

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

ALLIANCE HEALTHCARE ESPAÑA, S.A.

CIF:A50004324

Polígono Industrial Villanueva de Gállego, Sector

4.-

50830 - Villanueva de Gállego

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Alliance Healthcare España, S.A.

02 - Dirección - CP - Población

Pol. Industrial Villanueva de Gállego Sector 4
50.830 - Villanueva de Gállego - Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Distribución y suministro de medicamentos

04 - Año comienzo actividad.

Noviembre 1919

05 - Número de personas empleadas

800

06 - Persona contacto

MARÍA GARCÍA

07 - E-mail persona contacto

maria.garciah@alliance-healthcare.es

08.- Página web

<https://www.alliance-healthcare.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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1. Información adicional

Además de la estructura que Alliance tiene a nivel nacional, contamos con la estructura de nuestro grupo CENCORA que nos ayuda en estos aspectos

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

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

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

2.1. Información adicional

Además de la exigencia legal se tienen en cuenta en las planificaciones el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

Dentro de la estrategia de la compañía tenemos incluido presupuestos y revisión de lo incurrido vs el presupuesto de proyectos sociales y/o medioambientales

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- 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.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

Las alianzas establecidas por AHE tienen una orientación estratégica. Las relaciones están siempre fundamentadas en valores y responsabilidades, confianza y transparencia mutua, fomentando el intercambio y transferencia de conocimientos, favoreciendo sinergias entre ambas partes.

Como ejemplo: asistencia a jornadas con la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria, jornadas con alumnos estudiantes de Farmacia o Técnico de Farmacia

(Océano Atlántico, Universidad de San Jorge?)

Reuniones y jornadas con el Cluster de la Salud de Aragón (Arahealth), cursos de buenas prácticas de Distribución en el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Barcelona, Colaboraciones con el programa Encuentra de Idia, etc.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

5.1. Información adicional

Los planes estratégicos están orientados y elaborados según la información disponible de indicadores externos, como son el entorno, normativa legal, entorno político o el mercado.

La información obtenida de los grupos de interés y análisis externos, es identificada, comprendida y sirve para anticipar las oportunidades y amenazas.

Los líderes se esfuerzan por identificar, conocer y analizar sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para ello utilizan los canales más adecuados para cada (canal de denuncias, evaluaciones de desempeño en las que existe un feedback recíproco, APP interna?)

Gobierno de la organización

6.- 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?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

Comité ético y de Compliance: El Comité Ejecutivo designa un Comité ético y de Compliance. Éste tiene una función impulsora, de coordinación, acompañamiento y apoyo a los Responsables de control, a su vez, ayudara a Auditoría y Control Interno en aquellos puntos que éste le solicite en la ejecución de sus tareas.

Asimismo, es el destinatario de las comunicaciones remitidas a través del Canal Ético. En el caso de que las comunicaciones contengan información relativa a un posible incumplimiento del Código Ético o de cualquier otra norma, el Comité Ético realizará las investigaciones y deliberaciones oportunas hasta acordar el archivo o una propuesta de sanción al departamento de RRHH.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

establecimiento de canales de denuncia interna

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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

Los valores se comunican a todos los empleados, tanto de manera puntual, como en comunicaciones esporádicas

Además los valores de la compañía están publicados en la web

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

El Código de Ética y Conducta del Grupo establece la obligación de todos los empleados de comunicar e informar inmediatamente de cualquier sospecha de incumplimiento del Código de Ética y Conducta, de las leyes o normas aplicables, así como de cualquier otra política corporativa. El Código se acompaña de un Canal de Denuncias en el que los profesionales del Grupo pueden trasladar cualquier pregunta, preocupación o denuncia acerca de los contenidos y principios recogidos en el mismo, el cual se rige por los principios de confianza, confidencialidad, y, cero represalias.

El Código de Ética y de Conducta del Grupo dispone de una línea directa de denuncias 24 horas. La línea directa se llama ?SpeakUp? y se proporciona a través de NAVEX, un tercero que gestiona el programa. Para España, el número de teléfono es 900.048.491

El programa SpeakUp ofrece asimismo la oportunidad de denunciar de forma anónima incidentes que involucren conductas inapropiadas, ilegales o discriminatorias, ya sean reales o presuntas, a través de (cencoraspeakup.ethicspoint.com). Además, todo denunciante, tiene la oportunidad de consultar el estado de su denuncia y el portal SpeakUp también está disponible para cualquier pregunta o inquietud sobre el Código y su aplicación diaria.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

10.1. Información adicional.

Con el objetivo de formalizar sus compromisos en esta materia, la compañía adoptó en 2015 la Política de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo, integrándola como una estrategia de la compañía y una nueva forma de gestión empresarial que implica tanto a los procesos del negocio como a las personas.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

11.1. Información adicional.

La política se estructura en cuatro áreas de actuación, cada una de ellas con estrategias y objetivos concretos.

A partir de estas metas, Alliance Healthcare España define los objetivos y acciones que desarrollará en el ejercicio para su consecución. Asimismo, como parte de su compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, el Grupo vincula todas sus acciones en materia de RSE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

Para Alliance Healthcare España, la opinión de sus clientes es muy importante. Por esta razón, además de disponer de un Servicio de Atención al Cliente, realiza cada año diversas encuestas a los mismos, de forma que pueda conocer la opinión de los clientes sobre iniciativas realizados o servicios prestados, y respecto a temas sobre los que existen proyectos que todavía no ha llevado a cabo. En el ejercicio 2023/2024, se han realizado 7 encuestas de diferentes tipologías a clientes, mediante el lanzamiento del programa VoC (Voz del cliente),

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

hace 2-3 años se implantó en la compañía un programa de Customer centric, en el que el cliente es el centro

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿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.

14.1. Información adicional.

En base a los cambios en el entorno y el sector, los planes estratégicos de los últimos años se han basado en una apuesta por la innovación y diversificación en los servicios prestados, tanto a farmacias como a laboratorios. Esta diversificación ha ayudado a la organización a mantener los resultados en los momentos en los que el mercado no ha crecido.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

15.1. Información adicional.

Con el objetivo de identificar aquellos aspectos ambientales más significativos para la actividad del Grupo, a fin de atenderlos como prioritarios por el sistema de gestión ambiental de Alliance Healthcare, el Grupo ha implementado un Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales. Así, los aspectos ambientales analizados se distribuyen en cuatro categorías:

Generación de residuos
Consumo de recursos naturales
Emisiones
Vertidos

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

Disponemos de un centro de customer service que atiende este área
implantación de comunicación vía whastapp

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

17.1. Información adicional.

La mayor parte de la información está disponible para cada cliente en la web

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

El Grupo promueve la realización de encuestas a sus empleados y clientes donde pueden detectar y comunicar impactos negativos en áreas relevantes, las cuales son analizadas

por los Responsables del Departamento y el Comité ejecutivo.

Además se realizan encuestas para conocer los temas de interés de cara a futuras formaciones

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la empresa.

19.1. Información adicional

Disponemos del Plan de Igualdad

Existen formaciones sobre Inclusión global en CENCORA

Celebración del día del Orgullo

Acuerdo de Mujeres In Farma

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

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

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

Orientados a la protección de la familia y conciliación

Ticket Guardería

Ayuda al estudio de hijos/as

Ayuda a la lactancia

Seguro de vida y accidente

Smartworking y horarios flexibles

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

21.1. Información adicional.

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

Además en cada sesión de evaluación con el manager (dos al año) se trata el punto de la formación con el empleado y su intereses

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

22.1. Información adicional

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

Disponemos de la herramienta all people para el seguimiento de todo el proceso

Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

23.1. Información adicional.

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

Además la empresa promueve iniciativas como dar servicio de fisioterapia, compra de fruta...

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿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.

24.1. Información adicional

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

25.1. Información adicional

Nuestro código de ética y conducta incluye diferentes puntos en la manera de trabajar con proveedores

- Responsabilidad, honestidad e integridad en el trato con clientes y proveedores
- Respeto de los valores del grupo por parte de los proveedores
- Protección de su información confidencial y su propiedad intelectual
- Obtención de información de manera justa
- Actuación legal y ética en los contratos y programas gubernamentales
- No aceptación de regalos por parte de clientes y proveedores que influyan en las relaciones comerciales
- Respeto de las leyes de competencia y antimonopolio

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa de forma periódica

26.1. Información adicional

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa de forma periódica

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

27.1. Información adicional

Aunque se realiza no está protocolizado

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- 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 con una planificación formal

28.1. Información adicional.

Alliance Healthcare España considera que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la clave para ser una empresa innovadora, con salud financiera y óptica de futuro.

Con el objetivo de formalizar sus compromisos en esta materia, la compañía adoptó en 2015 la Política de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo, integrándola como una

estrategia de la compañía y una nueva forma de gestión empresarial que implica tanto a los procesos del negocio como a las personas.

La política se estructura en cuatro áreas de actuación, cada una de ellas con estrategias y objetivos concretos.

A partir de estas metas, Alliance Healthcare España define los objetivos y acciones que desarrollará en el ejercicio para su consecución. Asimismo, como parte de su compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, el Grupo vincula todas sus acciones en materia de RSE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los compromisos plasmados en esta política han sido posteriormente integrados en otras políticas de aplicación en Alliance Healthcare España, como son el Código de Conducta, la Política Integral de Salud, Seguridad y Medioambiente, la Política de Recursos Humanos, la Política de Anticorrupción y Soborno, entre otras.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

29.1. Información adicional.

Como parte de las directrices del Grupo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, Alliance Healthcare España reporta de manera trimestral a Grupo Cencora, un conjunto de indicadores en materia social, ambiental y económica, que sirven para hacer seguimiento de la consecución de los objetivos fijados a nivel global:

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- 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?

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

30.1. Información adicional

Se comparten las acciones realizadas

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

31.1. Información adicional

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- 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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

32.1. Información adicional

Como ejemplo: Premio SIGRE Mejor Iniciativa Medioambiental en los III Premios Medicamento y Medio Ambiente de SIGRE por la implementación de un programa reductor de emisiones de CO₂ en nuestra flota de vehículos. El nuevo software calcula la ruta óptima para cada vehículo, minimizando costes en tiempo y reduciendo los kilómetros a recorrer, lo que conlleva una disminución de las emisiones de CO₂.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿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.

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

34.1. Información adicional

Ambición: Reducir la cantidad de residuos generados y contribuir a incrementar la economía circular a través de la reutilización y del reciclaje.

1.1. Objetivo: Implementar estaciones de clasificación de residuos en el 100% de los centros españoles

1.2. Indicadores de seguimiento/hitos en FY 2023/2024:

Se ha implantado en cada delegación un sistema de recogida selectiva de envases ligeros y/o papel y cartón, que se mantiene en el tiempo.

Formación específica en prevención y minimización de residuos para todo el personal

Comunicación ambiental

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

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

35.1. Información adicional.

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

Valoración Global

37.- ¿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

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro propósito significa que entendemos que nuestro deber como empresa se extiende más allá de los servicios que brindamos, los clientes a los que servimos, las personas de cada equipo y las comunidades dónde vivimos y trabajamos.

Significa que comprendemos nuestra obligación moral de mejorar el bienestar de las personas y animales ampliando el acceso a una atención médica de calidad, operando de manera sostenible y manteniendo los más altos estándares de seguridad y calidad

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Desarrollar medidas y acciones adicionales con impacto positivo en el entorno actual

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?

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.