



**SOCIEDAD COOPERATIVA FARMACEUTICA
NAVARRA, “NAFARCO SOCIEDAD
COOPERATIVA”**

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2019**

[Septiembre 2019]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 de la empresa Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por Marian Garjón Parra, de Creatalent Tecnologías Humanas que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

**Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra,
“Nafarco Sociedad Cooperativa”**

Polígono industrial Talluntxe, nº1 Noain (Navarra)

<https://www.nafarco.com>

Email: nafarco@nafarco.es

Teléfono: (948)368100



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	19
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	20
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	22
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	23
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	25
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	27
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	28
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	30
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	31
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	32
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	34
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	36
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	37
LO QUE HACEMOS BIEN _____	38
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	41
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	44
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	46



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que empresa Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” inició en el año 2015 con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular el control sobre las operaciones con entidades financieras, la planificación de las inversiones, la formulación de la memoria anual para los cooperativistas en la que se incluyen aspectos relevantes de las dimensiones económicas, sociales y medioambientales, la existencia de una política ambiental clara en proceso de mejora continua, la implantación de un plan de Igualdad de género con el reconocimiento del sello ReConcilia definitivo, el destino de un 1% de sus resultados a patrocinios y campañas de carácter socio-sanitario, mención aparte merece el patrocinio de dos becas para estudiantes de la primera edición del curso “Experto Universitario en RSE” de la Universidad pública de Navarra.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** a lo largo de 2016 y 2017 finalizadas antes de que termine el año 2018, en concreto en la integración progresiva de criterios de RSE en la contratación de proveedores, en la determinación de criterios de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social en función de las necesidades de la empresa, en las inversiones socialmente responsables (ISR), en la formulación de un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas con criterios de RSE y en el fomento de una política de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social.

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a smaller 'M' and a final flourish.

Enrique García-Mina de Serret.

Director técnico Farmacéutico y Calidad. Responsable de RSE.

En Noain a 19 de septiembre de 2019.



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2015 año del Diagnóstico y 2016 año del Plan de actuación y será actualizada en el año 2020, puesto que este documento tiene un carácter anual.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	24, 28, 32
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	19
	Comprometidos con las personas	20
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	24-35
	Lo que hacemos bien	37
	El plan de actuación	41
	Avanzando en nuestro compromiso	46



¿QUIÉNES SOMOS?

La Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” es una cooperativa creada en el año 1959 por un grupo activo de farmacéuticos, en concreto 14, que ante la problemática generada por el desabastecimiento de algunos productos, decidieron organizarse en forma de cooperativa para solventar este problema y evitar el desabastecimiento de las farmacias navarras.

La compañía se constituye con un capital de 25.000 pesetas (150,25 euros), y cuenta con un local alquilado en la calle Paulino Caballero de Pamplona (Navarra), en 1961 en número de empleados asciende a 8 personas y el almacén se había trasladado a la calle Iturralde y Suit, también de Pamplona.

En 1968 se instala un almacén de ortopedia en la calle Aralar, en 1978 disponía de un almacén de 5.000 m² en Iturrama, moderno barrio de Pamplona, en junio de 1990 la Asamblea de cooperativistas da el visto bueno a la venta de estos locales y a la compra de terrenos en término municipal de Noain, a 5 km de Pamplona, junto al aeropuerto con excelentes vías de comunicación. Las obras del nuevo almacén se iniciaron en 1992 con 11.000 m² útiles para el desarrollo de la actividad.

Las actividades de la cooperativa vienen definidas en el artículo 7 de los estatutos sociales que reza de la siguiente manera: *“El objeto social es el mejoramiento y perfeccionamiento de las actividades profesionales de sus socios. En su consecuencia, las actividades y funciones a las que se consagra y pueda consagrarse son las siguientes:*

- A) *Dedicarse en cooperativa y como fin primordial a la adquisición y distribución, sin ánimo especulativo, para el uso exclusivo de sus socios, de especialidades farmacéuticas, medicina humana y veterinaria, productos químicos y farmacéuticos, así como drogas, cosméticos, perfumería, dermofarmacia, plantas medicinales, productos dietéticos, productos para el análisis, artículos de ortopedia y prótesis, de óptica, oftalmológicos, acústica, audiometría, etc..... y de cuantos otros artículos se relacionen con el ejercicio de la profesión farmacéutica, llevando a efecto las operaciones que se precisen para tales actividades, de modo que podrá adquirir productos, mercaderías, materias primas, enseres, útiles, instrumentos, aparatos, maquinaria, bienes de toda clase, tanto muebles como inmuebles, si fueran considerados necesarios para conseguir el fin social, consumando compras, ventas, permutas, arriendos y demás contratos principales y accesorios y de garantía que fuere menester, en las condiciones que las leyes y los presentes estatutos dispongan.*
- B) *Proceder a la distribución entre los socios de las especialidades y productos adquiridos, de los que elaboren sus socios, de los proporcionados por otras cooperativas farmacéuticas, sin que en ningún momento la Entidad persiga finalidad lucrativa alguna.*
- C) *Promover el perfeccionamiento profesional y social de sus socios y de los colaboradores laborales de estos y de la Entidad, por medio de cursos de perfeccionamiento, certámenes, recompensas, becas, ayudas de estudio, etc para el estímulo del trabajo técnico y profesional de sus socios y colaboradores.*
- D) *Las operaciones de creación y desarrollo de laboratorios de Control de calidad, de elaboración de fármacos, especialidades, fórmulas terapéuticas, material de cura, apósitos, dermofarmacia, cosmética, etc, montando, si fuera necesario, las*

instalaciones requeridas para ello y en las condiciones que fuere necesario, con el exclusivo objeto de atender la demanda a través de sus socios con las máximas garantías de pureza y calidad y en las mejores condiciones de precios, así como cualquier otra actividad profesional no enumerada de interés para los socios.

- E) La prestación a los socios de todo tipo de servicios que puedan demandar tanto el ejercicio de la profesión farmacéutica, como la gestión y explotación de las oficinas de farmacia, pudiendo cobrar cuotas por los mismos.
- F) Cualquier otro fin similar, complementario o auxiliar de los anteriores permitidos por la Ley y siempre desde un punto de vista cooperativo.
- G) Podrá realizar operaciones con terceros no socios, tanto personas físicas, como jurídicas, hasta los límites legalmente autorizados y a sus resultados se les aplicarán las disposiciones legales correspondientes a esas actividades a no socios.”

<http://www.nafarco.com/servicios-para-socios>

Servicios para socios

¿Qué necesitas?

Nafarco te ofrece todos los servicios para ayudarte y facilitarte en la gestión de tu oficina de farmacia. Infórmate de estos servicios y alguno más aquí (<http://www.nafarco.com/quieres-ser-socio>).

Suministro de mercancía (servicios-para-socios/suministro-de-mercancia)



Suministro de mercancía, el servicio principal de Nafarco

Sustitución Farmacias (bolsa-de-empleo)



Servicio de Sustitución de Farmacias

Clubs (servicios-para-socios/clubs)



Servicios Financieros (servicios-para-socios/asesoria-saludable)

Clubs, pioneros en este Servicio



Servicio informático
(servicios-para-socios/servicio-informatico)

unycop

Presume de Farmacia

Servicio informático rápido, efectivo y completo

Relación con los socios
(servicios-para-socios/relacion-con-los-socios)



Nafarco en contacto permanente con nuestros socios y socias

Encargos (servicios-para-socios/encargos)



Encargos, para que no te falte de nada.

Transfer (servicios-para-socios/transfer)



Transfer servicio de tramitación de pedidos directamente a los proveedores

Checkfarma (servicios-para-socios/checkfarma)



Checkfarma el servicio para la gestión óptima de su oficina de farmacia

ClubFarma
(<http://www.clubfarma.es/>)

Clubfarma.es

Material de oficina y productos para tu farmacia.

Cruzfarma
(<http://www.cruzfarma.com/servicio>)

cruzfarma
TU FARMACIA DE CONFIANZA

Tu farmacia de confianza

Novadieta (servicios-para-socios/novadieta)



Novadieta un programa excelente para la pérdida de peso

Nafarco, además participa en Unnefar (Unión de Empresas Farmacéuticas), cooperativa de segundo grado constituida en 2008 que integra a diez sociedades de distribución farmacéutica líderes del sector en cada provincia española.



Cenfarte
Centro Farmacéutico del Norte
c/Río Pisuéña, s/n
39011 Santandier
942 333 100

COFANO
Sociedad Cooperativa Cofano
c/Camiño do Caramuño, 13
36219 Vigo
936 101 427

COFARCU
Cooperativa Farmacéutica Conquense
Avda. Cruz Roja Española, s/n
16002 Cuenca
969 233 332

DFG
Distribuidora Farmacéutica de Gipuzkoa
Camino Portuetxe, 41
20018 Donostia
943 318 700

nafarco
Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra
Pol. Ind. Talluntxe, Calle D-37
31110 Noain Navarra
948 368 100

COFARLE
COOPERATIVA FARMACÉUTICA LEONESA
Cooperativa Farmacéutica Leonesa
Pol. Camino Vilecha Oeste, s/n
24192 León
987 849 770

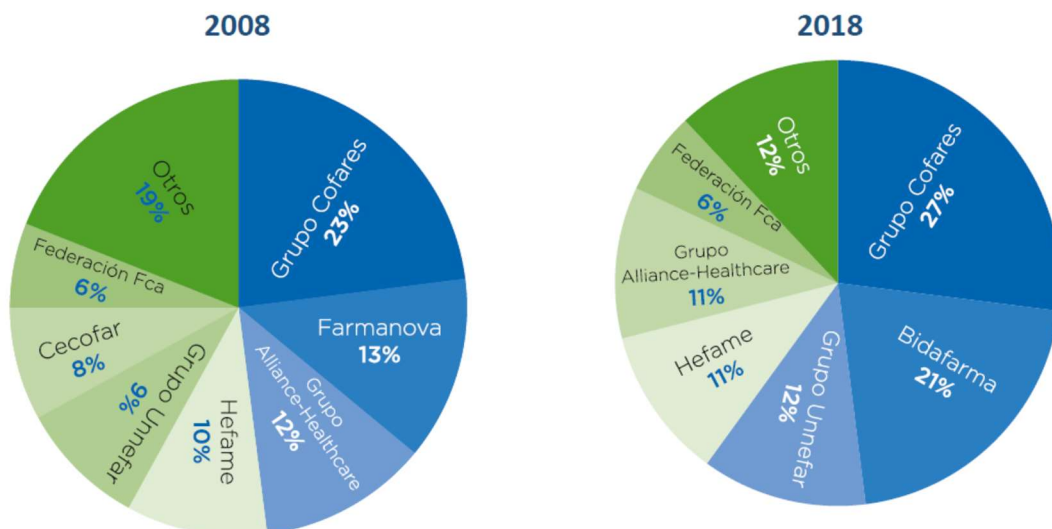
COFARME
Cooperativa Farmacéutica Menorquina
C/ Bajoli, 48 Poima
Mahón 07714 Baleares
971 360 506

COFAS
Cooperativa Farmacéutica Asturiana
Ctra. Quevedo - Gijón Km. 8
33192 Pruvia- Llanera Asturias
985 969 850

COFARCO
Cooperativa Farmacéutica Riojana
c/ Chile 12 - 14
26005 Logroño
941 225 650

NOVALTIA SOLUTIONS
Novaltía Sociedad Cooperativa
Autovia de Huesca Km 7,2
Ciudad del Transporte C/58
50820 Zaragoza
975 459 400

➤ Veamos la comparación de la evolución de la distribución farmacéutica en España en el periodo 2008-2018, lo que nos permitirá tomar conciencia de la importancia de Unnefar en el escenario nacional



- A día de hoy, son socios de Nafarco 372 oficinas de farmacia de las 599 abiertas en Navarra.



599

Farmacias en Navarra



372

Socios de Nafarco



97

Clientes no socios



107

Clientes VIP
nos piden diariamente

Rutas de reparto Pamplona y Comarca

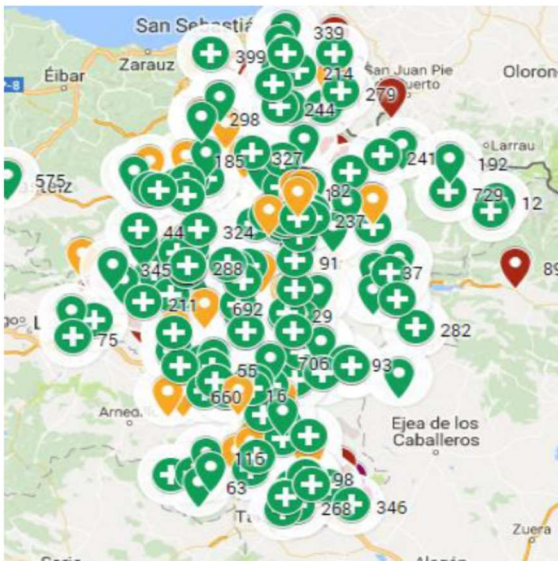


11

RUTAS PARA PAMPLONA/COMARCA

- 2 repartos diarios (1º de la mañana, y 1º de la tarde), para todas las farmacias
- 1 reparto especial a media mañana,
- 1 reparto especial a media tarde.
- Farmacias de guardia: 1 reparto extra a última hora de la mañana (13:30 aprox.), y otro a última hora de la tarde (19:30 aprox.)

Rutas de reparto pueblos



11

RUTAS PARA PUEBLOS

- Repartos Pueblos: 2 repartos diarios

Volumen



20.300

Nº líneas pedidos/día



3 h.

En 3 horas de producción de pedidos al día



38.000

Nº unidades/día

830.000

Nº unidades/mes



86 M

Facturación

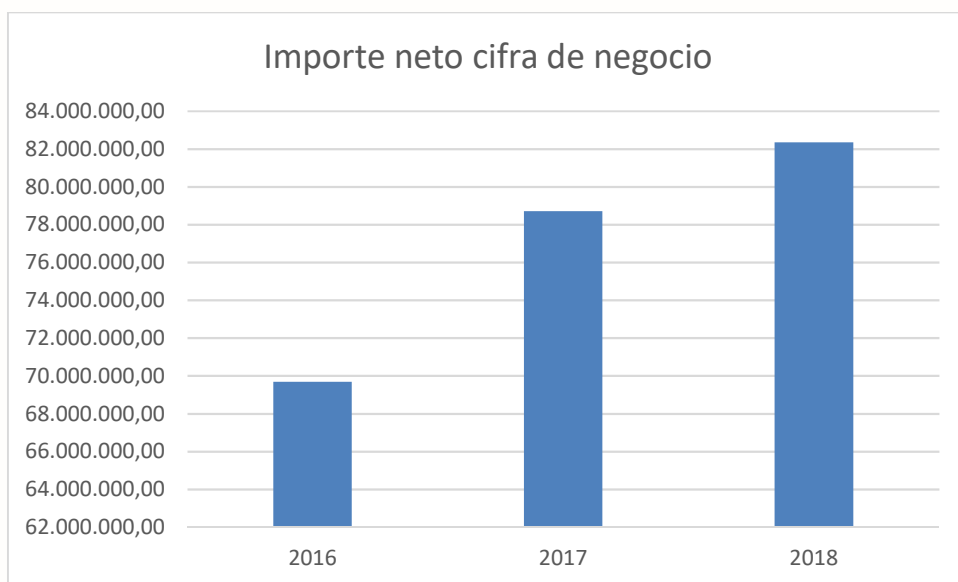


55%

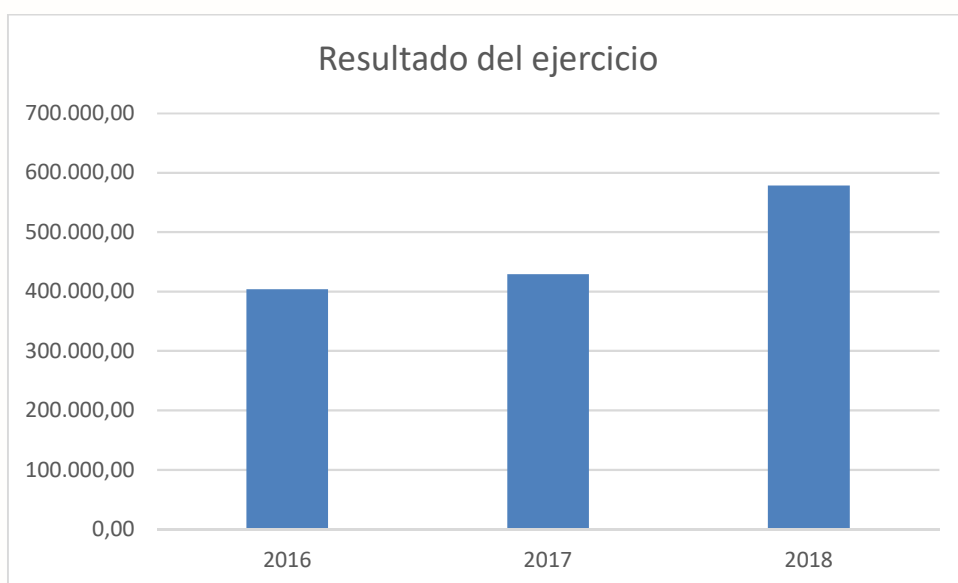
Cuota de mercado De Navarra

- Las principales magnitudes económicas que demuestran la solidez económica de la Nafarco quedan a continuación representadas:

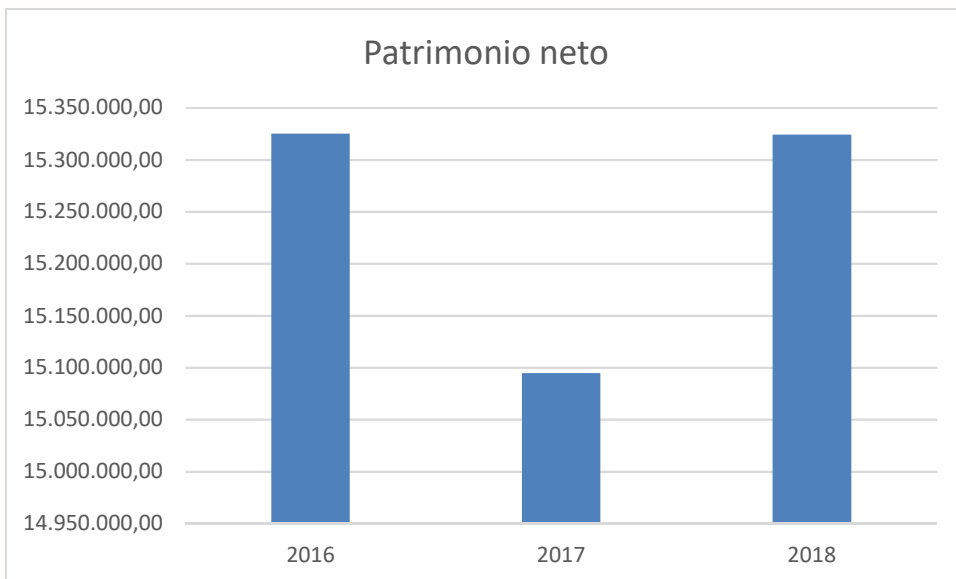
Ejercicio	2016	2017	2018
Importe neto cifra de negocio	69.677.239,19	78.713.297,92	82.350.502,50



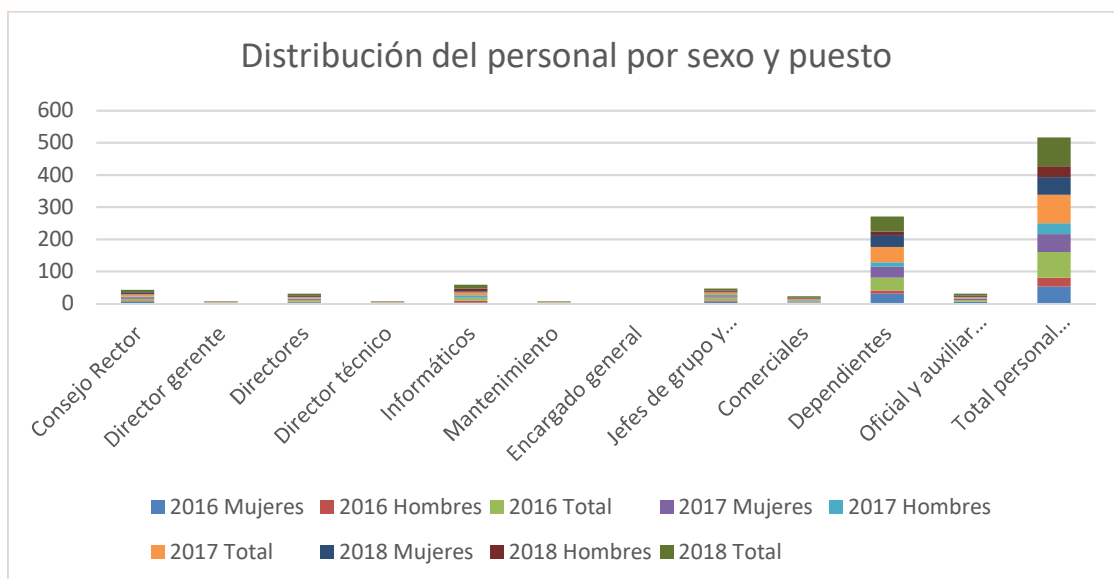
Ejercicio	2016	2017	2018
Resultados	403.914,69	429.009,97	578.306,81



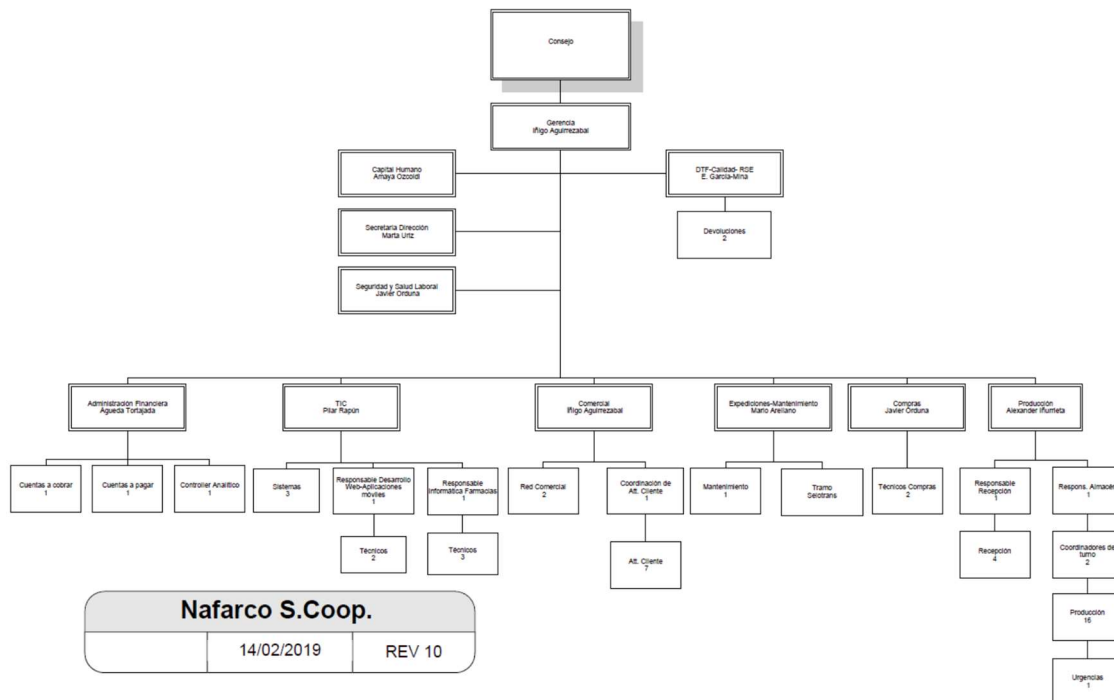
Ejercicio	2016	2017	2018
Patrimonio neto	15.325.126,52	15.094.795,61	15.324.235,48



	2016			2017			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Consejo Rector	5	2	7	5	2	7	5	2	7
Director gerente	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Directores	3	2	5	3	2	5	3	2	5
Director técnico	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Informáticos	2	6	8	2	7	9	3	9	12
Mantenimiento	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Encargado general	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes de grupo y sección	5	4	9	4	4	8	2	4	6
Comerciales	2	1	3	2	2	4	2	2	4
Dependientes	30	10	40	34	14	48	36	11	47
Oficial y auxiliar administrativo	5	0	5	5	0	5	4	1	5
Total personal término ejercicio	52	28	80	55	34	89	55	34	89



ORGANIGRAMA NAFARCO S.COOP.



La preocupación de la Cooperativa en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa se pone claramente de manifiesto en el desarrollo e implantación de, por un lado en prácticas de buen gobierno que deben ser destacadas <http://www.nafarco.com/index.php/rse/rse-en-nafarco/buen-gobierno> :

- Código de ética y de conducta: mayo de 2017 http://www.nafarco.com/sites/default/files/rse/CODIGO_ETICO_Y_DE_CONDUCTA_Ed_2_Rev1.pdf dirigido a todos los empleados y a los miembros del Consejo Rector (órgano colegiado de administración de la cooperativa <http://www.nafarco.com/nafarco/ques-nafarco/consejo-rector-0>) y también aquellos terceros que tengan relación contractual con Nafarco.
- Se ha formulado un estatuto jurídico del Consejo Rector y el personal de alta dirección donde se recogen las condiciones personales y profesionales esperadas y las responsabilidades y obligaciones específicas, que junto con el código ético y de conducta constituyen el marco de normas de obligado cumplimiento.
- Compliance: la implantación del Compliance penal permite a Nafarco disponer de un sistema de prevención que proteja a la organización y para que sus miembros no cometan delitos.
- Inversiones ISR: proceso de selección de inversiones que tiene en cuenta una amplia variedad de aspectos, unos negativos y de exclusión y otros positivos en los que los factores medioambientales, sociales y de gobierno corporativo tiene una gran importancia.
- Auditorías internas con el objeto de generar informes y reportes que aporten una visión integral de la compañía.

- Auditoría independiente externa financiera de las cuentas anuales, cuyo resultado ha constatado que las cuentas anuales reflejan la imagen fiel de la compañía, informes de auditoría sin salvedades.

Por otro lado, se pone de manifiesto en la preocupación medioambiental <http://www.nafarco.com/rse/rse-en-nafarco/medioambiente> que se refleja en la reducción, reutilización y reciclaje como ejes fundamentales y en el desarrollo de un Manual de buenas prácticas medioambientales http://www.nafarco.com/sites/default/files/rse/MANUAL_PRINT.pdf

Y también en el aspecto social <http://www.nafarco.com/rse/rse-en-nafarco/sociedad> convencidos de que el capital humano es el activo más importante de una organización, y que las personas han de ser puestas en el centro de toda la actividad de la compañía, por ello Nafarco cuenta con un Plan de Igualdad y ha obtenido definitivamente el sello ReConcilia del Gobierno de Navarra.

Los socios de Nafarco, que a su vez son sus clientes, por lo que se constituyen como un grupo de interés preferente, tiene una posición preferente frente la Cooperativa, estableciéndose unas relaciones de alta intensidad que permiten a todos los accionistas ponerse en contacto con el órgano de gobierno de una forma directa y ágil <http://www.nafarco.com/index.php/servicios-para-socios/relacion-con-los-socios>

Las líneas de comunicación con los socios más frecuentes son las siguientes:

- Atención telefónica: 7 telefonistas al servicio del socio
- Visitas comerciales: 3 comerciales que visitan a todas nuestras farmacias
- Reuniones zonales: 2 reuniones/año para tener contacto con el Consejo Rector y el personal de Nafarco
- Asambleas: Normalmente una al año en el que tenemos posibilidad de debatir temas de interés con todos los socios
- Focus groups: pequeñas reuniones grupales para testear posibilidad de ofrecer nuevos servicios, o simplemente para hablar con nuestros socios
- Correos (mail o en papel): es nuestra vía de comunicación más frecuente y utilizada

a diario:

- Circulares de alertas farmacéuticas
- Ofertas especiales
- Información de interés del sector
- Información referente a Nafarco (novedades, resultados encuestas, cambios significativos, mejoras,.....)
- Noticias de laboratorios
- Convocatoria a reuniones, charlas, seminarios con distintos laboratorios en Nafarco
- Oferta de algún nuevo servicio rentable para la farmacia
- Unnofertas: revista mensual con excelentes ofertas de parafarmacia
- Etc..

La información sobre la evolución de la cooperativa, así como de cualquier aspecto relevante de la gestión, es compartida con la totalidad de los trabajadores mediante una reunión de la plantilla completa con la gerencia al menos una vez al año, reunión no sólo expositiva si no compartida y colaborativa, todo el mundo puede intervenir y expresar sus opiniones. El comité de empresa tiene línea directa con la dirección para la exposición de sus demanda o aportaciones. La distribución de los trabajos en comités interdisciplinarios permite que la información fluya a lo largo de los integrantes de la organización. Existe además, un buzón de sugerencias abierto a todos los miembros de la plantilla.

A lo largo de su trayectoria Nafarco ha sido galardonada con diversos premios y reconocimientos, que sin ánimo de ser exhaustivos y por importancia de los mismos, son los siguientes:

- Premio Aster, 2005 <https://www.esic.edu/aster/>
- Sello Compromiso a la Excelencia Europea (EFQM 200+) 2007, certificado por Bureau Veritas por concesión del Club Excelencia en Gestión <https://www.bureauveritas.es/home/about-us/our-business/our-business-certification/area-of-activity/quality/calidad-sello+de+excelencia+efqm>
- Sello EFQM 300+, en 2008, certificado por Bureau Veritas por concesión del Club Excelencia en Gestión
- Sello EFQM 400+, en 2010, certificado por Bureau Veritas por concesión del Club Excelencia en Gestión
- Premio Navarro a la Excelencia, en 2010, otorgado por el Gobierno de Navarra por concesión de la Fundación Navarra para la Excelencia <http://www.qnavarra.com/premio-navarro-a-la-excelencia/>
- Premio **“Mejor iniciativa medioambiental”**: Cooperativa Farmacéutica Navarra NAFARCO, por las diversas iniciativas desarrolladas desde el año 2007 en materia de reciclaje de residuos, reducción de consumos, ahorro energético, etc., otorgado por Sigre en 2011 <https://www.sigre.es/comunicacion/x-aniversario/premios-medicamento-y-medio-ambiente/>
- Sello Reconcilia definitivo, en 2013
- Sello CTC (Claridad, Transparencia, Confianza), exclusivo del sector de la Distribución Farmacéutica otorgado por DIA30 asesores en 2019 <https://www.dia30.es/nuestro-sello/>



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de la Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” es:

Misión

Colaborar en la viabilidad económica de un modelo de distribución accesible al paciente y regentado por farmacéuticos, a través de la eficiencia e innovación en los procesos y servicios ofertados a sus socios, de forma sostenible, y comprometida con las personas.

La **visión** de la Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” es:

Visión

Nafarco será un referente como empresa innovadora en modelos de gestión, reconocida por sus aliados, y ofrecerá a los agentes sanitarios servicios diferenciales y rentables de forma sostenible, y comprometida con las personas.



http://www.nafarco.com/sites/default/files/misionvisionvalores_2.jpg



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para la Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes que en nuestro caso también son los socios cooperativistas, así como la importancia del Consejo Rector, el Comité de empresa, las distribuidoras aliadas (Unnefar), los competidores, las administraciones públicas, los Colegios Farmacéuticos (los servicios profesionales realizados por las oficinas de farmacia son servicios profesionales altamente regulados con obligación legal de colegiación), los medios de comunicación, las empresas participadas, las asociaciones de pacientes, las ongs, el tercer sector.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, Nafarco ha considerado que los Grupos de Interés más relevantes para la compañía son, por un lado, los clientes (que en gran medida coinciden con los socios, recordar que es una cooperativa) y en sentido amplio los clientes de los cliente, la población en general demandante de productos y servicios farmacológicos, tal es su relevancia que aparece en nuestra Misión esta orientación al cliente -eficiencia e innovación en los procesos y servicios ofertados a sus socios, por otro lado, los trabajadores en el convencimiento de que el centro de nuestra actividad hay que fijarlo en las personas, comenzando por las más cercanas, generando un ambiente saludable, de estabilidad laboral, capaz de conseguir un desarrollo profesional y personal adecuado que permita incrementar la eficiencia, mejorar el clima laboral y aflorar el talento instalado oculto, y por último las administraciones públicas, debido a que este sector está altamente intervenido por la administración, nos referimos en concreto a la Administración Estatal que mantiene competencias en al ámbito de la salud, la Consejería de Salud del Gobierno de Navarra que de alguna manera es nuestra administración de referencia, y el Organismo Autónomo de la Hacienda tributaria de Navarra como entes reguladores y por otro lado colaboradores en la prestación de servicios, recursos y asesoramiento en la búsqueda de la mejor atención socio-sanitaria.

Como hemos indicado, el principal grupo de interés son nuestros Clientes/Socios/Consejo Rector, son los que originan la cooperativa, y hacia donde está orientada la actividad, pero a su vez sus decisiones afectan directamente a la cooperativa por que son los que poseen a través de la Asamblea de Cooperativista el poder máximo de decisión, por encima de la gerencia. Por lo que su impacto en la actividad es máximo y su influencia absoluta, y a su vez la organización está a su servicio y orientada en darles los mejores servicios competitivos, innovadores y comprometidos.

Ninguna organización puede prescindir de sus trabajadores, son la fuerza, los engranajes y el corazón de toda organización, Nafarco lo sabe y por eso los considera uno de sus principales grupos de interés.

Las administraciones Públicas, además de ser reguladoras, para Nafarco son aliadas, en la estrategia común de mejoras la asistencia socio-sanitaria, participando con ellas en todas las campañas institucionales en la que es requerida, como en la facilitación de datos en informes que le son requeridos con el mismo objetivo.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, la cooperativa tiene claros los criterios de buen gobierno con la adopción de códigos éticos y de conducta, un estatuto jurídico de los órganos de administración un programa de compliance penal, un sistema de Inversiones Socialmente Responsable futuro del plan de actuación del programa InnovaRSE, las permanentes auditorías internas, la auditoría financiera independiente permiten informar sobre los resultados económicos y la marcha de la actividad de la compañía a los principales grupo de interés de una forma coherente y clara, incorporando aspectos sociales y ambientales. La política de retribución ha sido uno de los objetivos del plan de actuación para lograr una política de retribución por conceptos salariales que determine los salarios, los criterios de revisión salarial y la medición de la satisfacción de los trabajadores tras un estudio de valoración de los puestos de trabajo, que cuente con el valor aportado en cada puesto que asegure la equidad interna y competitividad externa.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más difícil. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en el año 2015 un **diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE: *[copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración*

cuantitativa: [copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
<i>Ver nota al final</i> Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
<i>Ver nota final</i> Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

- Política salarial: el diagnóstico realizado en el año 2015 presentaba una clara deficiencia en esta área, dado que no se poseía un protocolo claro y ordenado al respecto, a día de hoy, habiendo sido objeto preferente del plan de actuación realizado, estamos en condiciones de decir que esta debilidad ha sido corregida con lo que la evaluación correcta es la de:



Vamos por buen camino

- Política de selección de proveedores con criterios de RSE: al igual que es el aspecto anterior, el diagnóstico realizado en el año 2015 presentaba una clara deficiencia en esta área, habiendo sido objeto preferente del plan de actuación realizado, estamos en condiciones de decir que esta debilidad está en camino de ser corregida con lo que la evaluación correcta es la de:



Estamos en valores intermedios



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la valoración inicial -diagnóstico- realizada en 2015 se constataron estos resultados:

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Fortalezas:

“Banca saludable”, un proyecto en el que se ponen en la piel del sector farmacéutico y buscan soluciones financieras, negociando con los bancos; este servicio está disponible para todos los públicos objetivos relacionados con la empresa.

La empresa informa a sus socios en la memoria anual de los resultados económicos que se les envía. Esta memoria incluye también aspectos sociales y medioambientales.

Dispone de un “Plan de Inversiones” gestionan los datos relativos a la rentabilidad de las mismas

Debilidades:

La empresa no tiene establecida una política específica de retribución por conceptos salariales, sino que aplican el convenio.

La empresa no tiene establecido un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratista.

Sin embargo, las debilidades han sido objeto de especial del plan de actuación habiéndose solventado la correspondiente a la política salariales, estando en proceso la relativa a la homologación de proveedores, no podemos olvidarnos de que nuestros proveedores son las grandes empresas farmacéuticas, estando muchos de sus productos bajo patente, por lo que es dificultoso encontrar productos sustitutivos.

Estamos orgullosos de nuestra fortaleza en el ámbito económico en todas las áreas, pero especialmente en el ámbito de buen gobierno, con la formulación y aplicación de los códigos éticos, conducta, los estatutos jurídicos del Consejo rectos, el Compliance, el análisis de las inversiones bajo criterios de RSE y el resultado sin salvedades de nuestras auditorias financieras.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, que seguro que podrá ser solventada, en la definición correcta de los criterios correctos que van a marcar la selección de la proveedores y subcontratistas homologados.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, siendo el principal, la implicación clara y rotunda de la organización, y más específicamente del departamento financiero y la gerencia en conseguir culminar este aspecto del plan de actuación

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, la cooperativa tiene la intención de seguir profundizando en los criterios de RSE en la dimensión económica, al objeto de detectar áreas de mejora y la implantación de nuevas acciones, protocolos o formas de actuaciones acordes con los criterios que deben marcar los modelo de RSE más avanzados.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Las grandes farmacéuticas (que son nuestros principales clientes) no tienen sede en Navarra por lo que es muy difícil incrementar este parámetro	EC1	5% €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	82.350.502,50 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	73.741,28 €
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Nos referimos fundamentalmente a sanciones de tráfico por acceso a sectores restringidos, por lo que este aspecto no tiene gran trascendencia	PR2 PR4	3
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		0,00 €



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Ver nota final Gestión de vertidos	
Ver nota final Gestión de emisiones	
Ver notas de ruido Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Ver nota final Formación e investigación ambiental	
Ver nota final Certificación ambiental	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

- Gestión de vertidos, Gestión de emisiones, Gestión de ruido: respecto a estos aspectos, hemos de tener en cuenta que Nafarco se dedica a la distribución farmacéutica, por lo que no es una compañía con procesos productivos capaz de generar vertidos, emisiones o ruidos de intensidad, realmente no debiera evaluarse estos aspectos dada la poca trascendencia que tienen en actividad.
- Formación e investigación con posterioridad a la realización de diagnóstico Nafarco ha elaborado y difundido entre sus clientes y trabajadores un manual de buenas prácticas medioambientales por lo que la evaluación correcta es la de:



Vamos por buen camino

- Certificación ambiental: en fecha 2011 Nafarco recibió el premio SIGRE a la MEJOR INICIATIVA MEDIOAMBIENTAL que la evaluación correcta es la de:



Vamos por buen camino



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Fortalezas:

La empresa cuenta con una política ambiental, aunque no está recogida por escrito. Consideran que está tan interiorizada por todos los miembros de la empresa que forma parte de la cultura de la empresa.

Trabajan para reducir y reciclar los residuos que generan. Se hizo un diagnóstico de los focos donde se generaban residuos (evidenciado documento que lo recoge). Se mide, revisa y se implantan acciones de mejora continuamente.

Cumple con toda la legislación aplicable con respecto a los envases y embalajes que utiliza en la comercialización de sus productos.

Debilidades:

La empresa considera que no tiene vertidos más allá de los residuos tipo doméstico (agua de los lavabos y fregadero). Probablemente no conoce qué otros residuos podrían tenerse en cuenta.

No cuentan con ninguna certificación ambiental.

No hacen formación ambiental porque consideran que está interiorizado por todos los miembros empresa y forma parte de la cultura de la organización.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, en nuestro caso se centran en las características propias de nuestro proceso productivo de distribución, sin prácticamente vertidos, emisiones y ruidos, pero con una correcta gestión de nuestros residuos.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como el haber desarrollado un manual de buenas prácticas medioambientales o haber adquirido una instalación fotovoltaica colocada sobre el techo de la nave con el objeto de incrementar la parte renovable de nuestro consumo energético.

La cooperativa tiene la intención de seguir profundizando en los criterios de RSE en la dimensión medioambiental, al objeto de detectar áreas de mejora y la implantación de nuevas acciones, protocolos o formas de actuaciones acordes con los criterios que deben marcar el modelo de RSE más avanzados.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, deberemos evaluar correctamente el ruido generado al exterior (el interno ya ha sido evaluado con resultados positivos) y deberemos actualizar nuestros equipos de transporte para hacerlos más ecológicos sustituyéndolos progresivamente por vehículos eléctrico o híbridos, que mejoren su eficiencia y la emisión de gases. Somos conscientes de que hemos de estar alertas, ante los cambios tanto legislativos como de las exigencias de la sociedad en esta dimensión y adaptarnos a ellos de la forma más rápida y adecuada posible.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	El consumo es irrelevante por el tipo de proceso productivo	EN10	%m3
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	El consumo es irrelevante por el tipo de proceso productivo	EN3 EN4	Eléc. (Kwh) gasoil (l) gas nat. (m3)
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	40%
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	La generación de ruido por las características de los procesos no parece significativa, aunque no han sido medidos.		dCb
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, por las características de los procesos no parece significativa, aunque no han sido medidos .	EN16 EN17	Tn CO2



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Ver nota final Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!

- Políticas de atención al cliente: frente a la calificación realizada en el diagnóstico de 2015, nos alegra poder confirmar que se ha consolidado un canal continuo de información, sugerencias y consultas entre la cooperativa y sus clientes que hace que la información fluya adecuadamente con este grupo de interés. Por lo que la calificación debiera ser:



Vamos por buen camino



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Fortalezas:

tiene establecido un Plan Anual de Trabajo. Se han establecido 4 reuniones temáticas al año: seguridad, formación e información y Medicina en el trabajo

Plan de Acciones en el área preventiva (PAAP) es más genérico. No se establecen acciones concretas. Se determinan las personas responsables, actividades y presupuesto. Se establecen las acciones que se van a desarrollar en Prevención. Está desglosado y calendarizado. De ahí se deriva un plan anual con el porcentaje de objetivos cumplidos..

La empresa dispone de un Plan de Igualdad de género en el cual se contemplan todos los aspectos relacionados con igualdad de oportunidades, formación, lenguaje, etc.

Asimismo existen procedimientos internos en estos ámbitos, los cuales velan por la igualdad de estos aspectos.

La empresa destina aproximadamente un 4% de los beneficios a patrocinios, campañas divulgativas de carácter socio-sanitario

colabora de forma habitual con iniciativas de carácter socio-sanitario; en unos casos de forma puntual y en otras iniciativas con carácter más permanentes. En la mayoría de estas iniciativas ha implicado directamente a sus públicos objetivos (farmacias socias, trabajadores, proveedores, Consejería de Salud, entidades del Tercer Sector, medios de comunicación y otras entidades.

Debilidades:

La empresa no cuenta con un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal aunque todas ellas son

superables, estamos especialmente contentos con el sistema de comunicación diario con nuestros clientes, principal grupo de interés que nos permite obtener información fidedigna e inmediata de los que piensan, opinan sobre la cooperativa y de cómo debemos cambiar determinadas operaciones para obtener mejores resultados para todos.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan sin ninguna duda alguna el capital humano que conforman los trabajadores, socios, clientes, las administraciones públicas, los proveedores, el conjunto de los grupos de interés que han de llevar una política común dirigida a mejorar los parámetros de esta dimensión social en línea con la RSE.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, debemos estar atentos a la evolución de las exigencias de la sociedad en este ámbito, porque llegara a buen puerto va a ser trabajo de todos.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

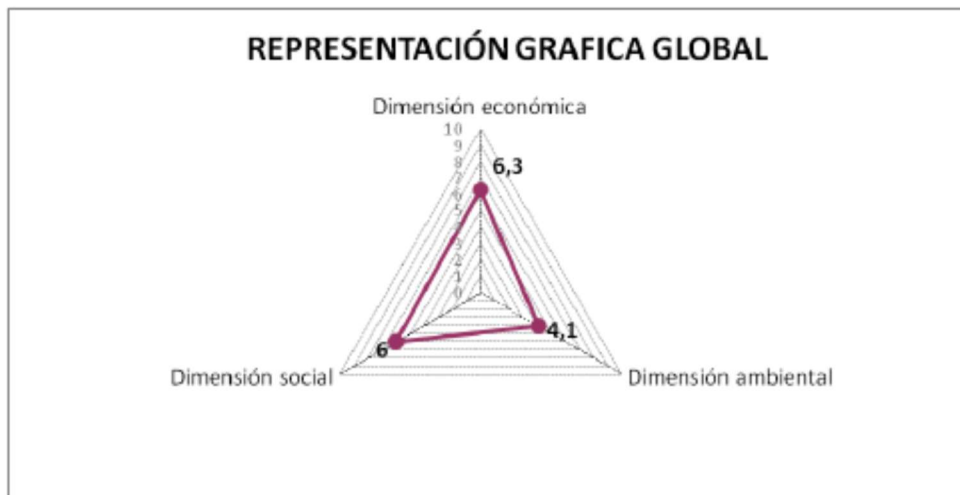
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA1 0 LA1 1 HR3 HR8 SO3	8 h/pax.
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres.	LA1 3	62% mujeres
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	5%
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	53 quejas
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	1% Beneficios



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como podemos comprobar existe



Como puede comprobarse existe un buen equilibrio entre las tres dimensiones, que tras las acciones realizadas dentro del plan de actuación en los últimos años, ha mejorado incluso, teniendo siempre presente que la RSE es una carrera de fondo hacia la excelencia en nuestros comportamiento con nuestros grupos de interés y con la sociedad en general.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

[Buen gobierno]

La confección e implantación de códigos éticos y conducta, que afectan a todos los integrantes de la cooperativa, trabajadores, dirección, socios, clientes.

[Buen gobierno]

La confección e implantación de un estatuto jurídico del Consejo Rector y personal de alta dirección, que les obliga directamente en sus comportamientos éticos.

[Buen gobierno]

La implementación de un programa de compliance penal que evite que las personas y la organización delinquen, identifique riesgos y plantee soluciones.

[Transparencia]

Auditorías financieras independientes sin salvedades, y auditorías internas continuas.

[Transparencia]

Información de los aspectos más relevantes de la gestión a la totalidad de la plantilla en reunión compartida.

[Inversiones]

Las inversiones son planificadas y se ajustan al protocolo establecidos de Inversiones socialmente responsables que es de obligado cumplimiento para la cooperativa.

[Política de beneficios]

Los resultados se destinan fundamentalmente al fondo de educación y promoción, otra parte retorna a los clientes en función de sus consumos durante el ejercicio y otra parte es destinada a acciones relacionadas con la RSE.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

[Política ambiental]

La cooperativa dispone de una política ambiental clara que se ha traducido en un manual de buenas prácticas ambientales y en el reconocimiento con el Premio “**Mejor iniciativa medioambiental**” por las diversas iniciativas desarrolladas desde el año 2007 en materia de reciclaje de residuos, reducción de consumos, ahorro energético, etc., otorgado por Sigre en 2011.

[Fuentes de energía renovables]

La preocupación por la dimensión ambiental ha provocado que la cooperativa decidiera instalar sobre el tejado de sus almacenes una instalación fotovoltaica generadora de electricidad, que ya en el ejercicio 2018 suministró el 40% del consumo energético de la compañía.

[Formación ambiental]

El manual de buenas practicas ambientales, ha sido remitido además de a todos los trabajadores de la cooperativa a todos los clientes de la misma, con una clara voluntad de formar y diseminar el conocimiento a nuestros grupos de interés fundamentales.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

[Política de Seguridad y Salud Laboral]

La cooperativa tiene instaurada un política de Seguridad y Salud laboral basada en la prevención cuyos principales beneficiarios son los trabajadores.

[Igualdad]

La cooperativa tiene implementado un plan de igualdad y además ha obtenido el sello ReConcilia de manera definitiva lo que va directamente en favor de los trabajadores de la misma.

[Satisfacción de la clientela]

Se ha implementado un sistema de comunicación directa y diaria con los clientes, tanto para la prestación de los servicios comerciales como para la transmisión, en ambos sentidos, de información, sugerencia y quejas y reclamaciones.

[Colaboraciones externas]

La cooperativa siempre está abierta a participar en campañas que redunden en la mejora de la sociedad, aportando medios humanos, materiales y financieros, que sin ánimo de ser exhaustivo las más reseñable son las siguiente:

- Recogida de radiografías en colaboración con Farmacéuticos sin fronteras y Colegio de Farmacéuticos de Navarra (más de 10 años)
- Fundación Ilundain: 1.500 €
- CIMA (Síndrome de Dravet): 1.500 €

- Raúl Madinabeitia Management y Producción, S.L.U.- La Música de tu historia. Música y cerebro en comunidad Fase I y Fase II. Los acordes de la memoria: 1.500 €
- SAR NAVARRA: Donación 1.000 € en productos para quemaduras y mascarillas destinadas a los incendios del Amazonas
- Queso Aspace (todos los años incluimos el queso en las cestas de navidad)
- Beca Experto Universitario en RSE (UPNA) desde 2016
- Banco de Alimentos: donaciones continuas de pañales y cajas de cartón
- Participación reto solidario 2018 y 2017
- Osito farmamundi 2017-2018
- CIMA- Caramelos contra el Alzheimer 2015-2016
- Centro Neurológico de Navarra 2018
- Saray (2011/2014)
- Acnur (2014)
- Unicef (2012)
- Campaña de donación de Médula Ósea



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” elaboró en 2016 su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo, para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los CLIENTES-SOCIOS COOPERATIVISTAS, TRABAJADORES y ADMINISTRACIONES PUBLICAS, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Código	Área de mejora	Urg	Via	Gar	Imp	Total
DIMENSIÓN ECONÓMICA						
AME1	Política de retribución por conceptos salariales (DE3)	5	2	5	5	17

A fecha de hoy, la cooperativa ya cuenta con un sistema de política de retribución salarial adecuada basado en la valoración de los puestos de trabajo, alcanzando una distribución retributiva fundamentada en la equidad interna y la competitividad externa.

Código del área de mejora	Área de mejora	Importancia relativa			Promedio
		Gl1	Gl2	Gl3	
DIMENSIÓN ECONÓMICA					
AME3	ISR: conocer mejor e identificar la situación actual de la empresa (DE6)	4	3	4	3,66

A fecha de hoy, nos congratula comunicar que las inversiones se seleccionan teniendo en cuenta una amplia variedad de aspectos, unos negativos y de exclusión y otros positivos en los que los factores medioambientales, sociales y de gobierno corporativo tiene una gran importancia.

Código del área de mejora	Área de mejora	Importancia relativa			Promedio
		Gl1	Gl2	Gl3	
DIMENSIÓN ECONÓMICA					
AME2	Sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas con criterios RSE (DE8)	3	3	4	3,33

A la fecha de la elaboración de esta memoria, esta área de mejora está en proceso, tras una reflexión profunda en busca de los elementos determinantes que justifiquen la selección de los proveedores, y tras un debate intenso, todavía no se ha llegado a una conclusión unánime que permita enunciar sin temor a equivocarnos cuales son los criterios fundamentales, por lo que el proceso continuará hasta llegar a una solución que contente a todos los implicados.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Código	Área de mejora	Urg	Via	Gar	Imp	Total
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
AMA4	Manual de buenas prácticas ambientales y comunicación a todos los empleados (DA9)	3	4	3	3	13

A fecha de elaboración de la memoria, la cooperativa ha generado un manual de buenas prácticas medioambientales que ha sido comunicado tanto a los trabajadores como a los clientes principales grupos de interés de la cooperativa.

Áreas de mejora en la dimensión social

<i>Código</i>	<i>Área de mejora</i>	<i>Urg</i>	<i>Via</i>	<i>Gar</i>	<i>Imp</i>	<i>Total</i>
DIMENSIÓN SOCIAL						
AMS1	Definir sistema de identificación de entidades con las que colaborar (DS9)	4	4	4	4	4

La cooperativa está trabajando en definir un programa de decisión sobre las acciones, y entidades a las que prestar apoyo dentro de los programas de RSE, hasta ahora se han realizado multitud de acciones, pero su selección no está sistematizada. A la hora de realizar esta memoria no se ha culminado el desarrollo de este programa.

<i>Código</i>	<i>Área de mejora</i>	<i>Urg</i>	<i>Via</i>	<i>Gar</i>	<i>Imp</i>	<i>Total</i>
DIMENSIÓN SOCIAL						
AMS2	Política contratación Colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social (DS5)	3	4	3	3,33	

La cooperativa realiza contrataciones de personas desfavorecidas, pero no de una forma ordenada ni siguiendo un procedimiento establecido. A la hora de realizar esta memoria no se ha culminado el desarrollo de este procedimiento.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra, “Nafarco Sociedad Cooperativa” está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación, detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa 2016-2018 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Política de retribución	Obtención de un sistema adecuado	No hay Sistema	Objetivo cumplido, ya se ha obtenido el sistema de retribución y se ha comunicado a los afectados
Inversiones socialmente responsables	Obtener un mecanismo de evaluación	No hay mecanismo	Objetivo cumplido, ya se ha obtenido el mecanismo y se ha comunicado al consejo rector ya los socios
Sistema de homologación de proveedores	Obtener un protocolo para la correcta homologación	No hay protocolo	Obtención del protocolo, se está trabajando en ello, se ha clasificado a los proveedores pero todavía no se han podido definir los criterios de homologación

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Manual de buenas prácticas medioambientales	Elaboración del manual	No hay manual	Objetivo cumplido, se ha elaborado el manual y se ha comunicado a los trabajadores y a los clientes
Identificación de entidades sociales con las que trabajar	Obtener un sistema de selección	No hay procedimiento	Obtener un procedimiento claro y preciso, se está trabajando en ello
Política de contratación persona desfavorecidas	Definir las características que van a determinar las preferencias en la contratación	No hay definido los elementos de decisión	Elaborar un modelo de decisión, se está trabajando en ello.



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- Comunicar la Misión Visión de la cooperativa, mediante la propia página web, y reuniones internas, es un proceso continuo.
- Poner en valor el sello ReConcilia, del que Nafarco es pionera, mediante su publicidad en la página web, y mediante su comunicación directa a los clientes.
- Desarrollo de acciones y campañas de tipo social, mediante su comunicación a toda la cooperativa y al exterior a través de notas de prensa y de la página web.
- Comunicar el desarrollo de del manual de buenas prácticas medioambientales a todos los trabajadores, clientes de manera directa y al exterior a través de la página web,
- Comunicar las buenas prácticas en RSE, en todas sus dimensiones a través de la página web.
- Comunicar las cooperaciones que se realizan con entidades sociales a través de la página web.
- Comunicar esta memoria fruto del trabajo realizado en estos años de implicación en el proceso de RSE a todos nuestros grupos de interés, trabajadores, clientes, socios, proveedores, mediante una comunicación directa, mediante la página web, mediante su inclusión como información no financiera dentro de las cuentas anuales de la cooperativa, y finalmente mediante una nota de prensa para que se hagan eco los medios de comunicación de masas a través de nuestro gabinete de prensa

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

**Sociedad Cooperativa Farmacéutica Navarra,
“Nafarco Sociedad Cooperativa”**

Polígono industrial Talluntxe, nº1 Noain (Navarra)

<https://www.nafarco.com>

Email: nafarco@nafarco.es

Teléfono: (948)368100



INNOVARSE
NAVARRA