Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

FARMACIA LUCAS ALVAREZ ECHARRI
CIF:76922305R
C/Blanca de Navarra 46-48, Farmacia
50010 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

FARMACIA LUCAS ÁLVAREZ ECHARRI

02 - Dirección - CP - Población

CALLE DOÑA BLANCA DE NAVARRA46-48, 50.010 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

SANIDAD

04 - Año comienzo actividad.

2021

05 - Número de personas empleadas

TRES

06 - Persona contacto

LUCAS ÁLVAREZ ECHARRI

07 - E-mail contacto

lucasalvarez@redfarma.org

08.- Página web

https://www.farmaciaecharri.es/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

educación, formación, etc)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Durante este año el equipo ha crecido y somos un componente más. La conciencia social en la empresa sigue siendo un pilar fundamental en la filosofía de la empresa. Y es grato saber que el resto de los trabajadores opinan lo mismo y se involucran en todos los procesos relacionados con el fomento de las actividades sociales.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

Si

2.1. Información adicional

Cada día el tejido empresarial invierte tiempo y recursos en crecer en los aspectos sociales. Es algo que a día de hoy tiene mucha más importante que años atrás.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

No hay una planificación formal en la organización

3.1. Información adicional

No existe una planificación formal pero los aspectos sociales como el bienestar de la comunidad , en especial la atención de las personas mayores es un valor fundamental en la empresa. Si bien es cierto, se han iniciado durante este año un plan de colaboración con el centro cívico delicias para organizar actividades con las personas mayores del barrio.
Seguimos trabajando con proveedores de cercanía con el objetivo de disminuir la huella de carbono así como favorecer el empleo en nuestra región.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

Este año se ha creado una partida específica para destinar a las entidades con las que colaboramos. Además nos hemos sumado a nuevos proyectos de colaboración con el objetivo de promover la salud.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Somos una empresa englobada en el ámbito de la salud en la que nuestro mayor valor son los pacientes y su bienestar. Procuramos ser lo más cercanos e implicados con el barrio donde ejercemos nuestra actividad profesional. Uno de nuestros principales proveedores que es Novaltia (empresa aragonesa) es una cooperativa de la cual formamos parte y por tanto, nos sentimos partícipes de su toma de decisiones y funcionamiento. Fomentamos la construcción de empleo en las empresas aragonesas o que tienen actividad económica en Aragón (el caso de laboratorios TEVA). Durante este año hemos seguido impulsando este apartado manteniendo las relaciones con dichos proveedores, al igual que con Saphyr parfums entre otros.

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

Se ha creado un buzón de sugerencias para recibir información de manera más directa por parte de nuestros clientes. Y se han mantenido las entrevistas para conocer el grado de satisfacción de los clientes

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

7.1. Información adicional

La empresa, en este ejercicio, ha sumado una nueva persona trabajadora. Somos 5 a día de hoy. El grado de cohesión sigue siendo alto y el compromiso entre todos es alto. Se ha procedido a la creación de un sistema en el que entre nosotros podemos gestionar nuestros turnos de guardias para poder conciliar con nuestras familias y poder disfrutar de los fines de semana que nuestras familias también tengan libres. Es una manera de conseguir librar aquellos fines de semanas o días en los que nuestros familiares también lo hacen.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Con la obtención del sello el año pasado, todo el equipo se ha sumado al proyecto de manera activa, buscando mejorar tanto como empresa de manera interna remando todos en la misma dirección como la implicación de esta en proyectos sociales.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su

organización en este momento?

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Dado que somos una empresa de ámbito sanitario, creemos indispensable nuestra implicación social. Debemos ser un ejemplo y aportar nuestro granito de arena.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

A día de hoy no existe plan de responsabilidad social. Sin embargo, desde nuestro inicio nos hemos implicado en acciones sociales y creemos que es parte del ADN de la organización.
Si bien es cierto, se han instaurado medidas que organicen y desarrollen las actuacciones que realizamos. Además , se ha creado un proyecto de promoción de salud que se espera comience cuanto antes. Este p`royecto consiste en crear un grupo de andarines con las personas mayores de nuestro barrio para salir a caminar y promover así la salud de los participantes. el objetivo del mismo es poder evaluar las cosecuencias que tiene en la salud de los participantes con la medida de diferentes parámetros (tensión, colestero, glucosa en sangre...).

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

11.1. Información adicional

Hemos creado un buzón de sugerencias para formalizar la opinión de nuestros clientes. además, seguimos realizando encuestas periódicas para conocer su opinión.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

El objetivo de estas medidas es conocer la opinión de nuestros clientes e intentar mejorar y crecer como empresa. Otro de los objetivos que nos hemos marcado es la profesionalización de la entidad.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a

las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Durante este año se ha asistido a cursos de formación tanto en el colegio como los organizados por laboratorios farmacéuticos con el objetivo de mejorar nuestros conocimientos de las existencias que ya tenemos y de nuevas oportunidades de introducir novedades para cubrir las necesidades de los clientes.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Se considera muy importante el aspecto social tanto en la prestación de servicios como en la adquisición y gestión de producto, buscando la mayor cercanía de distribución, así como la correcta forma de desechar los medicamentos y productos sanitarios.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

15.1. Información adicional

A pesar de que los medicamentos tienen unas características específicas en materia de devolución, se procura ser lo más transigente posible para facilitar la devolución y/o cambio de producto cumpliendo con la normativa vigente.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

Los pacientes deben conocer muy bien la medicación que toman y el uso responsable de la misma. Nuestra labor debe ser explicar y resolver todas las dudas que ellos puedan tener para asegurarnos su correcta administración.
Por otro lado debemos detectar posibles interacciones o reacciones adversas al tratamiento para intentar solventarlas teniendo en cuenta siempre el caso particular de cada paciente por ello el personal de la farmacia debe estar en continua formación.
Se colabora con los pacientes y familiares en la organización de la medicación que deben tomar para intentar reducir al máximo los problemas relacionados con su medicación y la falta de adherencia al tratamiento.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Este año, con la incorporación de una nueva persona trabajadora, hemos implantado un sistema de bolsa de horas para cambiar los horarios de los fines de semana con el fin de poder conciliar y coincidir en los fines de semana libres con el resto de la familia.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

18.1. Información adicional.

Se dispone de un protocolo de actuación y prevención en caso de acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo en el que se recoge toda la información para intentar prevenir o actuar en caso de dicho acoso, Este documento esta siempre a disposición de las personas trabajadoras en una ubicación accesible para todos.
Igualmente se ha formado a las personas empleadas en esta materia.
Tal y como demuestra el registro retributivo anual se garantiza la no existencia de brecha salarial.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

No existe un protocolo para la conciliación. Sin embargo, tal y como se ha mencionado, se ha creado un sistema para poder conciliar los fines de semana. Por otro lado, se ha mantenido la libertad a la hora de escoger las vacaciones a lo largo de todo el año con el fin de que el trabajador pueda disfrutar de las mismas siempre que quiera y no cuando la empresa se lo ordene. Cuando alguien falta en su puesto de trabajo, el resto de

compañeros asumen su trabajo sabiendo que es recíproco.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Habitualmente las formaciones que se reciben se realizan en la propia farmacia. Se valora mucho la formación continua de todas las personas trabajadoras dado que es un valor fundamental estar siempre actualizado para dar un servicio óptimo a los pacientes.
La empresa, potencia financiando cursos y programas de formación para las personas trabajadoras si ellos lo requieren o si existe una necesidad de formación puntual.
Además este año, se han incorporado talleres de estudio de la piel y del cabello en colaboración con algunos laboratorios para ofrecer un servicio a los clientes y que nuestro equipo siga formándose.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

21.1. Información adicional.

Cuando una persona trabajadora comienza en la empresa se le da a conocer la misión, visión y valores de la empresa así como cuáles van a ser sus funciones dentro de ella. Después, en el transcurso del trabajo diario es cuando se definen sus tareas concretas coordinadas con el resto de sus compañeros. En este ejercicio, al incorporar a una nueva compañera, ésta se ha sabido adaptar de manera perfecta a nuestra filosofía de atención y servicio al paciente.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

22.1. Información adicional.

Tenemos contratado un servicio de prevención ajeno que tiene contemplado todo lo referente a seguridad y prevención de la salud en la empresa.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos

ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

23.1. Información adicional.

Se buscan proveedores cercanos. a la comunidad . Se intenta reducir el impacto ambiental del transporte y se procura, teniendo en cuenta las variables de calidad-servicio-precio, trabajar con proveedores que generen riqueza en Aragón.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Al ser un negocio en el que la mayor parte de sus ventas tienen regulado el precio. Este importe junto con las variables anteriormente mencionadas son aspectos clave a la hora de seleccionar los proveedores.
Reducir el impacto ambiental así como generar riqueza en el ámbito local son aspectos que tenemos muy en cuenta.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

25.1. Información adicional.

Se colabora en los proyectos que nos proponen y nos parecen interesantes, teniendo en cuenta los valores de la empresa y su filosofía.
Sin nada definido, según las diferentes propuestas se intenta contribuir con el bienestar local del barrio , realizando las siguientes acciones:
-Se recaudan donativos para la asociación española contra el cáncer.
- La farmacia recibe de pacientes que ya no van a necesitar (fallecimiento o fin de tratamiento) pañales y productos sanitarios de los que se hace un uso responsable donándolos a pacientes con necesidades o residencias de mayores.
- Ayuda a personas mayores en la gestión diaria de sus recetas poniéndose en contacto con el centro médico si se detecta algún tipo de incidencia en el tratamiento.
Se colabora con Aspansor para el desarrollo y formación de personas con patologías auditivas. El objetivo es que tengan oportunidades y no se sientan discriminadas.
Se colabora también con la fundación Entabán y el Club de lectura de Librerías Troa con el fin de que los más jóvenes se formen en humanidades. Se realizan desde formación en lectura clásica, visita a museos hasta jornadas gastronómicas tanto en la naturaleza como en espacios gastronómicos.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Como se ha citado anteriormente ,los proyectos sociales con los que se colabora habitualmente están relacionados con los valores de la empresa.
Uno de los puntos fuertes de la farmacia es la colaboración con las personas mayores del barrio en su día a día mediante la relación directa con los centros médicos así como las dudas que les generan sus tratamientos o inquietudes generales.
Nos hemos puesto en contacto con la asociación de mayores del centro cívico delicias con el fin de poder colaborar con ellos en las necesidades que nos propongan. Además, de forma paralela, la farmacia tiene en mente un proyecto para llevar a cabo este próximo año de crear un grupo de andarines y, de esta manera, promover la salud en el barrio.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

Se comunican de manera proactiva las campañas que se realizan en la farmacia tanto a las personas trabajadoras como a los pacientes intentando fomentar la colaboración en estas. A través de las redes sociales de la farmacia también intentamos publicar recomendaciones en función de la época del año y diferentes consejos de salud.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

Todas las acciones llevadas a cabo se comunican tanto a personas trabajadoras como pacientes que acuden a la farmacia para conseguir, si cabe, su participación e implicación en los proyectos.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el

impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Se tienen en cuenta medidas tales como la buena gestión de residuos de medicamentos, gracias al punto sigre, así como lo generado en el día a día en nuestro trabajo diario. Como se dijo anteriormente, a la hora de seleccionar proveedores se procura que sean los que menos impacto medioambiental generen. Todo el personal de la farmacia contribuye a cuidar el medio ambiente mediante el uso de transporte público o medios no contaminantes. Es un orgullo mencionar que todos los trabajadores de la empresa, tras la obtención del sello el año pasado, nos hemos comprometido en venir caminando o con el uso del transporte público de manera habitual.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

30.1. Información adicional.

Se fomenta y se explica a los pacientes la existencia de punto SIGRE para la gestión de residuos de fármacos.
Respecto a las personas trabajadoras son responsables con cuidar el medio ambiente utilizando el transporte público o acudiendo a su puesto de trabajo caminando.
En el proyecto de la reforma de la farmacia se tuvieron en cuenta aspectos como la iluminación led asi como potenciar los puntos de iluminación natural.
Por otro lado se da un segundo uso al papel así como su reciclaje posterior.
Por otro lado, se cuida mucho la gestión de la temperatura del local en invierno y en verano respetando, en todo momento las recomendaciones. Se intenta minimizar el consumo de aire acondicionado y calefacción dentro de la farmacia. siempre y cuando se salvaguarde la estabilidad de los medicamentos y el bienestar del equipo profesional y los pacientes.

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Se procura alargar la vida de aquellos materiales que nos pueden servir para segundos usos tales como el papel que recibimos de albaranes que se reutiliza para nuestro uso interno reciclándolo después. Se tiene conciencia por dar nueva vida a materiales que nos permiten dársela.
Esta farmacia además tiene un Punto Sigre en el que se reciclan envases y residuos de

medicinas que se ha convertido en parte de los hábitos de una inmensa mayoría de la comunidad.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Las actuaciones de materia ambiental se comunican por medio de las conversaciones diarias tanto con pacientes como con las personas trabajadoras.
Se han llevado a cabo medidas con los almacenes. Se han eliminado los albaranes en formato físico (papel) en la gran mayoría de proveedores. Se reciben los albaranes y facturas en formato electrónico para reducir el consumo de papel.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
5 - Capacitar a las personas de la empresa
6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro punto fuerte es que, gracias al servicio que realizamos, nos sentimos muy afortunados en poder servir a la comunidad y promover la salud de nuestros vecinos. Creo que lo hacemos de manera personal y con alegría. Todo el equipo lo comparte lo cual es muy importante. El hecho de haber conocido este programa también nos ha empujado a

involucrarnos más en la responsabilidad social que tenemos como empresa. Desde cuidar a los pacientes como al equipo de personas trabajadoras y el medio ambiente.
Las ganas de seguir aprendiendo y de crear estrategias de mejora de manera proactiva también es algo a destacar.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Sin duda, lo que más difícil me ha resultado este año, tras intentar llevar a cabo algunas acciones, es que somos una empresa pequeña y que resulta difícil conseguir algunos objetivos. Creo que debemos ser más organizados en nuestros propósitos y crear objetivos pequeños e ir cumpliendo poco a poco sin pensar en grandes soluciones que sean absolutamente utópicas.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.