

RSA - PYMES

Empresa evaluada

MARÍA DOLORES MAORAD GÓMEZ

CIF:290*****

50007 - Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

MARIA DOLORES MAORAD GOMEZ

02 - Dirección - CP - Población

AVENIDA AMERICA, 52
50007 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

FARMACIA

04 - Año comienzo actividad.

2016

05 - Número de personas empleadas

2

06 - Persona contacto

MARIA DOLORES MAORAD GOMEZ

07 - E-mail contacto

info@farmaciamaorad.com

08.- Página web

<https://farmaciamaorad.com/>

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- **Económicos** (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- **Políticos** (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- **Medioambientales** (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- **Tecnológicos** (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- **Sociales** (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

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

1.1 Información adicional

Consideramos que todas las medidas Medioambientales que se tomen para la lucha contra el cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc son necesarias, desde nuestra farmacia colaboramos activamente en dar información a nuestros clientes de la importancia de llevar al punto sigre de la farmacia los medicamentos que ya no utilicen para que se destruyan correctamente y de esa forma evitar contaminar un recurso tan importante como el agua

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

Si

2.1. Información adicional

No supone un gran esfuerzo el involucrarnos en tomar medidas para la lucha contra el cambio climático

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

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

No hay una planificación formal en la organización

3.1. Información adicional

No existe una planificación formal pero si que se tienen en cuenta aspectos tanto sociales como ambientales

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

No se ha creado

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

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

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

5.1. Información adicional

Ejercemos nuestra actividad en el barrio de Torrero de manera cercana ya que nuestra potencial clientela son el colectivo de mayor edad

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

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

6.1. Información adicional

Se ofrece la posibilidad de la preparación de los pastilleros semanales, es una necesidad muy demandada por este grupo de interés

Gobierno de la organización

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

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

7.1. Información adicional

En nuestra plantilla formada por la titular de la farmacia y 2 trabajadores, se procura en la medida de lo posible adaptar los horarios de apertura y las guardias para una buena conciliación familiar

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

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

8.1. Información adicional

Todos los trabajadores comparten la misma visión y valores de la organización, ante la llegada de nuevos retos, trabajamos codo a codo con el fin de logralo

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Dentro de nuestro sector consideramos la importancia de la implicación social para que día a día se consiga

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

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

10.1. Información adicional

Actualmente no existe un plan de responsabilidad social

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

Di a día, nuestros clientes son los que nos hacen llegar las sugerencias y la satisfacción con nuestros servicios

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

Se identifican mejoras de manera esporádica pero no se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

La identificación se realiza de forma informal, debido a la cercanía con el cliente, son ellos los que nos dan a conocer su opinión

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

Se tienen en cuenta las novedades y los últimos avances farmacéuticos con el objetivo de mejorar nuestros conocimientos y ofrecérselos al cliente

Calidad de los productos y servicios

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

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

14.1. Información adicional

Damos mucha importancia tanto a la prestación del servicio como al trato que se le da al producto, como gestión, desecho, utilización, etc

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

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

15.1. Información adicional

Procuramos dar facilidades en el caso de cambio o devolución así como la aclaración de dudas una vez adquirido el producto

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

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

16.1. Información adicional

Los productos que ofrecemos llevan los prospectos en los que se indica la forma, composición, advertencias, y posibles efectos adversos

No obstante nuestra labor consiste al conocer al cliente aconsejarle la pauta de la medicación

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

17.1. Información adicional

Al ser una pequeña empresa se conoce el bienestar y satisfacción de nuestros empleados a través de la relación laboral diaria

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

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

18.1. Información adicional.

Se informa a todos los trabajadores cuando se incorporan a nuestra plantilla y se pone a su disposición un protocolo de actuación y prevención en caso de acoso sexual y por razón de sexo, la no discriminación por razón de sexo, raza o religión, la forma de actuar en caso de observarse algún comportamiento por parte de cualquier trabajador

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

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

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

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal,

familiar y laboral especificarlas.

Aunque no se dispone de protocolo específico debido al reducido grupo que compone la plantilla, para cubrir las necesidades que puedan surgir se contempla dar las opciones de elegir las vacaciones para coincidir con el periodo del curso escolar de sus hijos, cambiar turnos, etc

Formación y desarrollo profesional

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

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

20.1. Información adicional.

Se ofrece a los trabajadores la posibilidad de realizar cursos de formación impartidos por empresas externas especializadas y se procura que los cursos sean acordes a la actividad de la farmacia, en este año se ha realizado el de responsable de seguridad.

Además, cuando se incorpora un nuevo trabajador a la plantilla se le forma de manera individual de acuerdo al puesto de trabajo que va a realizar

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

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

21.1. Información adicional.

En las nuevas incorporaciones y en función de la categoría se adecua la formación específica del puesto de trabajo, se pone en conocimiento los valores de la farmacia que lleva ofreciendo desde 1954 un trato personal y cercano. Poniendo a servicio de nuestros clientes todo nuestro conocimiento y experiencia en el medicamento y fomentando hábitos de vida saludables

Seguridad y Salud

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

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

22.1. Información adicional.

Esta empresa tiene contratado el servicio de prevención especializado en la prevención de riesgos laborales Sepreat que recoge todo lo referente a prevención, seguridad y salud

PROVEEDORES

Compras responsables

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

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

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

23.1. Información adicional.

En medida de lo posible se procura adquirir el producto a empresas que tienen su fabricación en nuestra comunidad autónoma para fomentar el comercio dentro de la misma y con el fin de reducir el impacto ambiental del transporte

Clasificación y evaluación de proveedores

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

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

24.1. Información adicional.

En el producto de parafarmacia se adquiere principalmente en nuestra comunidad con el fin de reducir el impacto ambiental a la vez que ofrecemos a nuestros clientes artículos en los que exista una buena relación calidad/precio

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

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

25.1. Información adicional.

No hay ningún proyecto definido pero si se colabora con el bienestar social del barrio

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

No, no están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

Actualmente no hay ningún proyecto formalizado

Transparencia con el entorno social de la organización

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

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

27.1. Información adicional

En nuestra web o en el blog de Instagram o Facebook o X, se da información sobre campañas que se realizan en la farmacia y se dan consejos sobre prevención y salud

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

28.1. Información adicional

En nuestra web o en el blog de Instagram o Facebook o X, se da información sobre campañas que se realizan en la farmacia y se dan consejos sobre prevención y salud

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

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

29.1. Información adicional.

A través del punto SIGRE se gestiona los residuos de los medicamentos. Diariamente se recicla todos los residuos generados en la farmacia, llevándolos al contenedor correspondiente

Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

30.1. Información adicional.

A nuestros clientes se les da información sobre el reciclaje de los medicamentos al punto SIGRE y de la importancia de hacerlo para evitar la contaminación de las aguas

Economía circular

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

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

31.1. Información adicional

Se intenta en medida de lo posible alargar la vida útil de papel, pilas, envases, etc con el fin de no generar tantos residuos así como el punto SIGRE de reciclaje de medicamentos

Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Se comunica aunque no de manera formal en el día a día de la farmacia

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

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

Valoración Global

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

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestra actividad se encuentra recogida en el sector de la sanidad y consideramos que aportamos nuestros conocimientos a un colectivo de especial sensibilidad como son las personas mayores, a las que aconsejamos y ayudamos a mejorar su calidad de vida.

Desde nuestra web y nuestro blog, hacemos campañas para concienciar a nuestros clientes y a cualquier ciudadano dando consejos e información saludable y de interés sobre salud, por ejemplo:

Consejos para recuperar la falta de energía, para mantener una buena salud íntima, sobre alergias o intolerancias alimentarias, probióticos, manchas en la piel, como mantener bajo

el colesterol, herpes labiales, ardor de estómago, piernas hinchadas, rinitis alérgica, los beneficios de las vitaminas del grupo B, conciliación del sueño, las aftas bucales, el uso de colirios, halitosis, etc con el fin de ayudar a las personas a tener una buena salud

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Dentro de nuestro sector somos conocedores de que la medicina está en constante avance, por lo que procuramos mejorar la vida de nuestros clientes, aconsejando sobre nuevos medicamentos y productos de parafarmacia que se van introduciendo en el mercado, siempre con el fin de mejorar la salud

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.