



20/21
memoria RSC

contenido

04 Presentación

- 06 Carta del presidente
- 08 Alcance de la memoria

11 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

27 El sistema de Gestión del COFM

- 28 Misión, visión y valores
- 30 Mapa de Procesos
- 32 Política de RSC
- 33 Comité de RSC en el COFM
- 34 Ética y transparencia
- 34 Código ético y de Conducta del COFM
- 36 Código de Conducta en RSC
- 38 Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible
- 40 Plan estratégico 2019/2022
- 44 Objetivos de calidad y medio ambiente
- 49 Plan de comunicación y sensibilización

51 Grupos de interés

- 52 Identificación de los grupos de interés
- 54 Diálogo permanente e institucionalizado con los grupos de interés
- 55 Asuntos relevantes para nuestros grupos de interés
- 58 Compromiso con los grupos de interés
- 66 Comunicación con los grupos de interés

71 Empleados

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

83 Acción social

- 84 Responsabilidad sobre nuestras actuaciones
 - 86 El COFM trabaja en favor del PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas
 - 87 Condiciones para desarrollar las líneas de acción
 - 88 Áreas de intervención
 - 89 Día del Colegiado
 - 89 Fiesta infantil del COFM
 - 89 Programa social
 - 90 Proyectos de acción social desarrollados en el periodo 2020/2021
 - 97 Cultura y ocio
 - 98 Compromisos adquiridos
-

101 Medio Ambiente

- 102 Política ambiental
 - 103 Desempeño ambiental
 - 105 Gestión de residuos
 - 107 Emisiones a la atmósfera
 - 107 Consumo de recursos
 - 108 Generación de vertidos
 - 112 Actuaciones y objetivos de mejora
-





presentación

D. Manuel Martínez del Peral
Presidente



carta del presidente

Este año se presenta la séptima 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 2020/2021.

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.

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid apoya los diez principios del Pacto Mundial con respecto a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Con esta comunicación, expresamos

nuestra intención de promover esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos a hacer que el Pacto Mundial y sus principios formen parte de la estrategia, la cultura y las operaciones diarias de nuestra organización, y a participar en proyectos de colaboración que promuevan los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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.



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 2020 y 2021 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

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

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid

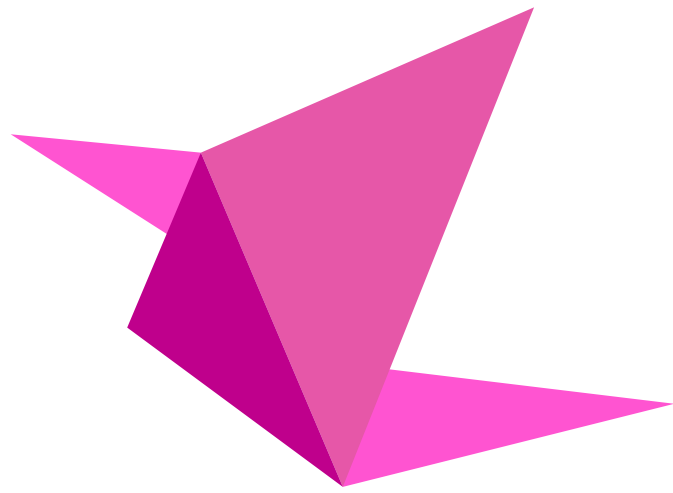
📍 Gerencia de Calidad y Actividades Técnico-Profesionales
C/ Santa Engracia, 31- 28010 Madrid

☎ 91 406 84 80

✉ pilar.riaza@e.cofm.es







perfil de la organización

Naturaleza de la organización

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

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

Perfil de la Organización

Colegiados

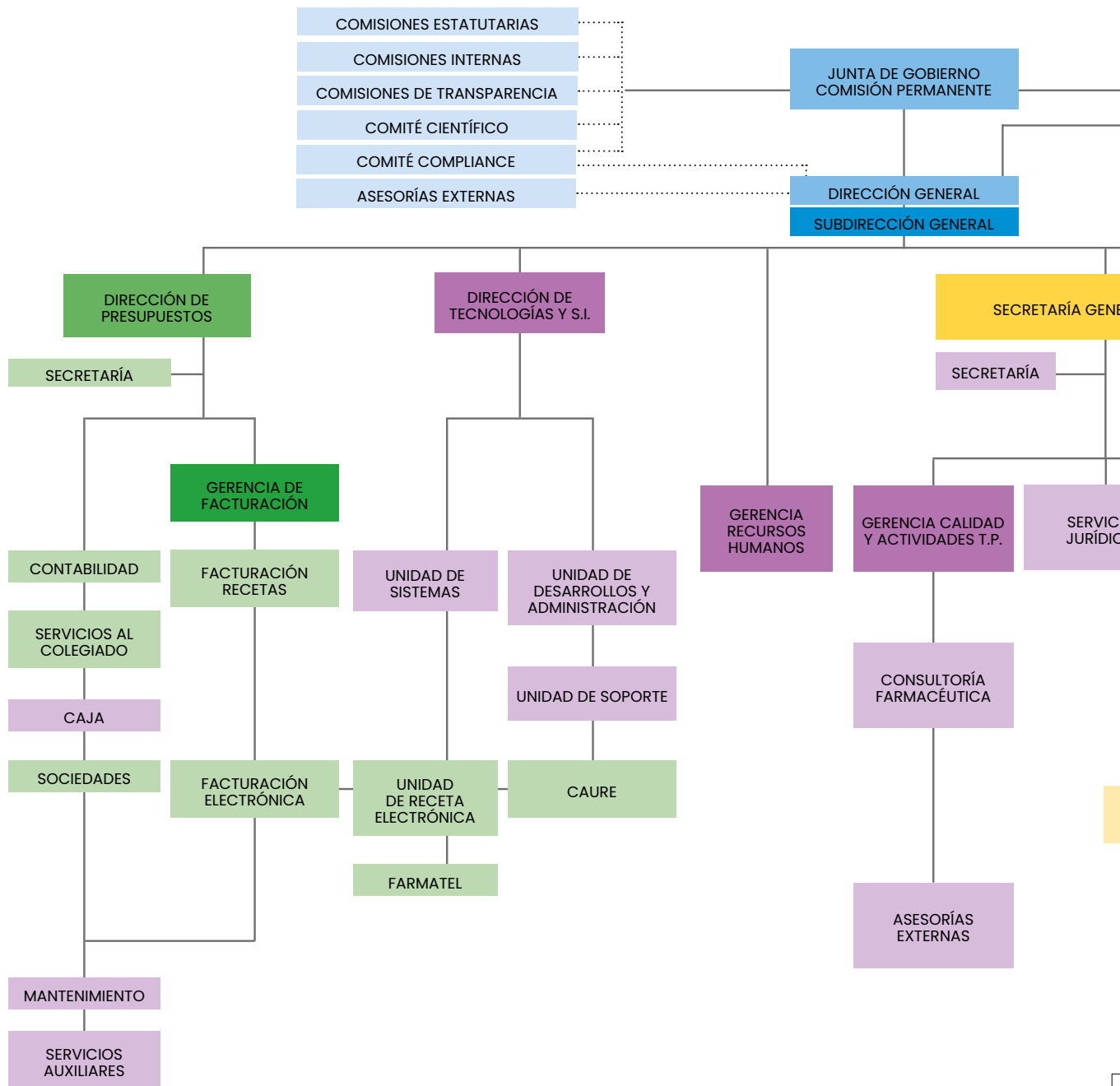
Año	Colegiados	Oficinas de farmacia
2016	12321	2852
2017	12692	2861
2018	12.951	2.871
2019	13.219	2.880
2020	13487	2901
2021	13638	2914

Distribución de colegiados por sexo			
Año	Total, Colegiados	Hombres	Mujeres
2016	12321	2876 (23%)	8769 (77%)
2017	12692	2968 (23%)	9724 (77%)
2018	12.951	3.057 (24%)	9.894 (76%)
2019	13.219	3.119 (24%)	10.100 (76%)
2020	13487	3195 (24%)	10292 (76%)
2021	13638	3238 (24%)	10400 (76%)

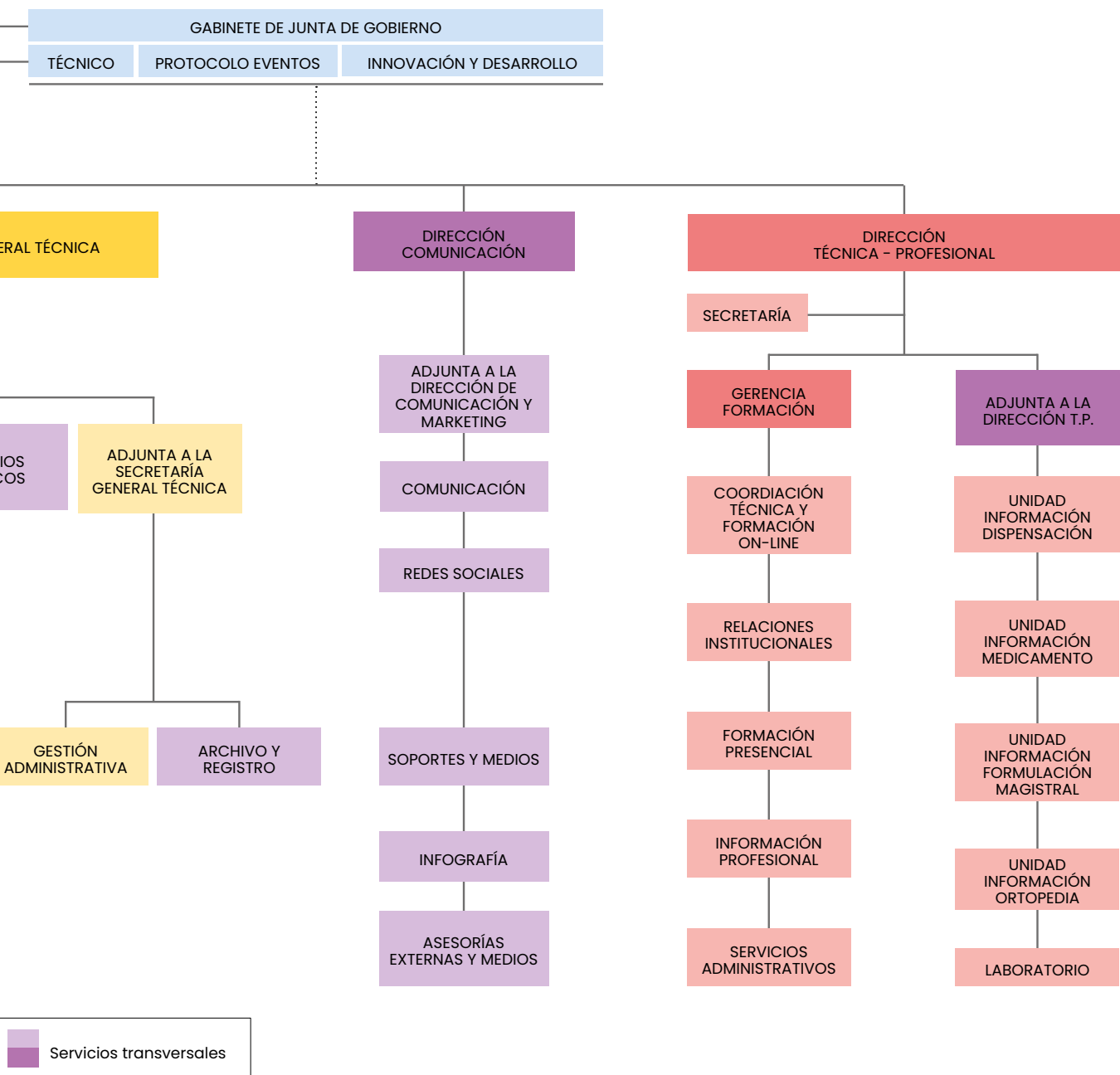
Distribución de Colegiados por grupos de edad				
Edad	2018	2019	2020	2021
Menores de 35 años	2.853	2.906	2987	3032
Entre 35 y 44 años	2.673	2.583	2511	2411
Entre 45 y 54 años	3.245	3.355	3436	3472
Entre 55 y 64 años	1.914	2.030	2062	2153
Entre 65 y 69 años	529	546	630	688
Mayores de 70 años	1.737	1.799	1861	1882

Estructura organizativa

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



Perfil de la Organización



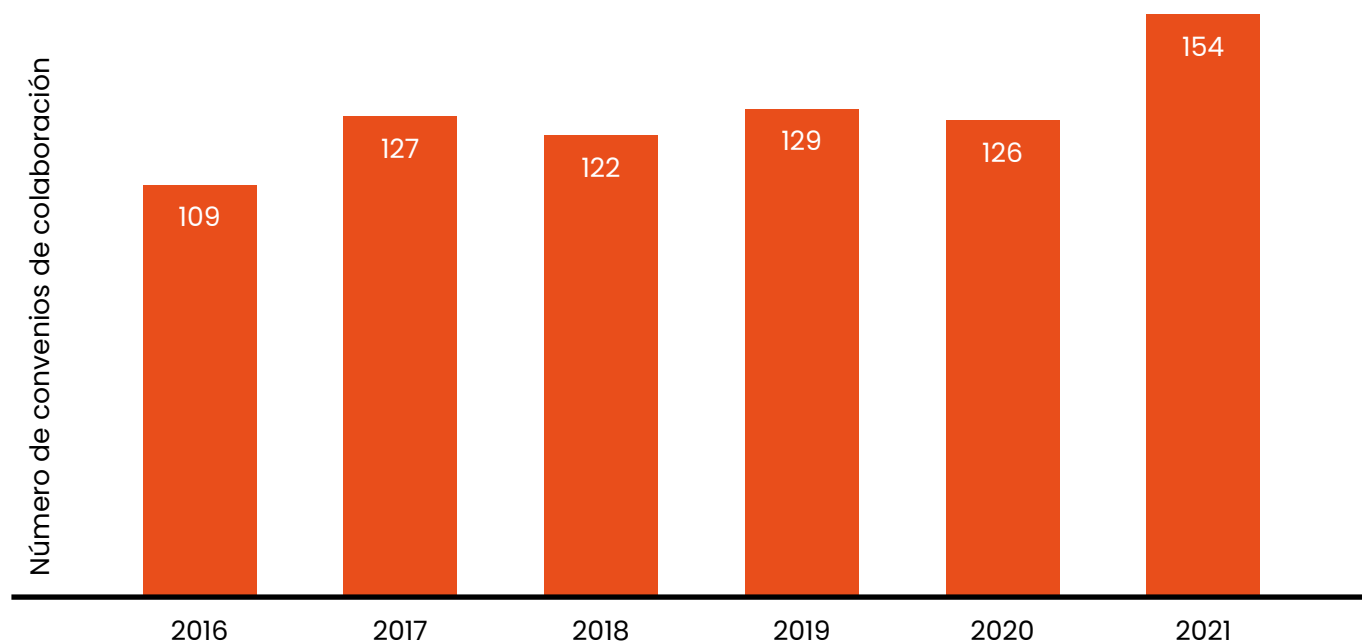
Pertenencia a asociaciones

El Colegio pertenece a las siguientes asociaciones:



Participación y colaboración con instituciones

Colaboración con entidades



Principales magnitudes económicas

En las Memorias Anuales COFM 2020 y 2021 se detalla la información económica, si bien a continuación incluimos los datos más relevantes:

Principales Indicadores Económicos

2020

Liquidación de presupuestos	Presupuestado	Realizado
Venta e ingresos	16.192.609,20	16.317
Existencias finales		
Compras y gastos		
Existencias iniciales	-16.172.507,53	
Diferencias (Superávit)	20.101,67	341.159,10
Desglose superávit del ejercicio		
Ingresos-gastos		341.159,10
Variación de existencias		-23.181,95
		317.977,15

2021

Liquidación de presupuestos	Presupuestado	Realizado
Venta e ingresos	16.553.675,99	16.554
Existencias finales		
Compras y gastos		
Existencias iniciales	-16.388.617,15	
Diferencias (Superávit)	165.058,84	165.058,84
Desglose superávit del ejercicio		
Ingresos-gastos		165.058,84
Variación de existencias		30.982,24
		196.041,08

Liquidación de los presupuestos y resultados del ejercicio

2020

EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2020 ha continuado con las mismas políticas que los ejercicios anteriores. Al final de este, se ha producido una desviación de gastos del -1.22%, la desviación en ingresos ha sido del 0.77%. Finalmente, el superávit obtenido en el año 2020 ha sido de 317.977,15 euros.

2021

EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2021 se ha continuado con las mismas políticas que los ejercicios anteriores. Al final de este, se ha producido una desviación de gastos del 0,54%, la desviación en ingresos ha sido del 1,39%. Finalmente, el superávit obtenido en el año 2021 ha sido de 165.058,84 euros.

Situación financiera y patrimonial

2020

Fondo de maniobra

El superávit obtenido y la política económica de la empresa sitúan al Capital Corriente en la cifra de 9.738.776 euros.

La gestión financiera llevada a cabo durante 2020 ha conseguido, un año más, sobrellevar los inconvenientes acontecidos y mantener una estructura económica y financiera saneada y solvente.

2021

El superávit obtenido y la política económica de la empresa sitúan al Capital Corriente en la cifra de 4.575.884,31 euros.

La gestión financiera llevada a cabo durante 2021 ha conseguido, un año más, sobrellevar los inconvenientes acontecidos y mantener una estructura económica y financiera saneada y solvente.

Perfil de la Organización







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

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
- 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

SERVICIOS

NO INCLUIDOS EN LA CUOTA DE COLEGIACIÓN

ACTIVIDADES CULTURALES
Cursos, viajes e iniciativas para colegiados, familiares y amigos.
91 406 84 24 • actividades.culturales@cofm.es

ANÁLISIS DE AGUAS Y DE DROGAS
Análisis de aguas y de drogas de abuso.
91 406 84 05 • analisis@cofm.es

CARTERA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE FARMACIA
Formación y soporte a las oficinas de farmacia.
91 406 84 36 • farmacia@cofm.es

DDD
Servicio de desinfección, desinsectación y desratización.
91 406 83 70 / 84 15 • consultoria.farmacautica@cofm.es

FACTURACIÓN DE RECETAS
Gestión de las liquidaciones mensuales de recetas dispensadas en las oficinas de farmacia.
91 406 84 13 • contabilidad.caj@cofm.es

FORMACIÓN
Actividades formativas que incluyen másteres, cursos y conferencias con precios especiales para los colegiados.
• Presenciales
• Online, a través de la plataforma del COFM o de Agora Santiago (www.agorasantiago.com)
91 406 84 36 • formacion@cofm.es

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS
91 406 83 70 / 84 15 • consultoria.farmacautica@cofm.es

VENTA DE IMPRESOS Y PUBLICACIONES
Venta de diferentes publicaciones e impresos necesarios para el desarrollo de la actividad profesional: certificados médicos, libro notario, libro de estupeficientes, catálogo de especialidades, Formulario Nacional...
91 406 84 19 / 35 • contabilidad.caj@cofm.es

VENTA DE MATERIAL DE OFICINA
Venta de artículos de oficina con condiciones especiales para los colegiados.
91 406 84 13 • contabilidad@cofm.es

VERIFICACIÓN Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA
Verificación y calibración de instrumentos de pesaje no automáticos y termómetros.
91 406 83 70 / 84 15 • consultoria.farmacautica@cofm.es

91 406 83 99 / 84 00 • cofm@cofm.es

A través de la página web del COFM puedes acceder a una amplia información y diversificar el ejercicio profesional, así como a realizar varias gestiones con el Colegio.

La Junta de Gobierno está a tu disposición para consultarte o comentarte que temas realizar y web. Tenéis información detallada sobre la forma de contacto de sus miembros.

¿Qué te ofrece el COFM?





**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.

El sistema de Gestión del COFM

Visión

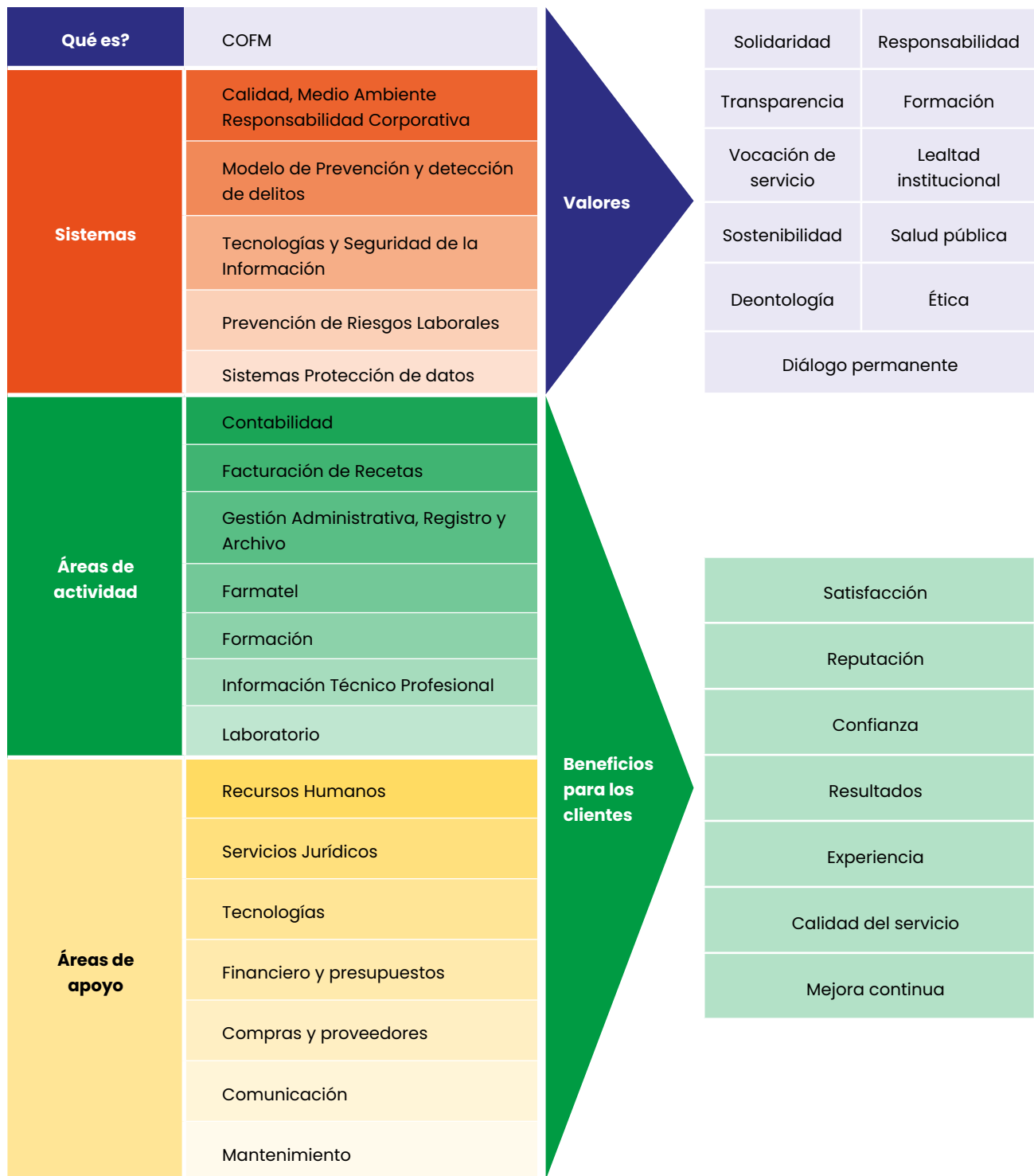
El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid aspira a ser la corporación líder en el ámbito de la Comunidad de Madrid que autorregula y desarrolla la profesión, garantizando la prestación de servicios farmacéuticos de calidad; actuando como una organización:

- 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.

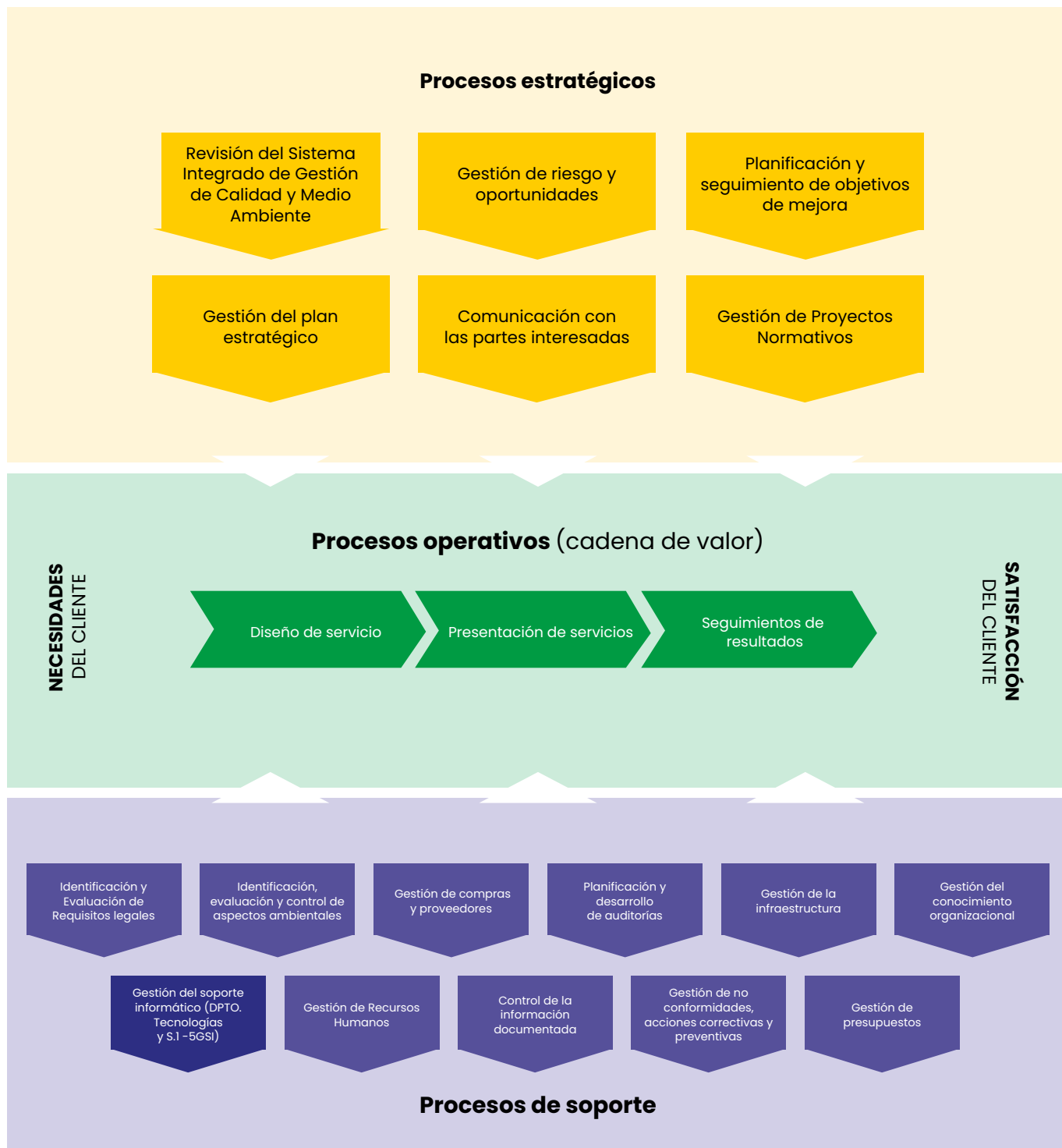
Valores

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

Mapa de Procesos



El sistema de Gestión del COFM



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 que 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

El sistema de Gestión del COFM

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 DEONTOLÓGICO

Aprobado en la Asamblea ordinaria del día 30 de marzo de 2004,
Aprobado, conforme al artículo 55, apdo. a) de los estatutos COFM,
el 30 de marzo de 2004.



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

El sistema de Gestión del COFM

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

Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible

Contribución del COFM a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Premisas de partida

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se aprobaron, por parte de 193 países, en el marco de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible celebrada en la sede de la ONU en Nueva York entre el 25 y el 27 de septiembre de 2015.

Un total de 17 objetivos y 169 metas componen esta nueva guía del desarrollo global hasta 2030. El acuerdo no se limita únicamente a los países en desarrollo, sino que pretende involucrar también a los Estados desarrollados.

Desde el pasado año, el Colegio Oficial de Farmacéuticos está trabajando para contribuir, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestro objetivo principal es traducir el contexto de los ODS al COFM, introduciendo cambios transformadores desde nuestra estrategia (plan estratégico 2019/2022).

Por lo tanto, el COFM se orientará a conseguir los siguientes resultados:

- Poner en valor su actual contribución a los ODS
- Mejorar la actual implicación con los ODS y su impacto.
- Priorizar los ODS sobre los que actuar e informar sobre ellos, establecer objetivos relacionados y medir e informar sobre el progreso.
- Mejorar la imagen externa del COFM convirtiéndose en una organización que apuesta por la sostenibilidad.
- Ser un Colegio referente y ejemplo de buena práctica en materia sostenibilidad, que sienta las bases para enfocar el despliegue de los ODS en otras organizaciones.
- Poner en marcha nuevas acciones de Responsabilidad Social.

El sistema de Gestión del COFM

Metodología de trabajo

Para alinear la estrategia de la empresa conforme al marco de la Agenda 2030 nos hemos basado en la metodología SGD Compass, la referencia a escala internacional promovida por el Pacto Mundial de Naciones Unidas para potenciar la acción empresarial en ODS. (Un Global . SGD Compass. La guía para la acción empresarial en los ODS 2016).

5 pasos

Para ayudar a las empresas a maximizar su contribución a los ODS



GESTIÓN DE LOS ODS EN NUESTRA ORGANIZACIÓN

1. Contexto

- Análisis interno: Visión interna de la organización
- Análisis externo: Evaluación del contexto de la organización
- Diagnóstico de las capacidades con las que cuenta el COFM (políticas, procesos, sistemas...)

2. Materialidad: Identificación y valoración de los ODS

3. Diseño del plan de sostenibilidad

4. Medición-Cuadro de Mandos:

elaboración del cuadro de mando con objetivos e indicadores

5. Seguimiento: asignación de responsabilidades, supervisión y control

6. Hoja de ruta: definición de recursos necesarios y calendario

7. Puesta en valor: estrategia de comunicación











Compromiso con los ODS

Para conseguir estos grandes objetivos el COFM trabaja regularmente con un amplio abanico de personas e instituciones y nos hemos adherido al pacto mundial y al compromiso de trabajar en los siguientes ODS: Hambre cero (ODS2), Salud y Bienestar (ODS3), igualdad de género (ODS5), trabajo decente y crecimiento empresarial (ODS8), reducción de desigualdades (ODS10), acción por el clima (ODS13), Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

Plan estratégico 2019/2022

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.

Plan estratégico

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	
COLEGIO-INSTITUCIÓN 	OE1. Colegio transparente y mejora de la imagen corporativa	3. Transparencia y comunicación	GRUPOS DE INTERÉS  Colegiados  Junta de Gobierno  Empleados  Proveedores  Administración Pública  Organización y profesionales del sector  Sociedad
	OE2. Innovación, desarrollo y divulgación del conocimiento	2. Plataforma del conocimiento e innovación	
	OE3. Planes de alianzas estratégicas, sociales y profesionales: Reconocimiento por los grupos de interés	5. Alianzas 7. Avanzar en el Modelo profesional 8. Aportar valor a pacientes, colegiados y otros profesionales del sector	
	OE4. Desarrollo de la recertificación de competencias	8. Aportar valor a pacientes, colegiados y otros profesionales del sector	
COLEGIO-EMPRESA 	OE5. Transformación tecnológica y digital	6. Plan tecnológico y digital	
	OE6. Servicios profesionales del cofm: asignación de recursos y definición de las capacidades del colegio	1. Sostenibilidad 4. Gestión, Organización y Desarrollo Profesional	
COLEGIO-SERVICIOS 	COFMS31		

El sistema de Gestión del COFM

Objetivos estratégicos del Plan estratégico

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

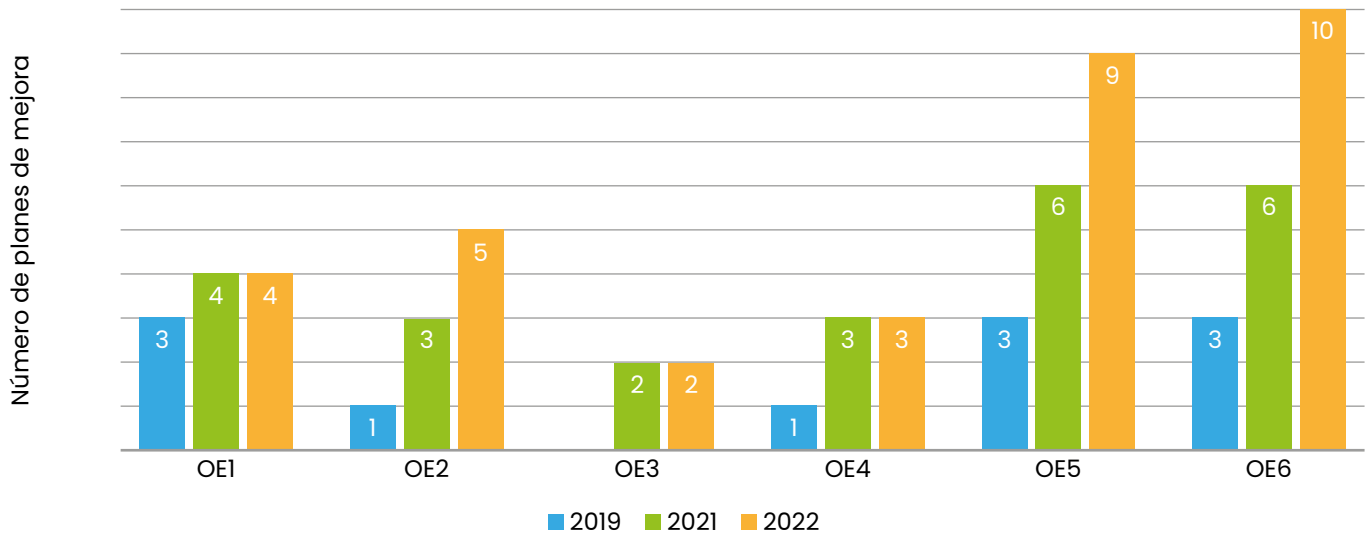
Resultados del Plan estratégico 2019/2022

- El PLAN ESTRATEGICO recoge todas las actividades que el COFM quiere realizar durante el periodo 2019/2022, enmarcadas dentro de los objetivos estratégicos mencionados, con diferentes orígenes:
- La operativa ordinaria: se enmarcan en una mejora continua de los procesos.
- La implantación de los planes de acción incluidos en el Plan Estratégico: suponen retos y cambios de calado y requieren varios ejercicios para su consecución. Son de vital importancia para el desarrollo y la modernización del COFM.
- Es menos subjetivo su valoración pues de cada plan de mejora se definen indicadores de desempeño.
- La combinación de los objetivos estratégicos y actividades relevantes determina el Plan Anual de Trabajo para el ejercicio 2019/2022.

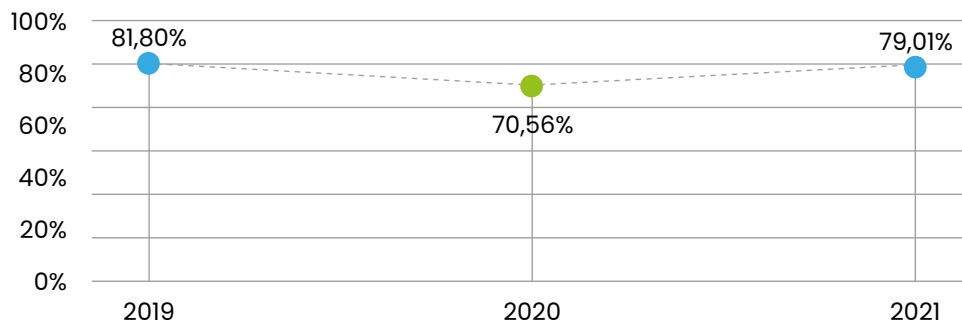
PLAN DE ACCIÓN	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	TOTALES	% CUMPLIMIENTO
2019	3	1	0	1	3	3	11	81,8%
2020	4	3	2	3	6	6	24	70,56%
2021	4	5	2	3	9	10	33	79,01%

El sistema de Gestión del COFM

PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2022



CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO



Objetivos de calidad y medio ambiente

Objetivos 2020

Calidad

OBJQ_01 – CURSOS DE FORMACIÓN

- ▲ Desarrollo de 3 nuevos cursos: “Atención al paciente trasplantado”, “Zoonosis: enfermedades en Auge” y “Vacunación de la gripe en las oficinas de farmacia”.
- ◆ Valor de referencia: 2
- Objetivo conseguido

OBJQ_02 – TELETRABAJO

- ▲ Alcanzar un 100% de personal en teletrabajo (excepto un día a la semana presencial) con respecto a puestos 2019
- ◆ Valor de referencia: 15-20% de manera no continua
- Objetivo conseguido

OBJQ_03 – PORTAL DEL CONOCIMIENTO

- ▲ Alcanzar un mínimo de 5 contenidos /mes dentro del portal del conocimiento
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

OBJQ_04 – SATISFACCIÓN COLEGIADOS

- ▲ Superar una puntuación de 3.5 en el ítem atención al colegiado (telefónica y presencial) en la encuesta de satisfacción del COFM (NUEVA ENCUESTA)
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

OBJQ_05 – DESVIACIÓN DE PRESUPUESTOS

- ▲ Conseguir una desviación positiva del 2% en ingresos respecto a lo presupuestado al finalizar el 2020
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo no alcanzado

OBJQ_06 – SEGUIDORES REDES SOCIALES

- ▲ Aumento del 5% de seguidores en redes sociales con respecto a 2019
- ◆ Valor de referencia: 11.949 SEGUIDORES
- Objetivo conseguido

OBJQ_07 – REDUCCIÓN DE ENVÍOS

- ▲ Disminuir un 5% el número de envíos respecto a 2019
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

Objetivos medioambiente

OBJMA_01 – CONSUMO ELECTRICIDAD

- ▲ Reducir en un 20 % el consumo eléctrico respecto al año anterior
- ◆ Consumo 2019 :2689 KW/empleado – Consumo 2020: 1981 kW/empleado
- Objetivo conseguido. Reducción 26%

OBJMA_02 – CONSUMO DE AGUA

- ▲ Reducir en un 20% en consumo de agua respecto a 2018
- ◆ Consumo 2019: 12.1L/empleadao – Consumo 2020: 9.5 L/empleadao
- Objetivo conseguido. Reducción 22%

OBJMA_03 – CONSUMO DE PAPEL

- ▲ Reducir en un 50% el consumo de papel respecto a 2019
- ◆ Consumo 2019: 47.64 kg/empleadao – Consumo 2020: 21.92 kg/empleadao
- Objetivo conseguido. Reducción 54%

Objetivos 2021

Calidad

OBJQ_01 – BOLETÍN INFOCOVID

- ▲ Aumento del 5% en la consulta de los distintos apartados del boletín
- ◆ Valor de referencia: 20% en el 2020
- Objetivo no alcanzado

OBJQ_02 – SEGUIDORES EN INSTAGRAM

- ▲ Aumento del 5% de seguidores en redes sociales
- ◆ Valor de referencia: 3.743
- Objetivo conseguido

OBJQ_03 – REDUCCIÓN DE ENVÍOS

- ▲ Conseguir una reducción del 5% en el número de envíos
- ◆ Valor de referencia: 90 envíos/mes
- Objetivo conseguido

OBJQ_04 – AUDIENCIA WEB

- ▲ Incremento del 5% audiencia web
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo no alcanzado

OBJQ_05 – ACTUALIZAR LA VIGENCIA DE LOS CONVENIOS

- ▲ Garantizar la actualización de la vigencia de los convenios suscritos por el COFM
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

OBJQ_06 – REDUCIR EL NÚMERO DE LLAMADAS

- ▲ Reducir el número de llamadas entrantes en un 1,5%
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

El sistema de Gestión del COFM

OBJQ_07 – NUEVOS CURSOS

- ▲ Desarrollar dos nuevos cursos
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

OBJQ_08 – DESVIACIÓN EN INGRESOS

- ▲ Conseguir una desviación positiva del 2% en ingresos respecto a lo presupuestado al finalizar el 2021
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo no alcanzado

OBJQ_09 – ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- ▲ Aumentar a 4 el número de encuestas de satisfacción
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo conseguido

OBJQ_10 – ATENCIÓN PRESENCIAL

- ▲ Conseguir que el 70% de los encuestados superen el 4 en la valoración de la atención presencial
- ◆ Valor de referencia: 64%
- Objetivo no alcanzado

OBJQ_11 – NPS

- ▲ Conseguir aumentar el NPS mediante la reducción de detractoras al 20%
- ◆ Valor de referencia: --
- Objetivo no alcanzado

Medioambiente

OBJMA_01 – CONSUMO DE AGUA

- ▲ Reducir en un 5% el consumo de agua por empleado respecto al 2020
- ◆ Consumo 2020: 9,5/empleado
- Objetivo no alcanzado. Se mantienen valores aproximados al 2020

OBJMA_02 – CONSUMO DE PAPEL

- ▲ Reducir en un 2% el consumo de papel respecto a 2020
- ◆ Consumo 2019: 21.92 kg/empleado
- Objetivo conseguido. Reducción 5%

OBJMA_03 – CONSUMO DE LUZ

- ▲ Reducir en un 2% en consumo de electricidad en 2020
- ◆ Consumo 2020: 1984 kW/empleado
- Objetivo no alcanzado. Aumento del 6%

Indicadores

Indicadores del plan estratégico

Año	Objetivos estratégicos	N.º de Planes de acción-Indicador asociado
2020	OE1 COLEGIO TRANSPARENTE Y MEJORA DE LA IMAGEN CORPORATIVA (eje colegio-institución)	4
	OE2 INNOVACION, DESARROLLO Y DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO (eje c colegio-institución)	3
	OE3 PLANES DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS, SOCIALES Y PROFESIONALES: RECONOCIMIENTO POR LOS GRUPOS DE INTERÉS (eje colegio-institución)	2
	OE4 DESARROLLO DE LA RECERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS (eje colegio-institución)	3
	OE5 TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL (eje colegio-empresa)	6
	OE6 SERVICIO PROFESIONALES DEL COFM: ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y DEFINICIÓN DE LAS CAPACIDADES DEL COLEGIO (eje colegio-empresa)	6
2021	OE1 COLEGIO TRANSPARENTE Y MEJORA DE LA IMAGEN CORPORATIVA (eje colegio-institución)	4
	OE2 INNOVACION, DESARROLLO Y DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO (eje c colegio-institución)	5
	OE3 PLANES DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS, SOCIALES Y PROFESIONALES: RECONOCIMIENTO POR LOS GRUPOS DE INTERÉS (eje colegio-institución)	2
	OE4 DESARROLLO DE LA RECERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS (eje colegio-institución)	3
	OE5 TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL (eje colegio-empresa)	10
	OE6 SERVICIO PROFESIONALES DEL COFM: ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y DEFINICIÓN DE LAS CAPACIDADES DEL COLEGIO (eje colegio-empresa)	10

Indicadores del plan estratégico

CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- % Objetivos alcanzados
- N° de comunicaciones remitidas a colegiados
- Control del esfuerzo analítico
- Cantidad de metadona devuelta
- Aumento de colegiados
- Expedientes de colegiación resueltos al mes

- Ratio de colegiados formados
- Disponibilidad de plataforma ÁGORA
- Disponibilidad de plataforma COFM
- Satisfacción de los alumnos
- Satisfacción de los tutores con los alumnos de postgrado
- Reclamaciones por diferencias de facturación
- Índice de eficiencia en consultas telefónicas
- Índice de eficiencia en consultas presenciales
- Tiempo de resolución de reclamaciones
- N° de reclamaciones
- N° de felicitaciones
- Índice medio de respuestas de encuestas
- Mejoras implantadas como consecuencia de las encuestas
- Implantación de acciones correctivas
- Índice de eficacia de auditorías
- Satisfacción del personal
- Cumplimiento del plan de formación del personal
- Incidencias receta electrónica
- Desviación de ingresos respecto del presupuesto
- Desviación de gastos respecto del presupuesto
- Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos
- Incumplimiento de requisitos legales
- Cumplimiento del plan de control operacional ambiental
- Incidencias en la información clave
- Consumo de agua
- Consumo de electricidad
- Consumo de papel
- Consumo de agua purificada
- Consumo de reactivos
- Residuos plásticos de laboratorio
- Vertidos de orina
- Residuos plásticos peligrosos
- Residuos de vidrio peligrosos
- Residuos de soluciones acuosas
- Residuos de pilas
- Residuos de cartuchos de tinta
- Residuo de papel

El sistema de Gestión del COFM

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.







**grupos de
interés**

Identificación de los grupos de interés

Como grupos de interés se consideran:



Grupos de interés

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, 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.

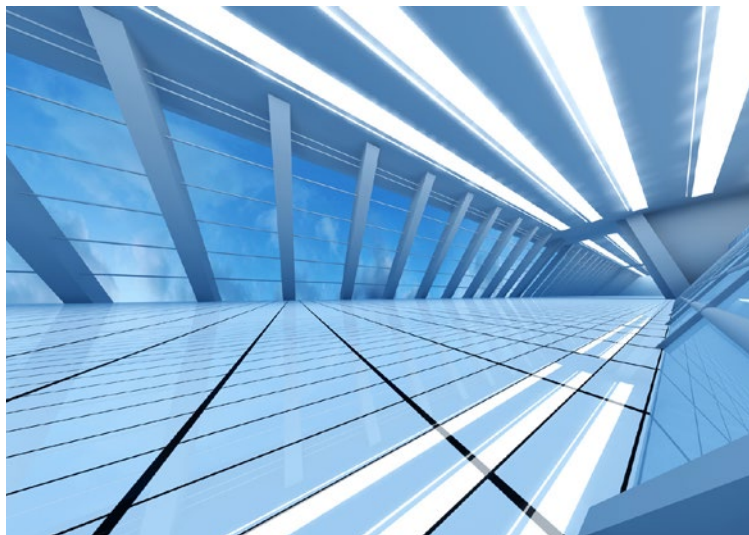
Dicho canal de denuncias es confidencial, anonimizándose la denuncia a través de un gestor externo, en este caso Mazars Auditores, lo que dota al canal de imparcialidad y protección al denunciante.

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
- b. Acceso también disponible en la intranet de COFM,

CANAL DE DENUNCIAS



Compromiso con los grupos de interés

Compromiso con la defensa de los intereses y la calidad.

Nuestros colegiados.

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

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

- Estudio de mercado
- Encuesta de satisfacción de clientes
- Consultas que se plantean a los servicios
- Comunicaciones directas con nuestros clientes (vocalías y personal técnico)
- Servicio de Atención al Cliente
- Comisiones externas
- Asamblea General
- 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, FIATC, GENERALI, HNA, LAZARUS, LIBERTY, MAPFRE, OCASO, PELAYO, PLUS ULTRA, PREVENTIVA, PREVISION MALLORQUINA, RACE, SANITAS, SURNE, SANTA LUCIA, ZURICH, NUEVA MUTUA SANITARIA.GETLIFE.

Encuestas de satisfacción

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, a través de la Gerencia de Calidad y Actividades Técnico-Profesionales recoge de manera periódica la opinión sobre la satisfacción de los colegiados acerca del funcionamiento de la organización.

Para ello, se realizan encuestas periódicas enviadas a la totalidad de los colegiados mediante comunicados vía email, lo que permite la realización de la encuesta de manera online y aumentar así la ratio de colegiados participantes.

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

VENTAJAS PARA EL COLEGIADO

El programa de descuentos y condiciones exclusivas del COFM en 2020 tuvo 5.680 usuarios activos, que ahorraron 35.338,81 euros.

El programa de descuentos y condiciones exclusivas del COFM en 2021 tuvo 6.009 usuarios activos, que ahorraron un total de 42.671,19 euros.

Encuestas a colegiados

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, a través de la Gerencia de Calidad y Actividades Técnico-Profesionales ha querido recoger la opinión sobre la satisfacción de los colegiados acerca del funcionamiento de la organización.

Grupos de interés

Para ello, desde el 2020 se realizan encuestas periódicas enviadas a la totalidad de los colegiados mediante comunicados vía email, lo que permite la realización de la encuesta de manera online y aumentar así la ratio de colegiados participantes.

A continuación, se presentan los principales resultados de las encuestas realizadas en el periodo 2020-2021:

ENCUESTA A COLEGIADOS 2020

Satisfacción global:	31% de los encuestados valoran con una puntuación 0-6 42% de los encuestados valoran con una puntuación 7-8 27% de los encuestados valoran con una puntuación 9-10
Trato recibido de nuestro personal:	3.93/5.00
Atención telefónica:	3.81/5.00
Atención presencial:	3.74/5.00
Calidad de la información que le facilitamos:	3.82/5.00

ENCUESTA A COLEGIADOS 2021

Ámbito de colegiación:	Administración Pública: 1.48% Distribución: 0.49% Docencia-investigación: 0.99% Especialidades Farmacéuticas: 4.43% Industria: 2.96% Oficina de Farmacia: 84.24% No ejerciente: 4.93%
------------------------	---

ENCUESTA A COLEGIADOS 2021

Satisfacción global:	46% de los encuestados valoran con una puntuación 0-6 34% de los encuestados valoran con una puntuación 7-8 20% de los encuestados valoran con una puntuación 9-10
Valoración web del COFM:	3.34 /5.00
Valoración formación continuada del COFM:	3.81/5.00
Atención telefónica:	3.39/5.00
Atención presencial:	3.32/5.00
Servicios COFM	Centralita: 3.19/5.00 Consultoría Jurídica: 3.00/5.00 Facturación de recetas: 3.62/5.00 Gestión administrativa: 3.61/5.00 Formación: 3.29/5.00 Información técnica: 3.59/5.00 CAURE: 3.87/5.00

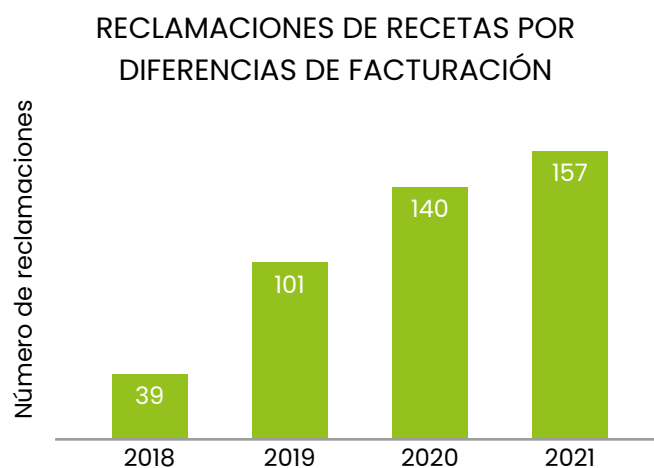
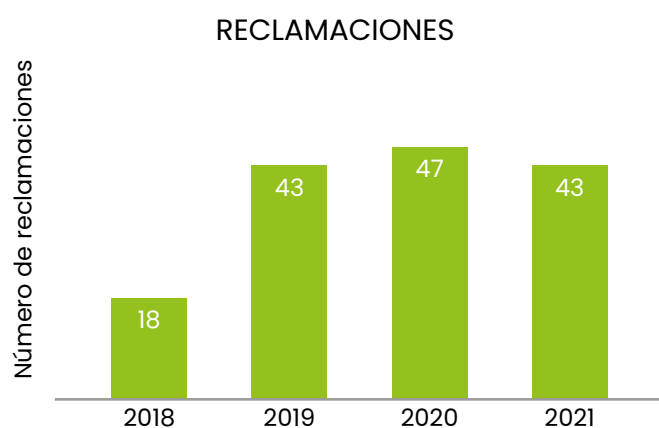
Quejas y reclamaciones

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.

Grupos de interés

Año	Reclamaciones
2018	18
2019	43
2020	47
2021	43

Año	Reclamaciones de recetas por diferencias de facturación
2018	39
2019	101
2020	140
2021	157



Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios (SACU)

2020

Los consumidores, usuarios y pacientes tramitaron a través de este Servicio, en 2020, un total de 122 quejas/reclamaciones. Todas las quejas y reclamaciones fueron resueltas en el ejercicio.

Finalmente, se ha de significar que 40 de las reclamaciones notificadas al SACU fueron trasladadas a la Comisión Deontológica colegial para la tramitación de las oportunas Informaciones Previas que, desde el punto de vista deontológico y profesional, pudieran corresponder.

2021

Los consumidores, usuarios y pacientes tramitaron a través de este servicio, durante 2021, un total de 45 quejas/reclamaciones. Todas las quejas y reclamaciones fueron resueltas en el ejercicio.

Finalmente, se ha de significar que 13 de las reclamaciones notificadas al SACU fueron trasladadas a la Comisión Deontológica colegial para la tramitación de las oportunas Informaciones Previas que, desde el punto de vista deontológico y profesional, pudieran corresponder.

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
- BOLETIN INFOCOVID

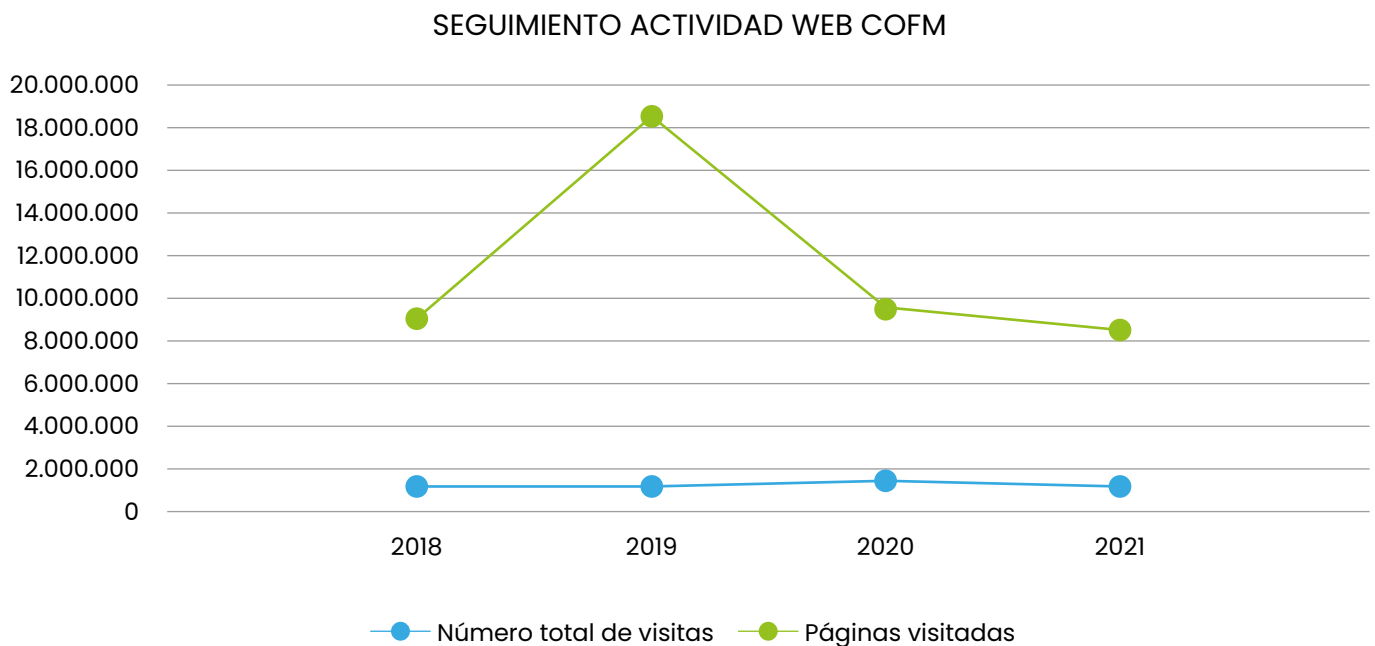
Redes Sociales

REDES SOCIALES COFM – NÚMERO DE SEGUIDORES				
RED	AÑO 2018	AÑO 2019	Año 2020	Año 2021
	13.769	17.279	22.687	25.641
	8.084	9.197	11.101	12.266
	2.010	3.285	4.627	4.916
	SD	1.733	7.987	9.317
 YouTube	31	132	479	9,8
	74.056	389.157	744.497	469.382

Página Web (www.cofm.es)

Año	Páginas vistas	Número total de visitas
2018	9.035.978	1.435.292
2019	18.457.573	1.452.664
2020	9.467.370	1.599.407
2021	8.506.827	1.437.551

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



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 2020 y 2021:

- Sin duda alguna, el galardón más importante recibido por la profesión fue el Premio Princesa de Asturias de la Concordia, otorgado a todos los sanitarios españoles en primera línea contra la COVID-19,
- La placa de reconocimiento otorgada por el suplemento "A tu Salud", del diario La Razón.
- El premio España en el Corazón, de la Asociación Española de Derecho Farmacéutico (Asedef).
- El COFM fue premiado por New Medical Economics a la mejor de campaña de divulgación sanitaria por una iniciativa de la Consejería de Sanidad llevada a cabo en colaboración con la red de oficinas de farmacia madrileñas, en la que divulgaron la información destinada a facilitar la atención sanitaria no presencial en los centros de salud durante la pandemia.
- Nuestro blog recibió el premio al Mejor Blog de Salud, dentro de los Premios SaluDigital 2020, del grupo Mediforum, que reconocen las iniciativas que contribuyen a mejorar la salud y la vida de las personas a través de la tecnología sanitaria.

-
- La estrategia Salvar vidas desde la farmacia desarrollada por el COFM fue distinguida con el premio Mejor Iniciativa Sanitaria en la 20ª edición de los Premios Fundamed & Wecare-u. Se trata de un reconocimiento al plan de acción que el Colegio impulsó desde que comenzó la pandemia de COVID-19 con el objetivo de ofrecer seguridad y ser parte de la solución mediante el uso eficiente de la farmacia, teniendo como destinatarios a los ciudadanos y pacientes, que han podido contar con una farmacia abierta a pie de calle y un profesional sanitario siempre de guardia, comprometido con su salud y atención farmacéutica.
-
- En el mes de octubre, el presidente del COFM recogió el Premio Sanitario Farmacia Comunitaria que el Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes (INDEPF) concede dentro de sus Premios por las Enfermedades Poco Frecuentes 2021. Los premios de INDEPF tienen como objetivo reconocer y distinguir la experiencia y las cualidades profesionales de las distintas organizaciones e instituciones de ámbito sociosanitario, así como de los profesionales que las conforman.
-





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

2020

A 31 de diciembre de 2020, el número de empleados del COFM era de 89.

CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Titulados superiores	12	46	51
Graduado social	1	0	1
Ingeniero/a Técnico de Informática	2	1	3
Jefe/a Administrativo	4	8	12
Oficial/a Administrativos	8	2	10
Auxiliar	0	2	2
Ordenanza	2	0	2
Jefe de Mantenimiento	1	0	1
TOTAL	30	59	89

2021

A 31 de diciembre de 2020, el número de empleados del COFM era de 84.

CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Titulados superiores	14	39	53
Graduado social	1	0	1
Ingeniero/a Técnico de Informática	2	1	3
Jefe/a Administrativo	4	8	12
Oficial/a Administrativos	8	2	10
Auxiliar	0	2	2
Ordenanza	2	0	2
Jefe de Mantenimiento	1	0	1
TOTAL	32	56	84

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.

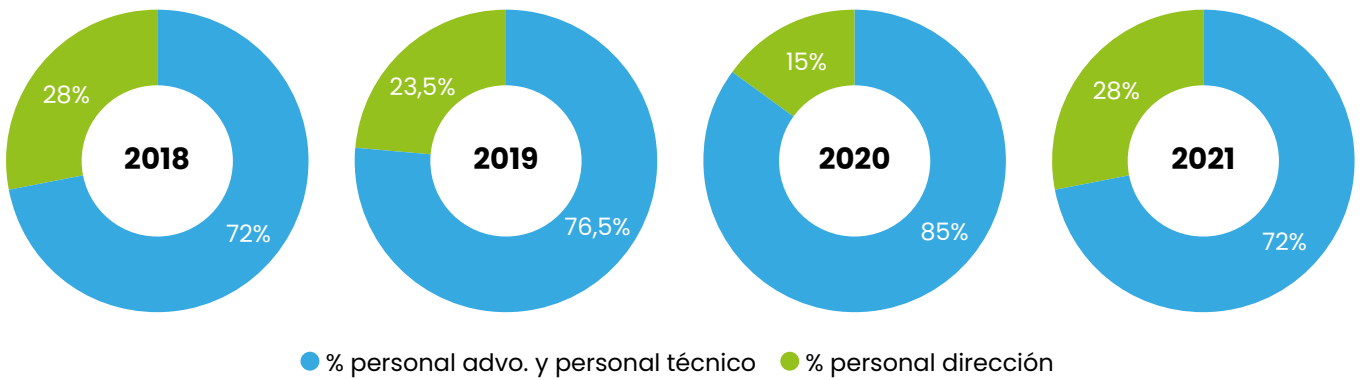
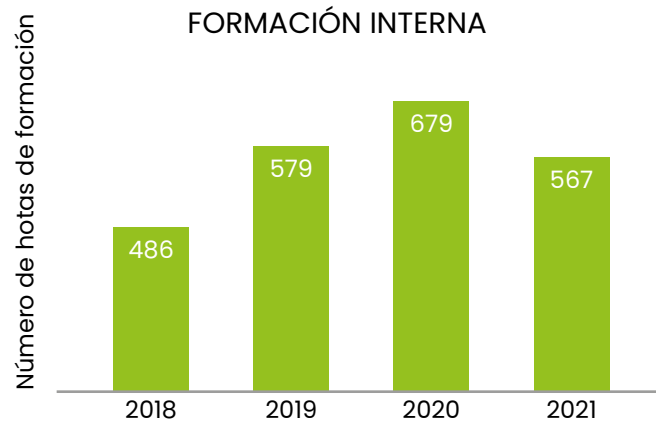
La formación y el desarrollo profesional es uno de los puntos fuertes de la política de RRHH del COFM, puesto que entendemos que es crítico realizar una buena gestión del conocimiento para poder convertir el talento de nuestros empleados en un incremento de valor añadido de los productos y servicios 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	2018	2019	2020	2021
Horas totales de formación	486	579	679	567
Horas por empleado	5.7	6.8	7.6	6.6
Formación personal advo. y personal técnico	28.0%	23.5%	15%	72%
Formación personal dirección	72.0%	76.5%	85%	28%



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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cumplimiento plan de formación	100%	90%	90%	75%	100%	100%	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 sociolaboral

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 en noviembre de 2021:

- Se observa una mejora en la percepción de la definición de funciones.
- El 86% de los encuestados consideran que los medios informáticos son suficientes, lo que ha supuesto una mejora de un 16% respecto a la última encuesta de clima.
- Se debe mejorar la comunicación de consecución de objetivos; 1 de cada 5 empleados nunca recibe dicha información.
- Se debe estudiar la posibilidad de mejora en el nivel de retribución del personal, así como en las posibilidades de carrera.



- Los niveles de satisfacción con la formación recibida se han situado casi un punto por debajo del dato recogido en la anterior encuesta. Como causas se han identificado, la disminución de cursos ofertados y la modalidad de los mismos (online) debido a la situación provocada por la COVID19.
- Las distintas acciones realizadas en relación con la Responsabilidad Social Corporativa tienen, en términos generales, muy buena acogida.
- En general, alta valoración de los servicios tanto internos como externos (COFMS31).
- Se ha obtenido muy buena valoración de las medidas tomadas ante la situación provocada por la COVID19, incluyendo entre estas el teletrabajo.

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"	Reuniones
Publicación "Digital Farmadrid"	Encuesta del clima socio laboral.
Boletines semanales	Memoria anual del COFM
Boletín Infocovid	Memoria de RSC
Circulares	Intranet
Comunicaciones digitales	Microsoft Teams

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. Durante las fases más críticas de la pandemia se bonificaba el parking a los empleados.
- 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 2020/2021 no se han producido quejas o peticiones por parte de los trabajadores.

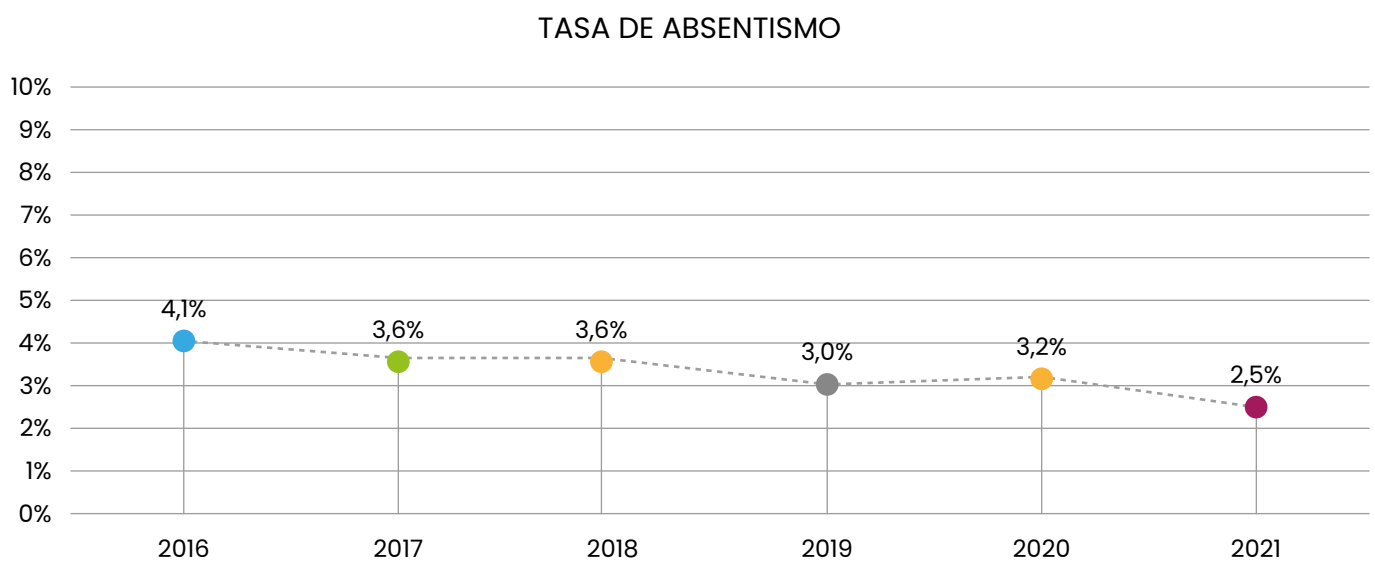
RECONOCIMIENTOS	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
AÑO 2018	69	19	88
AÑO 2019	74	24	98
AÑO 2020	64	22	86
AÑO 2021	65	22	87

ACCIDENTES DE TRABAJO	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
AÑO 2018	2	0	2
AÑO 2019	0	0	0
AÑO 2020	0	0	0
AÑO 2021	0	0	0

ACCIDENTES SIN BAJA MEDICA	COFM	COFM SERVICIOS 31	TOTAL
AÑO 2018	1	1	2
AÑO 2019	2	2	4
AÑO 2020	1	0	1
AÑO 2021	0	0	0

Indicadores de absentismo laboral

El teletrabajo ha ayudado grandemente a la reducción del absentismo laboral, evitando que se convirtieran en bajas médicas decenas de casos leves de COVID que se han producido en 2020 y 2021.



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^a Isabel López Quiroga

3.- D. Miguel Ángel Cruces Samper

4.- D. Jose Merino Ruiz

5.- D. Luis Carlos coronel de las cuevas

SUPLENTE

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 al pacto mundial y al compromiso de trabajar en los siguientes ODS: Hambre cero (ODS2), Salud y Bienestar (ODS3), reducción de desigualdades (ODS10), Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

ODS	NOMBRE	METAS
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

El COFM trabaja en favor del PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas

El COFM se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa que confirma su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en el respeto de los derechos humanos y laborales, protección medioambiental y lucha contra la corrupción, y enfocados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dichos principios se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Con más 12.500 entidades adheridas en más de 160 países, el Pacto Mundial de Naciones Unidas es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial en el mundo. El COFM formalizó su adhesión el mes de junio de 2021.

LOS DIEZ PRINCIPIOS
de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS **NORMAS LABORALES**

MEDIO AMBIENTE **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



El valor de compartir principios

Derechos Humanos

El Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid (en adelante COFM) consciente de que derechos humanos es una parte fundamental sobre la que se asienta el propósito y los valores nuestra organización y un aspecto indisolublemente ligado a la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, va a aprobar en 2022 nuestra Política de respeto de los derechos humanos

La finalidad de esta Política es formalizar el compromiso del Colegio con los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como definir los principios que aplicará a nuestra organización para la debida diligencia en materia de derechos humanos, de conformidad con, los principios en los que se basa el Pacto mundial de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas y el Código ético y de Conducta del COFM.

Para la consecución de los objetivos y compromisos señalados, el COFM asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación que deben presidir su actuación en todos los ámbitos:

- a. Identificar los potenciales impactos que las actividades realizadas por el COFM, directamente o a través de un tercero, pueden generar a los derechos humanos.
- b. Disponer de un sistema de diligencia debida que identifique las situaciones y actividades de mayor riesgo de contravención de los derechos humanos, con el objetivo de desarrollar mecanismos de prevención y mitigación de dicho riesgo, así como de reparación de los impactos en caso de que se materializaran;
- c. Evaluar periódicamente la eficacia del sistema de diligencia debida mediante indicadores de seguimiento, con especial foco en aquellos aspectos en los que pudiera existir mayor riesgo de conculcación de los derechos humanos. Esta evaluación se apoyará en los sistemas de control interno del COFM.
- d. Comunicar el resultado de la evaluación de la eficacia del sistema de diligencia debida en la Memoria del Sostenibilidad, disponible en la página web del COFM (www.cofm.es/quienes-somos/sostenibilidad-y-rsc)
- e. Promover una cultura de respeto de los derechos humanos y acciones destinadas a la sensibilización en esta materia a todos los empleados.

- f. Disponer de mecanismos de denuncia y reclamación, con suficientes garantías y con procedimientos adecuados de resolución, para atender los potenciales casos de conculcación de los derechos humanos. Estos mecanismos deberán ser suficientemente comunicados, tanto a los empleados, como a las personas y organizaciones ajenas al COFM.
- g. Adoptar a la mayor brevedad posible las medidas que procedan en caso de detectar una conculcación de los derechos humanos en las instalaciones del COFM o en las de sus proveedores, e informar de ello a las autoridades competentes para que emprendan las acciones oportunas cuando dicha conculcación pueda ser constitutiva de una infracción administrativa, penal o de cualquier otra índole.

Normas Laborales

Para regular adecuadamente las relaciones laborales, el COFM dispone de un convenio colectivo: Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

En general, se aplica a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta del COFM, independientemente de la modalidad contractual concertada, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

Empleados cubiertos por un convenio colectivo	2020	2021
Número de empleados	82	84
Porcentaje de empleados	100%	100%

Además, en 2022 vamos a publicar nuestra “política de respecto de los derechos humanos” en donde además de lo ya establecido, el COFM asume explícitamente el compromiso de:

- I. Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio;
- II. Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva de sus profesionales discriminatoria en materia de empleo y ocupación;

III. Fijar los salarios de sus profesionales de acuerdo con las leyes aplicables, respetando los salarios mínimos, horas extra y beneficios sociales;

IV. No discriminar por ninguna condición;

Medioambiente

EL COFM dispone de dos políticas: Calidad y medio ambiente; y Sostenibilidad, las cuales son políticas corporativas específicas para la gestión ambiental:

Política medioambiental

La Política medioambiental del COFM define los principios de prevención ambiental y minimización de impactos ambientales que rigen toda la actividad de la organización. Estos principios hacen hincapié en el cumplimiento de la regulación, e intentan adelantarse a los cambios regulatorios que marque la administración; apuestan por la innovación y la implementación de sistemas de gestión robustos que integren los principios de precaución (evitar riesgos e impactos), la mejora continua y la participación de todos los grupos de interés de la organización.

Política de Sostenibilidad

El COFM está trabajando en su modelo de negocio en los últimos años para hacerlo más sostenible, procurando un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

El COFM consciente de que la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa (en adelante RSC) es una parte fundamental sobre la que se asienta el propósito y los valores nuestra organización y un aspecto indisolublemente ligado a la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, va a aprobar en 2022 la Política de Sostenibilidad y RSC.

La finalidad de esta Política es formalizar el compromiso del Colegio en materia sostenibilidad y responsabilidad social corporativa reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como definir los principios que aplicará a nuestra organización para la debida diligencia en materia de sostenibilidad y RSC, de conformidad con, los principios en los que se basa el Pacto mundial de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas y el Código ético y de Conducta del COFM.

Política contra el cambio climático

Se tiene previsto publicar esta política en 2022.

Sistema de gestión ambiental

Los compromisos adquiridos en las políticas se materializan en el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma UNE EN ISO 14001. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del Colegio, integrando los ODS y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental.

Lucha contra la corrupción:

En este sentido, el COFM ha implementado desde el año 2018 un Modelo de detección y prevención de delitos (como parte integrante de su Sistema de gobierno corporativo). Una serie de políticas y normas internas de carácter general en materia de cumplimiento cuyo principal objetivo es servir como guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante. Entre esta normativa de carácter general, hay que destacar el Código ético, el Protocolo de detección y prevención de delitos y la Política de Compliance, que han sido aprobados por nuestra Junta de Gobierno y están llamados a desarrollar el Propósito y valores de nuestra organización.

Además, nuestro Modelo de prevención y detección de delitos

- Aporta eficacia y eficiencia mediante una visión global que permite la priorización de esfuerzos.
- Este modelo cuenta con procesos formales para el diseño y ejecución de controles mitigadores y con acciones planificadas dirigidas a impulsar una cultura de cumplimiento en la organización a través de programas periódicos de formación y comunicación.
- Asimismo, incluye indicadores de seguimiento y herramientas soporte que permiten gestionar y automatizar el modelo de una manera ágil, eficaz y eficiente.

- En particular, en el ámbito de la lucha contra la corrupción, se lleva a cabo un análisis y evaluación del riesgo de fraude y corrupción.

El Comité de Compliance establece planes anuales específicos de formación en materia de ética y cumplimiento, que se definen teniendo en cuenta (i) las áreas en las que se ha identificado un nivel más alto de riesgo en esta materia, (ii) los cambios operados en la normativa aplicable

Por último, el COFM dispone de un Canal de Ética y Cumplimiento accesible 24 horas al día, 7 días a la semana y administrado por un proveedor externo, que permite a los empleados y a cualquier tercero comunicar de forma absolutamente confidencial, consultas y posibles incumplimientos del Código de Ética y Conducta y del Modelo de Prevención de Delitos.

En lo referente a la información económica durante estos dos últimos años, el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, no ha recibido subvención alguna. En cuanto a los resultados económicos, se han seguido obteniendo beneficios que se han mantenido en reservas para afianzar la estructura financiera. En cuanto a las obligaciones fiscales, están todas realizadas en forma y fecha, tal y como se puede corroborar en los respectivos informes de auditoría.

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
 - › con 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 polimedicado

- **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.

Día del Colegiado

2021 el COFM celebró el 30 de noviembre su "Día del Colegiado 2020".

2022 el COFM celebró el 1 de marzo su "Día del Colegiado 2021".

Fiesta infantil del COFM

2020 no hubo fiesta infantil de Navidad

2021 el COFM celebró el 16 de diciembre la fiesta infantil de Navidad para hijos de colegiados

Programa social



Una oportunidad para ayudar

Proyectos de acción social desarrollados en el periodo 2020/2021

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.

COLABORACIÓN CON OTRAS ONGS

- **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.
- **FUNDACION BANCO DE ALIMENTOS DE MADRID.** La movilización de los farmacéuticos madrileños permitió recaudar más de 4.545 euros, equivalentes a 4.090 kilos de alimentos, para la Fundación Banco de Alimentos de Madrid, una campaña de captación de fondos que demuestra el compromiso del sector con los más necesitados y que forma parte de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa emprendidas por la corporación madrileña.
- **CARITAS DIOCESANAS DE MADRID.** Lanzamiento del proyecto impulsado desde UICM que ha puesto en marcha Cáritas: el **Programa de Reducción de Brecha Digital para menores.** La crisis económica está teniendo un grave impacto en las familias y el sistema educativo y desde esta ONG han detectado muchos casos de familias que, ya sea por sus escasos recursos, o por la coincidencia de varios menores de la misma familia, deben acudir a clase en formato virtual al mismo tiempo y sólo tienen un dispositivo con el que acceder a estas clases, en el mejor de casos.

Este programa se focaliza en la obtención de equipos informáticos en desuso por parte de entidades o empresas para, tras una revisión y adecuación por

parte del Departamento de Informática de Cáritas Madrid, hacerlos llegar a las familias solicitantes. Es importante destacar que el equipo debe funcionar, no se trata de un servicio de reparación y envío de ordenadores, necesitan equipos que funcionen y que ya no estén en uso en las empresas. En lo que va de año cerca de 50 familias han podido recibir un ordenador usado gracias a este proyecto, pero aún tienen más de 90 solicitudes que no han podido atender.

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. Estuvo aplazada por Pandemia.

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.

- Recaudado en 2020: 1.326,75€
- Recaudado en 2021: 1.973,00€

En 2021 cabe destacar según necesidades del Comedor Social una compra por 1512,50 euros en mascarillas para niños y adultos FFP2 y geles hidroalcohólicos, y 852,60 euros en pañales (tallas 3, 4 y 5).



COLABORACIÓN EN CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE SANGRE

Instalando unidades móviles en la C/ Santa Engracia, 31.

4. Iniciativas COFM

DERMOCOFM

El día 14 de diciembre de 2021 tuvo lugar en la plaza de toros de Las Ventas la III Jornada de Dermofarmacia DermoCOFM, en la que participaron cerca de 700 farmacéuticos y 24 empresas del sector que estuvieron presentes en los stands que se instalaron en la carpa situada en el ruedo de la plaza.

El lema de la jornada fue Con los 5 sentidos y en torno a él se diseñó el programa científico donde se trataron temas como el microbioma de la piel, el tratamiento proenvejecimiento en pieles sensibles, los avances en la vehiculización de activos en dermatofarmacia, aspectos de la piel y la mente en la menopausia, el fotoenvejecimiento o las lesiones relacionadas con la dependencia.

El 5% de los ingresos obtenidos por la organización de este evento fueron donados a la Asociación de Ciegos de España, a cuya presidenta, Raquel Alba Martín, le fue entregado el correspondiente cheque de 9.130,50 euros por parte de María Dolores Moreno Molino, viceconsejera de Humanización Sanitaria de la Consejería de Sanidad.



ONCOFARMACOFM

Con motivo del Día Mundial contra el Cáncer y fruto del compromiso profesional con la atención del paciente oncológico, el Colegio organizó OncofarmaCOFM, un programa pionero de formación que se lanzó hace un año como marca propia de la corporación madrileña centrada en la atención farmacéutica del paciente oncológico. El importe de la inscripción de más de un centenar de profesionales se destinó a apoyar las actividades del Grupo Español de Pacientes con Cáncer (GEPAC).

OTRAS INICIATIVAS SOCIALES

- Beneficios para farmacéuticos COVID 19
- Evento solidario COVID 19

TORNEO DE GOLF

El Torneo Solidario de Golf del COFM QUEDO ANULADO POR LOS EFECTOS DE LA Pandemia.

TORNEO DE PADEL

El Torneo Solidario de Pádel del COFM QUEDO ANULADO POR LOS EFECTOS DE LA Pandemia.

5. INFARMA Solidario



ONG:

Fundación Pablo Horstmann

Título del proyecto:

Atención primaria de la población infantil con el apoyo de la Farmacia de la Clínica Pediátrica Let Children Have Health de Meki, Etiopia



Breve resumen del proyecto

La clínica pediátrica LET CHILDREN HAVE HEALTH ofrece asistencia médica gratuita a toda la población infantil de Meki. La clínica comenzó a prestar asistencia pediátrica primaria para las enfermedades más comunes en consultas externas en el 2012, atendiendo al año a más de 21.000 niños. La farmacia ofrece el tratamiento de manera gratuita a todos los pacientes que lo necesitan. Somos el único centro médico con capacidad de ingreso y tratamiento de patologías pediátricas complejas.

INFARMA Madrid 2020

INFARMA 2020 QUEDO ANULADO por los efectos de la Pandemia.
Aplazado a INFARMA 2022.

6. Encuesta de Acción Social

El Grupo de Acción Social del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, a través de la Gerencia de Calidad y Actividades Técnico-Profesionales ha querido recoger la opinión sobre la actividad social y solidaria que la institución fomenta y desarrolla pensando en sus colegiados.

El cuestionario utilizado constaba de 6 preguntas:

1. ¿Conoces los proyectos sociales y solidarios que desarrolla el COFM?
2. ¿Qué opinas de que el COFM impulse acciones de carácter social?
3. ¿Qué iniciativas sociales impulsadas por el COFM conoces?
4. ¿Qué iniciativas sociales te gustaría que impulsara el COFM?
5. ¿Qué tipo de voluntario consideras más interesante?
6. ¿Has impulsado alguna acción solidaria desde la oficina de farmacia?

Valoración de los resultados de la encuesta de acción social

Tras el estudio y análisis de los datos obtenidos con la encuesta realizada a los colegiados acerca de su opinión sobre como realiza la acción social el COFM se extraen las siguientes conclusiones:

- Se debería trabajar en la comunicación de las acciones llevadas a cabo desde el Grupo de Acción Social del COFM ya que, el 80% de los encuestados reconoce no conocer en qué proyectos trabaja el COFM, o no conocerlos en detalle. Actualmente, los proyectos más conocidos por los farmacéuticos son los relacionados con las campañas para la prevención de diferentes enfermedades y la promoción de hábitos saludables. **ACCIONES: REALIZAR UN VIDEO DE DIFUSION DEL GRUPO DE ACCIÓN SOCIAL**
- Los colegiados presentan una elevada sensibilidad en el ámbito de la acción social ya que el 46% considera imprescindible que el COFM realice este tipo de acciones y el 35% lo considerada conveniente.

- Los colegiados se decantan por participar en diversas iniciativas. De las propuestas en la encuesta la que más apoyo recibió fue promover acciones de voluntariado entre los colegiados y la que menos interés despertó fue la difusión de campañas de captación de fondos impulsadas por ONG. **ACCIONES. CONSULTAR POSIBLES ACCIONES DE VOLUNTARIADO PARA COLEGIADOS**
- En cuanto al voluntariado, el 60% considera que lo más interesante sería realizar un voluntariado vinculado con los conocimientos de la profesión.
- Cabe destacar que cerca del 65% de los colegiados que han completado la encuesta ya han realizado alguna acción solidaria desde la oficina de farmacia.

7. Web de Acción Social



La directora de Gabinete de Junta de Gobierno ha realizado el nuevo diseño del apartado de Acción social en la web del Colegio, en el que se han incorporado nuevas secciones con el fin de mejorar la comunicación sobre los proyectos que se han llevado a cabo y sus resultados.

Cultura y ocio

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

Actividades culturales

2020

Durante el curso 2020 se realizaron 17 cursos con temáticas variadas englobadas en cuatro grandes áreas: Filosofía, Historia, Literatura y Arte, que sumaron 287 horas de formación cultural. Dichas actividades contaron con 492 alumnos.

2021

Durante el curso 2021 se realizaron 17 cursos con temáticas variadas englobadas en cuatro grandes áreas: filosofía, historia, literatura y arte. Dichas actividades contaron con 474 alumnos.

Compromisos adquiridos

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA, CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SDGs
SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS





**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. A continuación, presentamos los resultados obtenidos en 2020/2021 tras la identificación y evaluación de aspectos medioambientales directos e indirectos bajo una perspectiva de ciclo de vida en condiciones de funcionamiento normales, anormales y de emergencia.

1. Aspectos ambientales directos

IMPACTO	ASPECTO	SITUACIÓN	RELEVANCIA
Agotamiento de recursos naturales	Consumo de papel	Normal	Significativo
	Consumo de agua	Normal	Significativo
	Consumo de agua purificada	Normal	No significativo
	Consumo de energía eléctrica	Normal	No significativo
	Consumo de reactivos de laboratorio	Normal	Significativo
Contaminación del medio	Generación de residuo plástico	Normal	No significativo
	Generación de residuo plástico contaminado	Normal	Significativo
	Generación de residuos asimilables a urbanos	Normal	No significativo
	Generación de residuos plásticos -biosanitarios	Normal	No significativo
	Generación de residuos de pilas	Anormal	No significativo
	Generación de residuos por incendio	Emergencia	No significativo
	Generación de residuos por inundación	Emergencia	No significativo
	Generación de residuos por derrame de productos	Emergencia	No significativo

IMPACTO	ASPECTO	SITUACIÓN	RELEVANCIA
	Generación de residuos de tinta	Anormal	Significativo
	Generación de residuos de tubos fluorescentes	Anormal	No significativo
	Generación de residuos de vidrio	Normal	No significativo
	Generación de residuos de vidrio contaminado	Normal	No significativo
	Generación de residuo de papel	Normal	No significativo
	Generación de RAEs	Anormal	No significativo
	Generación de residuos de mascarillas	Anormal	Significativo
	Retirada anual de papel confidencial	Anormal	No significativo
Alteración de la calidad del agua	Vertidos de agua de laboratorio	Normal	No significativo
	Vertidos de orina procedentes de analíticas	Normal	No significativo
	Vertidos de productos por incendio	Anormal	No significativo
Alteración de la calidad del aire	Emisiones de gases tóxicos por incendio	Emergencia	Significativo
Ruido	Ruido derivado de las actividades del COFM	Normal	No significativo

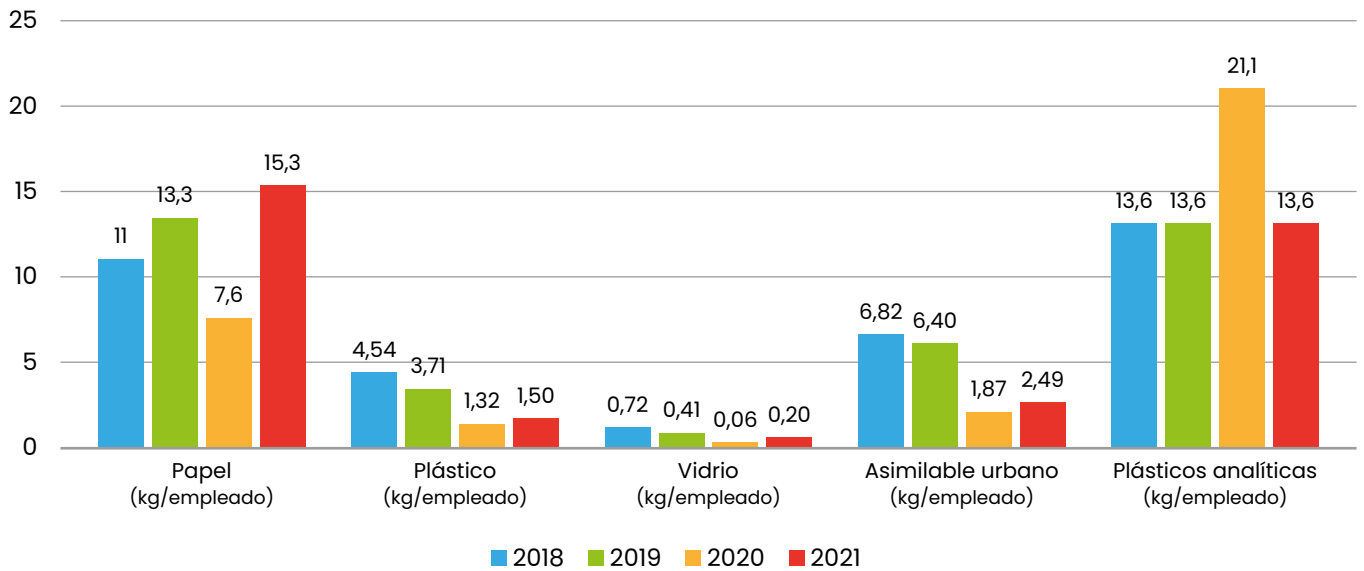
2. Aspectos ambientales indirectos

IMPACTO	ASPECTO	SITUACIÓN	SITUACIÓN	RELEVANCIA
Agotamiento de recursos naturales	Consumo de productos peligrosos	Actividades de limpieza	Normal	Significativo
Contaminación del medio	Generación de residuos peligrosos	Accidente del vehículo de recogida de residuos	Emergencia	Significativo
	Generación de residuos de limpieza	Actividades de limpieza	Normal	Significativo
	Derrame de productos de limpieza	Actividades de limpieza	Emergencia	No significativo
	Generación de residuos	Mantenimiento PCI	Anormal	No significativo
Alteración de la calidad del agua	Vertidos de aguas de limpieza	Actividades de limpieza	Normal	Significativo
Alteración de la calidad del aire	Emisiones de vehículo de transporte	Recogida de residuos	Anormal	No significativo

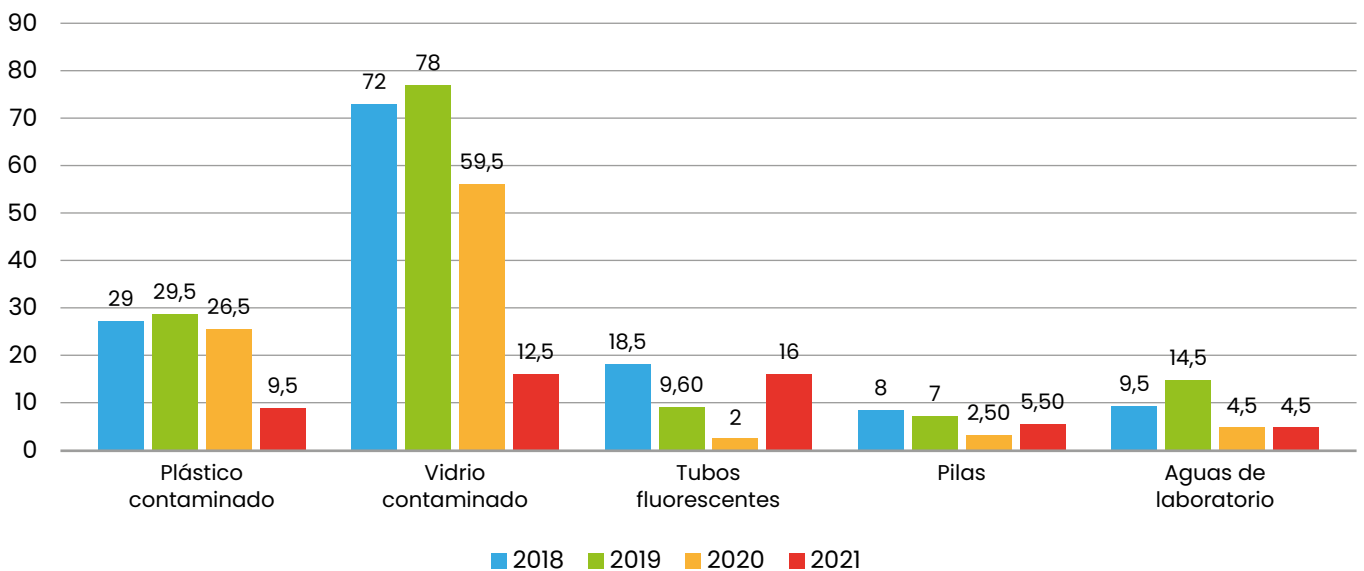
Gestión de residuos

GESTIÓN DE RESIDUOS	2018	2019	2020	2021
RESIDUOS URBANOS PARA RECICLADO				
Papel (kg)	900	1120	680	1380
Recogidas puntuales de papel (kg)	720	540	0	0
Cartón (bolsas)	210	195	105	139
Residuos orgánicos (bolsas)	580	544	159	225
Plástico no contaminado (bolsas)	386,0	315,5	112,0	135,0
Vidrio no contaminado (bolsas)	61	35	5	18
Plásticos provenientes de laboratorio (kg)	1249,9	1271,2	839,9	18,1
RESIDUOS PELIGROSOS				
Fungibles nformáticos – tóner (kg)	29,0	34,0	13,5	No generado
Fungibles nformáticos – tinta (unidades)	No generado	No generado	No generado	98
Tubos fluorescentes (kg)	18,5	9,6	2,00	16,0
Pilas alcalinas y botón (kg)	8	7	2,5	5,5
Equipos eléctricos y electrónicos desechados (kg)	0	0	0	21
Envases de vidrio contaminado (kg)	72,0	78,0	59,5	12,5
Envases de plástico contaminado (kg)	29,0	29,5	26,5	9,50
Aguas de laboratorio (kg)	9,5	14,5	4,5	4,5

GRÁFICOS DE CONTROL DE RESIDUOS NO PELIGROSOS



GRÁFICOS DE CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS



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	2018	2019	2020	2021		
CONSUMO MATERIAS PRIMAS						
Papel (kg)	3.162,5	4.409,5	1.862,5	1.775		
Reactivos químicos (l)	20,8	38,1	16,54	0,28		
CONSUMO DE ENERGÍA						
Consumo directo de electricidad (kwh)	238.206	228.591	168.645	188.830		
CONSUMO DE AGUA						
Agua (m3)	1.078	1.251	778	778		
Agua purificada (l)	648	639	420	380		
VERTIDOS AL AGUA (L)						
Vertidos de aguas residuales	756	985	1078	1251	778	778
Vertidos de orina del laboratorio	906,6	901,3	873,0	934,2	397,6	11,8

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

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 2020-2021.

Formación y sensibilización ambiental

Campañas de sensibilización ambiental

Sistema de Gestión Medioambiental

Gestión de residuos en la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19
Gestión de los EPIs.

Como ya sabéis, el periodo de utilización segura de mascarillas, guantes y pantallas protectoras es limitado, según sus características, yendo de unas pocas horas para las denominadas mascarillas quirúrgicas, hasta varios días en el caso de las pantallas.

Esto provoca la generación de grandes cantidades de un nuevo tipo de residuo con la particularidad de que se trata de un material potencialmente peligroso, que puede servir como vehículo de transmisión del virus SARS-CoV-2.

El carácter novedoso de este residuo y su potencial peligrosidad exige que todos los empleados del COFM y COFMS31 realicemos la eliminación de los EPIs de una forma controlada y segura.

El lugar correcto para depositar los EPIs usados es el tradicionalmente conocido como **cubo de la basura** (técnicamente denominado, de **fracción resto**), donde se depositan todos los residuos que no se recogen de forma separada. Es decir, estos EPIs no deben tirarse en los otros contenedores: amarillo, para los envases; verde, para el vidrio; azul, para el papel y cartón; y marrón, en los municipios donde ya esté implantado, para la materia orgánica (restos de comida y vegetales). operarios de los servicios de limpieza de las calles y los trabajadoras de las plantas de tratamiento de los residuos.

Para facilitar la adecuada gestión, el COFM ha habilitado unos contenedores específicos en la segunda, cuarta y sexta planta donde poder depositar las mascarillas, guantes o cualquier otro EPI cuya vida útil haya finalizado:

- Segunda planta: bajo el dispensador de gel hidroalcohólico
- Cuarta planta: zona de máquina de café
- Sexta planta: zona recepción cursos

Desde la Gerencia de Calidad agradecemos el compromiso de todos con el medio ambiente.

Más info: calidad@cofm.es Fuente: Comunidad de Madrid







LA HORA DEL PLANETA

CONÉCTATE CON LA NATURALEZA

SÁBADO | 27 MARZO | 20:30 - 21:30



¿QUÉ ES LA HORA DEL PLANETA?

La Hora del Planeta (Earth Hour) es un llamamiento para que cada persona, empresa, gobierno o comunidad actúe contra el **cambio climático y la pérdida de biodiversidad**. Es una alerta para asumir responsabilidades e involucrarnos en el trabajo por un futuro sustentable.



¿ES IMPORTANTE EL 2021 PARA EL PLANETA?

2021 es un año decisivo para la protección de la naturaleza. Un año en el que los líderes mundiales tomarán decisiones políticas clave sobre la acción climática, el desarrollo sostenible y la naturaleza: en mayo de 2021 tendrá lugar en Kunming (China) la 15ª Cumbre sobre la biodiversidad y en noviembre se celebrará la Cumbre sobre el Clima 2021 en Glasgow (Inglaterra).



¿QUÉ PODEMOS HACER?

El cambio empieza con nosotros y no importa lo pequeña que sea la acción que hagamos: con pequeños pasos todos los días, marcamos una gran diferencia.

Aunque no puedas apagar todas las luces, busca qué aparatos se pueden desconectar, apagar o usar de forma eficiente. La mayor parte de nuestras actividades (como ver televisión, escuchar música, navegar por Internet y chatear con amigos) requieren mucha electricidad... ¡Desconecta y relájate!

Es importante seguir trabajando juntos para afrontar la crisis climática y natural del planeta.

Os animamos a visitar la página web del evento: <https://www.horadelplaneta.es/>



COMPROMETIDOS CON LA AGENDA 2030






DIA MUNDIAL DEL RECICLAJE



17 de mayo de 2021

No se conoce con exactitud el origen del Día Mundial del Reciclaje, aunque parece que se surgió en Texas (EEUU) en 1.994 y luego se extendió a otros estados y a otros países.

En 2005, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), estableció el Día Mundial del Reciclaje con el fin de promover una mayor responsabilidad, no solo vista desde la perspectiva del ciudadano consumidor, sino de aquel que extrae la materia prima y del que la transforma en un bien de consumo.

Desde la Gerencia de Calidad, os animamos a aplicar la regla de las **3R** en vuestro día a día para contribuir en la protección y recuperación de nuestro planeta.



REDUCIR

Reducir nuestro consumo a nivel de bienes y de gasto energético supone que estamos contribuyendo de una forma importante a disminuir su impacto sobre el medio ambiente. Al fin y a cabo, si reducimos el problema, reducimos el impacto que puede causar.

REUTILIZAR

Reutilizar es darle una segunda vida a un producto. Así que antes de tirar un objeto que tienes en casa o en la oficina plantéate si no puedes darle otra utilidad: estarás ayudando al medio ambiente y a tu economía.



RECICLAR

Colocar cada residuo en su contenedor (amarillo, verde, azul, marrón y gris) es un gesto sencillo que va a contribuir a poder generar nuevos productos a través del reciclaje y disminuir de este modo el uso de materias primas para poder elaborarlos. Además, reduce los gases y tóxicos que puedan generarse durante la fabricación de nuevos productos.



Fuente: Intermon OXFAM

Día Mundial del Medio Ambiente

5 de junio de 2021

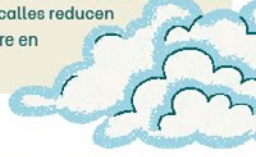
Reimagina • Recrea • Restaura

El Día Mundial del Medio Ambiente 2021 exige acciones urgente para devolver la vida a nuestros ecosistemas dañados



EL VALOR DE LOS ECOSISTEMAS

Nuestros ecosistemas proporcionan agua y alimentos a miles de millones de personas, nos protegen de desastres naturales y de los impactos del cambio climático. Por ejemplo, los árboles de las calles reducen entre 0,5 y 2,0°C las temperaturas máximas del aire en verano, lo que beneficia a millones de personas.



SU DEGRADACIÓN

La degradación de los ecosistemas ya está afectando el bienestar de al menos 3.200 millones de personas, 40% de la población mundial:

- Cada año, el mundo pierde 10 millones de hectáreas de bosques
- Alrededor del 30% de los ecosistemas de agua dulce han desaparecido desde 1970
- Supone un coste anual superiores a 6 billones en pérdidas de alimentos y otros servicios



¿QUÉ PODEMOS HACER?

Una vez más, el cambio empieza con nosotros:

- Debemos minimizar el consumo de productos de un solo uso. Por ejemplo, en la oficina optemos por tazas o botellas reutilizables en vez de los vasos de plástico; a la hora de imprimir los documentos pensemos si es realmente necesario.
- En 2019, los hogares tiraron 1.352 kg de alimentos. Hacer una lista de la compra con los productos necesarios o planificar un menú semanal, son pequeños gestos que nos van a permitir luchar contra el malgasto de alimentos.
- En nuestras visitas al monte dejemos todo como lo encontramos, seamos responsables de nuestros residuos y respetos la flora y fauna autóctona.

COMPROMETIDOS CON LA AGENDA 2030:

La restauración y otras soluciones naturales pueden proporcionar un tercio de la mitigación necesaria para 2030 contribuyendo así al logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuentes:
ONU, Fundación AQUAF, Comunidad de Madrid



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).
- Integrar los ODS con la estrategia del COFM.
- Disminuir en un 5% el consumo de plástico de un solo uso.
- Diagnostico energético y búsqueda de financiación.

