Generación vertidos de extinción incendios

Generación vertidos de lejía

**Aspectos ambientales indirectos**

Aspectos

Consumo combustible

Emisiones de gases de efecto invernadero

Generación de residuos peligrosos por accidente de vehículo del gestor de residuos

Generación de residuos por accidente de vehículo



## Los aspectos significativos

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

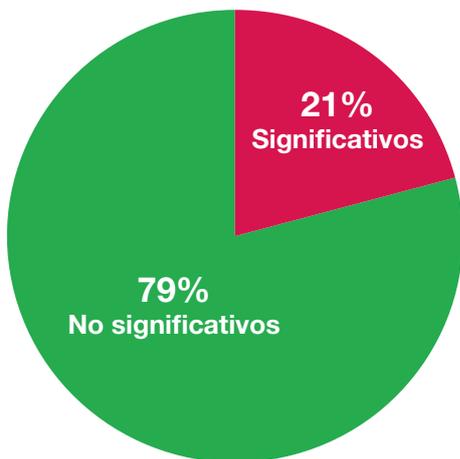
A continuación, presentamos los resultados obtenidos en 2018/2019 para los principales aspectos ambientales aplicados al COFM.

Aspectos ambientales directos		
No significativos		Significativos
Consumo de agua	Generación de tóner	Consumo de papel
Consumo de agua purificada	Generación de tubos fluorescentes	Emisiones
Consumo de energía eléctrica	Generación de vidrio	Generación de plásticos
Consumo de reactivos de laboratorio	Generación de vidrios contaminados	Generación de plásticos contaminados
Generación de plástico de laboratorio	Generación restos de papel	Generación de residuos RSU
Generación de RAES	Residuo de papel - retirada anual	
Generación de residuo de pilas	Vertidos	
Generación de residuos	Vertidos de aguas de laboratorio	
Generación de residuos	Vertidos de orina	
Generación de residuos		

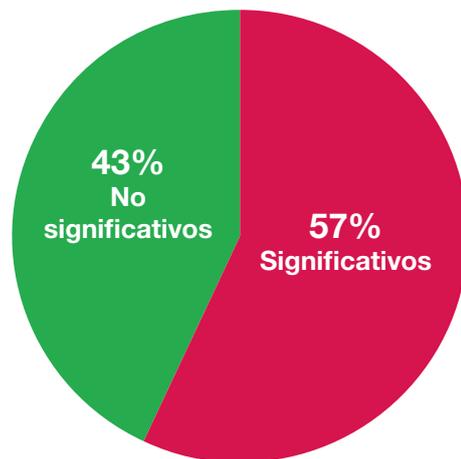


Aspectos ambientales indirectos	
No significativos	Significativos
Derrame de productos de limpieza	Consumo de productos peligrosos
Emisión de vehículos de transporte	Generación de residuos
Generación de residuos no peligrosos derivado de protección contra incendios	Generación de residuos de productos de limpieza
	Vertido de aguas de limpieza

**AA. DIRECTOS**  
(condiciones normales y anormales)



**AA. INDIRECTOS**  
(condiciones normales y anormales)





## Gestión de residuos

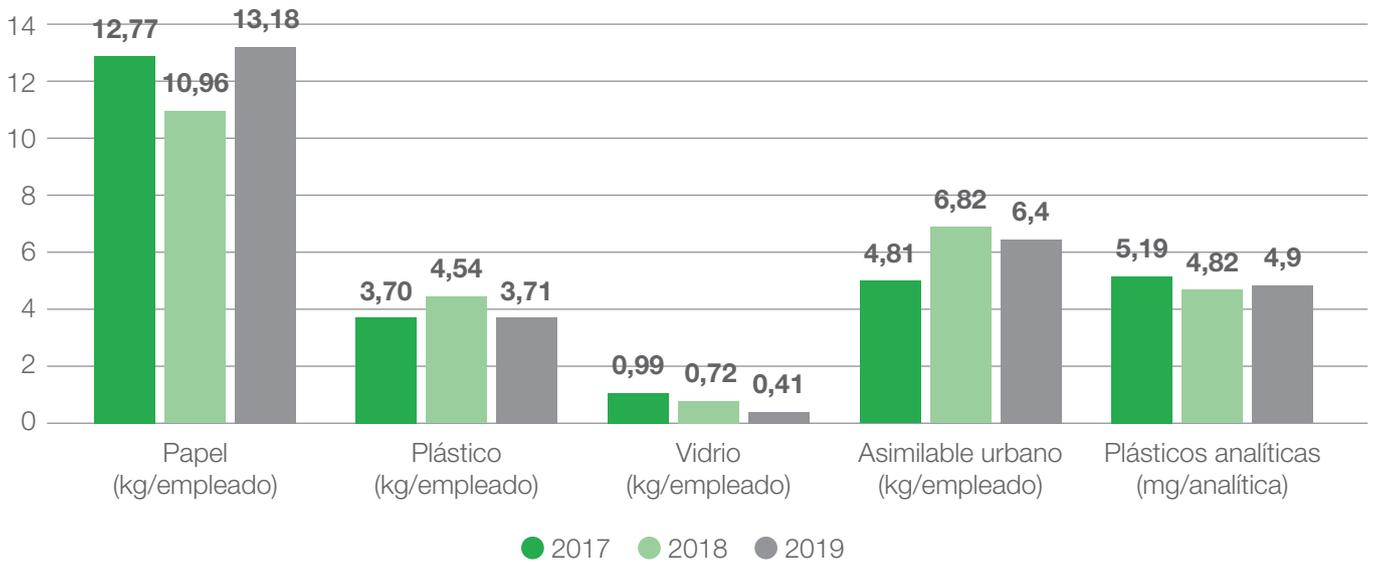
GESTIÓN DE RESIDUOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>RESIDUOS URBANOS PARA RECICLADO (KG)</b>										
Papel	700	485	690	755	970	1090	900	1060	900	1120
Recogidas puntuales de papel	SDD	SDD	812	0	0	0	880	0	720	540
Cartón	505	380	425	348	271	280	210	240	210	195
Residuos orgánicos	1006	1129	1159	1128	843,5	533	789	399	580	544
Plástico no contaminado	871,5	761,0	750,0	660,0	498,0	244,5	483,5	307,0	386,0	315,5
Vidrio no contaminado	223,50	116	119	127.5	122	62	57	82	61	35
Plásticos provenientes de laboratorio	1763,98	940,59	577,89	411,38	605.9	549,31	513,68	513,00	488,12	545,00



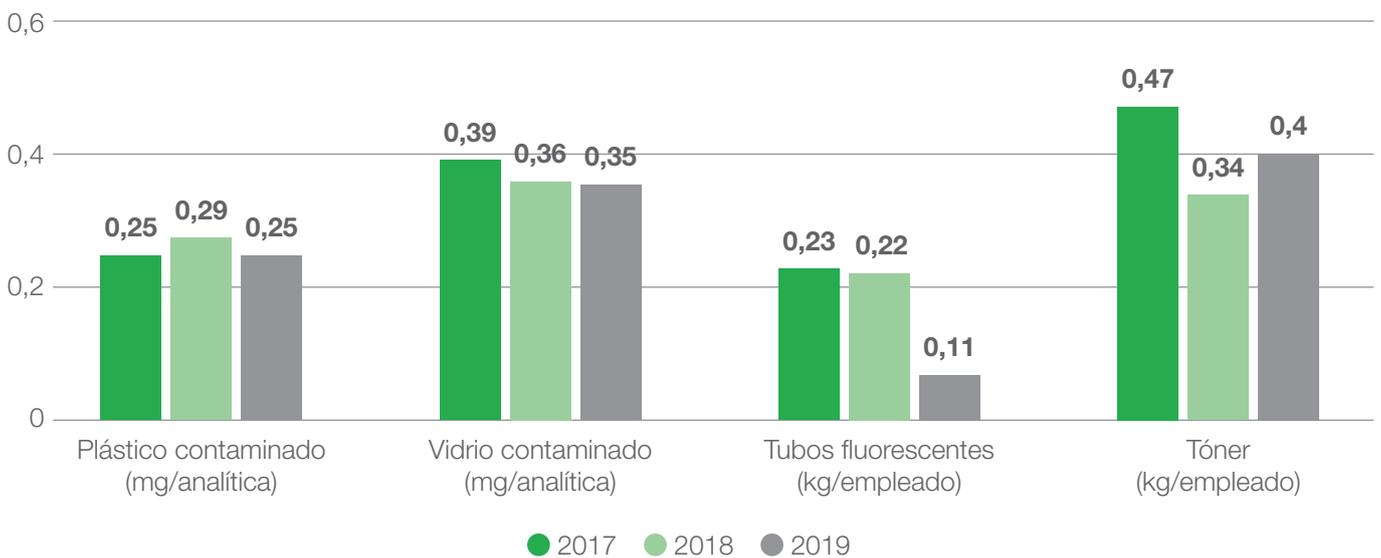
GESTIÓN DE RESIDUOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>RESIDUOS PELIGROSOS (KG)</b>										
Fungibles informáticos (tóner, cartuchos tinta)	Sd	Sd	65,0	53,0	19,0	11,0	8,0	19,5	29,0	34,0
Tubos fluorescentes	12,0	15,0	10,0	27,0	17,0	22,0	36,0	43,0	18,5	9,6
Pilas alcalinas y botón	11	15	11	28	16	1	10	0	8	7
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
Envases de vidrio contaminado	78,0	89,0	51,0	64,0	45,0	66,0	45,0	71,5	72,0	78,0
Envases de plástico contaminado	29,0	37,0	22,0	26,0	15,0	23,0	17,0	23,5	29,0	29,5
Aguas de laboratorio	21,0	17,0	8,0	13,0	12,0	10,0	9,0	13,0	9,5	14,5



### Gráficos de control de residuos no peligrosos (datos relativos)



### Gráficos de control de residuos peligrosos (datos relativos)





## Emisiones a la atmósfera

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

## Consumo de recursos

GESTIÓN DE CONSUMOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>CONSUMO MATERIAS PRIMAS</b>										
Papel (kg)	12670	6631	4558,4	6728	2069,03	3553,73	3462,5	3487,5	3112,5	3312,5
Reactivos químicos (l)	13,20	15,10	20,40	15,63	25,1	29	27,1	28,0	20,8	38,1
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>										
Consumo directo de electricidad (kwh)	389792	372354	377599	361464	326750	265655	250573	244529	238206	228591
<b>CONSUMO DE AGUA</b>										
Agua (m³)	1123	2008,83	2008,76	1164	1134	1506	756	985	1078	1251
Agua purificada (l)	1620	1200	1020	940	767	690	540	560	648	639

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



## Generación de vertidos

VERTIDOS AL AGUA (L)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Vertidos de aguas residuales	1123	2008,83	2008,76	1164	1134	1506	756	985	1078	1251
Vertidos de orina del laboratorio	3814,25	1014,80	731,20	493,70	775,3	928,9	906,6	901,3	873,0	934,2

## Situaciones anormales o de emergencia

Las instalaciones del COFM cuentan con planes de emergencia propios y todo el personal tiene la información y formación suficientes para responder ante situaciones de emergencia medioambiental o con repercusiones medioambientales.

No se han producido emergencias ambientales en 2018-2019.



# Formación y sensibilización ambiental

## Campañas de sensibilización ambiental

**CONTENEDORES DE RESIDUOS**  
**MATERIAL QUE DEPOSITAR Y QUE NO DEPOSITAR**

Color	Residuos a depositar
AZUL	Papel y cartón Periódicos, revistas, cómics, cartonajes, embalajes de papel o cartón, libretas, folietos, sobres, folios, publicidad Papeles sucios (papel higiénico, rollo de cocina, servilletas), papel calco, papel plastificado...
AMARILLO	Plásticos, latas y bricks Envases metálicos (latas de cerveza, refrescos, conservas, aerosoles, desodorantes, bandejas de aluminio, tapaderas, chapas; envases de plástico (de zumos, de leche, de champú, detergentes, productos lácteos; cajas de poli estireno o corcho blanco; bolsas de aluminio (alimentos infantiles, sopas, cafés...)); bandejas de productos de carnicería, charcutería, frutería...etc. Juguetes de plástico, peines y cepillos, bolígrafos...
VERDE	Vidrio Botellas, botes, tarros y frascos de vidrio Vidrios de ventanas, lunas de automóviles, espejos, bombillas, lozas y porcelanas
NARANJA O GRIS	Materia orgánica y otros Residuos que no se depositan en los demás contenedores, materia orgánica procedente de restos de comida como frutas, carnes, legumbres, frutos secos, pastas, embutidos, cáscaras de huevo, pescados, hojas, posos de café...
AMARILLO (Específico)	Pilas y baterías.



# Actuaciones y objetivos de mejora

## ¿Qué haremos?

- Conseguir que el 100% de la plantilla conozca las ventajas y beneficios que le aportará dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Aprender a integrar los ODS con la estrategia del COFM.
- Disminuir en un 5% el consumo de plástico de un solo uso.
- Reducir el consumo de agua en un 3% respecto a 2019
- Reducir el consumo de papel en un 3% respecto a 2019