Informe Anual 2020

COFARES
La salud nos mueve

COFARES

Bienvenidos a nuestro Informe Anual 2020

Llegar juntos es el principio, mantenerse unidos es progreso, trabajar juntos lo convierte en éxito

Contacto online

Escríbenos a
atencionalcliente@cofares.com
o síguenos en la web **www.cofares.es**
y en nuestras redes sociales

COFARES

Cofares
Informe Anual 2020

Informe Anual 2020

Índice

La red de farmacias y su distribución constituyen un eslabón crucial para potenciar la salud en tiempos de pandemia, una etapa nueva para todos en la que la Cooperativa ha sabido responder a los retos gracias a un cuidado plan de transformación.

1. CARTA DEL PRESIDENTE 09
2. ÓRGANOS SOCIALES Y DE GOBIERNO 13
   - Consejo Rector 14
   - Comisiones e interventores 17
   - Memoria de actividad 18
3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES 21
   - Cultura de nuestra Cooperativa 22
4. Cofares 2020 25
   - A pleno rendimiento ante la crisis sanitaria 26
5. LA FARMACIA, EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES 29
   La Farmacia, imbatible en la era COVID 30
   - Carta del Director 30
   - Presentación de resultados 2020 32
     - Algunas cifras de Cofares 32
     - Cofares en el sector 34
     - Variables financieras y de negocio 42
     - Resumen ejecutivo 50
     - Menos papel: hacia una gestión más responsable 53
   - Coordenadas financieras 54
     - Control de gestión 54
     - Objetivos alcanzados 56
     - Sección de crédito 58
     - Tesorería 60
     - Informe de los interventores 66
   - Informe de la Comisión Económica 68
     - Ejercicio 2020 68
     - Evolución de grupo Cofares 69
     - Gestión de grupo 69
     - Empresas del grupo 71
     - Conclusiones y Propuestas 74
6. RESALTANDO LA PROXIMIDAD DE LA FARMACIA 77
   Movilizando 2,5 millones de cubetas más 78
   - Capilaridad para llegar a cada farmacia 79
     - Almacenes a punto 80
     - Vicálvaro: un pulmón para reforzar Madrid 82
   - OMFE 2020, sumando esfuerzos y estrechando colaboraciones 86
   - Farmavenix, un año marcado por la pandemia 90
   - Plataforma de centralización de pedidos, OFSA 104
7. LA AUTOPISTA ENTRE LABORATORIO, FARMACIA Y PACIENTE 113
   - Cofares Responde: la respuesta en el día a día 114
8. JUNTOS HACIA UNA FARMACIA MÁS ACCESIBLE Y REFORZADA 137
   Tu compromiso como impulso a tu negocio 138
   - Nuestro rumbo: una vinculación más sencilla e inclusiva 138
   - Tecnología para el día a día 146
   - Welnia, un camino hacia el futuro de la farmacia 172
9. AMPLIANDO LAS OPCIONES DE RENTABILIDAD 195
   Perfeccionando la gestión diaria de tu farmacia 196
   - La brújula que necesita tu farmacia 198
   - Cofares soluciones: material COVID con sello de garantía 208
   - Cuidado y Confort 224
   - Salud Animal 230

10. MARCA PROPIA 239
Calidad accesible del mostrador al usuario 241
- Farline, marca líder en su segmento, sigue creciendo con Farline Bebé, BIO dental ... y mucho más 241

11. SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA 247
El impulso de la transformación 248
- Plan de tecnología y digitalización 248
  - El movimiento se demuestra andando 250
  - La respuesta digital ante un entorno cambiante 252
  - Un año de retos cumplidos 254
  - La respuesta está en la innovación... y en la seguridad de las personas 256
  - Ciberseguridad 258
- Dirección técnica y de calidad 260

12. COMPROMETIDOS CON EL PROGRESO SOCIAL Y NUESTRO ENTORNO 265
Transformación, organización y personas 266
- Proyectos y procesos 266
- Hub de innovación 270
- Talento 274
- Comunicación interna y RSE 286
- Relaciones laborales 288
- *Facilities*: gestos que cuidan 292
- Bienestar organizacional 294
- Educo+: formación abierta 308

13. SOMOS BOTICARIOS, SOMOS SOLIDARIOS 313
La Fundación Cofares, 20 años al servicio de la comunidad 314
- 100% activos en pandemia 316
- Iniciativas solidarias: 12 meses, 12 razones para actuar 318

14. EL VALOR DIFERENCIAL DE LA NUEVA IDENTIDAD 331
Un cambio necesario 332
- Blog Cofares 334
- Campañas corporativas 346
- Eventos 352

15. LA VOZ DE LA DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA 357
Comunicando tendencias, adelantando cambios 358
- La farmacia clínica da un paso más 360
- Tendencias Cofares 362
- Análisis de la cobertura informativa 374
- Nuestro decálogo comunicativo 376

16. CRONOLOGÍA DE UN AÑO DE PANDEMIA 379
- Crónica. Un reto histórico para Cofares 380
- Cofares, una organización preparada 392
- Aprender del pasado, soluciones para el futuro 402

17. ANEXO 407
Estados financieros, detalle de sociedades e informe de análisis 407

1

Carta del Presidente

Carta del Presidente de Cofares

2020 ha sido un año difícil para toda la sociedad española. Un año no exento de complicaciones, donde la resiliencia, la constancia y el compromiso han sido claves para poder seguir afrontando la pandemia.

Durante este año, nuestros esfuerzos han ido encaminados a cumplir una meta clara: impulsar aún más al sector farmacéutico como referente de salud y reforzar su valor en la sociedad.

Al inicio de la pandemia, nos convertimos en gestores de la incertidumbre. Durante las sucesivas olas, la farmacia estuvo resolviendo dudas y dando soporte emocional y anímico a los pacientes. Por su parte, la distribución farmacéutica -parte esencial de esta ecuación- ha garantizado unos niveles de suministro óptimos en todo momento. Después de un año, hacemos balance y sabemos que gracias al esfuerzo de toda esta comunidad hemos conseguido el mejor reconocimiento al que podíamos aspirar: el de las personas.

Con este espíritu de franqueza, compartimos con vosotros nuestra satisfacción ante estos logros y confiamos en que gracias a la labor realizada consigamos entre todos contribuir a un sistema de salud innovador, digitalizado e inclusivo que promueve la excelencia en la gestión sanitaria.

Cumpliendo con esta razón que nos mueve y con la exigencia extraordinaria del momento, hemos seguido colaborando estrechamente con las autoridades y organizaciones sanitarias.

Como presidente de la Cooperativa me siento muy orgulloso de estar al frente de una organización que se ha caracterizado por su espíritu constructivo, su perseverancia y su solidaridad.

Nuevas propuestas, nuevos caminos



Durante este año, hemos mantenido nuestro compromiso de puntualidad, invirtiendo más de dos millones de euros en ampliar rutas, incorporando 75 nuevas para seguir ofreciendo el mejor servicio, a la vez que continuábamos con el plan de modernización de centros, al que hemos destinado 14 millones de euros en la última etapa.

Una de nuestras prioridades ha sido incorporar la vertiente de innovación en nuestros procesos, de forma que logremos rutas aún más eficientes y responsables ambientalmente con la incorporación de vehículos eléctricos en rutas urbanas.

La ampliación de nuestros almacenes que continuará hasta el año 2023 supone un refuerzo importante de nuestra capacidad logística, facilitando que las farmacias dispongan de un almacén de referencia a menos de una hora de distancia.

El aumento de casi 1.000 farmacias más que nos han elegido proveedor en este año 2020, pone de manifiesto la gestión eficiente de la Cooperativa, la fortaleza de nuestro modelo de farmacia, y vuestra necesaria confianza y colaboración.

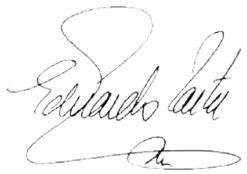
Durante este año, gracias a las inversiones realizadas hemos conseguido mantener el calendario previsto e implantar casi en su totalidad nuestro objetivo de digitalización.

Dentro del plan estratégico de digitalización, en este 2020 se ha puesto en marcha nuestro HUB de innovación para estar presentes en el I-D+i del sector salud.

Con sólo un año de vida, nuestra escuela de formación Educo+ Health Academy se ha consolidado como referente en la formación no sólo de nuestra profesión, sino de todo el sector sanitario, reivindicando nuevamente el papel de los farmacéuticos como agentes activos de la transformación del sector salud.

Durante este año, Cofares se ha convertido en la primera distribuidora farmacéutica en recibir la certificación TOP Employers España 2021, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que la Cooperativa ofrece a sus empleados y su contribución a su desarrollo personal y profesional. Esta distinción nos enorgullece enormemente y nos empuja a seguir trabajando para mantener el liderazgo de Cofares.

Quiero terminar con un mensaje público de apoyo y agradecimiento a la profesión, por la inmensa labor que ha realizado durante este primer año de pandemia. Por los sacrificios personales que habéis afrontado por el bien de vuestros pacientes, y la cantidad de horas dedicadas en situaciones excepcionales. Me siento orgulloso de formar parte de esta familia. GRACIAS en mayúsculas.



— Eduardo Pastor Fernández

2

Órganos sociales y de gobierno

Consejo Rector

1. Eduardo Pastor Fernández
Presidente
2. Mikel Gastearena Gorrochategui
Vicepresidente
3. Juan M.ª Blanco Vicente
Secretario del Consejo Rector
4. Gaspar Linares Bertolín
Tesorero
5. Rosa Martínez Vicente
Vicetesorera
6. M.ª Dolores Moreno Piqueras
Vocal del Consejo
7. Mª Elena Serrano Tejeda
Vocal del Consejo
8. Carmen Peña López
Vocal del Consejo
9. José Rodríguez Cánovas
Vicesecretario del Consejo Rector
10. Aquilino Rodríguez Bermúdez
Vocal del Consejo
11. Emilio Martínez Imáz
Vocal del Consejo
12. Carlos Varela Sánchez-Caballero
Vocal del Consejo



Nuestro trabajo, una declaración de compromiso

/ Creatividad /

/ Liderazgo /

/ Gestión /

Comisiones e interventores

INTERVENTORES TITULARES

- Mariano Giménez Zuriaga
- José Manuel Jiménez Ramírez
- Julia Sánchez-Escribano García-Tizón

COMISIÓN ECONÓMICA

- Pablo Aspichueta Reglero
- Bruno Zumárraga Gil
- Carmen Laso López
- Susana Bereciartúa González

COMISIÓN INTERTERRITORIAL

- **Madrid A:** Alfonso Moreno Aznar
- **Madrid B (con Toledo):** Rafael Areñas Velasco
- **Valencia y Baleares:** Santiago Riaza Grau
- **Galicia:** Pedro Pardo Pemán
- **Andalucía, Ceuta y Melilla:** Cristina Montes Berriatúa
- **Extremadura:** M.ª Elena Serrano Tejeda
- **Murcia y Castilla y León:** Juan Gabriel Callejo Carrillo
- **Aragón, Cataluña y Andorra:** Álex Salabert Horno
- **Islas Canarias:** Rosa María Lecuona Neuman
- **Navarra y La Rioja:** Soledad Lorca Mico
- **País Vasco:** Edorta Olabarrieta Rodríguez
- **Cantabria y Asturias:** Cecilio Díaz Llamedo
- **Castilla y León:** Rafael Martínez Olmedo

COMISIONES TERRITORIALES

- **Madrid A**
  José Manuel Jiménez Ramírez
  Alfonso Moreno Aznar
  Mercedes Sánchez-Casas Pérez
  Alejandro Jiménez Gamella
  Antonio López Rodríguez
- **Madrid B (con Toledo)**
  Rafael Arenas Velasco
  José Alonso Gómez
  Carmen Laso López
  Antonio Ramos Martín
  Mª Paz Borges Carbajo
- **Valencia y Baleares**
  Santiago Riaza Grau
  Eduardo Luis Trives
- **Galicia**
  Pedro Pardo Pemán
  Ignacio Sánchez Otaegui
  Óscar Lourido González
  Javier Ramiro Pichel
  Modesto González Álvarez
- **Andalucía, Ceuta y Melilla**
  Cristina Montes Berriatúa
  Francisco Félix López Luque
  M.ª Isabel Galdón Cabrera
  M.ª Concepción Rico Nestares
  Antonio Santiago Campos Garrido
- **Extremadura**
  M.ª Elena Serrano Tejada
  M.ª Luisa Martín Rodríguez
  Elisa de Tena Sereno
  Juan Alfonso Masa Puerto
- **Murcia y Castilla-La Mancha**
  Juan Gabriel Callejo Carrillo
  Pedro Hernández Rex
  Eduardo Giménez Benítez
  María García-Cossío Piqueras
- **Aragón, Cataluña y Andorra**
  Álex Salabert Horno
  Rosa Ciutat Montserrat
  José María Muñoz Cubillo
  Salvador Rovirosa Olive
  Concha García Cirujeda
- **Islas Canarias**
  Rosa María Lecuona Neuma
  Leopoldo Zárate Pintado
  M.ª Ángeles Castelló Gómez
  Carmen Ojeda Rosas
- **Navarra y La Rioja**
  Soledad Lorca Mico
  Antonio Pascual Gallego
  Carmen Herrero González
  Arantxa Muñoz Aramburu
  Rosa María Rodrigo Jiménez
- **País Vasco**
  Edorta Olabarrieta Rodríguez
  Bruno Zumárraga Gil
  Elda Rodríguez Cuevas
  Ignacio Oraa Morte
  Sara Sesma Jiménez
- **Cantabria y Asturias**
  M.ª Antonia Muñoz García
  Cecilio Díaz Llamedo
  M.ª Antonieta de Andrés Dirube
  Alberto Infanzón
- **Castilla y León**
  Rafael Martínez Olmedo
  José Antonio López-Arias Testa
  Manuela González García
  M.ª Luisa Delas Tato
  Tomás Codesal Gervás

Memoria de actividad

1 SOCIOS

En el año 2020, Cofares Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española ha cerrado el ejercicio a 31 de diciembre con:

- 11.683 socios totales

Como ejemplo de vertebración de la cooperativa hay que indicar que 95 socios forman parte de las comisiones de trabajo repartidas entre:

- Consejo Rector
- Comisión Permanente
- Interventores
- Comisión Económica
- Comisión Interterritorial
- Comisión Territorial
- Comité de Recursos
- Patronato de la Fundación

2 EMPLEADOS

En el año 2020 la plantilla de la cooperativa ha ascendido a 2.894 empleados:

- 1.618 hombres
- 1.233 mujeres

Durante este año se han impartido 12.091 horas de formación continuada a nuestros equipos, destacando áreas como:

- Buenas prácticas de distribución
- Prevención de riesgos
- Calidad
- Desarrollo de habilidades
- Digitalización y tecnología
- Empresa y desarrollo de negocios
- Idiomas
- Liderazgo y gestión de personas
- 197 cursos online para diferentes roles profesionales
- Catálogo massive open *on-line courses* (mooc)
- 11 itinerarios formativos formato blended learning
- 41 cursos enfocados para la digitalización de todos los empleados

3 FUNDACIÓN COFARES

Durante este año y con motivo de la pandemia no se ha podido celebrar el concierto de navidad como todos los años, pero Cofares ha continuado trabajando en diferentes proyectos logrando un éxito solidario en 2020. Este año ha supuesto un hito en la implicación y el compromiso, con donaciones sin precedentes. La Fundación Cofares ha repartido más de 100.000 unidades de productos de higiene personal, alimentación infantil y medicamentos.

4 NUEVA IDENTIDAD CORPORATIVA

Durante el año 2020 Cofares dio un paso en positivo en su evolución natural, modificando su identidad de marca. El valor diferencial de la nueva identidad corporativa recoge la esencia de nuestra visión, nuestra misión y nuestros objetivos y por lo tanto la de la farmacia, posicionando nuestra Cooperativa como una empresa de salud cada vez más cercana a las necesidades de la sociedad.



3

Misión, visión y valores

Cultura de nuestra Cooperativa

Conexión

Una marca que siempre está conectada, que siempre está cerca, desde la que entendemos y respondemos a las necesidades de nuestros socios en todo momento.



Visión

Una marca líder y experta desde la que siempre miramos hacia el futuro, que buscamos lo mejor para nuestros socios, que innovamos e impulsamos el ecosistema de la salud.

Compromiso

Una marca cuyo apoyo continuo a los socios es tanto nuestra responsabilidad, como nuestra pasión, estableciendo relaciones de confianza desde la transparencia.



Misión

Cofares se crea como una cooperativa de capital íntegramente farmacéutico cuya finalidad principal es rentabilizar las compras de sus socios, apoyarles en la gestión de sus oficinas de farmacia y ser garante del modelo farmacéutico español. La distribución farmacéutica suministra todos los medicamentos autorizados en España y detrae recursos de las operaciones rentables para “sufragar” las no rentables (medicamentos muy baratos, con poca rotación o farmacias rurales): es un modelo solidario de distribución que asegura la equidad en el acceso del paciente al medicamento.

Objetivo

Nuestro objetivo es proveer a los socios de Cofares de las herramientas necesarias para llevar a cabo su actividad, ayudándoles a afrontar juntos los retos, teniendo siempre como referencia que, para la cooperativa, la fortaleza de la oficina de farmacia es y será su principal razón de ser.



4

Cofares 2020

A pleno rendimiento ante la crisis sanitaria



En una movilización global sin precedentes, la Cooperativa ha trabajado durante este año pandémico a pleno rendimiento para garantizar el envío de los medicamentos a los hospitales y farmacias, contribuyendo a la reactivación económica y social de nuestro país.

Conscientes de la importancia de la distribución nos hemos anticipado a las necesidades, ampliando en 75 rutas las 1.500 habituales.

Cofares en datos 2020		
1.	Cuota de Mercado	**28,95%**
2.	Cifra de Negocio antes de impuestos	**3.624 M**
3.	Beneficio Consolidado antes de impuestos	**18,3 M**
4.	Socios Totales	**11.683**
5.	Plantilla 2020	**2.851**
6.	Almacenes y Plataformas	**43**
7.	Km. Recorridos	**58,8 M**
8.	Nº Pedidos Gestionados	**15,8 M**
9.	Referencias Gestionadas	**85.000**
10.	Rutas completas	**1.500**
11.	Capital Social	**172,1 M**
12.	Reservas	**109,7 M**
13.	Patrimonio Neto	**290 M**
14.	Inversiones en activos	**24,7 M**
15.	Mantenimiento	**10,9 M**
16.	Dotación por deterioro de fallidos	**5,7 M**
17.	Tasa de Morosidad	**1,75%**
18.	Tasa de Cobertura	**74%***

* Tasa provisión deterioro criterio BE

28,95% Cuota de mercado

43 Almacenes y plataformas

58,8 M Km recorridos

15,8 M Nº Pedidos Gestionados

2.851 PLANTILLA

11.683 Socios totales

290 M€ PATRIMONIO NETO

172,1 M€ Capital Social

1.500 RUTAS COMPLETAS



5

La farmacia, en el centro de nuestras decisiones

La Farmacia, imbatible en la era COVID

Carta del Director

2020 ha supuesto un reto enorme para el sector sanitario, poniendo al mismo tiempo en valor la importancia de nuestra labor y la necesidad de colaboración para mitigar el impacto de la pandemia en nuestra sociedad y en nuestra economía.

Conscientes de la gravedad de la situación y del importante papel de la farmacia; desde Cofares, asumiendo nuestra responsabilidad como líderes en distribución farmacéutica de España, hemos multiplicado esfuerzos para hacer frente a los retos planteados con la llegada del COVID-19, abasteciendo con normalidad, puntualidad y rigurosidad los medicamentos y dando respuesta a la urgente demanda de elementos de protección homologados y con garantías. Esta gestión prudente y consciente nos ha permitido hacerlo de manera responsable.

Como consecuencia de la pandemia, el valor del farmacéutico y el papel que juega en la sociedad se ha hecho más importante aún, si cabe. Durante la misma, los pacientes eligieron la farmacia como su centro de atención primaria. Es una realidad tangible que el desarrollo de la tecnología nos lleva a construir farmacias de vanguardia adaptadas a las nuevas necesidades de una sociedad cambiante, y tecnológicamente avanzada.

La revolución digital, la transformación del sector y la pandemia han favorecido la modificación de hábitos de compra y la generación de nuevas necesidades y servicios para pacientes ahora más digitales y por lo tanto ha generado la necesidad de establecer un nuevo perfil y nuevos roles para el farmacéutico. En línea con nuestro plan estratégico de convertir la farmacia en centros de salud, hemos identificado cuál es el papel que van a jugar nuestras farmacias en el futuro, y cuales son los retos que marcarán el escenario de nuestras boticas, y seguiremos trabajando para posicionar a nuestras farmacias en el primer frente del paradigma sanitario.

Seguimos apostando por la transformación como medio para crear oportunidades, activar el talento y fomentar el emprendimiento, la innovación y el uso de la tecnología para el bien común de una sociedad. En Cofares estamos preparados para abrir esta “autopista digital” que conecte todo el sistema sanitario español, involucre a todos los agentes y nos permita estar preparados para futuras crisis sanitarias.

2020 ha supuesto un reto enorme para el sector sanitario y ha puesto en valor la importancia de la labor de Cofares



— José Luis Sanz

Presentación de Resultados

Algunas cifras de Cofares

Magnitudes relevantes

	2020	2019	Variación	% Mercado
N.º de socios	11.683	11.317	3,23 %	52,9 %
N.º clientes no socios	3.787	3.506		
N.º total Clientes + Socios	15.470	14.823	4,36 %	70,0 %
N.º instalaciones logísticas	43	42		
N.º de pedidos (millones)	17,4	15,8		
Km recorridos (millones)	58,8	57,4		
Rutas realizadas	1.500	900		
Visitas comerciales	126.084	166.000		
Referencias gestionadas	85.286	85.000		



Cofares en el sector

Total Grupo

Crecimiento mercado distribución farmacéutica 2020 **2,32 %**

Crecimiento ventas Cofares 2020* **6,14 %**

El crecimiento del grupo ha sido de **3,82 p.p.** mayor que el incremento mercado

* Nota: Crecimiento de ventas a oficinas de farmacia (dato comparable con el mercado).

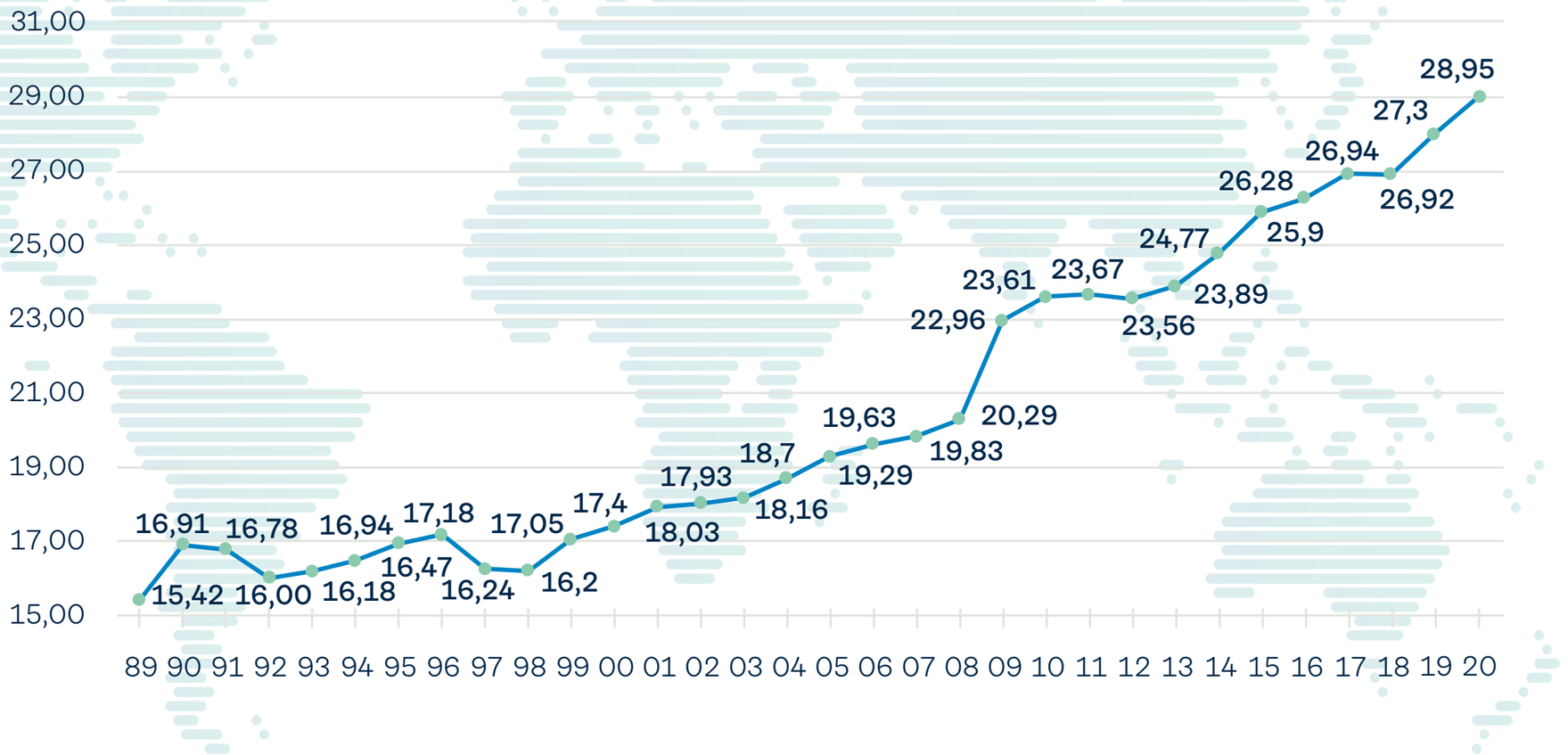
Cuota de mercado

Cuota de mercado
grupo 2020

29%

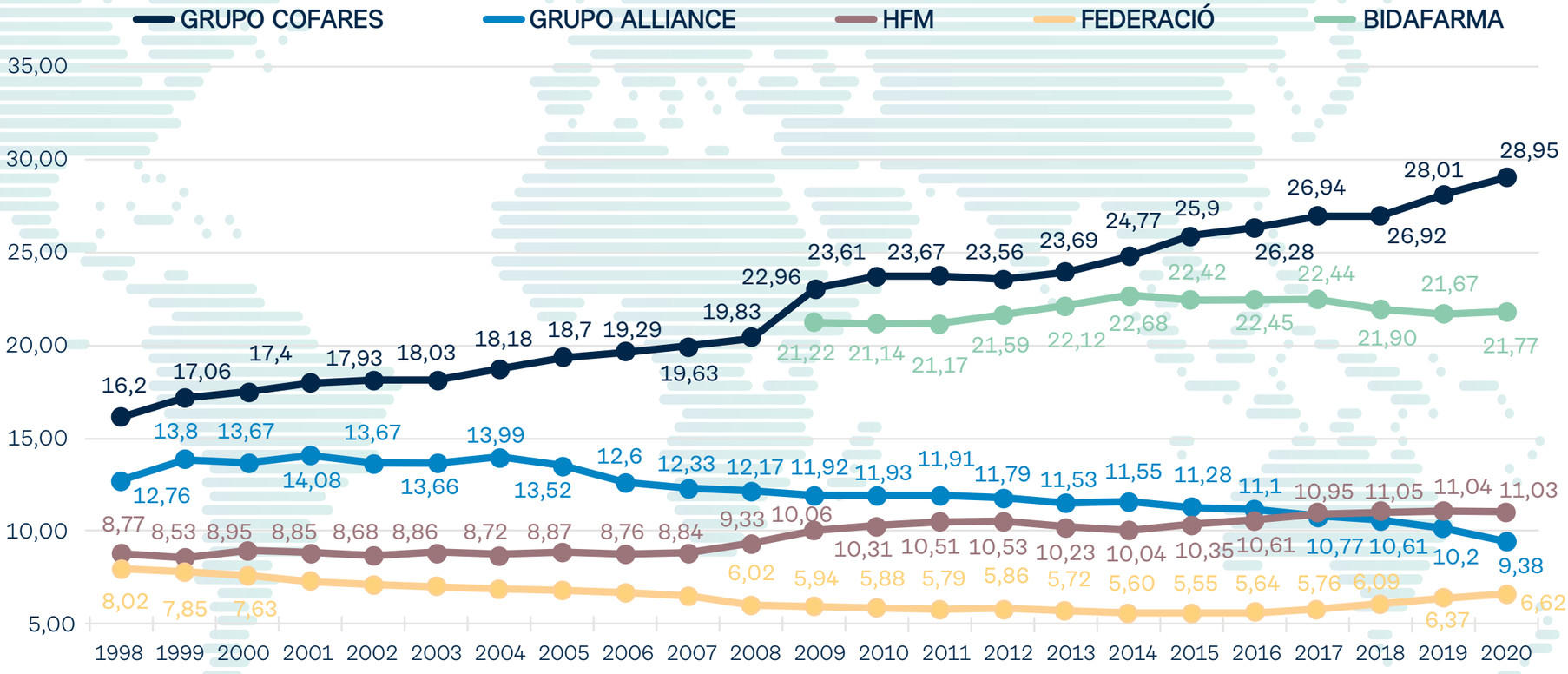
1,70 p.p. de crecimiento
considerando la agrupación de Cofarta
en la organización consolidada en 2020

Cuotas del mercado 1989 - 2020



Cuotas de mercado

principales operadores 1998-2020



En este gráfico, Cofarta está integrada en la línea histórica de Cofares

Variables financieras y de negocio

Importe neto de la cifra de negocio

Cifras en millones de €

	2020	2019	Variación	%	
Importe neto de la cifra de negocio	3.624.218	3.422.222	201.996	5,90 %	✓
Coste de ventas	-3.395.815	-3.210.851	-184.964	5,76 %	
Margen bruto	228.403	211.370	17.033	**8,06 %**	✓
Margen bruto %	6,30 %	6,18 %	0,13 %	2,04 %	✓

El crecimiento del margen bruto ha sido superior al de la cifra de negocio, acorde con la estrategia de transformación de modelo de negocio

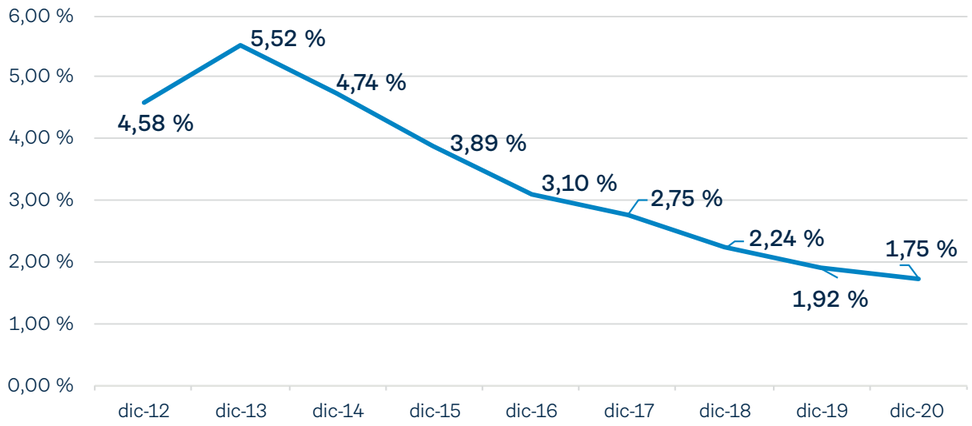
Evolución 2012-2020

Cifras en millones de €

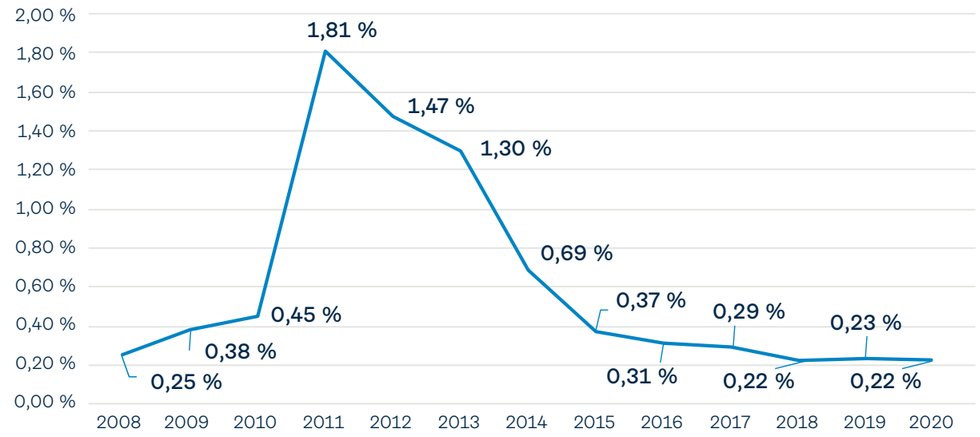
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Var 20/19	
Capital cooperativo	134,4	140,5	144,6	148,7	151,8	159,6	165,2	172,1	180,2	**4,7 %**	✓
Reservas	41,9	51,0	62,6	69,3	75,0	81,2	78,8	90,4	109,7	**21,4 %**	✓
Patrimonio neto	176,3	191,5	207,2	218,0	226,9	240,7	244,0	262,5	290,0	**10,5 %**	✓
Inversiones activos	29,2	31,3	25,3	20,0	18,3	23,6	8,7	16,1	24,7	**52,9 %**	✓
Mantenimiento	8,1	7,5	7,2	8,0	8,3	8,4	8,8	9,0	10,9	**21,3 %**	
Cifra de negocio	2.523,0	2.535,7	2.652,7	2.726,7	2.945,4	3.137,4	3.320,5	3.422,2	3.624,0	**5,9 %**	✓
Dotación por deterioro de fallidos	6,8	9,4	9,1	10,3	6,3	6,3	8,9	6,6	5,7	**-14,0 %**	
Beneficio consolidado antes de impuestos	6,3	11,3	13,1	13,4	14,3	11,3	12,2	15,4	**18,3**	**19,0 %**	✓



Tasa global de morosidad



Tasa anual de entrada de impagados



Variables de riesgo

Evolución efecto acumulado provisión por deterioro en cuentas de resultados

Cifras en millones de €

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Provisión neta	9,6	14,9	21,2	28,4	32,1	34,3	38,1	39,3	41,9	**43,5**
Tasa de cobertura	10,4 %	11,9 %	14,5 %	21,7 %	28,8 %	35,9 %	44,5 %	52,7 %	61,3 %	**62,8 %**

Nota: Las estimaciones de la tasa de cobertura del sector de la distribución farmacéutica se sitúan entre el 10 % y el 20 %.

Mejor dato de la serie histórica, alcanzando un

62,8%

de ratio de cobertura

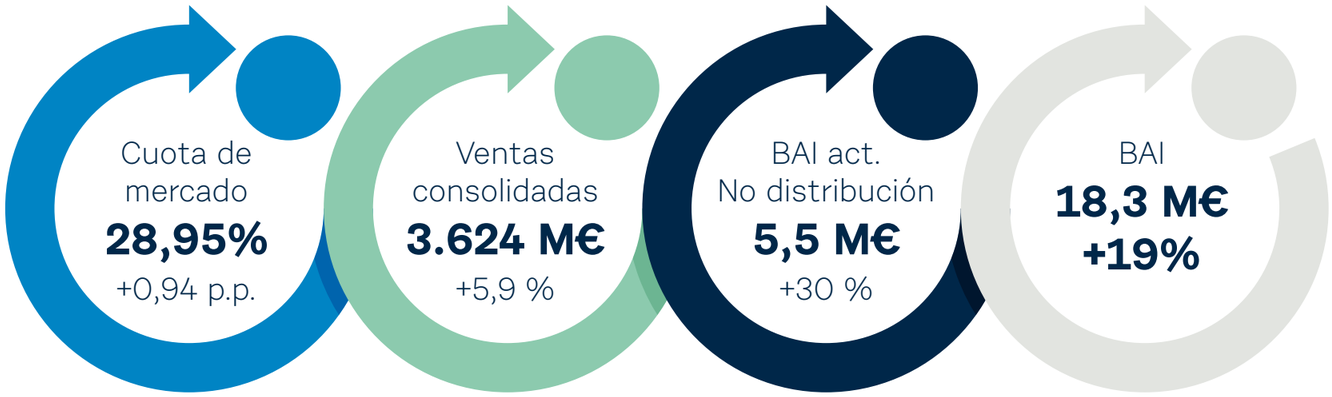
74,1%

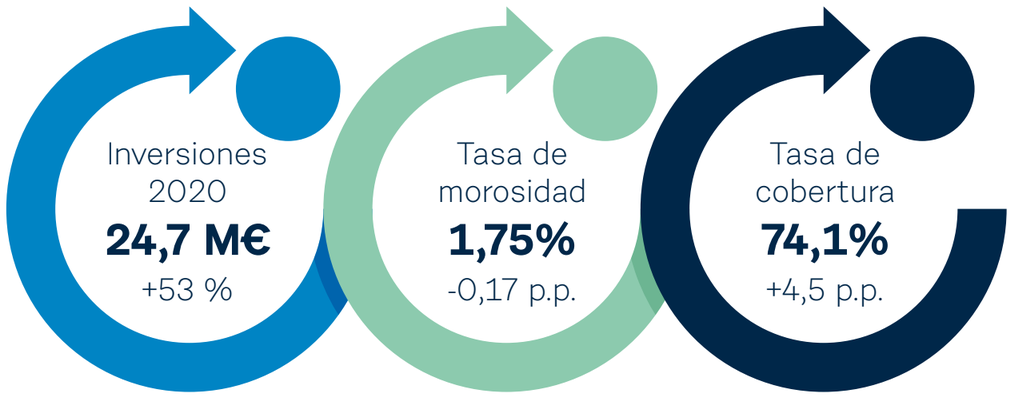
La tasa de provisión de deterioro con criterio Banco de España



Resumen ejecutivo

Variables de negocio





Aplicación criterio de morosidad del Banco de España. Mora a partir de 90 días.



Menos papel: hacia una gestión más responsable

Variables de negocio

+4.500
Farmacias con factura DIGITAL

-23 %*
Reducción llamadas recibidas el Call-center

189 M€
Ventas Web
+87 %

31 %
Accesos al portal **cofares.es** vía móvil

15,3 M
Visitas al portal Web
+41 %

Coordenadas financieras

Control de gestión

Proyecto Contabilidad Analítica

Durante 2020 se ha puesto en marcha un nuevo modelo analítico de reporting.

Posibilitando la presentación del resultado global de la compañía estructurado por líneas de negocios, de forma complementaria al concepto sociedad, de forma que se puedan gestionar los resultados por territorios.

Como elemento complementario, hemos elaborado el presupuesto con enfoque analítico para poder dar seguimiento durante el año 2021.

Perfeccionamos el cuadro de mando para un mejor seguimiento y control



Como hechos representativos del año, cabe destacar los siguientes:

Nuevos modelos de reporting

- Gasto de personal operativo: en coordinación con el departamento de RRHH control, se están realizando seguimientos semanales de FTEs y horas extras, informe de actividad y productividades por FTE, control del absentismo, etc.
- En colaboración con el equipo de Supply Chain, implementación de la herramienta de extracción de información corporativa Tableau, elaborando los cuadros de mando para realizar el seguimiento, control y toma de decisiones de los principales costes operativos.
- Mejora en el seguimiento de ventas y márgenes por modelo y universo para Oficina de Farmacia.
- Modelo de seguimiento y control de la vinculación de OF: número de farmacias en cada tramo y coste asociado por descuentos al cliente.

Objetivos alcanzados

Durante el año 2020, se ha llevado a cabo la reorganización del departamento de Administración, apoyado en el proceso de evaluación interna (assessment) que definimos en el año 2019 dentro del marco del proyecto de Eficiencia Organizativa.

Para su implementación, hemos promocionado al puesto de manager a tres miembros del equipo de Administración, premiando su implicación, dedicación y compromiso. Las nuevas áreas definidas son:

- Proveedores y devoluciones.
- Contabilidad general y bancos.
- Acreedores, facturación y pedidos de compra.

Durante el año 2020, hemos continuado la colaboración transversal con otras áreas internas, alcanzando, entre otros, los siguientes objetivos:



En colaboración con el departamento de Control de Gestión, participando en la definición del proyecto estratégico de Contabilidad Analítica, detectando y corrigiendo posibles desviaciones, al tiempo que informando a los usuarios del Grupo Cofares de la definición de los criterios de aplicación.

Control y apoyo al departamento de Tesorería en la verificación del cumplimiento de las condiciones comerciales negociadas por el departamento de Compras con los laboratorios. Este control ha contribuido a la consecución de los objetivos de cash flow del Grupo Cofares definidos durante el año 2020.

Definir la integración financiera de sociedades participadas que se han incorporado al perímetro del grupo Cofares durante el año 2020, como Cogifar Tech, S.L. y Cofarta.

Por último, destacar la participación del proceso de liquidación y disolución de una de las filiales del Grupo Cofares en Portugal, como es Farmavenix Portugal.



Sección de crédito

La Sección de Crédito de Cofares, ofrece un servicio bancario integral para los socios de la Cooperativa, ofertando una amplia gama de productos financieros atendiendo las necesidades de la oficina de farmacia y del socio a nivel particular.

El socio de Cofares puede acceder presencialmente a nuestras oficinas de Madrid y Valencia, y a través de la web, app o Call Center, a la contratación de operaciones de pasivo como cuentas corrientes y de ahorro, depósitos a plazo, préstamos, líneas de crédito y otras financiaciones.

Asimismo, la empresa filial, COFARESA Servicios Financieros Complementarios, como Agente Financiero, dota a la Sección de Crédito de la operativa bancaria y de otros productos como medios de pago y cobro, créditos y préstamos, seguros, planes de pensiones, fondos de inversión, leasing y renting, etc.

Como hechos más relevantes del año, podemos citar:

1. Implantación de una nueva versión del core bancario en la Sección de Crédito, que de acuerdo con el Plan Estratégico de la Compañía, ha mejorado la experiencia del socio. La digitalización de la Sección de Crédito aporta mayor agilidad en la comercialización de los nuevos productos bancarios, mejoras en movilidad y conectividad, incorporando la firma digital de contratos.

2. Desarrollo y mejora de los Convenios de colaboración con las entidades financieras para reforzar los servicios financieros ofrecidos a los socios.

3. Crecimiento de un 49% con respecto al año anterior en las financiaciones de inversión concedidas a las oficinas de farmacia.

4. Los recursos gestionados en cuentas y depósitos han aumentado un 4,7% con respecto al año anterior en un contexto de crisis económica.

5. Durante el año 2020, consolidación del crecimiento sostenido en el tráfico de la web de Sección de Crédito, terminando el ejercicio con 2.944.018 visitas anuales y 7.317 usuarios diferentes.









Tesorería

La Dirección de Tesorería, en el contexto actual de pandemia COVID-19, ha reforzado su política de control de riesgos financieros, optimizando y fortaleciendo la estructura financiera del Grupo Cofares.

Entre otros los hechos más relevantes del año 2020 cabe destacar:





La Dirección de Tesorería ha reforzado su política de control de riesgos financieros en el contexto actual de la pandemia

Gestión y planificación

- Continuar con el desarrollo del plan de financiación del Grupo, adecuando las inversiones al proceso de optimización de los flujos de tesorería, a nivel de ingresos y costes financieros.
- Mejora de los indicadores de gestión, monitorizando el ciclo de conversión de caja; incorporando a su vez nuevas funcionalidades digitales eficaces para la gestión de las operaciones bancarias y el control de los gastos financieros.
- En colaboración con la Dirección de Riesgos, se vienen desarrollando nuevas líneas de negocio con Entidades Financieras. A destacar la compra y asesoramiento de créditos fallidos de Farmacia, el objetivo es dotar de mayor solidez y seguridad a las estructuras financieras del sector farmacéutico.
- Programa de reuniones periódicas con entidades financieras y otros agentes del sector financiero, explicando la evolución de la actividad y situación financiera manteniendo nuestra política de transparencia que refleja la confianza de las entidades financieras en el desarrollo empresarial de nuestro Grupo.

Control

- **Gestión eficaz de la Tesorería Neta con el seguimiento del Cash Flow y comparativa con el Cash Budget ajustando las desviaciones, que se han ido produciendo a lo largo de un año, caracterizado por su inestabilidad y complejidad económica.**
- **Participación con el resto de las áreas de Finanzas en el cumplimiento de los objetivos fijados: control del resultado financiero, periodos de maduración de cobros y pagos, ratios de deuda financiera, niveles de endeudamiento y solvencia.**

Riesgos

La pandemia vivida durante 2020 ha irrumpido con dureza, tanto en la cotidianidad de la población como en la actividad económica de todos los países. Las previsiones y hojas de ruta planificadas en la gestión del riesgo comercial a principios de año, se han ido ajustando a la evolución económica.

Las oficinas de farmacia no han sido ajenas y han sido un actor principal en la gestión de la crisis.

Dejando a un lado la destacable participación humana de los profesionales sanitarios de las oficinas de farmacias, la evolución económico-financiera de las farmacias en 2020 analizada desde el Departamento de Riesgos, concluye con un panorama desigual en el mapa farmacéutico. Las farmacias de paso, céntricas, ubicadas en centros comerciales y zonas turísticas han sido fuertemente castigadas por esta crisis sanitaria a diferencia de las farmacias de barrio y rurales que han mejorado notablemente sus indicadores de gestión, fruto de una mayor afluencia de la población confinada y la gestión del “producto COVID”.

Sin embargo, la existencia de liquidez en el mercado, provocada por los excedentes existentes así como las inyecciones de liquidez llevadas a cabo por las Administraciones Públicas, han permitido dotar al sector, con carácter general, de fuentes de financiación que han mantenido económicamente saneadas las oficinas de farmacia, como ratifica la buena evolución de los indicadores de morosidad y riesgo registrados durante 2020.



En este contexto, el Departamento de Riesgos ha desarrollado y materializado diferentes **iniciativas, que han contribuido a la consolidación de hitos relevantes**, que se detallan a continuación:

- **Mejorar la tasa global de morosidad respecto al ejercicio 2019 disminuyendo la exposición de riesgo de crédito del Grupo.**
- **Implementación de un sistema único de acceso y consulta a CIRBE, desarrollado en colaboración con la empresa CIRBOX, que ha permitido al Grupo Cofares disponer de visibilidad cierta, con autorización del titular, sobre la posición financiera real de los deudores de crédito comercial y financiero de la Cooperativa, aumentando el rigor de admisión y por tanto la robustez del Grupo Cofares.**
- **Desarrollo y puesta en funcionamiento de diferentes iniciativas y campañas de ayuda a las oficina de farmacia en el periodo de confinamiento**, tales como asignación de créditos ajustados a los requerimientos del momento, ampliación de los plazos de pago de la facturación de marzo y abril, canalización de ICO entre otras apoyando financieramente a los socios de Cofares en los momentos más complicados de la pandemia.
- **Expansión del modelo de acuerdos de colaboración con empresas de asesoramiento e intermediación de compra-venta de oficinas de farmacia, desarrollado con el objetivo de evitar y disminuir la especulación desmedida en las transmisiones de oficina de farmacia.**
- **Promoción y participación en el desarrollo y construcción del nuevo ERP bancario de SAP, ajustando los procesos de financiación, asignación y seguimiento del riesgo a la nueva herramienta, permitiendo una mejora en los tiempos de evaluación y valoración de la sanción de operaciones y seguimiento de riesgo.**
- Mejora significativa del “servicio de financiación” hacia los socios del Grupo, cubriendo las necesidades de estos directamente mediante la significativa oferta de productos internos desarrollados, e indirectamente a través de entidades colaboradoras sin que tal aumento haya supuesto un incremento proporcionalmente similar de la exposición de riesgo de la Cooperativa.

Fiscal

El área fiscal del Grupo Cofares tiene como tarea principal y objetivo prioritario la gestión tributaria de las distintas empresas del Grupo.

En este sentido cabe reseñar en el ejercicio económico 2020 como aspectos más relevantes:

DECLARACIONES TRIBUTARIAS

1 Hemos gestionado más de 1.100 declaraciones tributarias en tiempo y forma en las distintas Administraciones Públicas como son la Agencia Tributaria Estatal, Agencia Tributaria Canaria, Diputación Foral de Vizcaya, Diputación Foral de Álava y la Diputación Foral de Navarra.

SUMINISTRO INMEDIATO DE INFORMACIÓN

2 Cofares ha comunicado sus facturas emitidas y recibidas ante las distintas Administraciones Públicas, adaptando sus procesos contables y de facturación, a los nuevos requisitos normativos del envío de información.

COMUNICACIONES / REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

3 Gestión de más de 400 comunicaciones con la Administración Pública, atendiéndolas todas ellas en tiempo y forma.

TRIBUTACIÓN LOCAL

4 Revisión, actualización y optimización de la tributación local del Grupo.

ADECUACIÓN NORMATIVA TRIBUTARIA

5 Adaptación e implementación de las novedades legislativas incluidas en Reales Decretos y Decretos Ley de la AEAT y ATC, medidas especialmente activas en el contexto económico actual.



Informe de los Interventores

INFORME DE LOS INTERVENTORES DE CUENTAS DE COFARES SOCIEDAD COOPERATIVA FARMACEUTICA ESPAÑOLA, PRESENTADO A LA ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

Informe correspondiente a las cuentas anuales del ejercicio 2020

Los Interventores, todos ellos farmacéuticos socios de la cooperativa, han realizado el seguimiento de las cuentas de la Cooperativa y de sus sociedades dependientes correspondientes al ejercicio cerrado con fecha 31 de diciembre de 2020,

Se han analizado las cuentas del Grupo Cofares, basándonos en los informes mensuales proporcionados por la Dirección Financiera, así como en la exhaustiva información presentada en las reuniones de la Comisión Económica que han contado con nuestra presencia, y finalizando dicho análisis, con el Informe de Auditoria de Ernst & Young, el cual refrenda fielmente las conclusiones a las que han llegado este órgano de Intervención sumándonos a sus recomendaciones.

Nos gustaria indicar en este informe que la Auditoria concluye sin salvedades.

Queremos destacar los siguientes hechos relevantes de la Auditoría de Cofares en este ejercicio:

- El beneficio obtenido en el ejercicio es el mayor en toda su historia. Y que el 26% del mismo procede de actividades distintas a la distribución, en especial, marca propia y servicios.

- Ha habido un significativo aumento del stock, debido a cuatro causas principales:
  - Apertura de un nuevo almacén, Vicálvaro.
  - La mayor utilización de los almacenes periféricos, para estar más cerca del cliente.
  - La línea de productos COVID.
  - El aumento de cuota de mercado.

- El número de empleados tuvo que crecer en los meses de marzo y abril, debido al exceso de pedidos y a las bajas provocadas por la pandemia.

- Cofarta ya está integrada en el balance consolidado del Grupo.

- Liquidación de Farmavenix Portugal, con fecha de 30 de noviembre, por falta de viabilidad.

- Venta de los activos de Cofares Digital a las sociedades del Grupo, CIFSA Y COFARES SERVICIOS A LA FARMACIA.

- El saldo de la Sección de Crédito ha seguido creciendo en el ejercicio. Tanto en número de socios como en el importe de sus depósitos, que alcanzan los 916 millones de euros.

- Cofares tiene realizadas provisiones por deterioro constituidas para hacer frente a un deterioro de las cuentas de clientes a cobrar.

- Ha habido resultados extraordinarios

En conclusión, las cuentas presentadas, son un reflejo fiel del Balance, de la situación patrimonial, y de la cuenta de resultados de Cofares, y de su grupo de empresas.

Julia Sánchez-Escribano García-Tizón

Mariano Giménez Zuriaga

José Manuel Jiménez Ramírez

Informe Comisión Económica

INFORME DE LA COMISION ECONOMICA EJERCICIO 2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 55, apartado 5, de los vigentes estatutos de COFARES, la Comisión Económica designada a tal efecto, ha procedido, con los datos suministrados por el Consejo Rector, al seguimiento analítico de la Cooperativa y las distintas Sociedades que componen el GRUPO COFARES, así como a valorar la gestión que se ha efectuado sobre las mismas, durante todo el año 2020.

El año 2020 ha estado caracterizado por el estallido de la **pandemia del covid-19** durante el primer trimestre del año, que ha condicionado la gestión de los meses restantes del ejercicio. Las dificultades provocadas por unas plantillas mermadas por un incremento de bajas, así como la gran demanda de mascarillas y otros productos-COVID, no disponibles en los proveedores tradicionales, así como los cambios en los hábitos de consumo del cliente final y de las necesidades de las farmacias han demostrado la capacidad de adaptación y flexibilidad de la cooperativa.
El abrupto descenso del PIB nacional no ha tenido un efecto inmediato sobre el gasto farmacéutico a través de recetas médicas financiadas que se ha incrementado un 2.63% (datos del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social). La consultora IQVIA (antigua IMS) estima un crecimiento del mercado de distribución farmacéutica entorno al 1%.

Cofares vuelve a cumplir con su objeto social mejorando el acceso de sus socios al mercado. La gestión de riesgos de los últimos años, unido a la diversificación en la obtención de sus beneficios dan como resultado una cooperativa solvente con capacidad para afrontar los retos del próximo año.

EVOLUCION DE GRUPO COFARES

En el 2020 el grupo Cofares registró una cifra de negocio de 3.624 millones de euros frente a los 3.422 millones del ejercicio 2019, lo que supone un **crecimiento del 6.14 %.**
Este crecimiento es superior un 3.82% al del mercado, que creció un 2,32% según datos IQVIA. La cuota de mercado de Cofares alcanza el 29,15% (acumulado marzo 2021) creciendo casi un punto porcentual, consolidando su posición de liderazgo en el mercado farmacéutico nacional.

GESTION DEL GRUPO

Como principales indicadores queremos resaltar los siguientes datos que dan una visión general de la positiva evolución del grupo Cofares:

Cofares ha alcanzado **su mayor cifra de ventas en el año 2020**, con un crecimiento en la **cifra de negocio neto,** venta a oficinas de farmacia**,** de un **3,06%**, superior al mercado (2,54%) y al gasto farmacéutico nacional (2,97%)

Cofares ha aumentado su resultado antes de impuestos en un 19.31%, pasando de 15,38 millones euros a 18,35 millones de euros. En cuanto a resultado del ejercicio después de impuestos, alcanzó los 14,32 millones de euros, lo que representa un aumento del 22,6%.

El margen de distribución se mantiene estable en el 5,7%, a pesar de las mejoras en las condiciones económicas de los socios, siendo esto posible gracias al margen generado por las negociaciones con la industria.

El **número total de socios** alcanzó los 11.683 socios en el 2020. Este dato junto a la aplicación a reservas de los resultados del ejercicio 2019 hace que los fondos propios se incrementen hasta los 277.4 millones de € (+8.2%)

El volumen de existencias es más elevado en 2020 frente al ejercicio 2019 (394 millones de euros en 2020 frente a 352 millones en 2019) principalmente por los siguientes efectos:

- Apertura de un nuevo almacén en Vicálvaro (4,6 millones al cierre del ejercicio)
- Dotación de mayor volumen de producto a los almacenes periféricos para dar un servicio más ágil a las farmacias y disminuir el número de faltas
- Incremento de stock acorde al crecimiento de la cifra de negocio
- Compra de productos relacionados con el COVID como mascarillas y geles hidroalcohólicos con periodos de aprovisionamiento inciertos durante buena parte del 2020.

En cuanto a los **gastos de personal,** se produce un incremento de los mismos de un 9% debido al aumento de la actividad, al aumento del número de empleados en almacén para hacer frente a la fuerte demanda en los meses iniciales de la pandemia y a sustituir las bajas producidas por el COVID.

El **resultado financiero** mejora desde los -3.86M€ a los -2.24M€. El bajo entorno de tipos de interés, la liquidez por los créditos ICO, así como un entorno macroeconómico incierto hacen que las imposiciones de los socios a largo disminuyan y que aumenten las cantidades en cuentas a la vista que tienen menor retribución. La cantidad total que los socios tienen depositada en sección de crédito se ha incrementado un 4,75% hasta los 916M€. La financiación por entidades de crédito se incrementa ligeramente y su precio se mantiene estable, por lo que el coste aumenta ligeramente, aunque no impide la mejora del resultado financiero

La posición de **liquidez** de la cooperativa mejora ya que la tesorería a fin del ejercicio se incrementa hasta los 271M€, dato que unido a los 265M€ de pólizas de crédito concedidas y no dispuestas y a los 394M€ de existencias, hacen que la capacidad

de respuesta de la cooperativa ante un efecto adverso de liquidez sea inmediata.

La tasa de entrada en impagados sigue manteniéndose muy baja debido a las adecuadas políticas de gestión de riesgos comerciales. Actualmente solamente un 0,22% de los recibos enviados a cobro se impaga y el diferencial entre el periodo medio de cobro teórico y el real disminuye por debajo de los 2 días.

La política de provisiones por deterioro ha sido muy conservadora durante los últimos ejercicios alcanzando una tasa de cobertura del 74,11% de las deudas por impagos contabilizadas en mora a 31 de diciembre de 2020. La provisión acumulada en balance por este concepto es de 43.45M€, por lo que podemos descartar consecuencias negativas en las cuentas del grupo por deterioros no previstos.

La capacidad de generar liquidez unido al control de los riesgos en balance hace que la **solvencia** de Cofares sea la mas alta del mercado y garantiza la capacidad de afrontar los compromisos futuros frente a terceros garantizando la continuidad de la misma.

EMPRESAS DEL GRUPO

En general la mayoría presentan resultados positivos acordes con la excepcional evolución global de la cooperativa.

Cabe destacar el buen comportamiento de **Cofares Noroeste y del Cantábrico**, con un aumento de la cifra de negocio del 8,11%, **Unicefar**, que aumenta su cifra de negocio en 1,12% y pasa de dar perdidas en el año 2019 por valor de 548.435 € a dar un beneficio en el año 2020 de 157.124 € y **Cofares Castilla La Mancha** que incrementa su cifra de negocio en un 12,54% y obtiene un beneficio de 318.000 €, saliendo de unas pedidas en 2019 por valor de 80.000 €. **Distribución Farmacéutica Castilla, Navarra y Rioja**, a pesar de reducir casi un 6% su cifra de negocios pasa a tener unos beneficios de 102.000 €.

Igualmente destacamos **Cofares Suroeste**, que aumenta su cifra de negocios en un

29,83% debido al aumento de las ventas del almacén de Motril y a la buena evolución del grupo en Andalucía.

Alcofarsa, que, aunque aumenta su venta a las oficinas de farmacia disminuye su cifra de negocio debido a la disminución de los servicios prestados a otras sociedades por cambio de criterio en el calculo de los servicios intercompañia. Igualmente, sus beneficios se ven disminuidos por reajustes de plantilla y jubilaciones en un 75,48%

Cofares Cataluña y Aragón con un aumento de cifra de negocio del 2,72%, disminuye sus beneficios en un 66% debido a su aumento en los gastos de personal y transporte.

Euroserv mejora sus resultados en un 682% debido al aumento de las ventas a Oficinas de farmacia a pesar de la reducción de las exportaciones.

Una vez más cabe destacar el comportamiento de **Farline**, con un incremento de la cifra de negocios del 54,60% debido al aumento de ventas a almacenes de distribución y obtiene un beneficio de 5,2 millones de euros, lo que supone un 2531% de incremento con respecto al año anterior.

Cifsa aumenta su cifra de negocio en un 16,12% y a pesar del aumento de gastos de personal y de explotación sigue dando un resultado positivo, aunque menor que el año anterior (-85%). Cifsa adquiere en 2020 activos de Cofares Digital y la actividad que prestaba Cofares Digital a Cofares Cooperativa.

Profarco obtiene resultados similares al año anterior con un crecimiento de su cifra de negocio del 10%.
Cofares Servicios a la Farmacia pese a tener una cifra similar al la del año anterior mejora sus beneficios en un 55,68% debido a la reducción de gastos de y marketing.

Ofsa, mejora su cifra de negocios por el aumento de los pedidos únicos a los laboratorios a los que presta servicio. Aumenta el gasto de explotación debido al aumento de la actividad y el beneficio pasa de 4 a 2,3 millones de euros.

Cabe destacar el aumento de actividad de **Cofares Servicios Financieros** en un 29,11% debido a su mayor actividad comercial y los créditos ICOS concedidos con motivo de la pandemia lo que un aumento del 81,84% en su beneficio.

Omfe duplica la cifra de negocios respecto al año anterior por incremento de facturación a terceros e inter-compañias y sus beneficios crecen en un 713%.

Core disminuye sus ingresos por campañas de Telemarketing debido a la pandemia y a pesar de la perdida de actividad pasa a dar beneficios por reducción de sus gastos.

Farmavenix aumenta su cifra de negocios en un 81,40% por incremento de actividad a terceros y de servicios a empresas del grupo, pero reduce su beneficio debido al aumentos en los gastos de explotación para la distribución de las vacunas de la gripe y la reducción de amortizaciones.
En noviembre de 2020 el grupo Cofares procedió a la liquidación de **Farmavenix Portugal** y como consecuencia se produjo una pérdida en la cuenta de pérdidas de Farmavenix y por ende en los resultados consolidados por importe de 681.000 €.

Ofsa Devoluciones obtiene resultados similares al año anterior ajustando sus gastos de personal al menor volumen.

Tedifarma aumenta su cifra de negocio por trabajos realizados a Cogifar Tech y a Cofares Servicios a la farmacia y obtiene un incremento del 283% en sus beneficios.

Cofares Digital aumenta su cifra de negocios en un 354% al incluir la venta de su actividad “web" a CiFSA. En su reorganización vende activos a CIFSA y a Cofares Servicios a la Farmacia (el resultado de estas operaciones no afecta al resultado consolidado del grupo).

Cogifar Tech sociedad de nueva creación, obtiene beneficios en su primer año de 4.000 € por la venta de datos a panelistas.

Así mismo cabe mencionar la situación de Cofaresa, sin actividad prácticamente y con una minusvalía por la venta de participación de OMFE a Cofares Diversificación sin efecto en los resultados consolidados, Cofares Canarias que da pérdidas por el aumento de los costes indirectos y disminución de prestación de servicios por el cambio en los servicios intercompañía, Cofamasa que a pesar del aumento de sus ventas, disminuye su beneficio al haber soportado durante todo el ejercicio los costes del almacén de Vicálvaro que se puso en marcha en el ultimo trimestre del año, y Cofares Estudios y Proyectos que obtiene un resultado negativo por disminución de su actividad

CONCLUSIONES y PROPUESTAS

El articulo 55, apartado 5d, establece que es potestad, entre otras de esta comisión: "Proponer todas las actuaciones que estime necesarias para mejorar y optimizar la situación y actividad económica de Cofares y de su grupo de empresas"
En virtud de lo cual detallamos las siguientes conclusiones y propuestas.

A juicio de esta comisión, Cofares cumple con las obligaciones económicas reflejadas en la Ley 27/1999 de 16 de Julio de Cooperativas.

Cabe destacar el esfuerzo de la Cooperativa en conseguir mantener el servicio durante este año de pandemia, así como en la obtención de los productos COVID tales como mascarillas, geles etc… que tanto escasearon durante los primeros meses de esta difícil situación mundial.

El informe de los auditores externos de las cuentas consolidadas del grupo Cofares, carecen de salvedades y se destaca como relevante:

1.El reconocimiento de ingresos: El grupo Cofares ha registrado ingresos por importe de 3.624.218 miles de euros, lo que supone un incremento de un 6% con respecto a 2019.
2.Liquidación de la filial Farmavenix Portugal
3.Separación de Activos Cofares Digital
4. Existencias: No se han detectado deficiencias de control interno

Durante el ejercicio de 2020 la cooperativa cumple con su principal objetivo a corto plazo, que no es otro que la mejora en el cumplimiento de su objeto social.

Desde la comisión económica consideramos que de los resultados financieros del grupo podemos concluir que durante el ejercicio 2020 se han cumplido los requisitos necesarios para la estabilidad presente y futura de la compañía.

Durante el año 2020 y a pesar de las dificultades ocasionadas por la pandemia mundial COVID 2019, se ha mantenido el margen bruto de la actividad de distribución a farmacia y se han mejorado de las condiciones comerciales de los socios.

La consolidación de la actividad de la sección de crédito, así como la posibilidad de obtener liquidez inmediata a través de financiación bancaria (pólizas de crédito) **constituye una garantía de estabilidad para la cooperativa.**

Sin embargo, la Ley de Cooperativas y los estatutos de Cofares limitan la capacidad de inversión de la misma. Aunque la cooperativa se financia a unos tipos ajustados, los excedentes de liquidez suponen unos costes para la misma.
En línea con las propuestas del año anterior y en aras de optimizar los saldos depositados en la sección de crédito, se han reducido los tipos siguiendo la tendencia del mercado.

Así mismo Cofares ha gestionado para sus socios líneas ICO para afrontar la posible falta de liquidez durante el periodo de la pandemia.

Durante el 2020 se ha seguido impulsando los pedidos transfer, así como las compras a través de Nexo y de productos de marca propia Farline/Aposan, todos ellos estratégicos para el grupo Cofares y que redundarán en **mayor vinculación del socio, mejorando sus descuentos y haciendo crecer a la Cooperativa**

6

Resaltando la proximidad de la farmacia



Movilizando 2,5 millones de cubetas más que en 2019

Capilaridad para llegar a cada farmacia

La Declaración del Estado de Alarma, el 14 de marzo de 2020, ha marcado nuestra actividad durante este año. Un ejercicio en el que el engranaje de la compañía lo ha dado todo para mantener unos niveles óptimos de servicio a las farmacias y sus pacientes. El esfuerzo y el compromiso de todos los colaboradores de la Cooperativa han hecho posible la movilización de 1.200 cubetas al día, un hito en la historia de la Cooperativa. La prioridad: asegurar el suministro a la farmacia para garantizar la salud de sus pacientes.

- Durante el año 2020 se realizaron por las furgonetas de Cofares, 467.286 rutas , un 8,61% más que en 2019.
- Esas rutas recorrieron unos 58.785.197 kms, un 4,29% más que en 2019.
- Se entregaron 31.643.351 cubetas en las farmacias, un 8,85% más que en 2019, año en que se entregaron 29.070.218.
- Se hicieron durante el año 6.861.300 entregas, un 4,29% más que en 2019
- La media de entregas por ruta en 2020 es de 15,14 al día.
- Por la mañana, el porcentaje principal de entregas, el 37,67%, se hace a las 8:00 y por la tarde es a las 15:00 con un 44,07%.

15,14 es la media de entregas diarias en 2020

Almacenes a punto

Además de la apertura nuevo almacén en Vicálvaro, en 2020 hemos puesto en marcha un plan de modernización y adecuación de almacenes.

- **Sevilla**
  Dotado con tecnología Schaefer. Ampliación con 5.000 m² a los ya existentes.
- **Canarias**
  Crece en 1.500m2. Incorporación de 4.000 referencias, capacidad para 1.500 pallets .
- **Logroño**
  Ampliación superficie de rutas y nuevo grupo electrógeno.
- **Guadalajara**
  Almacén de referencia para Welnia. Capacidad para una actividad de hasta 2.500.000 líneas/ año.
- **Valladolid**
  Acondicionamiento de la totalidad de suelos y estanterías.
- **Málaga**
  Ampliación de estanterías, nueva tapadora y albaranadora, grupo electrógeno y desviadores automáticos para las estaciones de picking.
- **Madrid**
  Pleno funcionamiento de Vicálvaro y ampliación del sorter de OFSA en 31 rampas.
- **Valencia**
  Ampliación del carril de clasificación.
- **Cataluña (Sant Boi)**
  Nuevas estaciones para reducir el tiempo de finalización de pedidos.
- **Granada (Motril)**
  Instalación del primer sistema de grabación de imágenes de diseño propio para exactitud de los pedidos.
- **Cádiz (Algeciras)**
  Instalación de nuevas estanterías de picking, de reposición y de paletización para afrontar el aumento de catálogo y puesta nocturna.

TOTAL INVERSIÓN
14
millones de euros



Vicálvaro: un pulmón para reforzar Madrid

26
rutas

- A finales de 2020 arrancamos el nuevo almacén de Vicálvaro, en la Comunidad de Madrid, con 26 rutas y 15.000 líneas de pedido.
- La implantación de modelo de señalética se concreta en los almacenes, con pantallas en rutas y monitorización de operativas acorde a bases de Lean Management (ubicaciones de carga en rutas, pantallas informativas, pizarras para briefing, etc.).



Nuevo almacén de Cofares en Vicálvaro
15.000
líneas de pedido

Despliegue de la funcionalidad de Track&Trace en la web

Desde la transmisión del pedido hasta la entrega. Esto es lo que permite la funcionalidad Track and Trace en nuestros envíos. Y para lograrlo nos hemos apoyado en dos herramientas principalmente:

- Hoja de Ruta abierta: que permite conocer realmente los bultos cargados en cada furgoneta en el inicio del transporte capilar.
- Tabletas PDA: a través de un ambicioso plan renove, el 98% conductores hacen uso de esta herramienta que permite la monitorización de los envíos en tiempo real.

Torre de control: prevención de incidencias en tiempo real

Qué es:
Una Herramienta de seguimiento en tiempo real del grado de avance de la preparación de pedidos durante la puesta y de seguimiento del reparto capilar a las Oficinas de Farmacia, pudiendo identificar de manera ágil y sencilla la ocurrencia o no de retrasos en cualquiera de las actividades y el grado de avance de las mismas.

Qué función extra conseguimos:
Adicionalmente y sobre esta funcionalidad se han definido e implementado una serie de alarmas a nivel de ruta de reparto que permitan identificar e incluso emitir avisos (internos y a futuro externos) ante la ocurrencia de incidencias con potencial impacto en el reparto.



OMFE 2020, sumando esfuerzos y estrechando colaboraciones

Durante el 2020, OMFE ha continuado su actividad tanto a nivel internacional, como nacional, consolidando negocios y clientes.

A pesar de las dificultades iniciales causadas por la irrupción de la COVID-19, que supuso un cambio radical en nuestra manera de vivir y trabajar. En Cofares hemos sabido adaptar nuestra organización al teletrabajo en tiempo récord.

Por supuesto, la COVID-19 ha afectado a nuestro trabajo en dos sentidos:

- Cancelación de todo tipo de viajes comerciales, para asistir a ferias, congresos y visitas a clientes, tanto a nivel nacional como internacional, afectando al trabajo comercial de captación de clientes, proveedores y productos.

Como consecuencia de estas dos circunstancias sufrimos una caída en facturación en el negocio de la exportación, que, sin embargo, hemos sido capaces de superar, y aumentar, gracias al esfuerzo y al trabajo en equipo realizado. Nuestro esfuerzo y dedicación fueron encaminados principalmente a:

- Estrechar relaciones con laboratorios, cerrando acuerdos de exclusividad y convirtiéndonos en partners. Paralelamente se han desarrollado sus departamentos internacionales.
- Hemos reforzado esfuerzos para suministros a países terceros con problemas de acceso al medicamento.

Consolidación de negocios y clientes

Adaptados al contexto COVID-19 para dar respuestas en tiempo récord

Además, hemos sido muy activos en la colaboración con Cofares, y hemos abierto vías de negocio con instituciones públicas y privadas para la venta de materiales de protección COVID-19 (mascarillas, guantes, batas…).

No hemos de olvidar la colaboración estrecha con hospitales, doblando las rutas y servicios en los momentos peores de la alarma sanitaria en la primera ola, y abriendo en tiempo récord los servicios de entrega al Hospital de Campaña IFEMA, cosa que repetimos en diciembre, con la apertura del Hospital Isabel Zendal, anticipándonos a sus necesidades, y ofreciéndonos desde el primer momento a colaborar.

En este nivel hospitalario, también hemos crecido gracias a acuerdos con laboratorios titulares, y hospitales para la venta de producto de uso hospitalario.



Nuestra colaboración ha sido estrecha con hospitales, doblando las rutas y servicios en la alarma sanitaria en la primera ola

2020 ha sido un año en el que hemos reflexionado sobre nuestro negocio, junto al resto de los compañeros de Negocios Diversificados, para desarrollar y aprobar **un plan Estratégico a cuatro años**, que confiamos pueda dar los objetivos esperados. En este sentido, alguno de los pilares de dicho plan, se han ido desarrollando durante este 2020, entre los que destacan:

- El registro de medicamentos y Marca Propia: proyectos iniciados con algún Laboratorio en Latam (Panamá), y con productos Farline (México, Ecuador, Honduras).
- La utilización de sinergias entre las empresas de negocios diversificados, como ha sido el proyecto de Home delivery (Farmavenix y OMFE), suministro Hospitalario (Farmavenix y OMFE), formación de becarios (OMFE y Educo+).



Tabla Resumen 2020

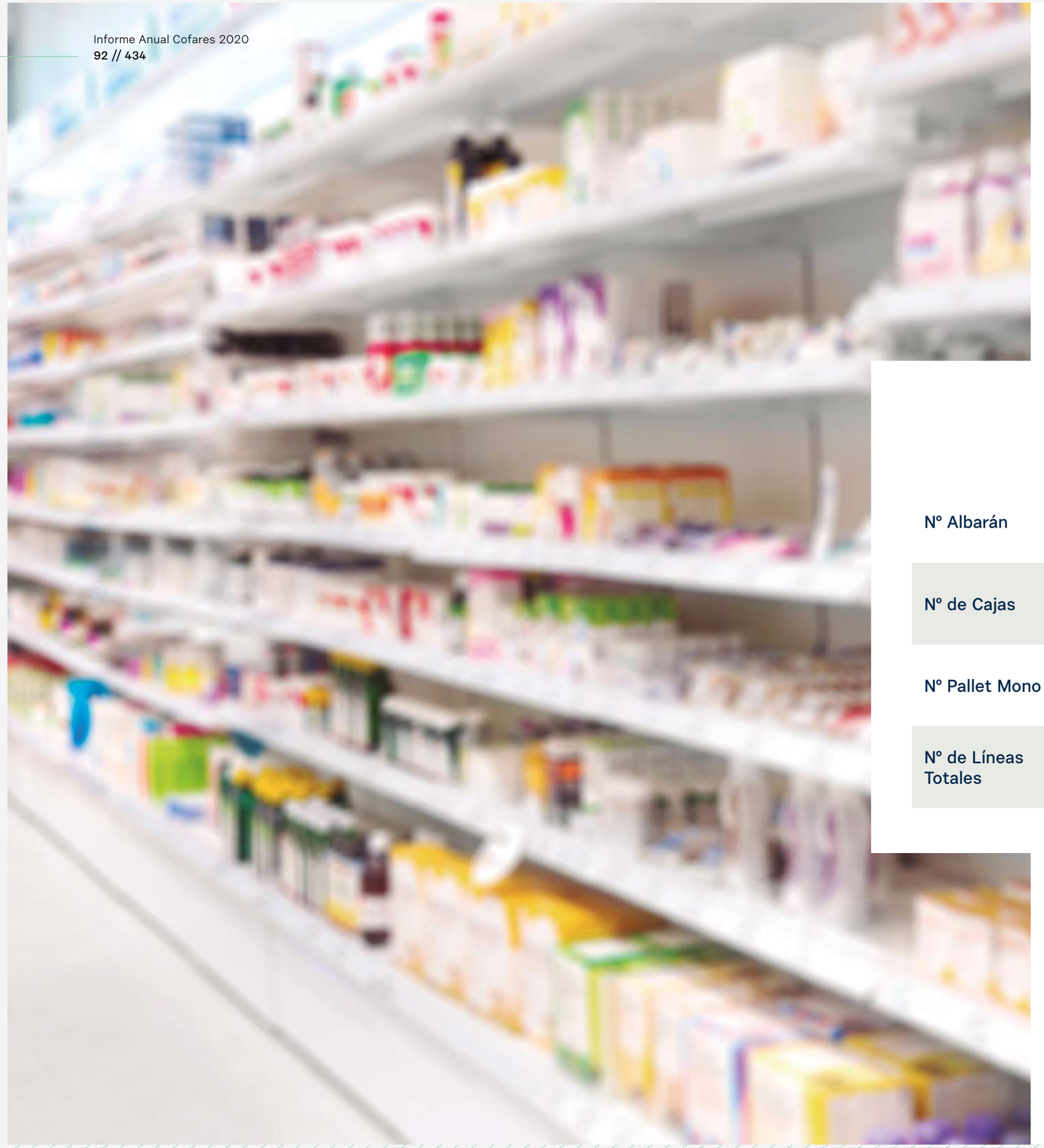
Línea de negocio	OMFE 2019	OMFE 2020	Variación
EXPORTACIONES	5.841.913 €	7.970.372 €	36%
EEGG	5.547.265 €	13.085.842 €	136%
COVID	-	1.249.615 €	-
CÁPSULAS	653.203 €	440.076 €	-33%
DISTRIBUCIÓN HOSPITALARIA	2.776.457 €	5.708.358 €	106%
FARMACIA MILITAR	877.893 €	2.373.617 €	170%
NACIONAL	231.725 €	213.092 €	-8%
CANALES DIGITALES	-	681 €	-
EQUIPAMIENTO	-	4.599 €	-
-	15.928.456 €	31.046.251 €	95%

Farmavenix, un año marcado por la pandemia



La excepcionalidad del año 2020 se ha visto reflejada en la actividad de Farmavenix. La crisis sanitaria ha propiciado el incremento interanual del número de pedidos en un 4%, y de un 6% del total de líneas preparadas.

- **Dentro de los nuevos proyectos en 2020 y ante la situación de crisis sanitaria COVID-19 se ha desarrollado una línea de actuación para facilitar la entrega de medicamentos en casos excepcionales motivados por la situación de emergencia nacional. Se ha trabajado con 14 hospitales en modelos de entregas domiciliaria de medicamento hospitalario.**
- **Adicionalmente Farmavenix ha colaborado con el fondo solidario de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, que tiene como objetivo fomentar la asistencia farmacéutica a través de los profesionales farmacéuticos.**



	Diciembre 2019	Diciembre 2020	% Variación
Nº Albarán	256.004	265.804	4 %
Nº de Cajas	1.291.385	1.469.049	14 %
Nº Pallet Mono	19.357	20.260	5 %
Nº de Líneas Totales	4.434.858	4.681.185	6 %

Nuevos Retos

- **Durante el año 2020 Farmavenix ha continuado consolidando la relación con algunos de los principales laboratorios de la industria y ha crecido su cartera de servicios con laboratorios como Norgine, consolidando en Farmavenix sus necesidades logísticas en España.**
- **También se han puesto en marcha modelos de ecommerce con algunos de los laboratorios con los que Farmavenix colabora habitualmente. Ya son más de 50 las grandes compañías que han decidido unirse a nuestro proyecto y trabajar un modelo de negocio de partnership que nos hace crecer conjuntamente, lo que ha llevado a un crecimiento durante el año 2.020 de un 20% de los niveles de ocupación de nuestras instalaciones, ayudando a nuestros clientes a la optimización de operaciones que se traduce en un servicio ágil e impecable para el destinatario y en una logística eficiente que además, aprovecha las sinergias del grupo**

INCREMENTO
20%
EN 2020

NIVELES DE OCUPACIÓN
de nuestras instalaciones

Campaña de Vacunación de la Gripe

La campaña del 2020-2021 ha sido la cuarta ocasión en la que Farmavenix ha tenido la oportunidad de continuar distribuyendo la vacuna de la Gripe con uno de los principales laboratorios en esta categoría. Ha sido un año complicado, en donde el principal escenario ha sido la COVID-19 y los protagonistas todas aquellas compañías y entidades cuyos productos y recursos han ayudado a combatir esta crisis y a salvar vidas.

Todo ello, ha llevado a las principales autoridades gubernamentales y sanitarias a la dedicación absoluta en este contexto.

Probablemente haya sido la campaña más compleja e intensa, pero también la más satisfactoria pues se ha llegado a un número de población aún mayor que los años anteriores, llegando a preparar más de 300.000 dosis diarias (puntas superiores a las 500.000 unidades diarias) y 15 millones de dosis en total para ser distribuidas por todo el territorio nacional, Península e Islas Baleares y Canarias en plazos de 24 horas. Esta experiencia y sus capacidades logísticas para la conservación, tratamiento y transporte posicionan a Farmavenix como uno de los agentes relevantes para la futura distribución de vacunas COVID-19.



Las capacidades logísticas de Farmavenix durante la campaña de la gripe de este año le han posicionado como uno de los agentes relevantes de la futura distribución de otros inyectables

Actividad logística de alto valor añadido

Farmavenix continúa desarrollando su modelo de diversificación gracias al servicio de transporte dedicado de productos alto valor o condiciones especiales.

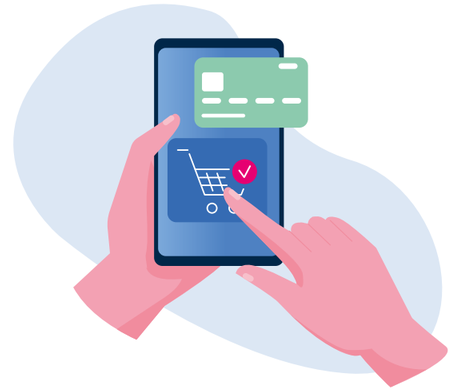
Uno de los objetivos de Farmavenix es especializarse en actividades logísticas complejas de alto valor añadido con el fin de atender todas las oportunidades en el sector salud que facilitan el acceso a la misma a farmacias, hospitales y pacientes.

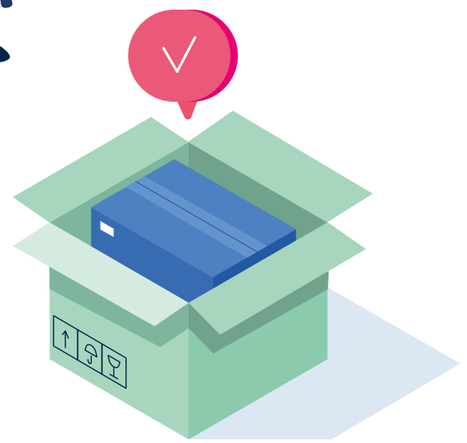
Disponemos de un servicio especializado de transporte, altamente cualificado, donde a través de medios dedicados, nos adaptamos a la tipología de producto, volúmenes de actividad, zonas geográficas y canales de distribución, realizando las entregas en los tiempos que cada servicio requiera.

El sistema permite adicionalmente monitorizar on-line todo el proceso de entrega así como control continuo de temperatura o humedad e incluso otros aspectos relativos al Safety y Security del envió dadas las características de producto.













Los vehículos que utilizamos para transportar los productos han superado todos los requerimientos técnicos y de calidad y están adaptados para realizar distribución en temperatura controlada, 15ºC-25ºC y cold chain, 2-8ºC. Nos aseguramos de garantizar la estabilidad del producto durante todo el tránsito, pudiendo medir y controlar, a través de gráficas, la temperatura a la que han sido transportados los diferentes pedidos.

Realizamos las entregas en todos los destinatarios finales que precisen de producto Pharma, tales como farmacias, parafarmacias, grandes superficies, hospitales y clínicas públicas y privadas y pacientes, adaptándonos de forma flexible al tipo de entrega, los horarios y la urgencia, no solamente dando prioridades en la preparación en nuestros centros logísticos.

Serialización

Otras las iniciativas de innovación que Farmavenix ha desarrollado es una solución de serialización de medicamentos hospitalario ofreciendo soluciones reales para una adecuada trazabilidad del medicamento hospitalario tanto para Laboratorios como Hospitales.

Inversiones

Farmavenix ha continuado creciendo y adaptando sus instalaciones. Durante este año se han puesto en marcha dos nuevas instalaciones de almacenamiento en Frió 2-8º, multiplicando por 3 sus capacidades iniciales y disponiendo de casi 2.000 huecos pallets de almacenamiento 2-8° C. Adicionalmente se ha continuado llevando a cabo nuevas inversiones en la línea de robotización y automatización de procesos manuales de poco valor añadido como volteadoras y apiladoras.



2.000
HUECOS
PALLETS

almacenamiento
2-8 °C

Plataforma de centralización de pedidos

El modelo de gestión y aprovisionamiento se consolida como la mejor solución de servicio y eficiencia dentro del canal de aprovisionamiento a Cofares. El año 2020 permitió materializar una aproximación a los laboratorios más importantes de nuestra gestión al objeto de renovar la relación en términos de eficiencia y servicio. Todo ello se materializa en hojas de ruta consensuadas desde las que avanzar en la integración logística, con foco en la eficiencia y garantías de servicio. Como resultado, la gestión desde el canal de Inbound logró reducir los tiempos de aprovisionamiento en **2 días**, minimizando el nivel de faltas, optimizando la disponibilidad de stock y **nivelando los flujos de entrada** de mercancía a los almacenes redundando en una optimización del uso de recursos en los almacenes de distribución.

Especialización por Canales

Parte del éxito del modelo que ha redundado en un mejor nivel de servicio a los almacenes, ha partido de la implantación del plan estratégico que entre otras líneas de trabajo perseguía una segregación y especialización de los canales de entrada y procesamiento de mercancía.

Ello ha llevado a crear un canal específico de **Incontinencia**, creando una plataforma dedicada en exclusiva a un producto con unas características físicas muy diferentes a la mayoría de productos y la implantación de este canal ha sido un elemento clave a la hora de crear soluciones logísticas para la gestión de productos COVID como mascarillas o geles de características físicas similares.

Se ha trasladado la operativa de **Grupos de Compra** al entorno de la Plataforma especializado el canal y permitiendo regular de forma óptima la entrada y reparto de mercancía, reduciendo de forma significativa el tiempo de procesado de mercancía y variabilizando el coste de la operación.

Se ha llevado a cabo la primera fase de una zona de preparación de pedidos a la unidad (Picking & Picos) para todas aquellas referencias que por su volumen de venta deben gestionarse en tamaños de lote por debajo de la caja. Durante el año 2.021 se llevarán varios proyectos con el fin de incrementar la capacidad productiva y productividad.

La implantación de dichos modelos segmentados junto a una primera fase de metodologías “Lean” ha llevado a un incremento de la capacidad disponible en plataforma que asegura la capacidad asociada al crecimiento pasado y esperado en el Grupo.

Contribución en periodo COVID-19

La plataforma de Pedido único se convirtió en un eslabón clave durante los peores momentos de la pandemia, asegurando al 100% la operación durante los momentos mas complicados y dotando de flexibilidad y soluciones 24x7 con el fin de garantizar la disponibilidad inmediata de productos COVID (mascarillas, geles, etc.) en el mismo momento en que pasaban aduanas las importaciones de estos productos que generalmente llegaban de Asía en los primeros meses de desabastecimiento y en los que era clave garantizar una disponibilidad inmediata en la farmacia, al mismo tiempo que junto a los Departamentos Técnicos se verificaba la adecuación de los productos a la normativa y legislación vigente.

Garantizando **disponibilidad inmediata** PRODUCTOS COVID-19

soluciones **24x7**



Eficiencia

En términos financieros, el avance fue del todo determinante. Nuevas incorporaciones, renovación de las relaciones, análisis de los modelos, gestión de la eficiencia que sin duda redundaron en los intereses del servicio y del Grupo. Se llevo a cabo la implementación de un plan de la mano de los Laboratorios en los que mediante metodologías de “Activity Based Costing” se determinaron la estructura de precios en función de los costes y el valor aportado desde Plataforma que ha permitido un equilibrio de los ingresos en más del 20% al mismo tiempo que permite dar transparencia de la estructura de costes y las palancas para la mejora y optimización de costes (optimización de transporte, redondeo de pedidos, cambios de embalaje, etc.).

La renovación de procesos también se confirmó como puntal estratégico desde la que aportar nuevamente eficiencia y servicio. Reinvención de áreas operativas tales como los procesos asociados a la gestión de la unidad (picking por unidad) que llevaron a incrementos de productividad, determinante en la capacidad y velocidad del proceso.

Gestionamos 378 millones de fármacos y productos de salud en el año COVID

Movilizamos más de 5,8 millones de cajas -un 4,7% más- garantizando la seguridad

	2019	2020	Incremento 20vs19
Unidades	373.419.497	378.732.497	1,42 %
Kg	43.127.374	46.422.200	7,64 %
Pallet	160.774	225.838	40,47 %
Cajas	5.626.291	5.895.612,6	4,79 %

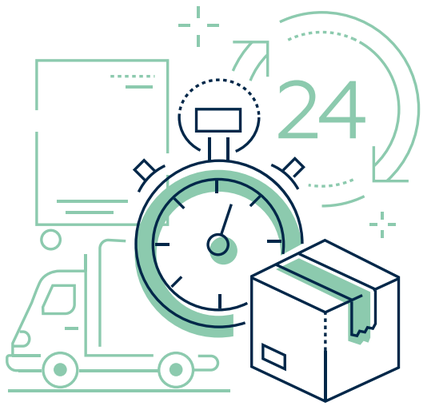
Inversiones

Las inversiones en la operación y la renovación de los procesos asociados constituyeron pilar de la transformación. En general, una reinvención detallada de cada uno de los procedimientos operativos de mano de nuevas soluciones logísticas.

Dentro de ese marco de reinvención, se han implantado modelos de carga rugerizados basado en la gestión de "jaulas de carga" que permitieron minimizar el nivel de averías de producto (más de un 50%) y maximizar la carga en las redes de arrastre (+15% de carga).

Se ha llevado a cabo la implantación de nuevas rampas de clasificación del sorter con el fin de dar cabida a las nuevas necesidades y nuevos almacenes que año a año se van incorporando al Grupo.





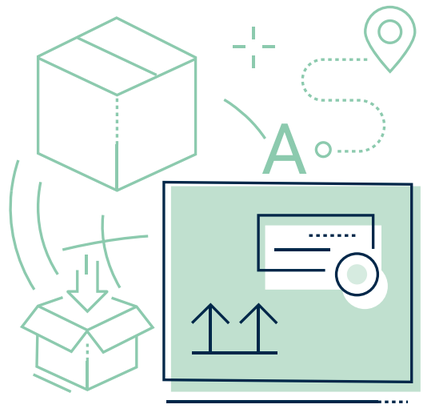
RSE

Asociado a la implantación medidas operativas que aumentan la eficiencia está la inalienable aportación de todo ello en nuestra responsabilidad social empresarial (RSE), con una reducción del consumo de plástico superior a los 200K euros al año (ahorro de cerca de 400 toneladas de plástico), mediante el uso de flejes en sustitución de plástico para asegurar la carga en pallets o la gestión de cargas por "jaulas" y la revisión de los estándares de transporte en pro de soluciones de eco-transporte (+26 unidades de tracción a gas) o los camiones con carga de doble piso.

Ahorro **400** toneladas plástico

REDUCCIÓN **200 K€** AL AÑO

REDUCCIÓN **10 %** DEL TRABAJO TEMPORAL



Equipo

Por último, y no menos importante, todo lo anterior se logró sin impacto ni condición sobre la gestión de recursos en planta. Renovamos nuestra confianza en que la clave radica en la calidad de nuestro personal, aspecto que hemos reforzado incrementando el número de contratos asociados a la operación, dotándoles de estabilidad (reducción del 10% del trabajo temporal) y armando las estructuras bajo un nuevo modelo organizativo con foco en los procesos eliminando la tradicional gestión por silos.



7

La autopista entre laboratorio, farmacia y paciente

Cofares Responde: la respuesta en el día a día

El año 2020 ha venido marcado por el impacto de la situación de emergencia nacional ocasionada por la pandemia.

En Core se cambió el modelo de gestión de presencial a teletrabajo en el 100% de los puestos a partir de marzo; teniendo que reconvertir los equipos de sobremesa a equipos funcionales en esta situación a un total de 150 puestos. Se han efectuado mejoras en las comunicaciones y un ahorro de costes empresa.

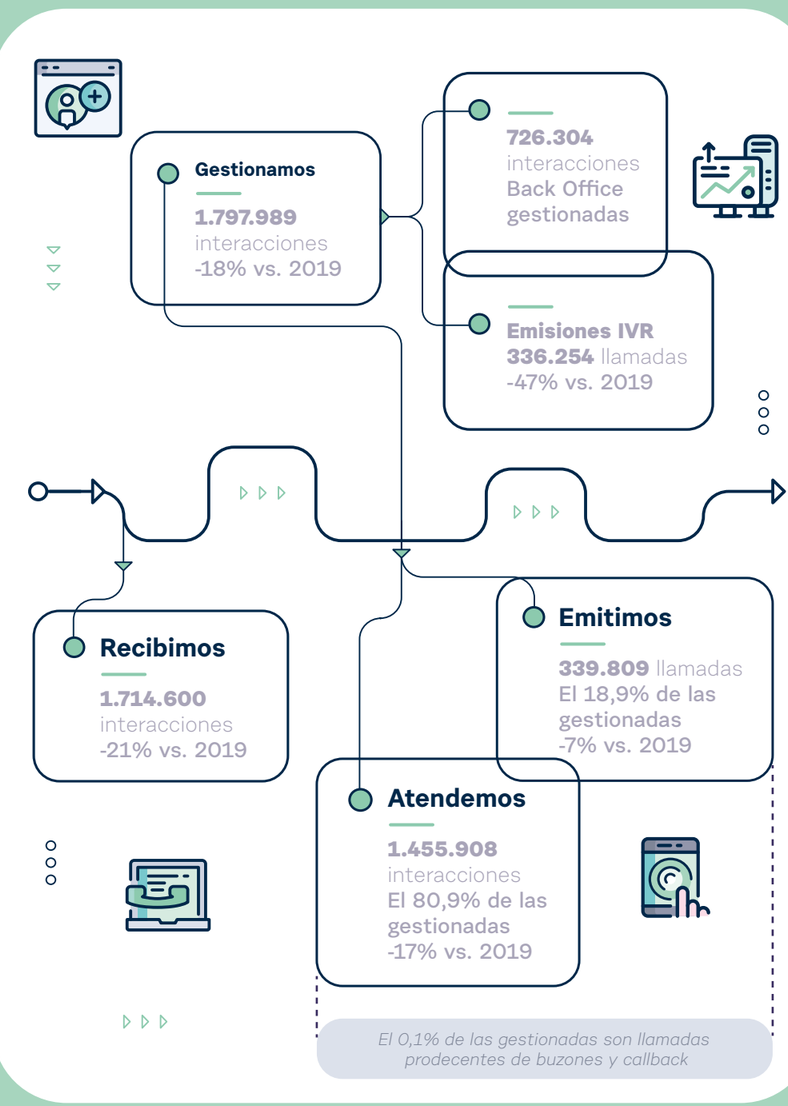
Se gestionaron un total de 235.668 packs de materiales COVID-19 para 39.346 pedidos de farmacias. Destacamos los Dolquines y derivados hidroclororquinas 10.633 clientes y 17. 926 unidades y las mascarillas gestionadas para los COF's.

Se emitieron más de 10.000 contactos a farmacias para la gestión de estos productos.

La actividad global de Core se sitúa en un total de 2.350.495 interacciones. Gestionamos 1.797.989 interacciones directas con el cliente (-18% vs. 2019), y se emiten un total de 336.254 llamadas automáticas (+47% vs. 2019).



Durante la pandemia desciende el número de llamadas telefónicas porque gana importancia la atención online



Para reforzar la campaña con los laboratorios en 2020 se han realizado 270 campañas promocionales a farmacias con 34 laboratorios participantes con el resultado de unas ventas en farmacias de 40 M€.

7 de cada 10 llamadas han realizado compra de las promociones.

En 2020 se ha contactado con más de 15.000 farmacias, de las cuales, 10.684 han comprado alguna de las promociones ofrecidas.

Uno de los principales objetivos de este año era reducir el volumen de impactos reorganizando y optimizando al máximo la comunicación de las promociones en cada momento. En 2020 se ha logrado reducir un 32% las llamadas a farmacias obteniendo un 68% más de contacto efectivo que en 2019.

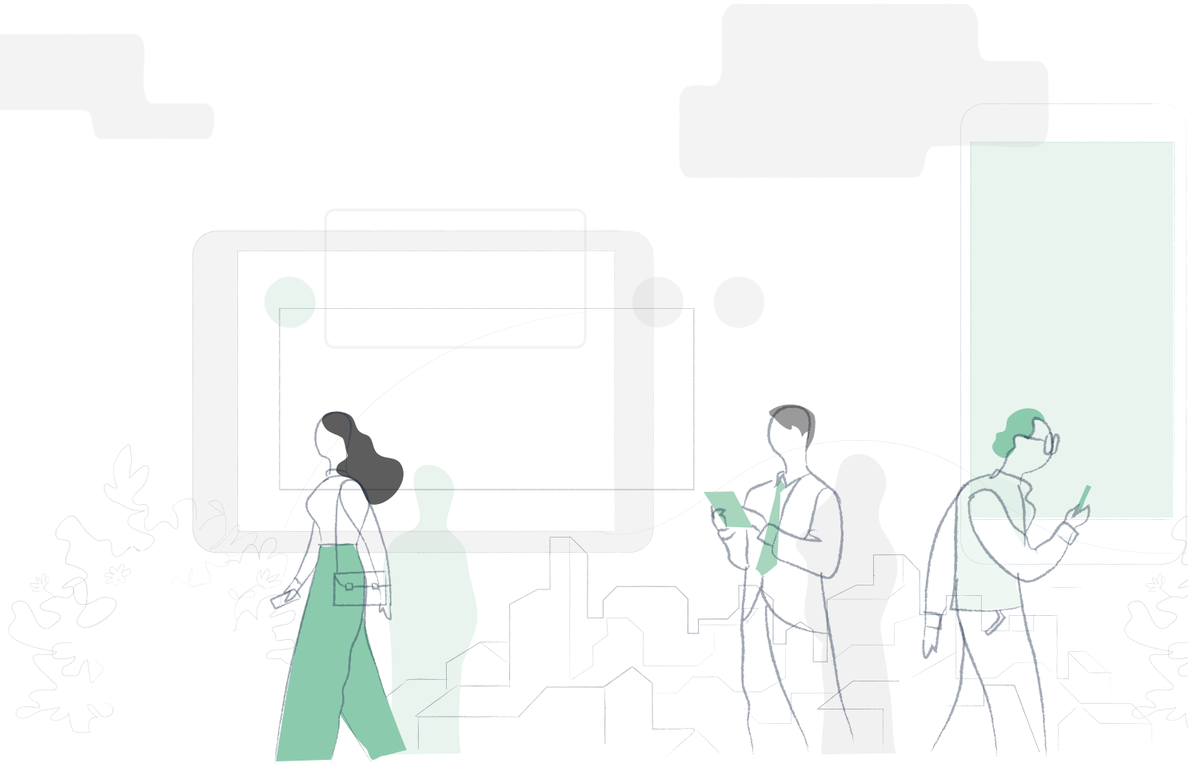


La huella positiva de una atención cuidada

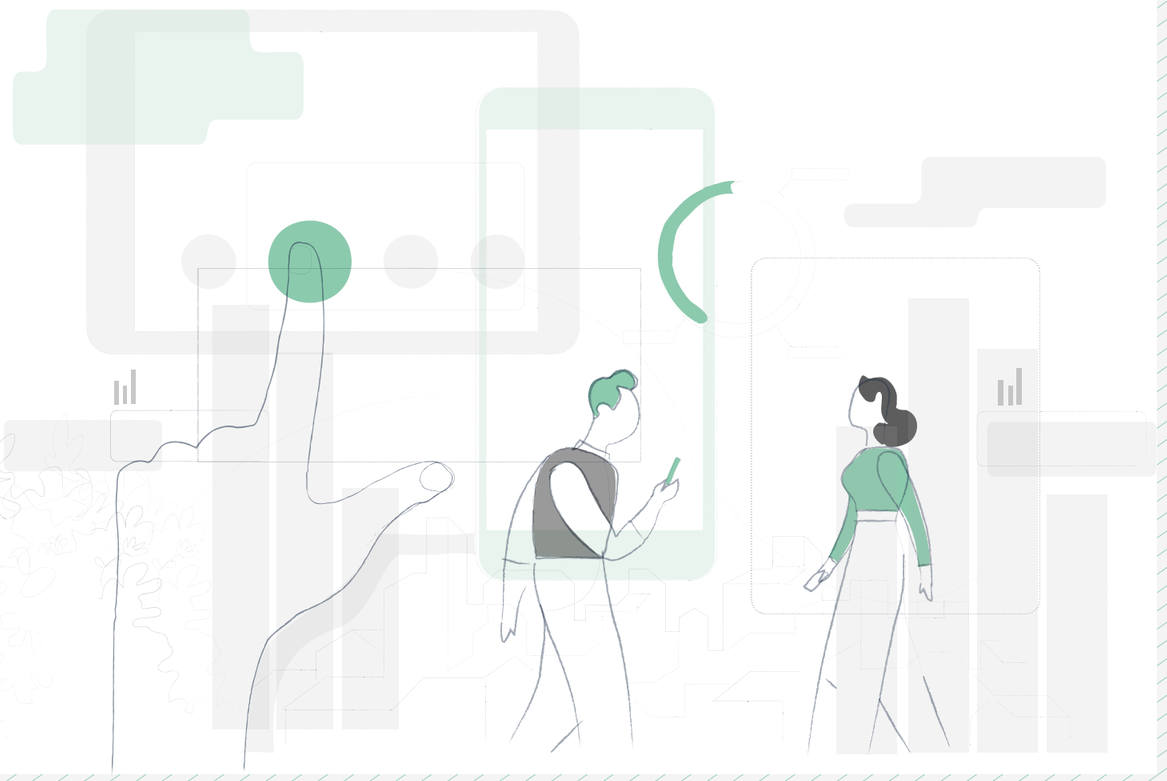
En Cofares nos hemos embarcado en un proceso de transformación a gran escala. Entre los ámbitos a los que involucra este gran cambio, se encuentra el modelo de relación con los clientes, tanto farmacias y laboratorios como cliente final.

De esta manera, en Cofares hemos entendido que es necesaria una estrategia que continuamente nos enseñe cómo es esta relación, entender sus causas y circunstancias y diseñar cómo debe ser en el futuro cada una de las interacciones que tenemos con los clientes para fortalecer esos vínculos.

Por lo tanto, la **EXPERIENCIA DE CLIENTE COFARES** es esa huella positiva que queremos dejar a nuestros cooperativistas y clientes en los diferentes momentos en los que interactúan con nosotros, con nuestra marca y con nuestros productos y servicios.



Experiencia de socio Cofares



Para hacer esto una realidad hemos definido un modelo de Experiencia del Socio basado en 3 ejes estratégicos.



Escuchar y medir

Recibir información directa de los clientes para poder comprender su experiencia. Tener fácil acceso a esta voz del cliente a través de herramientas y métricas para que una vez organizada, sea una fuente de información relevante y constante a lo largo del tiempo.

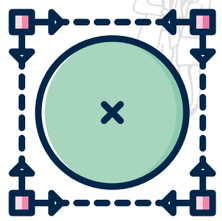




Innovando en atención para diseñar un mejor servicio

Al entender esta experiencia, diseñamos estrategias y planes de acción que resulten significativos para nuestros socios y clientes.

Sin embargo, diseñar no es cosa de un día, ni de una sola persona, implica trabajar con frecuencia en equipos formados por gente con diversos puntos de vista, que propicien la generación de ideas y que colaboren entre sí para priorizar aquellas con más impacto para el socio y para la compañía.



Transformar

Una vez identificadas y diseñadas las acciones que cambiarán la experiencia de los socios y clientes, las ponemos a prueba a través de pilotos.

Testear nos permite asegurarnos del impacto que generarán cuando las implementemos para todos los socios y clientes, identificar si tenemos que realizar ajustes o incluso, si debemos cambiar el foco de nuestro diseño.

Escuchar y medir

Siguiendo con el modelo de CX que se realizó en 2019, se ha realizado una actualización de los Customer Journey de Farmacias y Laboratorios a través de un análisis cuantitativo.

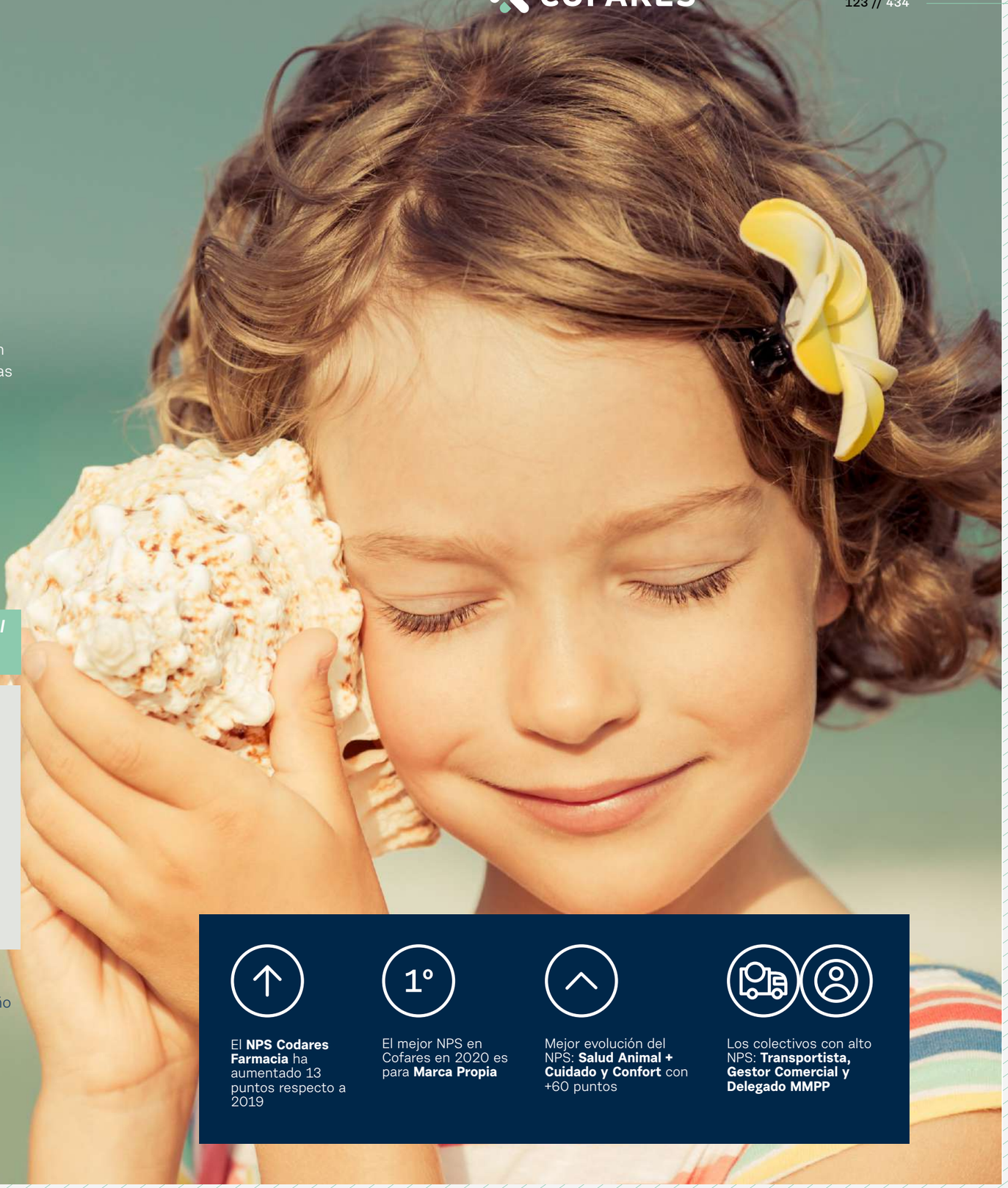
Este trabajo cuantitativo fue dirigido a toda los socios y clientes, a través de una encuesta online que se ha comunicado a las farmacias de forma multicanal (e-mail, web, contact center, Farmanager y delegado). Se ha lanzado la encuesta a más de 13.000 farmacias, de las que se han conseguido 3.555 respuestas de Farmacia (27 %), 126 de Laboratorio (34%) y 11 de Farmavenix (44%).

Los ámbitos de investigación dentro de farmacia y laboratorio han sido los siguientes:

Farmacias (x11)				*Laboratorios (x2)*	*Cliente final (x1)*
Socio	*Marca propia*	*NEXO*	*Tcuida*	*Relación genérica*	*Relación genérica*
Relación genérica	*Cuidado y confort*	*Salud Animal*	*Farmanager*	*Farmavenix*	
Encargos	*Gestión incidencias*		*Globalpharma*		
Sección de Crédito					

En relación con los resultados de Farmacia reflejar los buenos resultados y más en año tan complicado. Todos los NPS (Índice de Recomendación) de Cofares han mejorado respecto al año pasado y la mejor noticia es que de los 6 NPS negativos que teníamos en 2019 ahora solo hay uno, pero cercano a 0.

El NPS es el resultado de restar los Promotores (aquellos que valoran un 9 o 10) de los Detractores (aquellos que han valorado entre un 0 y un 6) y los principales resultados son:



El **NPS Codares Farmacia** ha aumentado 13 puntos respecto a 2019

El mejor NPS en Cofares en 2020 es para **Marca Propia**

Mejor evolución del NPS: **Salud Animal + Cuidado y Confort** con +60 puntos

Los colectivos con alto NPS: **Transportista, Gestor Comercial y Delegado MMPP**

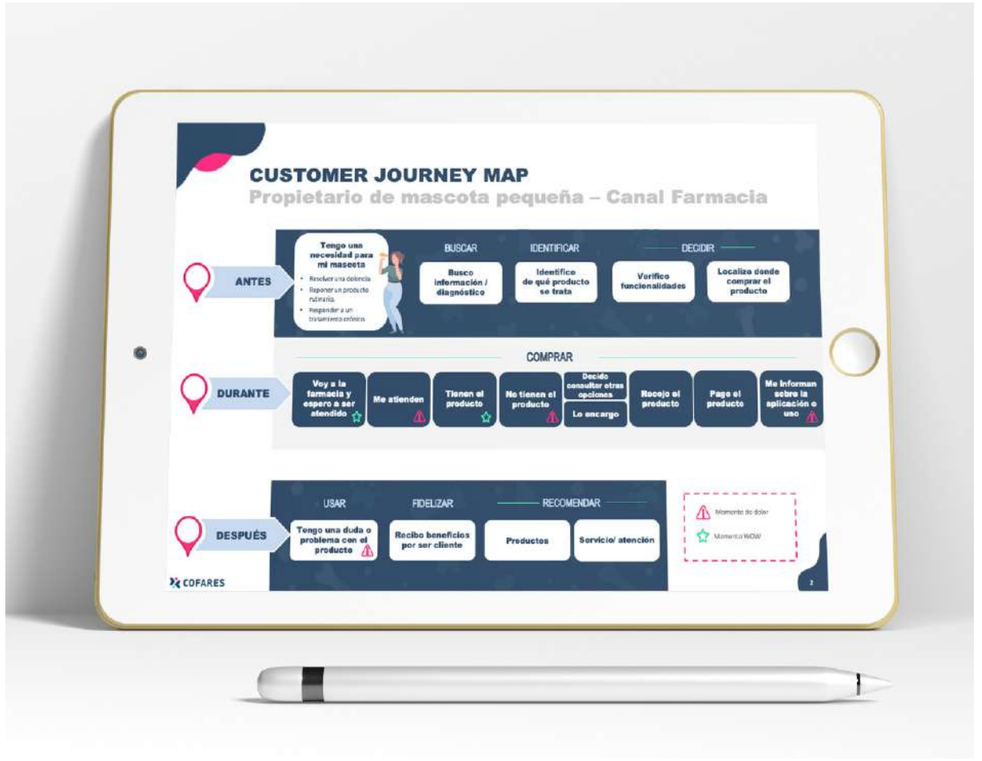
Otros trabajos de investigación con socios y clientes a destacar:

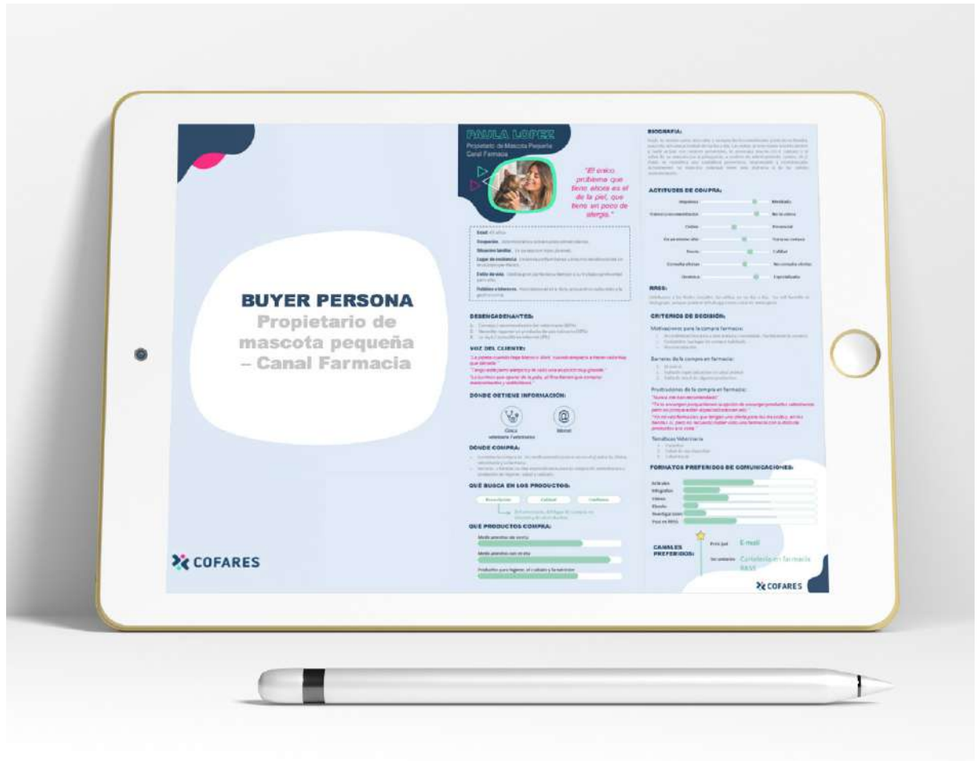
El conocimiento que nos acerca a nuevas vías de venta

Se ha trabajado Salud Animal y Cuidado y Confort tanto del punto de vista Farmacia, como también desde la perspectiva del paciente/cliente para conocer los hábitos de consumo, motivaciones y frenos de la categoría para fomentar la venta de estos productos a través de la farmacia.

Para ello se realizó un análisis cuantitativo (encuesta online a un panel de compradores de la categoría en diferentes canales) y cualitativo (hasta 3 entrevistas en profundidad con cada uno de los buyer persona) con el objetivo de construir Customer Journey de cada categoría a través de la experiencia vivida por cada buyer persona de la categoría. Este análisis nos permitió conocer donde se informa, donde los compra, que tipo de contenidos (temáticas, canal...) prefiere recibir, los momentos de la verdad/dolor, su nivel de la experiencia actual, así como los aspectos que mejoran la experiencia/aquellos que lo empeoran.

Abajo podemos ver un ejemplo de un Buyer Persona de Salud Animal para el propietario de mascota pequeña:





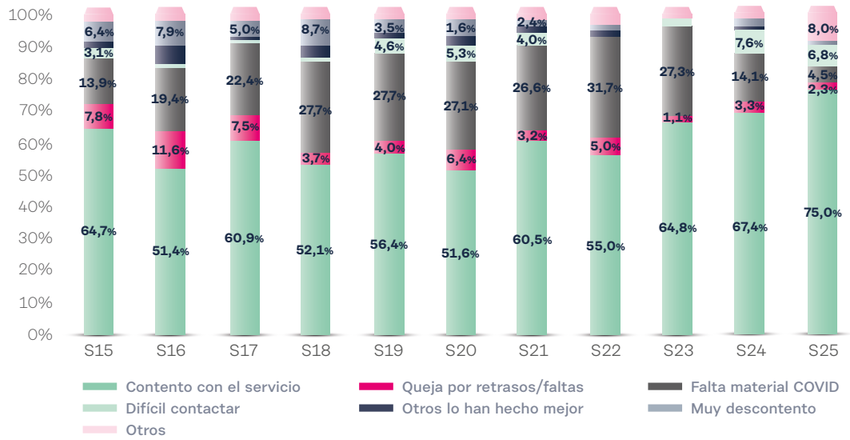


Respuestas cercanas durante la pandemia

Durante el periodo COVID desde abril hasta junio desde Call Center preguntaba proactivamente a las farmacias al finalizar las llamadas sobre el servicio prestado por parte de Cofares. Se recogieron 1.740 respuestas en la encuesta post-llamada y 1.699 en la encuesta web realizada en el área privada.

Los resultados principales se pueden identificar en los gráficos de abajo, siendo predominante estar contentos con el servicio, pero por otro lado la falta de material de productos COVID.

Distribución feedback



Media del periodo

"Contentos con el servicio"	**60,0%**
"Falta material COVID"	**22,0%**
"Queja por retrasos/faltas"	**5,1%**
"Muy descontento"	**3,7%**
"Difícil contactar"	**3,4%**
***"Otros"** (precios, devoluciones, mezcla de pedidos...).*	**2,6%**
"Otros lo han hecho mejor"	**2,0%**

"Trabajo con más cooperativas y sois los que mejor estáis respondiendo"

"Estoy muy contento, los pedidos, llegan en hora y bien y las neveras frías, cómo debe ser "

"Durante toda la pandemia habéis funcionado bastante bien, no tengo ninguna queja"

Catálogo COVID

Refuerzo del catálogo para mejorar nuestro servicio durante pandemia

En relación con la implementación de las nuevas funcionalidades el catálogo COVID implementado en un grupo piloto se ha realizado un estudio de cara a valorar estas funcionalidades.

Se ha realizado una encuesta telefónica durante los días 10 a 15 de diciembre para valorar la opinión de las farmacias sobre estas nuevas funcionalidades.

- El 82,1% considera que la mejora en la ficha del detalle de cada artículo COVID-19 ayuda a ampliar información del producto.
- El 85,7% reconoce a primera vista las características del artículo con los iconos. Esto le ayuda en la toma de la decisión de compra.
- El 64,3% le resulta útil valorar los productos que has comprado o ver valoraciones de otras Farmacias.

Aplicación del formato al resto de catálogos

64,3%
Sí le gustaría

Convertir al nuevo formato el resto de catálogos ej: Catálogo General, Catálogo Farline/Aposán, Catálogo Encargos, etc...



Innovando en atención para diseñar un mejor servicio

Como consecuencia del trabajo de investigación del 2019 se han identificado más de 150 iniciativas, que en base a una matriz de priorización fueron reducidas a 7 para desarrollar durante el año 2020:

1. Visibilidad web detalle facturación.
2. Seguimiento incidencias.
3. Catálogo web claro y fácil.
4. Protocolo de visitas delegados.
5. Modelo relación transporte.
6. Plan de acompañamiento en veterinaria.
7. Nuevo modelo servicio Farmanager.

43
Farmacias implicadas en sesiones de CoDiseño

7
Workshops de diseño e innovación

8
Áreas de Cofares participantes en la definición

44
Acciones definidas para la implementación

3
Sesiones de formación de la distribución de Farmanager

4
WorkShop para construir el nuevo modelo de atención

49
Sesiones prácticas con los equipos expertos para la definición

Conforme a la metodología de CX, hemos desarrollado sesiones de trabajo con socios y clientes de la cooperativa, como también con grupos multidisciplinares, compuestos por empleados elegidos de manera interna, que representan distintas áreas y departamentos. En estas sesiones hemos utilizado dinámicas para identificar y priorizar diferentes iniciativas y quick-wins implementables a medio/corto plazo que generen un impacto positivo.

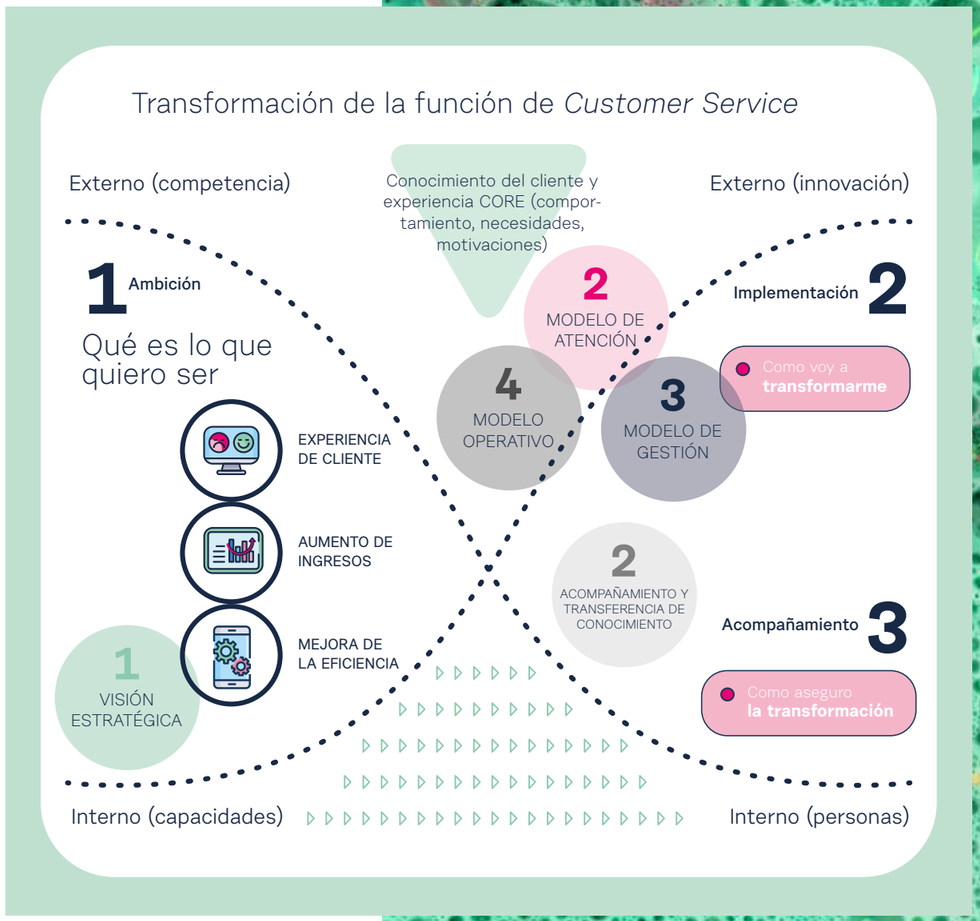
Proyecto Transformación Core

Se ha llevado a cabo un proyecto de transformación de Core con los siguientes objetivos:

- Evolucionar la experiencia de cliente haciéndola consistente, multicanal y potenciadora del factor humano.
- Aumentar los ingresos directos e indirectos, gracias a una experiencia excelente.
- Y mejorar la eficiencia a partir de la optimización de recursos tecnológicos.

El proyecto se ha focalizado en:

1. Desarrollo de la visión estratégica. - Se ha planteado un decálogo estratégico de CORE.
2. Definición del modelo de atención - Se han levantado y rediseñado los 60 procesos de atención del Servicio de Atención al cliente (se realizó un workshop con 6 farmacias), se ha replanteado el modelo de calidad emitida y percibida.
3. Se han levantado los requerimientos funcionales de los 60 procesos.
4. Desarrollo del modelo de gestión - Analizando las necesidades tecnológicas de WFM.
5. Se ha generado un Plan de formación de cara a poder asegurar una atención al cliente excelente.



2. Comunidad de la Experiencia de Cliente

Nuestra Comunidad es un área dinámica y de encuentro, teniendo como objetivo comunicar los **conocimientos, datos y herramientas de Experiencia de Cliente** para conseguir la mayor difusión y así impulsar una cultura customer centric.



CONTAMOS CONTIGO

Somos responsables de planificar e implementar la estrategia de Customer Experience en línea con la visión y estrategia de la compañía y con el alineamiento de toda la organización para ofrecer una identidad única desde el punto de vista cultural y empleado, cumpliendo los valores y atributos de marca mediante la creación e implantación de propuestas de valor en base a principios de relevancia y generar valor.

3. Definición de las Guías de Experiencia

Esta guía es una de las herramientas con las que los empleados pueden contar para aprender sobre la **Experiencia de Cliente**, un enfoque apasionante que nos permite conocer, comprender y mejorar las vivencias de nuestros clientes y cooperativistas, dejando un recuerdo positivo y memorable de su relación con nosotros.





Apoyando a nuevos negocios

Welnia

El equipo de Customer Experience se sumó al equipo de Welnia, dando inicio al diagnóstico de la experiencia de las farmacias en Welnia, con el objetivo de reconocer los puntos de mejora y construir, junto con el equipo una experiencia memorable para las farmacias con Welnia.



EXPERIENCIA DE CLIENTE EN NÚMEROS

35
Proyectos donde hemos aportado la visión CX.

37
Workshops de diseño e innovación y focus group.

26
Encuestas distintas a clientes.

22
Test de usuario y Pruebas de Concepto.

52
Entrevistas de clientes.

3
Tipologías de clientes (Farmacia, Laboratorio y consumidor Final).

8.856
Clientes han participado en distintas actividades.

8

Juntos hacia una farmacia más accesible y reforzada

Tu compromiso como impulso a tu negocio

Nuestro rumbo: una vinculación más sencilla e inclusiva

El año 2020 ha sido el año de transformación interna de Cofares. El departamento comercial ha lanzado un proyecto de nueva relación con las farmacias, donde se ha pasado de una negociación transaccional al valor por el compromiso. Este modelo, que premia la vinculación de los socios con la cooperativa, ha resultado atractivo para casi 2.000 farmacias que han decidido acogerse a lo largo del 2020.



2020

El equipo comercial también ha sido parte fundamental en el despliegue de proyectos de tal envergadura como Cogifar o Welnia, trabajando siempre para ofrecer a las farmacias el mejor servicio.





Hacia un nuevo enfoque en la relación con la farmacia

De cara a 2021 se está trabajando en consolidar todo lo desarrollado en este año, junto con nuevas iniciativas transversales tales como el nuevo modelo de abonos y devoluciones. También se está desarrollando un nuevo modelo de relación comercial con las farmacias, con el fin de seguir avanzando en dar el mejor servicio a las farmacias.

En línea con este objetivo se han puesto en marcha iniciativas que se adaptan mejor a la realidad de los socios, creando un modelo de vinculación más sencillo e inclusivo, ampliando el espectro a las farmacias de tipo rural o de mercado reducido.

La integración de las redes comerciales de gestores y consultores va orientada a ofrecer una solución plena a las posibles necesidades de la farmacia, haciendo que la acción comercial y consultiva sea todavía más efectiva.

ANDALUCÍA

Durante el año 2020 se ha ido ejecutando una parte muy importante del plan logístico de Andalucía: Algeciras y Sevilla, se convierten en almacenes de puestas nocturnas del resto de almacenes. Con este cambio, se logra tener almacenes con mayor número de referencias, y no depender de los almacenes de Fuencarral y Móstoles en la puesta nocturna. También se comienzan, a finales de año, unas reformas en el almacén de Málaga que le permitirá aumentar el número de referencias, y que, junto con las que se realicen en Córdoba, tendrá todos sus almacenes adaptados al plan Andalucía en 2021. Está previsto, para finales de 2021 la apertura del sexto almacén que cubrirá la zona noreste de la comunidad, y que también dará cobertura al sur de Ciudad Real.

A pesar de que la zona de la Costa del Sol y la costa de levante ha sufrido el problema del turismo por la pandemia, hemos tenido resultados de crecimiento extraordinarios, posicionándonos como segundo distribuidor y con una cuota (15,73%) que es el doble al tercero.

En el último trimestre, Gonzalo del Barco asume la posición de director territorial del territorio Este, y lo sustituye en el puesto de dirección regional de Andalucía Occidental Gloria López, anterior gestor de la provincia de Cádiz. Se contratan además dos nuevos gestores y contamos con un equipo local de Farmanager con el que esperamos puedan atenderse adecuadamente todas las farmacias que tengan o migren en un futuro a Farmanager de otros programas informáticos.

ARAGÓN

Desde el mes de julio la comunidad de Aragón pasa a ser dependencia del territorio Cataluña. En Aragón se aumenta la cuota de mercado en un +1,85% consolidada en un 15,85%. Siendo el único mayorista que crece en la comunidad, donde el resto pierde cuota de mercado.

A punto de consolidar el segundo puesto en la comunidad y ya consolidado en la provincia de Teruel.

Año muy dinámico con aumento de la participación y de la confianza en la Cooperativa. Con la experiencia, el conocimiento y la destreza se auguran buenos crecimientos en la Comunidad.

BALEARES

Con un equipo comercial en fase de consolidación, se han tenido crecimientos de dos dígitos en ventas durante todo 2020, cerrando el año con un 7,39% de cuota de mercado, lo que supone +0,83% acumulado/año, finalizando como el distribuidor con mayor crecimiento en el Principado.

Debido a la situación ocasionada por la COVID-19, se ha producido un “confinamiento comercial”, ralentizando el crecimiento.

ASTURIAS

Con un equipo comercial en fase de consolidación, se han tenido crecimientos de dos dígitos en ventas durante todo 2020, cerrando el año con un 7,39% de cuota de mercado, lo que supone +0,83% acumulado/año, finalizando como el distribuidor con mayor crecimiento en el Principado.

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, se ha producido un “confinamiento comercial”, ralentizando el crecimiento.

CANARIAS

Se comienzan las obras en el almacén de Las Palmas para su ampliación, que permitirá el aumento de stock y de referencias, aunque se retrasarán más de seis meses por la COVID-19. Además de la ampliación de la superficie del almacén, se construirá una zona de oficinas y un espacio de atención al socio, con una sala de reuniones y formación.

En Tenerife, se realizan algunas mejoras para tener mejor producción en las puestas, y se trazan las soluciones para que, en el próximo año, podamos ampliar el catálogo y también hacer la puesta de pedidos visitador de MMPP que hasta ahora se hacía en Las Palmas.

Al respecto de la actividad comercial, y en una zona especialmente castigada por la falta de turismo, se ha acabado el año con crecimiento de más de 1,2% de cuota en la comunidad, alcanzando el 26,27%. Adicionalmente, se ha incorporado al equipo un nuevo consultor en la provincia de Tenerife, que supondrá una mejor atención a la zona en el área de consultoría y servicios a la farmacia.

CANTABRIA



Cerramos el año con una cuota de mercado del 32,68%, consolidándose Cofares como segundo distribuidor de esta comunidad autónoma, con un creciendo en CM +0,28%, y situándonos a menos de 7 puntos porcentuales del líder en esta Comunidad.

Destaca que tres de las nuevas aperturas en este 2020, eligen Cofares como su principal partner para su farmacia.

CASTILLA - LA MANCHA

Cofares continúa un año más siendo líder en Castilla La Mancha con un 36,10% de cuota, a lo que además se debe de incorporar la aportación del CF Talaverano, que permite alcanzar una cuota en la comunidad del 47,96%

En la provincia de Toledo cerramos el año, con una cuota del 66,21%, convirtiéndonos en los líderes absolutos en la provincia. En Ciudad Real hemos alcanzado una cuota del 18,12% continuando con el crecimiento de los últimos años.

Hay que destacar que Cofares ha sido el único distribuidor que ha crecido en Cuota de mercado en 2020 y se afianza como segundo distribuidor en la provincia. El año 2020 también ha sido espectacular en cuanto a resultados en la provincia de Guadalajara. Se ha alcanzado la cuota de 59,3% y se han creado 3 nuevas rutas, para mejorar la calidad de servicio a las farmacias de la provincia.

En la provincia de Albacete, Cofares continúa como líder indiscutible con el 61,37% de la cuota, casi triplicando la cuota del 2º mayorista en la provincia. En Cuenca, Cofares es el segundo con un 31,50% de cuota, tras la cooperativa local. Cofares el único que crece en la provincia durante el último trimestre.



CASTILLA - LEÓN

Nos afianzamos en 2020 como líder indiscutible en la región, siendo además el distribuidor que más crece con un 1.1 %. Cabe destacar los crecimientos de Valladolid, Palencia, Segovia y Zamora, el ser cada vez más líderes en Segovia (70.90%) y Palencia (41.01%) donde no contamos con almacén en la provincia. Durante 2020 hemos implementado nuevas rutas en Valladolid, Ávila y Soria, para mejorar el servicio a nuestros socios.

CATALUÑA

Crecimiento espectacular teniendo en cuenta que es una comunidad eminentemente turística y muy afectada por este motivo por la Pandemia. Los hitos más destacables son el crecimiento de la cuota de mercado de la Comunidad habiendo consolidado desde agosto el segundo puesto en Cataluña, creciendo +1,55% y con una cuota conjunta del 22,17%.

De lo más relevante es el peso que ya se tiene en la comunidad y el buen hacer de la cooperativa. Destacando por su transparencia, compromiso y confianza.

COMUNIDAD VALENCIANA

Cofares se sigue manteniendo como líder de la distribución en la Comunidad Valenciana, con el 31,39% de la cuota, incrementando un 0,57% la cuota con respecto a 2019.

En Valencia se cierra el año con una cuota de 33,61%, con una ligera pérdida contra 2019, pero la situación se ha revertido en el último trimestre de 2020, con crecimientos mensuales de más de un 1% de cuota, muy por encima de los competidores. Cofares sigue siendo el líder en la provincia. En Castellón se cierra con una cuota del 13,58%, incrementando un 0,97% la cuota de 2019, siendo el que más crece. A finales de 2021, se abrirá un almacén en la provincia, para mejorar el servicio de las farmacias de la zona, que seguro traerá crecimientos importantes.

En Alicante Cofares, con un 34,01%, aumentando un 1,73% la cuota de 2019, y con crecimientos en el último trimestre cercanos al 3%, ocupa el segundo lugar, reduciendo la distancia con el primero.

EXTREMADURA

A primeros de año, y tras la adaptación del almacén de Badajoz, se culmina el plan Extremadura en lo referente a la independencia en el pedido de la tarde. A partir de 2020 lo hace Badajoz para toda la región.

2020 es un año de mucho crecimiento comercial en ambas provincias. En la provincia de Badajoz, Cofares es el primer distribuidor, y en la región, ya se alcanza un 42% de todo el mercado extremeño. A primeros de año, se incorpora un equipo local para atender a las farmacias Farmanager, lo que nos permite que la atención a las farmacias que tienen el programa sea mucho más efectiva. También se incrementa el número de consultores a dos lo que permitirá a la región prestar un mejor servicio a las farmacias.



GALICIA

Año de crecimiento también en Galicia, somos la cooperativa que más crece, más del doble que el siguiente, implementamos nuevas rutas en La Coruña donde también somos el distribuidor que más crece un 1.77%, también crecemos en Lugo y Orense.

LA RIOJA

Año muy marcado por la pandemia, en una de las regiones más afectadas a nivel nacional debido al elevado número de casos y de las duras restricciones, que afectaron a muchas farmacias de zonas sobre todo urbanas. En octubre, se tomó la decisión de reforzar con 1 GCC más esta provincia para mejorar el servicio comercial a las farmacias.

MADRID

El año 2020 se cierra con una cuota del 56,36% en la Comunidad de Madrid, manteniendo el liderazgo absoluto. En este año se ha puesto en marcha el Nuevo Centro de Distribución de Vicálvaro, que viene a mejorar los tiempos de entrega y el servicio a las farmacias de Madrid, ya que se han incorporado 30 nuevas rutas.

NAVARRA

Año de nuevo marcado por la inestabilidad comercial de la zona. Cerramos el año con una cuota de mercado del 20,31%. Con este dato continuamos siendo los segundos en el ranking de distribuidores de la comunidad Foral. Y con las dos Gestoras Comerciales en activo.



MURCIA

Sigue con la tendencia de crecimiento de los últimos años, alcanzado ya el 23,48%, con un crecimiento del 1,43%, el distribuidor que más ha crecido en la provincia. Cofares ha fortalecido su posición en la región.



PAÍS VASCO

De nuevo se capta cuota de mercado a nivel Comunidad Autónoma alcanzando un crecimiento de casi 0,25%. Cerramos el año con un 36,62% de cuota de mercado, líderes indiscutibles en esta comunidad autónoma. A destacar la cuota de mercado que captamos en Guipúzcoa, un 0,75% acumulado año, para acabar cada vez más cerca de la relevante cifra del 10% en esta provincia. Tanto en Álava como en Vizcaya Cofares continua un año más como líder en la región.

Tecnología para el día a día

Durante este 2020, toda la estructura de canales digitales de la compañía ha continuado impulsando el plan de transformación digital.

Con el objetivo de acelerar la búsqueda de estrategias que sirvan a la oficina de farmacia para ganar alcance y competitividad se ha trabajado en unión y colaboración con los farmacéuticos para dotarles de todo lo que necesitan en el menor tiempo posible y en el lugar en el que se encuentren. Nos hemos ocupado de conceptualizar y definir la solución digital idónea, a partir de la escucha activa del cliente (experiencia de cliente), las necesidades de Negocio (Insights y Especificaciones) y la tecnología disponible.

Gracias a la capilaridad envidiable de las farmacias y al trabajo incesante de Canales Digitales se ha cumplido el reto de poder incorporar e integrar la tecnología a la actividad diaria.

Canales digitales se ha posicionado como el nexo de unión entre la Necesidad de negocio y la propuesta de valor final que se le ofrece al cliente/usuario final (Laboratorio, Farmacia, Paciente o consumidor)

Desde Canales Digitales abogamos por hacer un proceso iterativo de conceptualización, definición y testeo, para optimizar las capacidades de producción de Cofares, y ofrecer productos y servicios digitales de calidad.



Ampliamos canales, mejoramos la comunicación

Este año ha sido el primero en el que el Portal del Laboratorio ha estado plenamente disponible a la industria. Desde febrero, un total de 80 organizaciones se han adherido al proyecto lo que supone el 80% de la facturación con la industria. Todos nuestros canales digitales se han ido perfeccionando para proporcionar una respuesta eficaz.

Conexión orientada a resultados



Laboratorios (1)	80
Usuarios (2)	200
Sesiones	9.630

(1) Fuente: LifeRay. Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020.

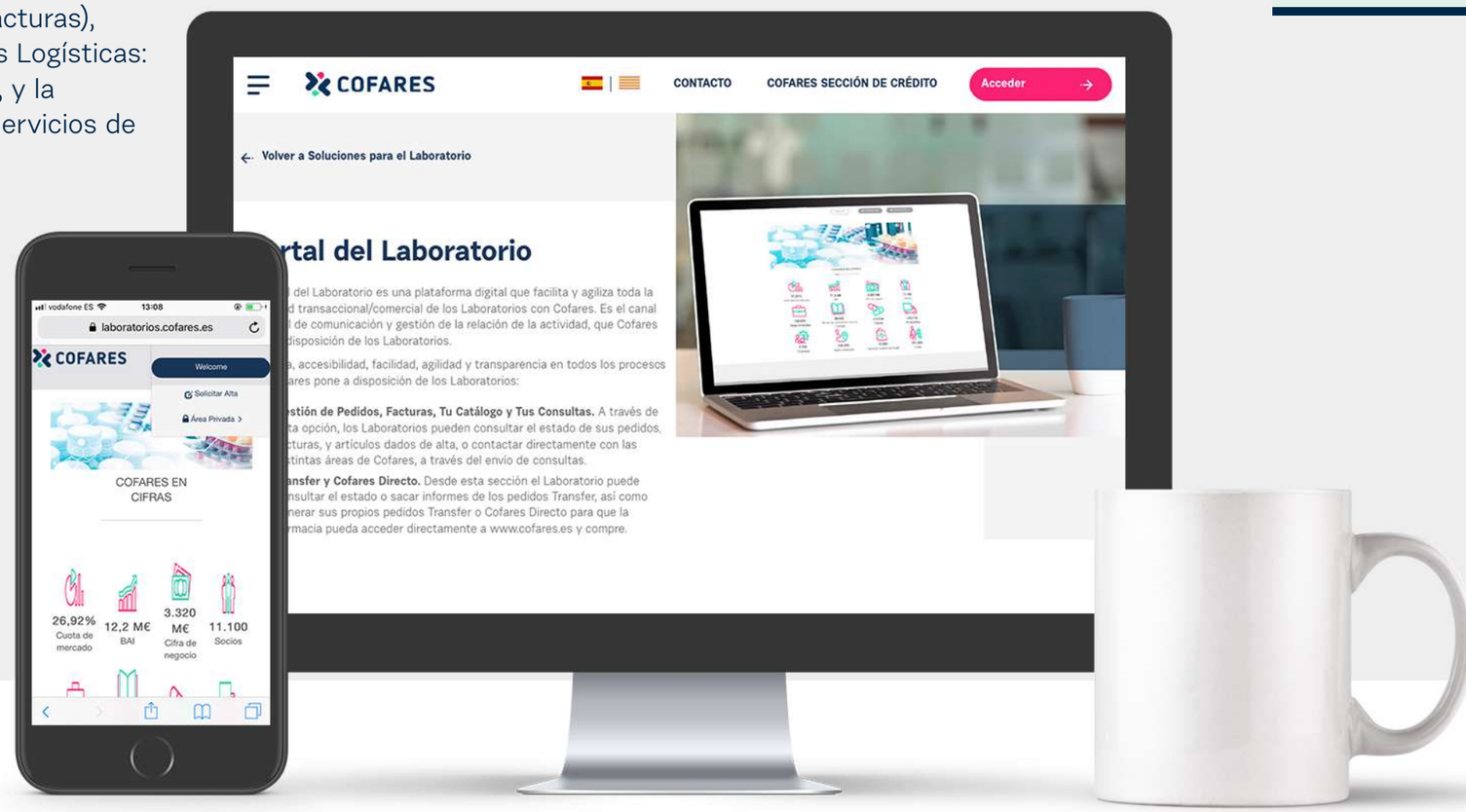
(2) Fuente: Google Analytics. Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020.

Portal del Laboratorio

Durante el primer trimestre de 2020 se ha abordado la definición del nuevo Portal del Laboratorio, encaminado a evolucionar el modelo de gestión de la relación entre la Industria (Laboratorios) y Cofares que ofrece la versión 1.0 actual de dicho portal, el cual está enfocado en tres ámbitos: Gestiones Administrativas (Consulta de Pedidos, Albaranes y Facturas), Realización de Operaciones Logísticas: Transfer y Cofares Directo, y la Consulta de la Oferta de Servicios de Cofares a la Industria.

Plataforma para la gestión de la relación Business to Business (B2B) y *end to end* entre la Industria (Laboratorios) y Cofares, en todos los ámbitos de relación:

- **AutoContratación**
  Market Place del Dosier de la Industria.
- **AutoControl de la eficiencia de los servicios contratados**
  (Dashboard con KPIs en Tiempo Real).
- **AutoGestión de servicios Administrativos**



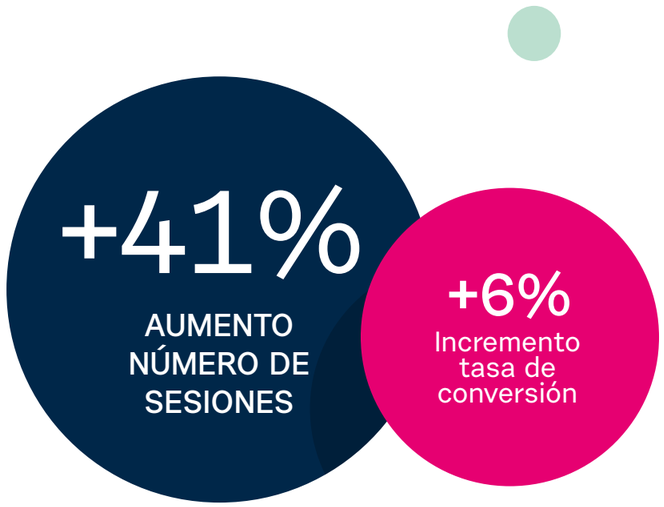
Canales digitales en cifras

Área Privada

Durante el año 2020 el comportamiento del Área Privada ha sido muy positivo respecto a 2019, atendiendo al análisis de los principales KPIs.

Los datos de incremento de venta se entienden a partir del **aumento tan significativo que han tenido el número de sesiones** (número de veces que un mismo usuario entra en el Área Privada) respecto a 2019 (+41%), que junto con el incremento de la tasa de conversión (+6%, llegando al 29%) hace que **1 de cada 3 visitas al Área Privada se convierta en una venta.**

El comportamiento del Área Privada ha sido muy positivo en el 2020



Área Privada

	2020	2019	Diferencia
Ventas [1]	**189M€**	103M€	+87%
Usuarios [2]	**20.432**	19.136	+7%
Sesiones [3]	**15,3M**	10,8M	+41%
Tasa de conversión [2]	**29%**	23%	+6%

(1) Fuente: SAP. Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020. Comparado con el mismo periodo del año anterior

(2) Fuente: Google Analytics. Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020. Comparado con el mismo periodo del año anterior





El análisis de KPIs permite tomar decisiones de adaptación de mejora del Portal

A través del Dashboard del Área Privada, se dispone de una herramienta de monitorización y seguimiento diario del comportamiento de los usuarios.

Mediante el análisis de los KPIs ahí definidos, se toman decisiones de adaptación y mejora del Portal, mediante la definición de hipótesis que se plasman en el cambio de funcionalidades o la incorporación de otras nuevas.

Sección de Crédito

	2020	2019	Diferencia
Transferencias (1)	**90.778**	90.138	+1%
Nuevas Altas (1)	**653**	569	+13%
Usuarios (1)	**7.317**	7.059	+4%
Sesiones (1)	**713.849**	599.796	+16%

(1) Fuente: : Google Analytics. Periodo 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020. Comparado con el mismo periodo del año anterior

+16%
Aumento de sesiones

A través del Dashboard de Sección de Crédito, se dispone de una herramienta de monitorización y seguimiento diario del comportamiento de los usuarios.

Mediante el análisis de los KPIs ahí definidos, se toman decisiones de adaptación y mejora del Portal, mediante la definición de hipótesis que se plasman en el cambio de funcionalidades o la incorporación de otras nuevas.







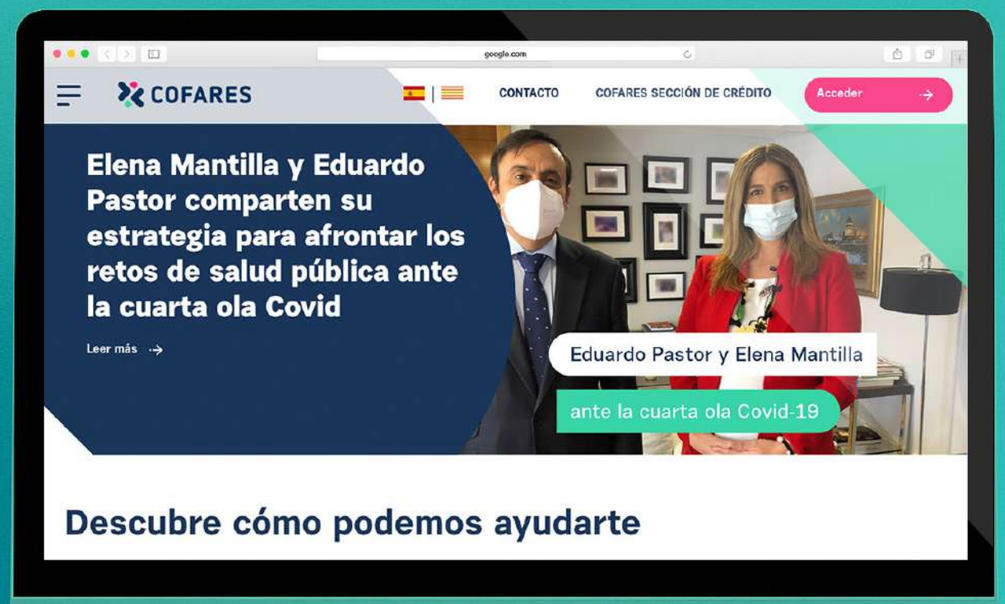
Principales proyectos

www.cofares.es

En el mes de marzo de 2020, junto con la comunicación de la nueva marca corporativa, tuvo lugar el lanzamiento de la nueva Web pública.

Web pública

El trabajo de conceptualización y definición de este nuevo portal, además de ofrecer la puerta de entrada al tráfico del Área Privada para clientes, supone el punto de referencia para cualquier persona que quiera conocer Cofares, e informarse de diferentes ámbitos organizativos y de oferta de servicios de la Cooperativa, igualmente, se posiciona como uno de los principales canales de comunicación y difusión de noticias y eventos de la organización.



Portal de Marcas Propias

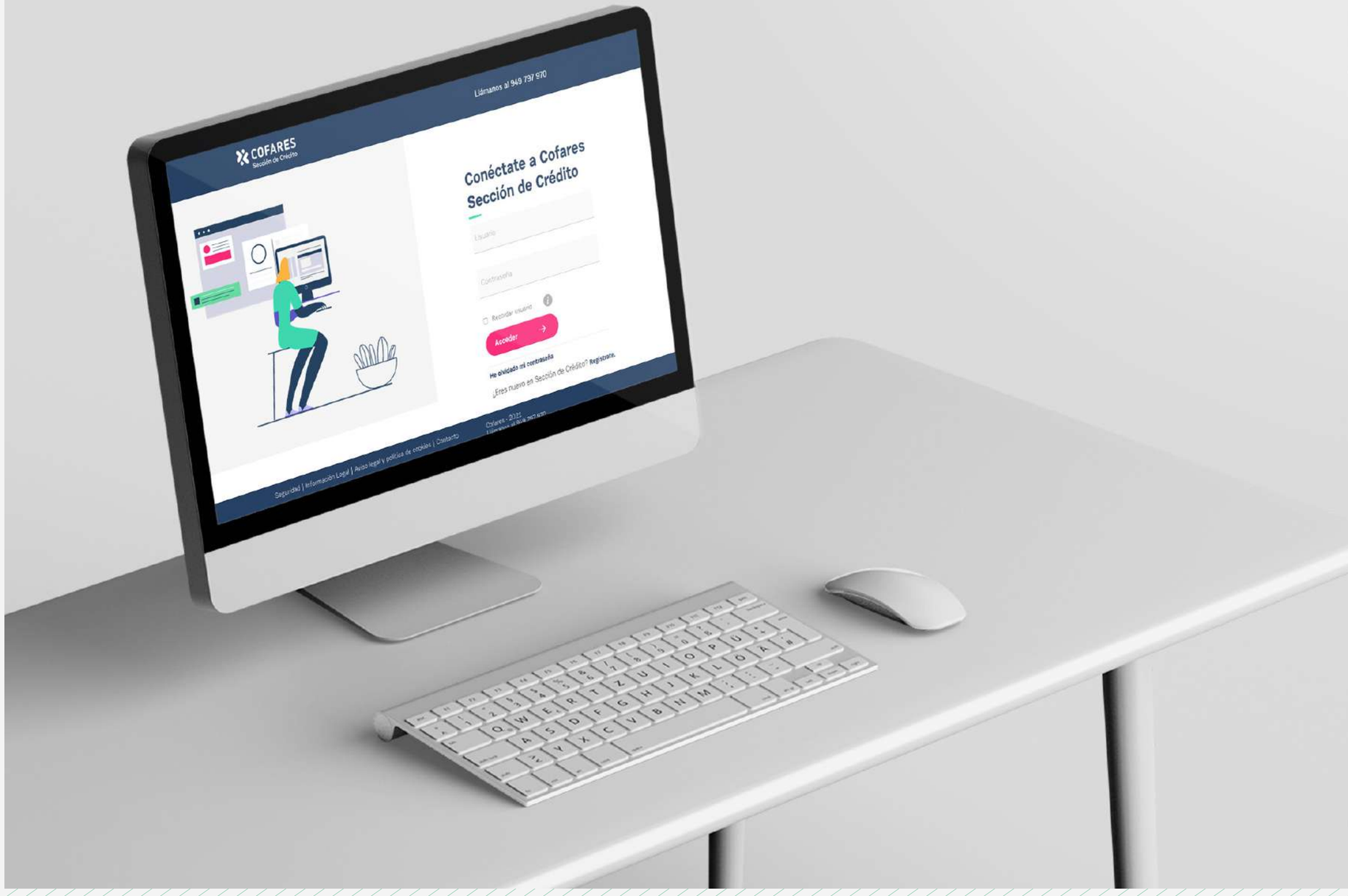
Renovación de la experiencia en la plataforma digital de la Marcas Propias, con un doble objetivo: Por un lado, el de mejorar el posicionamiento digital de la marca, adecuándolo al segmento tipo al que va destinado, y por otro lado, el de generar tráfico de conversión para la compra, tanto a Welnia (**www.Welnia.com**) como a Farmacia física.



Conseguir una mejora en el posicionamiento de Marca y aumento de la conversión de compra a través de la optimización de los procesos de:

1. **Captación**
   (SEO y Redes)
2. **Conversión**
   (Visita física a Farmacia B2B y/o compra de Consumidor final)
3. **Retención**
   (consecución de recurrencia en la visita a la página de Marca)

Sección de Crédito

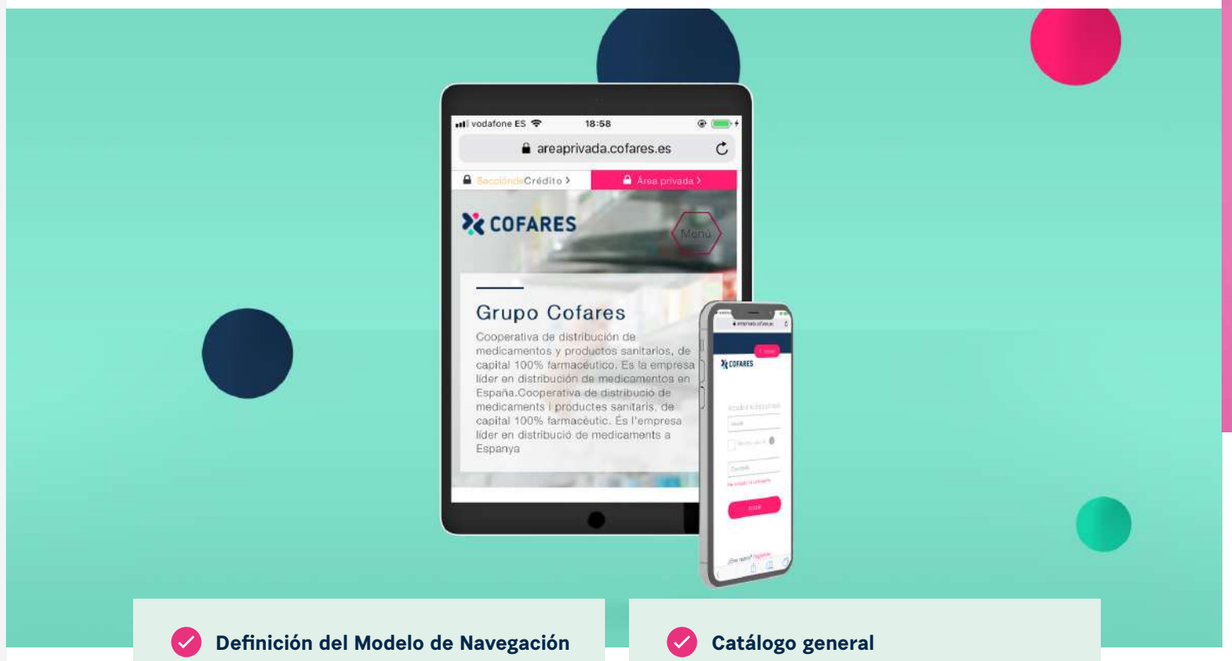


Redefinición del **Portal de Sección de Crédito**, con el objetivo de poder adecuarlo a las necesidades normativas de PSD2, así como de poder ofrecer a los Socios de Cofares una plataforma de gestión financiera adecuada al mundo digital.

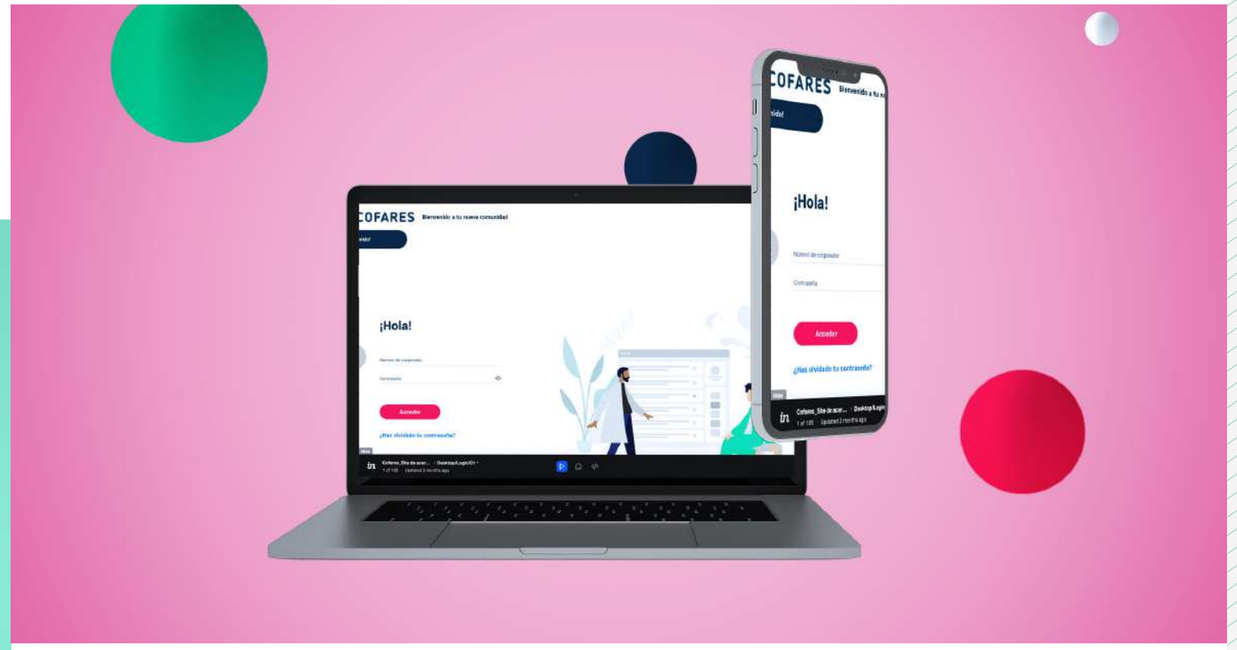
- **Oferta de productos a no clientes de Sección de Crédito**
- **Financiaciones: aplazamiento de recibos, PIES, etc.**
- **Cambios en condiciones de pago**
- **Web más intuitiva, dinámica y rápida**
- **Integración con otras entidades financieras PSD2**
- **Campañas y ofertas personalizadas**
- **Alertas y alarmas. Notificaciones**
- **Muro y chat. Incluso videochat entre socio/cliente y asesor financiero SC**
- **Emisión de certificados on line: saldo a fecha, de titularidad, etc.**
- **Nuevos servicios y mejora de los existentes: pantalla global, impagados, transferencias, emisión de contratos activos, filtro s b búsqueda movimientos, devolución de recibos, seguimiento de operaciones, misma experiencia digital en Core SC, etc.**

Área Privada

Durante el año 2020 se ha **redefinido el 80% del Área Privada**, con el objetivo de responder a los Insights recogidos a través de la escucha activa en **Gestión de Incidencias** (OTRS), **User Journey** (CX), **necesidades de Negocio, Entrevistas y Test de Usuario**.



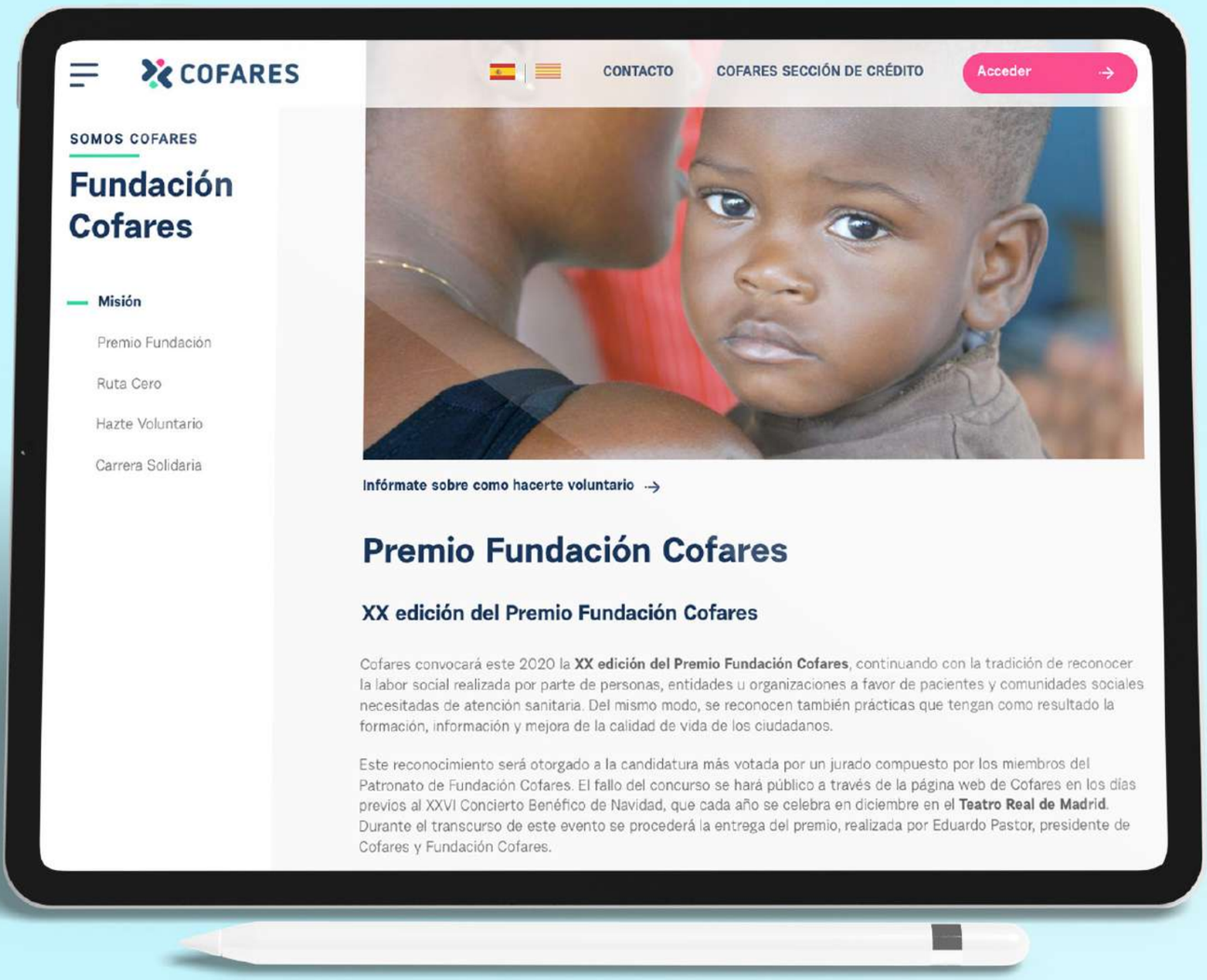
- **Definición del Modelo de Navegación**
- **Aplazamiento de recibos**
- **Catálogo COVID 10 v.2**
- **Modelo de vinculación**
- **Buscador de promociones**
- **Servicio de reciclaje**
- **Onboarding Welnia**
- **Encuestas**
- **Retos a las farmacias**
- **Simulador SG**
- **Córner de salud**
- **Catálogo general**
- **Autoconsumo**
- **Club de laboratorios**
- **Catálogo personalizado**
- **Mensaje de carga (loading)**
- **Estupefacientes**
- **Servicios Nexo**
- **Chatbot**
- **Landing Welnia**
- **Territorial Andalucía**



Site del Socio

En el último trimestre de 2020 hemos ejecutado la conceptualización y la definición del **Site del Socio**, una plataforma que tiene como objetivo disponer de un **canal digital de acercamiento al socio** donde poder escucharle, y poder atender a la demanda de información personalizada: Directorio de Contactos, Foro, Calendario de eventos, Formación y Empleo, etc.

Fundación Cofares: una voz diferenciada

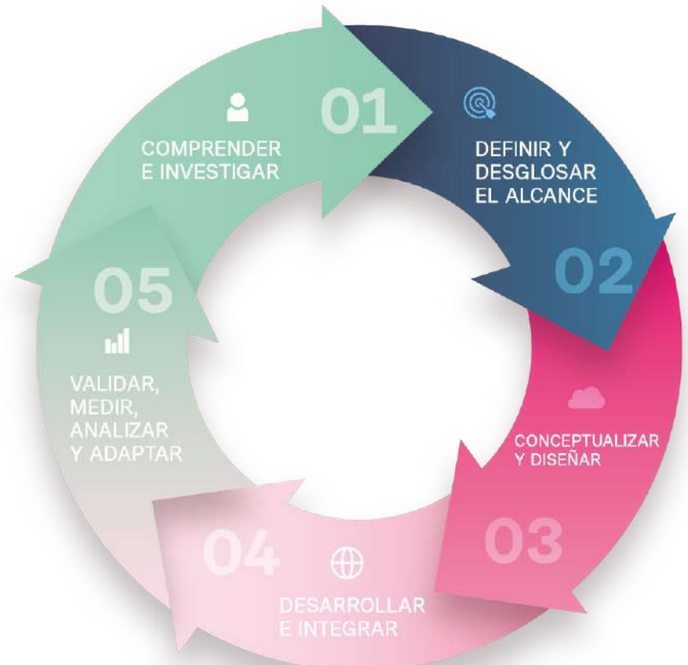


En el último trimestre de 2020 hemos ejecutado la conceptualización y la definición del **Site de la Fundación Cofares**, un portal a través del cual se pretende cubrir un doble objetivo: Por un lado, el dar a conocer el trabajo de **colaboración y cooperación que ejecuta la Fundación en proyectos solidarios** de especial interés para la sociedad, y por otro lado, conseguir **recaudar financiación a dichos proyectos** a través de la donación solidaria de socios y cualquier actor de la sociedad.

¿Cómo ofrecer las mejores experiencias? Nuestro método

Para garantizar la calidad en los productos y servicios digitales ofrecidos a nuestros socios y clientes, se ha definido y puesto en marcha una metodología de Gestión del Ciclo de Vida de los activos digitales.

Con esta metodología basada en el principio de **"Escucha Analiza Actúa"**, de forma interactiva e incremental, se va ofreciendo soluciones de valor nuestros clientes.



COMPRENDER E INVESTIGAR

- **Fase en la que a partir de una necesidad inicial de Negocio, se pretende comprender la necesidad e investigar qué necesita el Cliente y cómo podemos ofrecer la mejor experiencia.**

DEFINIR Y DESGLOSAR EL ALCANCE

- Proceso a través del cual se determina el alcance del producto, a través de la identificación de las Historias de Usuario, las cuales identifican los diferentes casos de uso que va a tener el producto, y los criterios de aceptación de cada uno de ellos.

CONCEPTUALIZAR Y DISEÑAR

- Fase enfocada a la definición y conceptualización del producto/servicio que se pretende construir, con el objetivo de que se vaya diseñando de forma interactiva hasta cumplir las especificaciones.

DESARROLLAR E INTEGRAR

- Fase en la que aquello que ha sido Conceptualizado, Diseñado y Validado por todas las Áreas Involucradas (Negocio, CCDD, TI, Legal, Marketing, etc.) se procede al desarrollo e integración del Producto o Servicio.

VALIDAR, MEDIR, ANALIZAR Y ADAPTAR

- Última fase para garantizar la Calidad del Producto o Servicio que se quiere poner a disposición del cliente, así como medición y análisis para mejorarlo en la siguiente interacción. Resultado de este análisis se propondrá una adaptación del producto/servicio a las necesidades del negocio.

Sistema de Diseño

Definición de un **Sistema de Diseño** que permite estandarizar y homogeneizar componentes comunes de todos los Activos Digitales de Cofares. Colección de elementos funcionales reutilizables, guiados por normas claras que los equipos de productos utilizan para crear una experiencia consistente en toda una gama de productos.

Beneficios
Cierra la brecha entre el equipo de CCDD y el equipo de Tecnología, a la hora de comunicar (CCDD) e interpretar (Tecnología) las definiciones de los activos. Mantiene sólida la experiencia del producto en todo su recorrido.



Welnia, un camino hacia el futuro de la farmacia

En los últimos años hemos comprobado cómo el sector de la farmacia ha empezado a tomar relevancia en el canal online. Algo que se ha visto potenciado especialmente a raíz de la pandemia. La cual nos ha demostrado que, aunque el paciente siga prefiriendo acudir a su farmacia de siempre, el canal digital está empezando a tomar fuerza.

En la memoria anual de 2019 nos comprometíamos a estar cada vez más cerca de la farmacia, impulsando acciones para que esta, esté siempre en el centro como promoción de la salud y la calidad de vida de los pacientes.

Sabiendo que el valor añadido de la farmacia son sus servicios, quisimos empezar a desarrollar una herramienta para reforzar su posicionamiento como elemento clave del sistema sanitario, y nació Welnia, un proyecto creado para que todos los boticarios puedan acceder a la farmacia del futuro, y juntos trazar un camino común en el cual poner en valor a la farmacia en todos sus contextos.

Una nueva herramienta desarrollada para completar la activad farmacéutica del mundo físico con el mundo digital. Un servicio diseñado por y para las farmacias, permitiendo el acceso al mercado online de manera competitiva.

Al finalizar 2020, más de 1.500 farmacias ya se han dado de alta en este servicio y siguen sumándose más para sacarle el máximo partido a la farmacia y ofrecer todos los beneficios para sus usuarios.



El mundo físico y el online se complementan y enriquecen

Si algo nos está dejando esta crisis sanitaria sin precedentes es la incertidumbre sobre lo que pasará una vez todo acabe. Todos los días el sector de la farmacia es mencionado por diferentes cuestiones: por las vacunas, por las mascarillas, por los tratamientos... Pero si algo hemos de aprender de esto es que el consejo farmacéutico es uno de los más demandado por la sociedad.

En línea con nuestro compromiso por y para la farmacia, desarrollamos esta herramienta como instrumento de crecimiento, de acceso a nuevos segmentos de personas que cada vez son más digitales y quieren disponer de información y consejo farmacéutico también por vía online.

La cercanía, el conocimiento, la confianza, el saber hacer. Son características de todos los farmacéuticos, los cuales se encargan de trasladar a sus pacientes desde el mostrador de sus establecimientos esta información de valor.

Este año, además, han tenido que hacer el esfuerzo extra de implantar unas medidas especiales ya no sólo físicas, sino también a través de la palabra, para ayudar en esta lucha contra el virus.

Sin embargo, a lo largo de estos últimos años hemos comprobado que las redes sociales se han convertido en un potente canal para trasladar esta información. Desde Cofares nos hemos hecho la siguiente pregunta: "¿y si reunimos estas características y las materializamos a través de un solo canal que sirva como paraguas del asesoramiento de todos los profesionales del sector?

De esta manera, Welnia busca reunir una serie de servicios a través de los cuales la farmacia no tendrá un horario establecido. Welnia busca convertirse en el canal digital farmacéutico las 24 horas del día. Acompañándote en tus guardias.



Misión



Welnia quiere inspirar e impulsar el cuidado de la salud en las personas, acercándolas a la farmacia en su dimensión omnicanal, convirtiéndola en una aliada para su salud. Por un lado, ayuda a la farmacia a llegar a aquellos usuarios que eligen otras plataformas de distribución online y convierte a la farmacia en su lugar de referencia sobre la salud, un lugar seguro y de confianza donde pueden seguir ofreciendo el consejo farmacéutico tan valorado por sus usuarios.

Visión



Welnia quiere ayudar a la farmacia a convertirse en líder en la promoción del cuidado de la salud y de los hábitos de vida saludables aportando valor a todas las personas que quieran formar parte de su comunidad.

Una herramienta voluntaria para posicionar a cada farmacia en el mundo online

Welnia quiere ayudar a la farmacia a convertirse en líder en la promoción del cuidado de la salud y de los hábitos de vida saludables aportando valor a todas las personas que quieran formar parte de su comunidad.

Aunque el coronavirus nos haya obligado a acelerar el ritmo y dar pasos de gigante, consideramos que los cambios han de realizarse de manera sostenible, es decir, han de ser pensados, meditados y estudiados a fondo. El paso de un mostrador a una pantalla puede asustar. Desde Welnia buscamos que no haya letra pequeña y que cada farmacéutico decida tomar la decisión de formar parte de Welnia, tanto si a su vez quiere participar en el e-commerce o no, en el momento que consideren oportuno.

Queremos estar con ellos en este proceso de formación. A través de Webinars, newsletters, noticias e incluso a través de las visitas de los propios comerciales.

En Welnia, tendemos la mano a los farmacéuticos para poder desarrollar juntos la farmacia del futuro. Una farmacia donde el factor humano y lo digital no sean exclusivos, sino que se apoyan el uno en el otro.



Welnia, un valor añadido

Welnia es una herramienta más de la farmacia, para que continúe en su labor de acompañamiento de las personas cada día y en todo momento, conectando necesidades y soluciones para proteger e impulsar la salud de cada persona que se acerque a su botica o que quiera disponer de los servicios de su farmacia vía online.

Basándose en la experiencia y saber hacer de la farmacia, su conocimiento y sus capacidades, con el servicio seguirán siendo capaces de inspirar a las personas a vivir más y a vivir mejor, activando nuestra salud y bienestar, cada día tanto para sus usuarios como para sus seres queridos impartiendo el conocimiento que la farmacia dispone hacia las personas.

Porque cuando la salud se activa, la vida es equilibrio positivo.

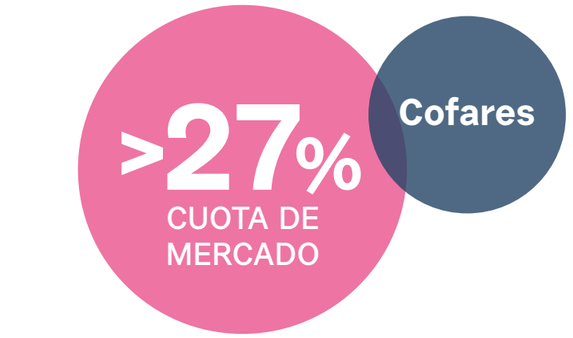
Algunos datos* que han apoyado el nacimiento de esta herramienta son:

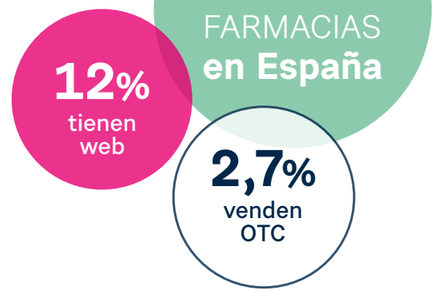
- El mercado de venta digital de productos farmacéuticos está valorado en 185M€ en 2019, con un potencial total estimado de 1,400 M€ anuales a medio plazo.
- De 22.000 farmacias presentes en España, se estima que el 12% (alrededor de 2.500) poseen página web, y el 2.7% (506 OF) venden OTC.
- Mientras tanto han surgido competidores, algunos con una operativa consolidada.
- Cofares disfruta de una cuota de mercado superior al 27% y posee capacidades avanzadas de logística no orientadas al B2C actualmente.

**Fuente: Fernando Monfort, diciembre 2019*













La plataforma cuenta con dos vías para que la farmacia pueda conseguir estos objetivos:

1 Club de Salud

A través de su Club de Salud la farmacia puede conocer aún mejor a sus usuarios y cuidarlos y mantenerlos fidelizados. Los usuarios son impactados por su farmacia favorita, estableciendo con ella una relación de confianza.

El Club de Salud Welnia permite personalizar campañas promocionales de la farmacia en función de las características o necesidades. Esto les ayudará a relacionarse con sus usuarios, incrementando así la frecuencia de visita y el ticket medio de los mismos.

Siempre en nombre de la farmacia, se envían las campañas promocionales que cada farmacia seleccione para sus usuarios.

El Club de Salud cuenta con un plan de fidelización en el cual sus usuarios pueden acumular puntos Healthies por sus compras y, posteriormente, canjearlos en su farmacia. Los usuarios de la farmacia obtienen como reembolso en puntos healthies el 5% de la compra de artículos de parafarmacia. Con la excepción de las compras de artículos de alimentación infantil, en las que obtienen el 2%. Además, en todo momento el usuario disfrutará de un consejo farmacéutico personalizado, a la medida de sus necesidades.

Además, existen tres tipos de campañas:

Tu promo Welnia

Ponemos a disposición de la farmacia una dinámica promocional con 15 promociones en laboratorios líderes + marca propia. Esas campañas las comunicamos de manera omnicanal a su usuario de su Club de Salud no solo a través de la farmacia (con PLV notorio) sino también a través de diferentes impactos digitales.

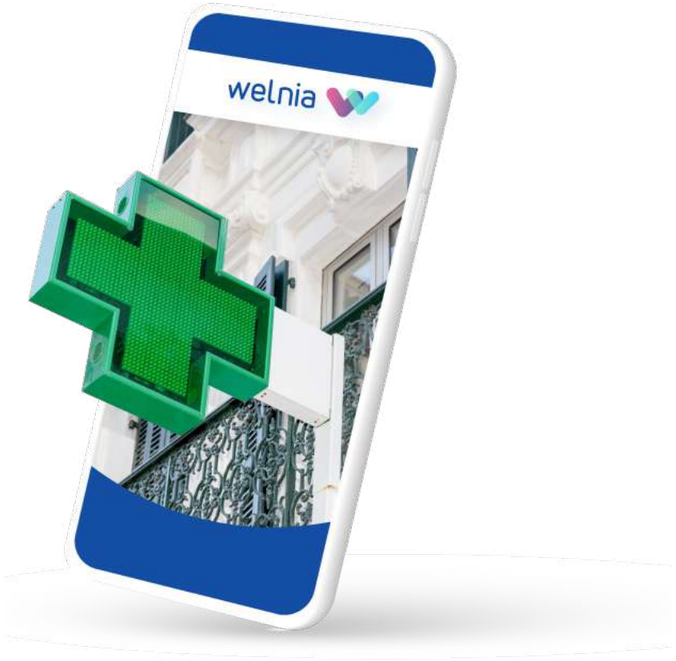
Tu momento Welnia

Doce campañas estacionales informadas en la farmacia a través de cartelería y por email y en la comunidad.

Campañas a medida de las necesidades de la farmacia

Bajo petición de la farmacia, hacemos llegar a sus usuarios el mensaje que la farmacia solicite.



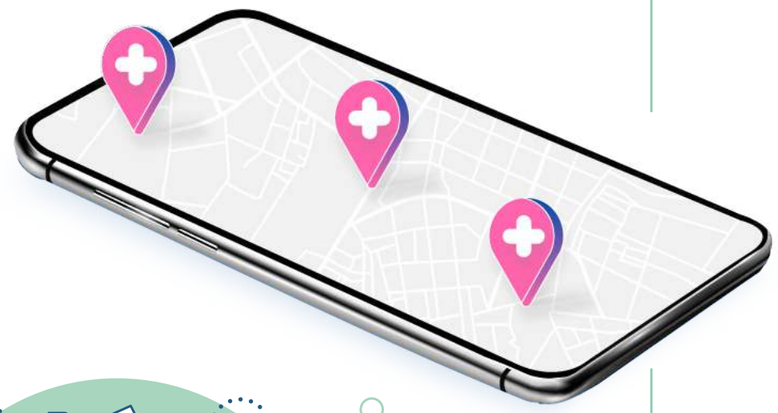


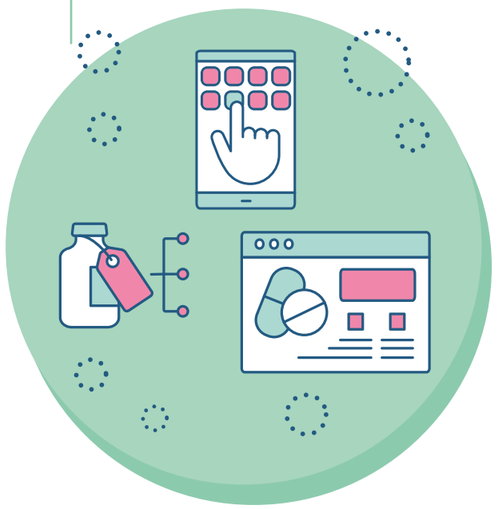
Además, en el Club de la Salud activamos, siempre en nombre de la farmacia, campañas de vinculación sujetas a una cantidad de compra de parafarmacia como la bienvenida al Club, el Regalo de cumpleaños o el aniversario en el Club de Salud.

¿Por qué se dan de alta los usuarios en el Club de salud a través de su farmacia de confianza?

La herramienta ofrece a los usuarios de la farmacia contenidos y consejos de salud realizados por profesionales de la salud que ofrecen seguridad y confianza.

El club de salud ofrece, de la mano de la farmacia, una experiencia diferencial para sus usuarios. Promociones exclusivas, eventos en su farmacia, regalos en momentos especiales del año... a través del Club de Salud vinculamos a las personas con su farmacia de confianza.







Hitos del Club de Salud

2020

AGOSTO

- Comienza el piloto preliminar con 3 farmacias.

SEPTIEMBRE

- Comienza el plan de formación a Gestores Comerciales para comunicar su herramienta a las Farmacias

2020

2020

NOVIEMBRE

- Lanzamiento piloto a farmacias Nexo.

ACTUALMENTE (Q1 2021)

- Más de 250 farmacias activas en el Club de la Salud.
- Más de 15.000 usuarios disfrutan de las ventajas del Club en su farmacia de confianza.

2021

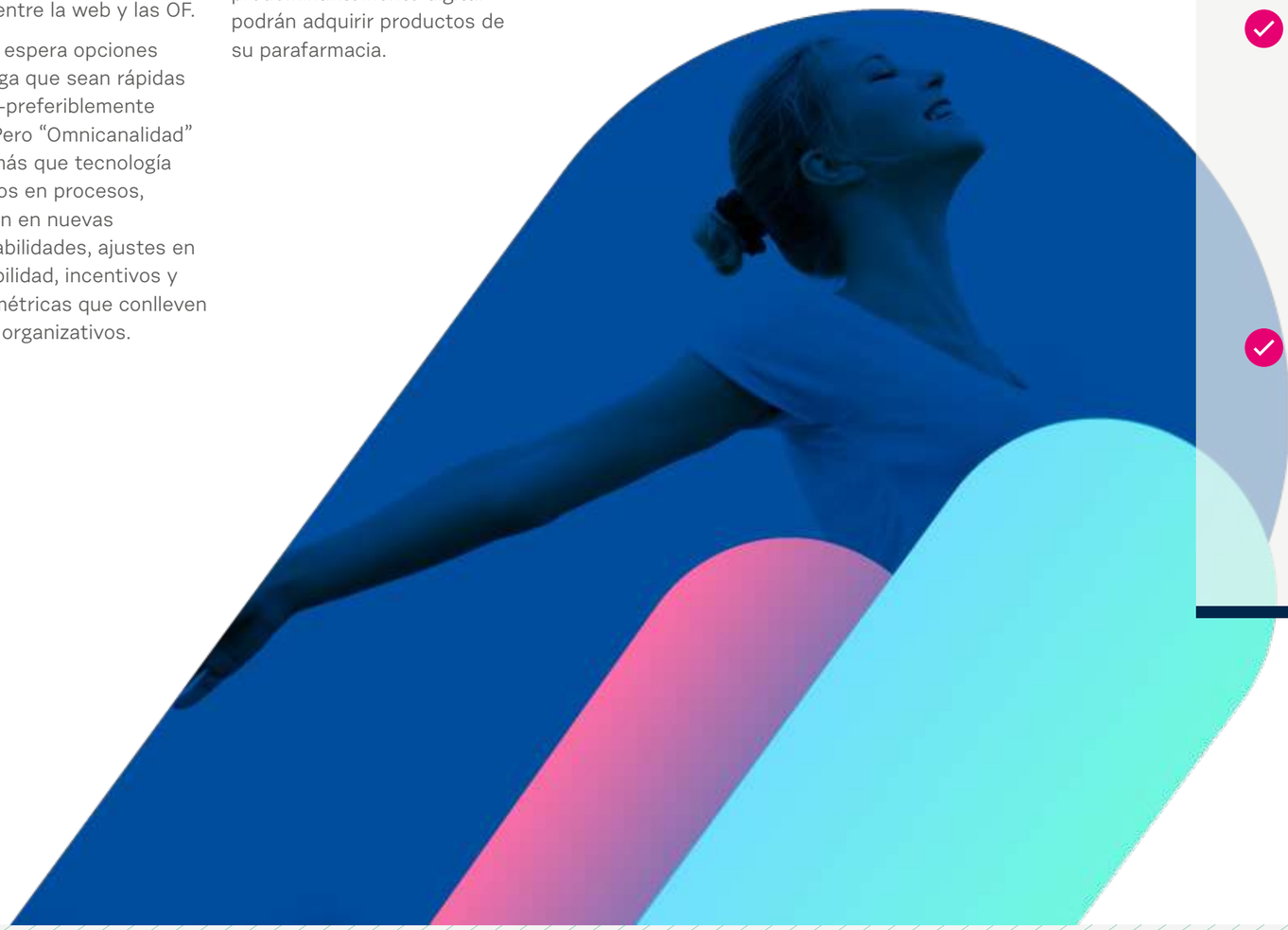
2 Ecommerce

La Tienda online se ha basado en el criterio de la OMNICANALIDAD como propuesta de valor, tanto para las Oficinas de Farmacia como para el usuario final. El usuario actual, digitalmente avanzado y con poco tiempo, espera una experiencia multicanal sin fricción entre la web y las OF.

Además, espera opciones de entrega que sean rápidas o gratis –preferiblemente ambas. Pero "Omnicanalidad" implica más que tecnología -> cambios en procesos, formación en nuevas responsabilidades, ajustes en la contabilidad, incentivos y nuevas métricas que conlleven cambios organizativos.

De ahí que este modelo permite la diferenciación y la competitividad para las Oficinas de Farmacia.

Cuando la farmacia puede disponer de un servicio de ecommerce, donde los usuarios con dicho perfil predominantemente digital podrán adquirir productos de su parafarmacia.



- La operativa del Ecommerce permite dos modalidades de envío, que eligen en cada transacción los propios usuarios según sus criterios de conveniencia:
  - Entrega a domicilio
  - Recogida en Farmacia
- Actualmente, el Ecommerce cuenta con más de 2.500 farmacias adheridas en todo el territorio nacional donde poder recoger dicho pedido. Este método ha proporcionado a los usuarios tanto el ahorro del coste del envío, si fuera aplicable, como la posibilidad de elegir el punto de recogida. Para la Farmacia significa un aumento del tráfico físico, otorgando la posibilidad de captar y fidelizar a sus usuarios.
- En todas las transacciones la Farmacia genera una facturación a su favor, incluso en aquellas en las que los usuarios eligen el envío a domicilio. Las Farmacias comisionan un porcentaje del margen de los pedidos entregados en su entorno geográfico, y/o de los pedidos recogidos en su OF.

Hitos

2020

SEPTIEMBRE

- Comienza el plan de formación a Gestores Comerciales para comunicar la herramienta a las Farmacias.
- Comunicación preliminar a Laboratorios sobre el proyecto.

2020

NOVIEMBRE

- Lanzamiento abierto al público final.
- Puesta en marcha de acciones de marketing para consecución de tráfico.
- Adhesión inicial de Farmacias y primeras pruebas de compras envío domicilio y C&C.

2021

FEBRERO

- Inicio de la operativa de Canarias con almacenes propios.
- En sólo dos meses más de 1.500 Farmacias adheridas al Ecommerce en todo el territorio nacional.

2020

OCTUBRE

- Lanzamiento MVP Tienda/Ecosistema a empleados de Cofares.

2020

DICIEMBRE

- Iniciación integración de almacenes de Canarias.
- Consecución de 1000 farmacias adheridas al Ecommerce.

Así lo hacemos posible

Para facilitar el modelo de gestión de la Tienda online, ha sido necesario implementar las herramientas más avanzadas en cuanto a gestión de pedidos y almacén, así como herramientas que permiten monitorizar los precios de la competencia y ayudar a ser más competitivos.

Se han habilitado los almacenes de PROFARCO, así como los almacenes propios en las Islas Canarias, completando esta implantación recientemente. Actualmente el inventario se sirve directamente desde estos almacenes y se hace llegar a destino a través de la integración a su vez tanto con Correos como con SEUR.

Por último, se ha puesto en marcha una tecnología que permite realizar devoluciones de los pedidos, de manera que no se incomoda a las Farmacias en las gestiones y trámites que no forman parte de su día a día.

Ninguno de estos costes se ha repercutido en las OF que disfrutan del servicio Ecommerce, siendo necesario únicamente para adherirse al modelo ser cooperativista.

En resumen, hoy en día el proyecto ha completado acciones en los siguientes ámbitos:

- Puesta en marcha tecnológica y un equipo especializado para un eCommerce omnicanal
- Marketing online, atención al usuario, logística de los pedidos
- Informes de ventas



Además de todo esto, continuamos con el fin de cumplir con nuestro requisito de transparencia; hemos lanzado comunicaciones y píldoras formativas e informativas sobre los puntos clave de la herramienta y cómo utilizarla. A su vez, se ha creado la pestaña Welnia dentro del Área Privada de Cofares donde está disponible toda esta información para poder consultarla siempre que sea necesario. Por último, se están generando Webinars con el fin de responder más en profundidad a las dudas más concretas, abriendo un formulario para que puedan transmitirnos sus preguntas.

Esta herramienta está pensada por y para que las farmacias continúen su labor para sus usuarios bien sea de manera física o digital sabiendo que el consejo farmacéutico es clave para este fin.



La herramienta Welnia añade valor al consejo farmacéutico



9

Ampliando las opciones de rentabilidad

Perfeccionando la gestión diaria de tu farmacia

Uno de los pilares sobre el que se sostienen los servicios de Cofares es el consultor

El Grupo Cofares, siguiendo el marco de su compromiso de incrementar la contribución de valor al socio a través de los servicios, dota a la farmacia de las mejores soluciones para ayudarle a impulsar su negocio y a posicionarse como centro de proximidad de atención sanitaria al ciudadano. Más de 6.500 farmacias apostaron en 2020 por los servicios ofrecidos por Cofares con una media de 2 servicios por farmacia.

Mejorar la calidad de los servicios ha sido uno de los objetivos de este año, para ello, se englobaron en un sistema único de calidad que nos ha permitido realizar un mejor control y seguimiento de los procesos, garantizando así el cuidado y la mejora continua de todos los servicios que trabaja el Grupo. Desde su arranque, en septiembre de 2019, se han tratado más de 10.000 tickets.

Uno de los pilares fundamentales sobre el que se sostienen los servicios ofrecidos por Cofares es el consultor, que visita a la farmacia periódicamente para asesorarle y guiarle en la toma de decisiones. Nuestros consultores han realizado más de 23.700 visitas durante el año 2020, acompañando a las farmacias en sus retos de crecimiento y mejora de la gestión.





La brújula que necesita tu farmacia

Durante este año hemos consolidado las diferentes modalidades Nexo y reforzado el servicio de consultoría lanzado en 2019, donde se asesora y se ayuda a potenciar la actividad de la farmacia trabajando en aquellas áreas concretas en las que necesita un apoyo individualizado.

Consultoría

Se ha reforzado el rol que representa el consultor en la farmacia, desarrollando su espíritu de líder, que combina virtudes de asesor, gestor y formador, lo que le permite identificar oportunidades de negocio y acompañar a la farmacia en la implementación de dichas iniciativas.

Asimismo, el consultor tiene a su alcance una serie de herramientas que le permiten desarrollar una serie de aspectos fundamentales para poder ejercer sus funciones.

1. CREATIVIDAD Y RESOLUCIÓN

Poder aportar nuevas ideas.

Métodos de trabajo adaptados.



2. VISIÓN “FARMACIA DEL FUTURO”

Crear una experiencia de compra diferente.

Reinventar la farmacia: “Lugar de Salud”.



3. CONOCIMIENTO DEL MERCADO

Tendencias.

Propuesta de mejora o corrección.



4. GENERAR ESCENARIOS RENTABLES

Adecuar surtido a las demandas del cliente.

Elemento diferenciador: aportar valor.



5. CONOCIMIENTO DE LA COMPETENCIA

¿Qué hacen los demás?

Posicionar y diferenciar la farmacia.



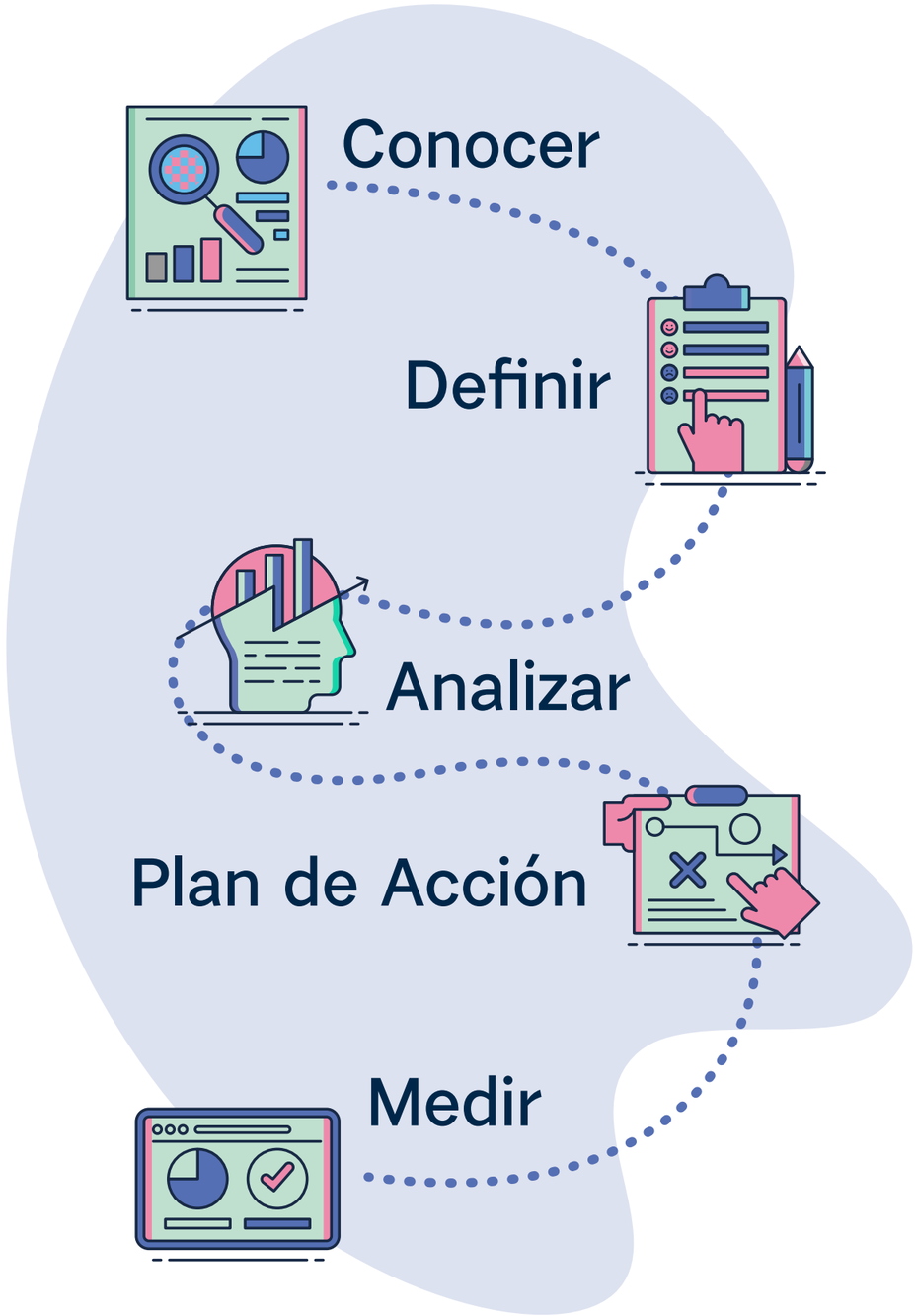
6. VISIÓN DE EQUIPO

Planes formación, incentivos, motivación.

Diferentes roles, conocimiento 360.







El dashboard dinámico 4DBT presenta una actualización diaria de los indicadores más importantes de la farmacia, pudiendo visualizar y descargar un informe de datos estático que permite a la farmacia identificar de forma fácil y en cualquier momento los factores que afectan a la consecución de sus objetivos.

El servicio de consultoría se ha reestructurado en diferentes servicios que cubren las necesidades de cada farmacia de una forma específica y personalizada.

SERVICIO ANÁLISIS INTERNO

- Categorización de Bases de Datos
- Distribución de Categorías

SERVICIO ANÁLISIS EXTERNO

- Estudio de Geomarketing
- Estudio de Entorno Socioeonómico
- Estudio Satisfacción del Cliente
- Tu Farmacia 360º
- Mystery Shopper

HERRAMIENTAS PERSONALIZADAS DE GESTIÓN

- Implantación de Productos
- Plan Promoción Anual



Nexo

Ya hay 2.500 farmacias afiliadas al modelo global Nexo

Nexo es el modelo de gestión de parafarmacia y venta libre de Cofares que lleva más de 5 años ayudando a las farmacias a optimizar su compra y dotado de herramientas *sell out* así como generado una relación estable entre laboratorio y farmacia.

Durante el año 2020 hemos consolidado las diferentes modalidades de Nexo que ofrecen a la farmacia un servicio adaptado a sus necesidades, **terminando el año con más de 2.500 farmacias en el modelo global NEXO**.

Dentro de los grandes hitos conseguidos en este año hemos incorporado 7 nuevos laboratorios al surtido: completando algunas de las categorías más importantes de parafarmacia, y mejorando así su cobertura y amplitud.

Además, durante este año, se han lanzado a la farmacia un total de 48 campañas promocionales acompañadas de su material de apoyo a la venta: dípticos y carteles de escaparate. Y hemos realizado 5 acciones de visibilidad en farmacia que han ayudado a potenciar nuestros laboratorios del surtido.

En el apartado formativo, hemos incorporado nuevas funcionalidades a nuestra plataforma e-learning, desarrollando 11 nuevos dosieres de trabajo, 5 módulos formativos para el modelo y superando los 1.500 alumnos registrados a finales de 2020.



Nexo apuesta por la consultoría en la farmacia como eje estratégico para su crecimiento y desarrollo; por ello, durante el 2020 hemos continuado con el despliegue de la herramienta de gestión 4DBT sin coste adicional, para que la farmacia pueda acceder diariamente a sus indicadores de seguimiento de ventas, facilitando así la toma de decisiones.

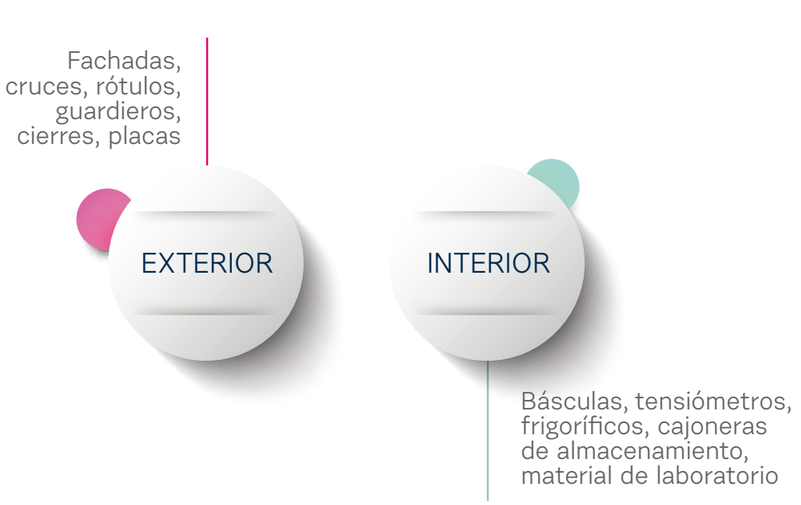




Espaciofarma

Mediante una consultoría especializada en gestión de espacios y reformas de farmacia analizamos, asesoramos y planteamos modelos de negocio personalizados y rentables. A través de la oficina técnica de diseño formada por arquitectos, delineantes y diseñadores gráficos y un equipo de instaladores de alta capacitación que aseguran una implementación del proyecto velando por la máxima calidad.

En su segunda área de actividad Espaciofarma ayuda al socio en el asesoramiento y adquisición de equipamiento profesional de Oficina de Farmacia

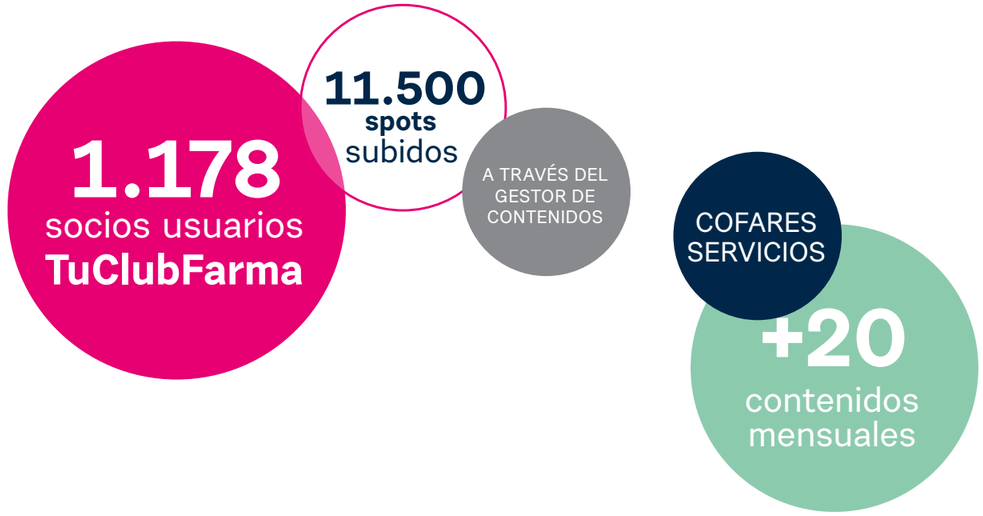


667 socios han confiado en esta área en 2020, un 57% más que en el ejercicio anterior. 36 de los cuales han desarrollado un proyecto de reforma integral de su farmacia. Cabe destacar también las 385 farmacias que confiaron en los elementos de protección COVID-19 suministrados por Espaciofarma.

Comunicación en el punto de venta

Hemos consolidado el circuito de pantallas TuClubFarma como un soporte de comunicación digital ágil y dinámico al servicio de la farmacia. Los 1.178 socios usuarios subieron más de 11.500 spots a través del gestor de contenidos TuClubFarma. Cofares Servicios incorporó más de 20 contenidos mensuales diferentes, relacionados con servicios de orientación al cliente final y solo en aquellas farmacias que los tienen contratados (Welnia, Tcuida, Farline, campañas Nexo, etc.)

Hay que destacar que la farmacia puede completar su oferta de servicios tecnológicos de comunicación en el punto de venta con un amplio circuito de comunicación multisoporte personalizado para cada caso, integrando siempre el asesoramiento y la gestión de campañas y contenidos, con el objetivo de mejorar la promoción y la experiencia de compra del cliente de la farmacia.



- Cartelería/paneles LED de alto impacto
- Puntos de información
- Señalética, digital y física
- Cartelería promocional; digital y física
- Etiquetas de precios

Cofares Soluciones: material COVID con sello de garantía

Desde esta área hemos negociado con empresas especialistas y líderes de confianza la cobertura de los servicios complementarios que necesita una farmacia para su funcionamiento en el día a día. Con un solo interlocutor la farmacia gestionará varias necesidades bajo el paraguas del sello de confianza y seguridad del Grupo Cofares.



- Cámaras termográficas
- Control de aforo
- Selección de personal temporal para cubrir bajas
- Vestuario COVID-19
- Equipos de purificación de aire
- Equipos concentradores de oxigeno



Durante todo el 2020 hemos trabajado para ayudar a la farmacia en todo lo que pudiera necesitar para garantizar la seguridad frente a la COVID-19.

FacilityServices

1 Equipamiento y consumibles

Este año hemos crecido un 52,16 % en facturación llegando a tratar más de 7.300 pedidos en más de 2.800 farmacias.



Vestuario:
Crecimiento del 5,5%.

Material de la oficina:
Crecimiento del 40,35%.

Bolsas:
Se han lanzado nuevas bolsas fabricadas con el 70% material reciclable, ajustando los pedidos mínimos y creando un lote extraordinario de los tres tamaños en menor cantidad, consiguiendo un crecimiento del 145,06% respecto al año anterior.

Señalización del punto de venta:
Lanzamiento del nuevo catálogo Kreamarket.

2 Gestiones

Nos avalan más de 11 años de experiencia y más de 2.000 farmacias usuarias de estos servicios mediante los que se proporciona a la farmacia una ayuda profesional para la cobertura legal en cuanto a la protección de datos y prevención de riesgos laborales, ambos de obligado cumplimiento en la farmacia.





CATÁLOGO GOURMET ESPECIAL NAVIDAD

Hemos crecido un 10% respecto al año anterior ya que hemos conseguido llegar hasta Canarias. Un total de 361 farmacias han contado con nuestras ofertas especiales llegando a más de 1.200 unidades vendidas.

Cofares Consumidor

En la actualidad contamos con un consumidor mucho más informado que busca experiencias personalizadas y servicios más eficaces. Por ello, el Grupo Cofares ha evolucionado estos servicios introduciendo nuevas tecnologías y productos que permiten a la farmacia mejorar la comunicación y la experiencia de compra de sus clientes.



TCuida Nutrición



En 2020, se ha alcanzado una cifra de facturación de 1,5 M€.

Este año, nos hemos adaptado con rapidez a las circunstancias provocadas por la COVID-19, cumpliendo con nuestro compromiso con las farmacias, y ofreciendo alternativas de atención a pacientes a través de asistencia remota, con un completo protocolo de atención no presencial que, junto a las medidas de protección adoptadas en las farmacias, ha permitido la continuidad del servicio con la misma percepción de calidad por parte de los pacientes.

Durante 2020, hemos acometido además el lanzamiento de 3 fórmulas de producto totalmente nuevas, en nuestro esfuerzo por ofrecer soluciones nutricionales renovadas a los pacientes de la farmacia.

Con el objetivo de dar a conocer el servicio a nuestros socios se han realizado campañas informativas para ofrecer un servicio de alto valor al paciente.

En 2020 el número de farmacias en las que se ofrece este servicio alcanza las 610, donde el número de consultas realizadas a pacientes ha sido superior a las 60.000.

Cliente Premium

El servicio propio de fidelización de Cofares cuenta con más de 5 años de antigüedad, cuenta con 275 farmacias activas y más de 50.000 clientes adheridos. Es un servicio que ayuda a la farmacia a aumentar el ticket medio de sus clientes y a generar una mayor frecuencia de visita a través de promociones puntuales. En 2020 hemos lanzado el Club de Salud Welnia, un programa relacional más completo, con una oferta omnicanal y digitalizada, a la que muchas de las farmacias de Cliente Premium ya se han adherido.



Travel Club



Desde Cofares damos este servicio a más de 256 farmacias, generando tráfico a través de acciones segmentadas y ofertas exclusivas. Travel Club permite a los farmacéuticos incrementar sus ventas, captar nuevos clientes y fidelizar a los ya existentes. La digitalización del servicio permite a la farmacia gestionar sus propias promociones, eligiendo las marcas que quiera impulsar, dirigidas a los socios Travel Club del área de influencia de su farmacia, todo ello, sin coste adicional.

Farmanager

2020 ha sido un año desafiante que ha obligado a toda la sociedad a adaptarse a una nueva situación y el sector farmacéutico ha sido un ejemplo de esfuerzo y lucha en este desafío.

Nuestra misión, especialmente este año, ha sido acompañar a la farmacia en este nuevo escenario, que nos ha obligado a avanzar aún más en aspectos tecnológicos para ayudar al farmacéutico a superar los nuevos retos.

Farmanager, ERP del mercado basado en la innovación, ha sido capaz de unir sus ventajas tecnológicas nativas: entorno web, optimización inteligente del stock, fidelización del cliente, conectividad remota... con nuevas integraciones tecnológicas que han ofrecido al farmacéutico un conjunto de herramientas para mejorar la gestión de su farmacia, como ha sido la integración a la Plataforma Tecnológica de servicios 4DBT, Matriz de almacenes, Catálogo personalizado, Welnia, Fedicom3...).

Objetivos Farmanager en 2020



1 *INCREMENTAR LA CERCANÍA CON LA FARMACIA: HOMOGENEIZACIÓN Y EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA FARMANAGER*



2 *DESARROLLAR EL PRODUCTO DESDE LAS NECESIDADES DE LAS FARMACIAS, ESCUCHANDO Y RESPETANDO SU ESENCIA*



3 *CRECER EN CALIDAD DE SERVICIO ASUMIENDO LA RESPONSABILIDAD QUE IMPLICA LA CONFIANZA DEPOSITADA POR NUESTROS CLIENTES EN NOSOTROS*

1 Cercanía, homogeneización y excelencia en la Experiencia Farmanager

El área de Servicio y Experiencia de usuario ha visto en 2020 un año complejo, en el que diseñar procedimientos que optimicen la experiencia de los usuarios de Farmanager. Este gran reto y la constante búsqueda de la excelencia en el servicio han sido el hilo conductor del año 2020, motivo por el que se ha trabajado intensamente en la creación de un **Manual de la Experiencia Farmanager**. En este manual se recogen todos los puntos de contacto entre el equipo Farmanager y sus usuarios, normalizando y homogeneizando la experiencia Farmanager a lo largo de toda la red de servicio Farmanager.

Cofares ha trabajado intensamente en la creación de un Manual de la Experiencia Farmanager



Farmanager

La situación excepcional que ha marcado este año no ha permitido ofrecer el contacto estrecho y personal que nos gusta mantener con nuestros clientes, por este motivo hemos reforzado la comunicación por otros canales, mandado cerca de 67 *newsletter*, 24 popup informativos se han publicado en Farmanager y 15 vídeos en YouTube. Estos nuevos canales de comunicación que hemos abierto nos han permitido formar e informar de todos los cambios legales y de normativa que esta situación ha llevado a los Colegios Oficiales de Farmacia de diversas zonas a ofrecer y optimizar el funcionamiento de los sistemas digitales y tecnológicos, tales como recetas electrónicas, REMPe, SEVeM, Vales electrónicos de Estupefacientes, Tarjetas sanitarias digitales, etc.

También nos han permitido acompañar emocionalmente y agradecer a los farmacéuticos su gran esfuerzo en una de las situaciones más complejas que han vivido en su carrera profesional enfrentándose y estando en primera línea de una pandemia.

#Graciasboticarios

Cofares ha acompañado y agradecido a los farmacéuticos su gran esfuerzo



Desde la perspectiva de que solo los datos objetivos y lo que medimos es lo que realmente nos va a ayudar a mejorar, hemos llevado un seguimiento exhaustivo de una serie de KPI´s que mes a mes nos ha ido informando de la situación real del servicio. A pesar de las dificultades presentadas por la COVID-19 y de un aumento del volumen de gestiones con respecto a 2019, se ha mantenido un nivel de servicio cercano al del año anterior. Nuestro SLA ha sido del 94.7%, siendo el volumen de ticket gestionados un 8.76% superior al de 2019.

SLA 2020



94,8 %
En SLA

5,2 %
Fuera SLA

94,7%
SLA

2 Farmanager crece con las necesidades de las farmacias

En 2020 la evolución del producto Farmanager ha estado ligada muy íntimamente a las necesidades reales de las farmacias. **Farmanager crece desde la esencia de la farmacia, transformando en tecnología su realidad y demanda diaria**.

Se han publicado un total de **8 grandes versiones (release) con 146 actualizaciones intermedias** que recogen **617** peticiones de muy diversa índole. De las más destacables:

230 peticiones exigidas por **normativa y cambios legales** que afectan a las oficinas de farmacia, lo que implica un 34.5% más que en 2019. Entre estos desarrollos se encuentran adaptaciones de las diversas recetas electrónicas, puesta en marcha del sistema REMPe, cambios en las tarjetas sanitarias de los pacientes, adaptación a la nueva gestión electrónica de los vales de estupefacientes, dispensación por sistemas financiados y gratuitos de mascarillas, extinción de subastas, nuevas hojas en las que pegar los cupones precinto, desglose de impuestos en el régimen fiscal de recargo de equivalencia, nuevos certificados, entre otras y atendiendo siempre a las peculiaridades y desarrollos propios de cada zona y receta electrónica.

329 peticiones destinadas a mejorar la Experiencia del usuario de Farmanager, atendiendo a las necesidades transmitidas por nuestros clientes.

Dentro de estas peticiones destacan desarrollos como:

- **La receta pendiente.**
- **La integración de todos los robots del mercado.**
- **Mejoras en la visualización de la recepción de los pedidos.**
- **Mejoras en la visualización del stock almacenados en robot.**
- **Optimización y unificación del formato en el que se generan los informes.**
- **Nuevo sistema de identificación de los usuarios.**
- **Presupuestos en formato ticket, etc...**

329
peticiones **mejora Experiencia Usuario**

8
grandes **versiones** FARMANAGER

146
actualizaciones intermedias

617
PETICIONES RECOGIDAS

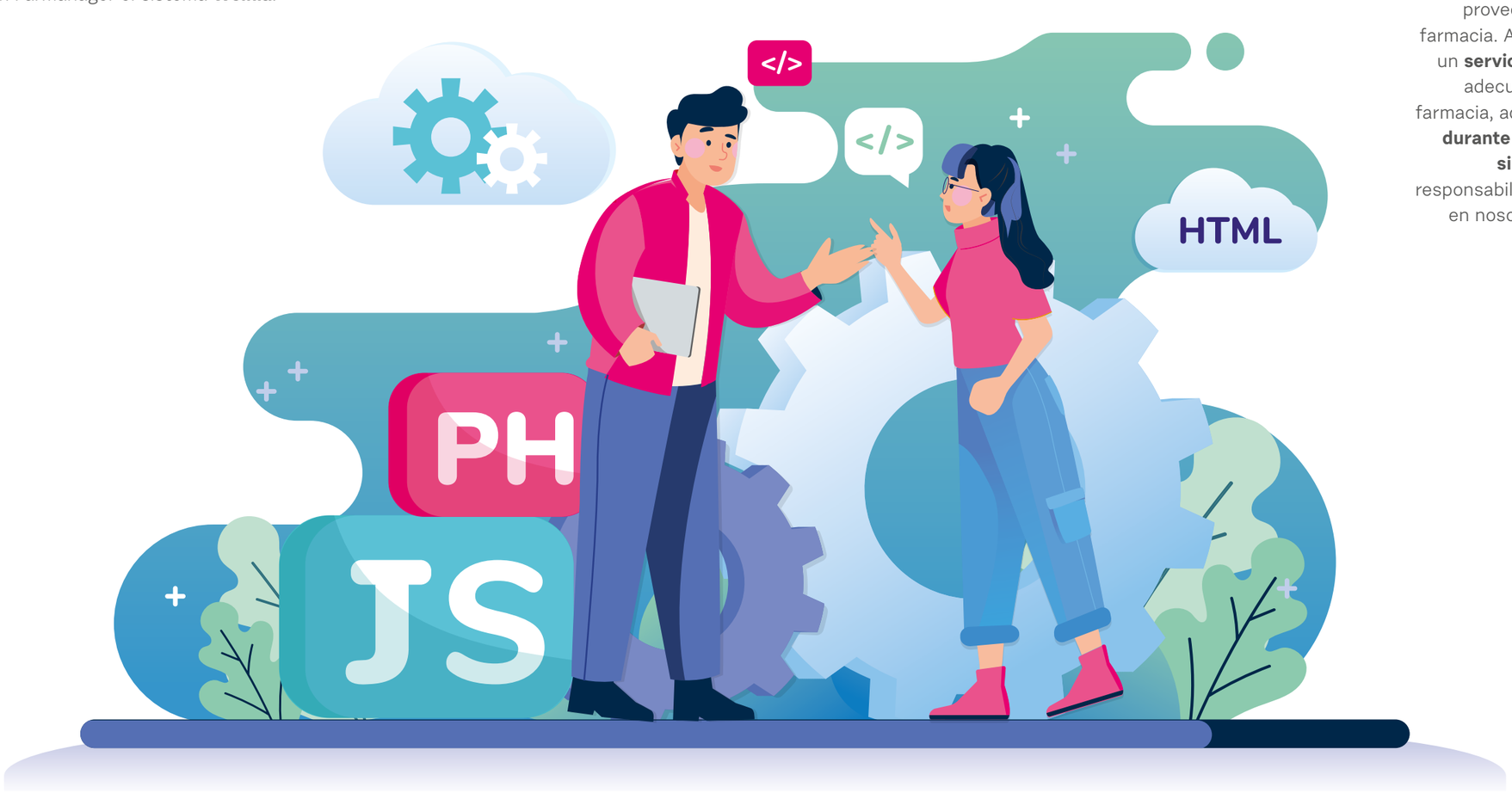
Farmanager crece desde la esencia de la farmacia

+34,5%
DE PETICIONES QUE EN 2019

230
PETICIONES EXIGIDAS POR NORMATIVA Y CAMBIOS LEGALES

Bajo el claim **“Optimiza tu farmacia”**, hemos continuado en 2020 con el trabajo iniciado en 2019, haciendo extensible a un número mayor de farmacias este paquete innovador de herramientas con las que Cofares apoya a las farmacias en la optimización de sus procesos diarios, entre los que se incluyen herramientas como la matriz de almacenes, el catálogo personalizado, el nuevo modelo de encargos, las consultas de stock online...

A estos procesos hemos sumado nuevos retos que nos obligan a cambiar la mirada con la que hasta ahora mirábamos la relación de las farmacias con sus clientes, integrando en Farmanager el sistema **Welnia**.



3 Crecemos asumiendo la responsabilidad que implica la confianza depositada por nuestros clientes en nosotros

Cerramos 2020 con casi **2.000 clientes Tedifarma**. Hemos realizado más de 200 migraciones a Farmanager de distintos softwares, además de proveer de software a las nuevas aperturas de farmacia. A todas ellas, se las ha guiado a través de un **servicio de asesoramiento tecnológico** para la adecuación y configuración del software en su farmacia, además de un **acompañamiento formativo durante la puesta en marcha o migración de sus sistemas anteriores**, asumiendo la enorme responsabilidad que implica que una farmacia confíe en nosotros para la gestión diaria de su negocio.

CAMPAÑAS COMUNICACIÓN FARMANAGER













Cuidado y Confort

COFARES
Cuidado y Confort

5.000
en stock

11.000
referencias
CATÁLOGO
ORTOPEDIA

6.000
INTEGRADAS

CATEGORÍA
ORTOPEDIA

14,5%
CUOTA ANUAL
EN SELL-OUT

+110
PROVEEDORES
Y FABRICANTES

Ofrecemos un servicio integrado de información Track&Trace

La categoría de Ortopedia Cofares afirma su participación en el mercado alcanzando un 14,5% de cuota anual en sell-out.

La ampliación del surtido de su **catálogo** supera las 11.000 referencias, de las que 5.000 están en stock y otras 6.000 más están integradas como referencias por encargo. Todos los materiales y referencias del catálogo están a disposición del Grupo para ser servidos desde Profarco y Fuencarral, y además las casi 1.500 referencias catalogadas como de “alta rotación” se encuentran ubicadas en todos los almacenes.

Cabe destacar la alta gestión a través del modelo de encargos catalogados, que ofrece un servicio integrado de información Track&Trace, notificaciones y otras opciones para la farmacia, y que está reforzada con la gestión y seguimiento de los encargos especiales a través del Core de Ortopedia. Con todo ello, más del 80% de los encargos se sitúan en menos de 4 días en la farmacia.

En la actualidad trabajamos nuestro catálogo con más de 110 **fabricantes y proveedores** con los que se han establecido una serie de acuerdos para asegurar el servicio adecuado, precio competitivo, alta calidad de productos ortopédicos, y participación como partners desarrolladores de la Categoría.

Formación

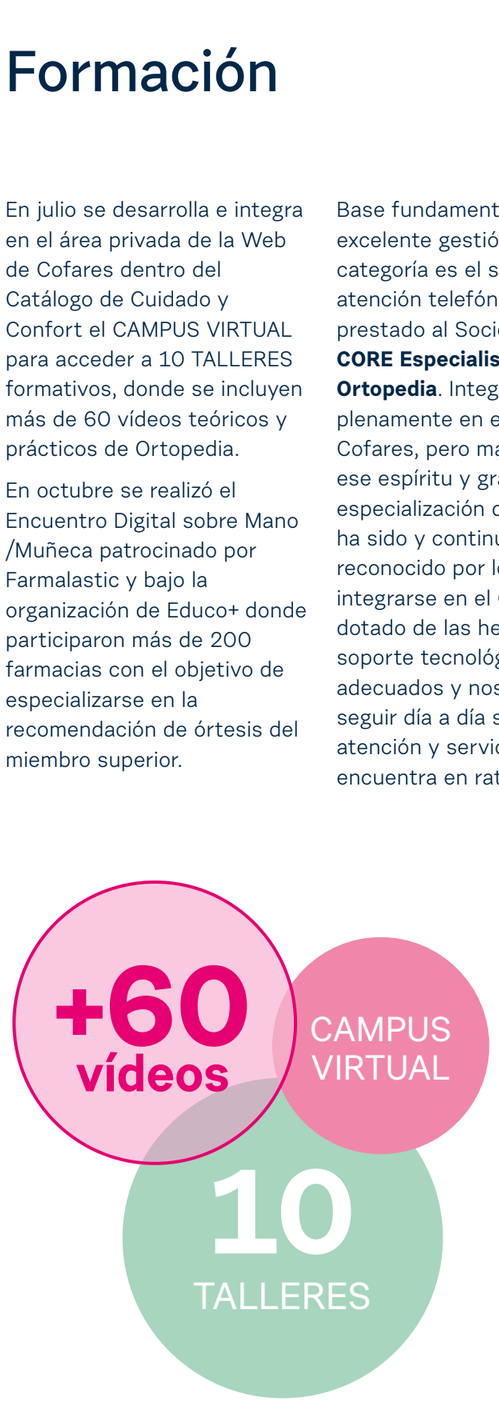
En julio se desarrolla e integra en el área privada de la Web de Cofares dentro del Catálogo de Cuidado y Confort el CAMPUS VIRTUAL para acceder a 10 TALLERES formativos, donde se incluyen más de 60 vídeos teóricos y prácticos de Ortopedia.

En octubre se realizó el Encuentro Digital sobre Mano /Muñeca patrocinado por Farmalastic y bajo la organización de Educo+ donde participaron más de 200 farmacias con el objetivo de especializarse en la recomendación de órtesis del miembro superior.

Base fundamental para una excelente gestión de la categoría es el servicio de atención telefónica gratuito prestado al Socio desde el **CORE Especialista de Ortopedia**. Integrado plenamente en el Core de Cofares, pero manteniendo ese espíritu y grado de especialización que siempre ha sido y continúa siendo muy reconocido por los socios. Al integrarse en el Core se le ha dotado de las herramientas y soporte tecnológicos adecuados y nos permite seguir día a día su grado de atención y servicio que se encuentra en ratios del 90%.

Sin duda alguna, su servicio en esta categoría es imprescindible y la tecnología y su conocimiento y acceso directo al catálogo hacen de esta unidad un perfecto aliado en el desarrollo de la categoría.

De esta forma Ortopedia Cofares ha alcanzado una **cifra de facturación** de 9,7 millones de euros, y ha aportado a la compañía un **BAI** superior a los 1,2 millones de euros.



Más de 200 farmacias participaron en el Encuentro Digital sobre Mano/Muñeca







Comunicación

Durante 2020 se ha reforzado la estrategia B2B desde la Categoría de Cuidado y Confort, acercando contenidos, catálogos y promociones al socio. También se han desarrollado nuevos materiales de señalización y kit de PLV Ortopedia para facilitar la visibilidad de esta categoría en el punto de venta, y hacer patente al consumidor final que la farmacia, es el lugar más idóneo para la compra aconsejada y responsable de productos de ortopedia de alta calidad y seguridad.

Los resultados evidencian que el comportamiento de Cuidado y Confort Ortopedia en nuestra Cooperativa es importante y está por encima del mercado, lo que nos anima a seguir dinamizando la categoría con novedades y exclusivas de valor añadido y diferenciación frente al resto del canal.

---

*2021 se enfoca a la mejora del **Catálogo Digital web** y a la inclusión en SAP del código del **Catálogo Ortoprotésica** nacional, para facilitar la gestión de aquellas farmacias especialistas en ortopedia que lo requieran.*



Salud Animal

COFARES
Salud Animal

El crecimiento interno de Salud Animal ha sido del 53%

Con el fin de llegar a todas nuestras farmacias con una propuesta de gestión de la Categoría de Veterinaria de Cofares, se puso en marcha un nuevo plan de comunicación que ha impulsado el despegue de la categoría y que ha supuesto en acumulado anual, el crecimiento interno *versus* año anterior del 53% (en valor).

Se ha enriquecido el catálogo de productos veterinarios en stock, pasando de 500 referencias a 2.500 **referencias activas**, de las cuales más de 1.000 son de alta rotación y están en stock para servicio inmediato, y otras 1.500 referencias están disponibles a través de Encargos Catalogados para que, de esta manera, poder atender en tiempo y forma las peticiones más demandadas.

2.500 REFERENCIAS

1.000 de alta **rotación**

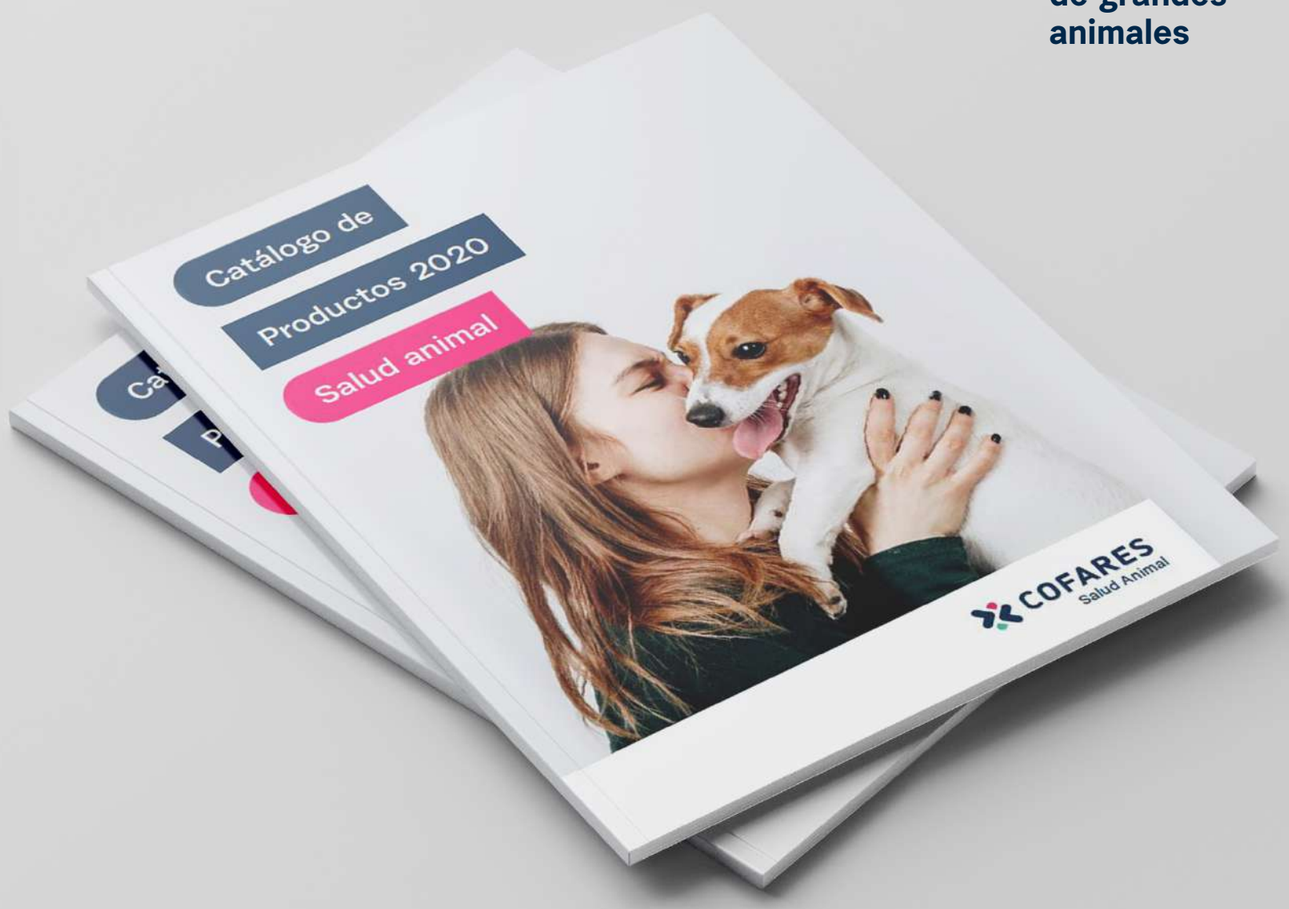


Importante es también haber priorizado el **equilibrio del surtido** de veterinaria, contemplando productos no únicamente de animales de compañía, sino incluyendo en el catalogo numerosas altas de referencias de otras especies de grandes animales como, caballos, cerdos, rumiantes, e incluso con otras especies como peces, reptiles, etc. Lo que nos permite dar una oferta completa para todos los segmentos de farmacia.

La completa disponibilidad del catálogo de Salud Animal en el **Área privada la Web de Cofares**, y la búsqueda de mejora en precios en el canal farmacia, nos ha hecho muy competitivos en el Sector situándonos como referentes.



Hemos incluido en el catálogo de Salud Animal referencias de grandes animales



El servicio prestado al Socio desde el CORE Especializado de Salud Animal es excelente

+85%
NIVEL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO CORE

CATEGORÍA SALUD ANIMAL

SECTOR PEQUEÑOS ANIMALES

10% crecimiento
PRIMER SEMESTRE 2020

Destacable ha sido el excelente servicio prestado al Socio desde el Core especializado de Salud Animal. Este servicio ha sido gratuito y se ha integrado de pleno en el Servicio de Atención telefónico Core de Cofares, consiguiendo mantener un nivel de atención superior al 85%. Sin duda, este servicio es imprescindible en esta categoría, y con la especialización y acceso directo al catálogo CRM le hacen un perfecto aliado en las consultas de la categoría.

Los últimos datos de mercado publicados de PETSELLOUT muestran un crecimiento en el primer semestre de 2020 de un 10% en valor, para el sector farmacológico de pequeños animales, cuando el dato interno de crecimiento de Veterinaria Cofares ha sido de un 53% acumulado en 2020, muy por encima de dicho crecimiento del mercado.

Cofares Salud Animal ha impulsado durante este año 2020 el acercamiento de la categoría a través de **herramientas de apoyo a la farmacia** como han sido la formación patrocinada por laboratorios y organizada por Educo+, el catálogo de productos descargable por especies, y un material punto de venta atractivo para identificar la farmacia. La señalización de la categoría y hacer patente al usuario de mascota que somos el punto de venta y dispensación idóneo para la adquisición de medicamentos, OTC y Parafarmacia de los animales de compañía han contribuido también a este acercamiento.







El gran crecimiento de la categoría de Salud Animal nos anima a afianzar esta sección en 2021

Los resultados evidencian que el crecimiento de la categoría en nuestro Grupo es muy importante y por ello nos anima a afianzar en 2021 la sección veterinaria. Para ello seguiremos trabajando en esa línea, es decir, a través de las palancas formativas, de surtido y servicio, promocionales y de visibilidad para todos nuestros socios y clientes del Grupo, y, en definitiva, aportándoles un fuerte valor añadido y diferenciación frente al resto de distribuidoras.

10

Marca propia

Calidad accesible del mostrador al usuario

Farline, marca líder en su segmento, sigue creciendo con Farline Bebé, BIO dental ... y mucho más

Nuestra apuesta por el crecimiento de la marca propia de Cofares ha sido un éxito, y hemos conseguido que 2020 sea el año de la consolidación de la marca propia de Cofares como líder del mercado de marcas propias en el sector de la distribución.

Hitos 2020

Cerramos el 2020 con 31,3 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 46%.

La magnitud de la aportación al Grupo de Farline representa por un 0,9% de la cifra de negocio aportando un 28% del BAI del Grupo, situando su cuota de mercado en un 37,6% (+ 1,55% con respecto al año 2019).

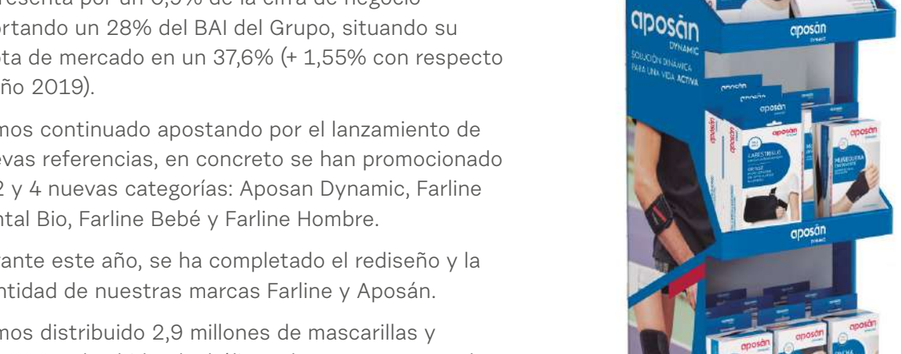
Hemos continuado apostando por el lanzamiento de nuevas referencias, en concreto se han promocionado 102 y 4 nuevas categorías: Aposan Dynamic, Farline Dental Bio, Farline Bebé y Farline Hombre.

Durante este año, se ha completado el rediseño y la identidad de nuestras marcas Farline y Aposán.

Hemos distribuido 2,9 millones de mascarillas y 613.000 geles hidroalcohólicos de nuestra marca, lo que nos invita a seguir apostando por ella y trabajar para seguir ofreciendo calidad a buen precio.

Cerramos el 2020 con 31,3 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 46%







Coincidiendo con el Día Internacional del Cáncer de Mama, Cofares lanzó al mercado la mascarilla quirúrgica Aposan IIR Rosa, como símbolo de ayuda para la investigación de la enfermedad y para conseguir dar visibilidad a la misma, a la vez que apoyaba a las mujeres que la sufren y recauda fondos para apoyar la investigación de este tipo de cáncer.

Se donaron 6.900 euros en mascarillas rosas Aposan IIR.



Objetivos 2021

Para el año 2021 el objetivo de Marcas Propias de Cofares sigue pasando por ser capaces de cubrir el mayor número de necesidades de nuestras farmacias y sus pacientes/ clientes, siempre con nuestro compromiso firme de proporcionar productos con una excelente relación calidad / precio.

Seguiremos apostando por la inversión en elementos y promociones de alta visibilidad en el punto de venta y desarrollo de material PLV que facilite la exposición.

Nuestra meta está en aumentar el crecimiento de negocio en un 27%, lo que supondría llegar a la cifra de 39,7 millones de euros



Filial portuguesa Marcas Propias Cofares

Destacable ha sido el trabajo realizado por nuestra filial portuguesa, que ha conseguido en 2020 rebasar la cifra de facturación de 2,5 millones de euros, estando ya presente en algo más del 50% de las farmacias de nuestro país vecino y una cifra que ha conseguido con una expansión del 17%. Además, y lo más importante es que en este ejercicio nuestra Sociedad portuguesa ha alcanzado el equilibrio en su balance aportando ya beneficios al Grupo.

En 2021 seguirá compartiendo nuestros lanzamientos, creación y desarrollo de nuevas categorías ya lanzadas en 2020 en España y las perspectivas de negocio deberían llevarnos a la cifra mágica de 3 millones de euros.

Tenemos confianza plena en que lo conseguiremos.



11

Seguridad y tecnología

El impulso de la transformación

Plan de tecnología y digitalización

La pandemia ha impulsado el proceso de digitalización de las farmacias, ha sido un año de triplicar el nivel de trabajo y cooperación, donde el equipo de tecnología ha tenido que compaginar el gran esfuerzo operativo y de innovación, con el desarrollo de nuevos modelos de teletrabajo. Estos modelos han permitido a Cofares mantener al 100% su capacidad de servicio y no disminuir, ni un ápice su compromiso con las farmacias.

Este arduo trabajo ha supuesto un gran salto en el desarrollo de la digitalización de la relación con las farmacias y los nuevos servicios a clientes y consumidores.

El movimiento se demuestra andando

En Cofares, facilitamos el acceso y la utilización de la tecnología proporcionando las infraestructuras necesarias para ello. Con este objetivo y en línea con esta visión, hemos diseñado el **Plan de Tecnología y Digitalización de Cofares**, que marca las pautas de todo el trabajo que desarrollará el área en los próximos años.

Apoyados en este plan, durante el año 2020 hemos desarrollado los proyectos que son base de la transformación de Cofares:
El nuevo CRM, la nueva plataforma de Recursos Humanos y los nuevos sistemas de planificación y suministro.

La respuesta digital ante un entorno cambiante



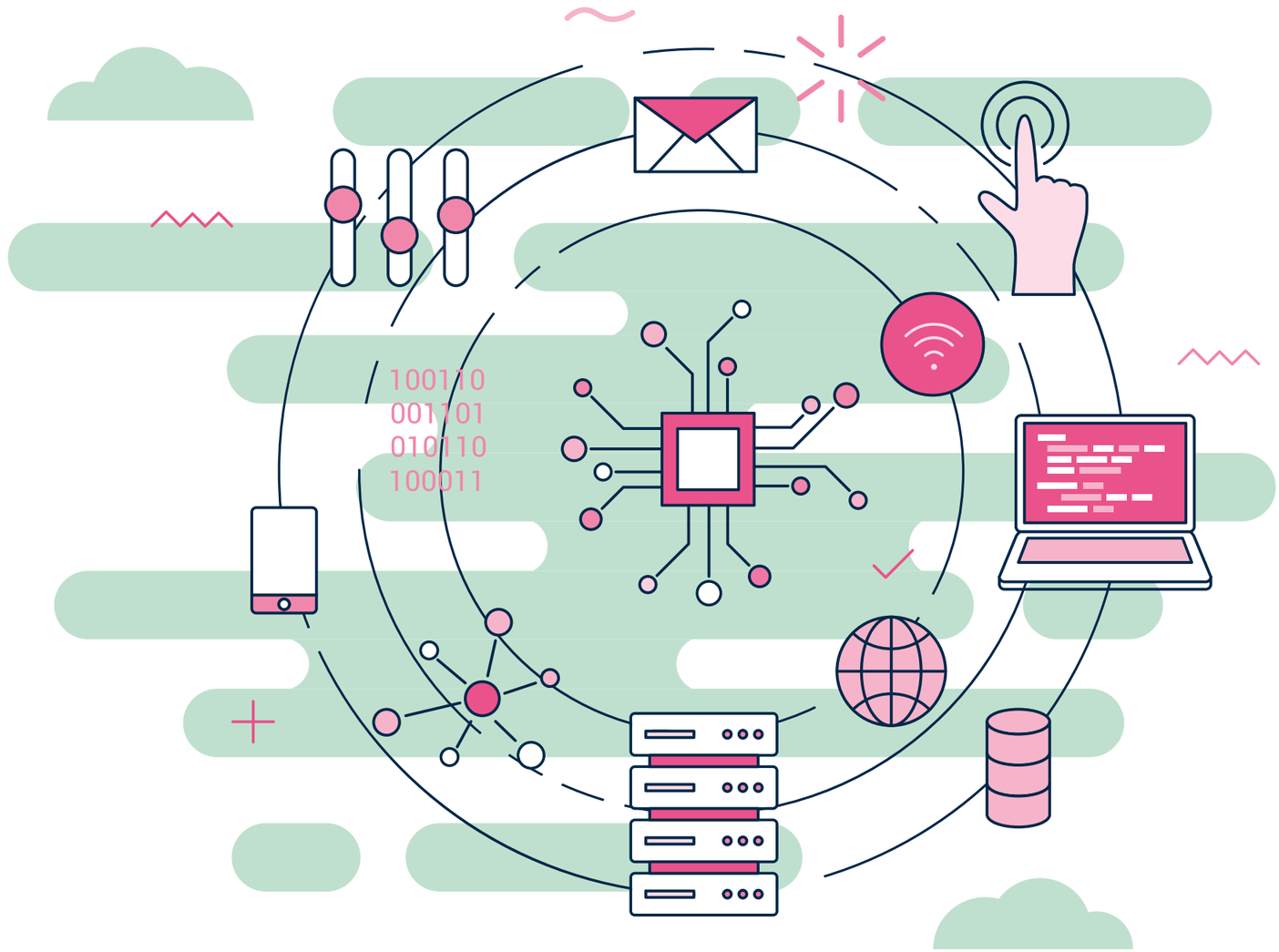
El Plan de Tecnología y Digitalización se apoya en 3 bases fundamentales.

En primer lugar, la visión integral de negocio y tecnología priorizando la transformación. En segundo, una visión arquitectónica basada en modelos abiertos y Apificación que favorezca la interacción con terceros. En tercer lugar, un modelo de innovación en nuevas tecnologías apoyándose en el dato y su gobierno como activo de la organización.

Con estas bases el plan desarrolla las líneas de trabajo fundamentales para los próximos años, combinando la búsqueda de los estándares en los procesos básicos, con las mejores soluciones y máxima adaptación en los procesos diferenciales. El plan pone foco en la digitalización de Cofares, tanto en los ámbitos de relación con nuestros clientes, como en la digitalización interna. Todo ello con varios pilares fundamentales como el big data y la inteligencia artificial, la ciberseguridad, y los sistemas cloud.

Un año de retos cumplidos

- Gran impulso a todos los canales digitales, web y móvil, que han incrementado sus capacidades y uso.
- Desarrollo de la nueva plataforma servicios, potente canal de conexión de servicios de salud con las farmacias, sobre una base de conexión abierta.
- Puesta en marcha del proyecto One CRM, con nuevos sistemas para todos los procesos de relación con el cliente: ventas, marketing, y servicio al cliente.
- Nuevo sistema de recursos humanos, el CRM de los empleados, apoyando nuestra transformación cultural con la digitalización.
- Un nuevo modelo de planificación de suministro en logística apoyado en la tecnología más puntera de datos y algoritmos.
- Robotización de procesos RPA en Core y finanzas.
- Avance muy importante en el programa paperless, en el que las farmacias están colaborando, utilizando cada vez más los formatos digitales de facturas y albaranes. Uso universal de la firma digital, tanto en los contratos de clientes y proveedores como en el ámbito laboral.



La respuesta está en la innovación… y en la seguridad de las personas



Innovación

La innovación se ha convertido en el motor más importante de la transformación y crecimiento de las empresas.

Desde Cofares, en línea con esta transformación, impulsamos el uso de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la empresa. El desarrollo de nuestras capacidades en analítica avanzada, apoyándonos en la plataforma de big data, es una base fundamental de todo esto. También lo es el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, arquitecturas y modelos de AI en cloud. Algunos ejemplos de estos proyectos en el año 2020 son:

- Desarrollo de las capacidades en industria 4.0 con el sistema de visión artificial para identificación de productos en cubetas a partir de imágenes, implantándose en todos los almacenes.
- Alarmas inteligentes basadas en patrones adaptativos para detección de farmacias en riesgo de reducción de compra.
- Detección de anomalías en el suministro a farmacias, identificando de manera preventiva situaciones que requieran atención técnica.
- Nuestros sistemas de movilidad también se han beneficiado de innovaciones importantes. Se utilizan ya los nuevos módulos de identificación biométrica por detección de imágenes, equivalentes a los que usan los bancos. En la misma línea, se han puesto en marcha nuevos sistemas de sensores IoT wireless para garantizar todavía más la calidad del producto en el reparto.

Teletrabajo

Uno de los cambios más importantes que ha generado el confinamiento por la crisis sanitaria es la transformación digital en las empresas y la modalidad de teletrabajo para seguir ejerciendo nuestras funciones de la manera más eficaz, comprometida, responsable, y manteniendo la productividad al 100%.

Desde el departamento de IT pusimos en marcha, en muy pocos días, toda la tecnología necesaria para la organización, de manera que no hubo ningún impacto en el funcionamiento de Cofares, garantizando el buen servicio y respuesta inmediata a las farmacias.

Para conseguirlo, se duplicaron el número de portátiles y móviles, se establecieron nuevas conexiones de red y acceso seguro a los sistemas y se hizo un extraordinario despliegue de herramientas de colaboración para mantener la conexión interna.



Ciberseguridad



En materia de Ciberseguridad, este 2020 hemos continuado con el plan estratégico de ciberseguridad, reforzando nuestras capacidades en todos los ámbitos.

Ante el incremento masivo de los ataques cibernéticos, muchos de ellos a nuestro sector; se estableció un refuerzo adicional de la vigilancia durante los primeros meses de pandemia, plan que ha continuado de manera constante durante todo el año 2020.

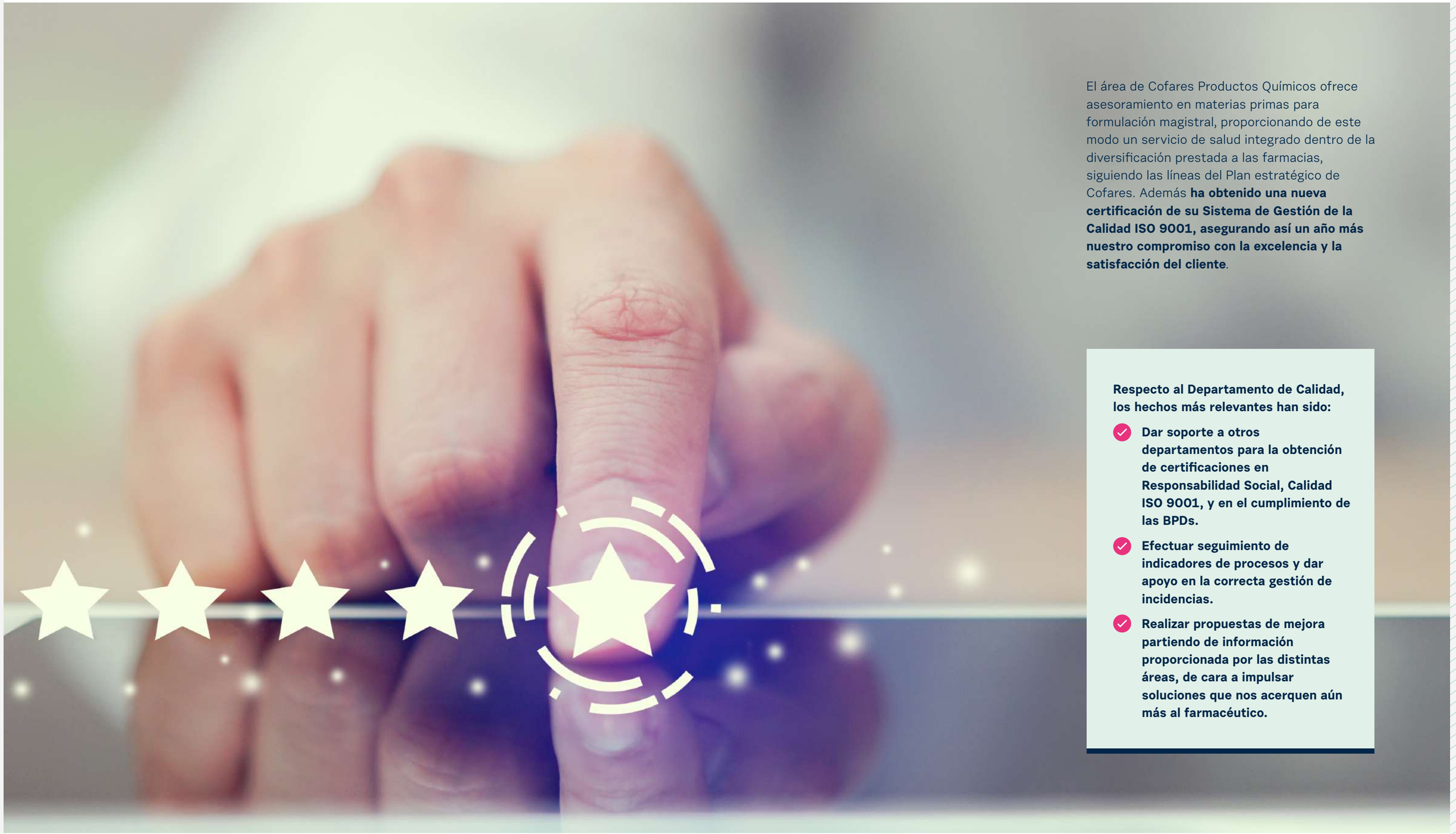
Varias empresas cercanas tuvieron graves impactos en sus operaciones; desde Cofares, se trabajó en la formación y colaboración de nuestros empleados, factor clave, para mantener la alerta ante campañas de phishing y otros ataques, con el objetivo de evitar las incidencias generadas en las empresas cercanas atacadas.

Dirección técnica y de calidad

La Dirección Técnica y de Calidad ha continuado dando soporte a las distintas Direcciones de Cofares para garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Distribución en los almacenes del Grupo. Cabe destacar el trabajo realizado por los distintos departamentos:

- El Departamento de Coordinación Técnica entre otras materias ha participado en las mejoras en el proceso de retiradas, así como en el despliegue de los sistemas de verificación Datamatrix y de los vales electrónicos de estupefacientes en las Comunidades Autónomas correspondientes, contribuyendo así a la transformación tecnológica y digital en el Grupo.
- El Departamento de Registros ha proporcionado apoyo técnico para las referencias de marca propia, ha colaborado con contenidos para las publicaciones de Cofares y como elemento clave este año ha recabado información de proveedores sobre productos relacionados con la pandemia de COVID-19: geles hidroalcohólicos, mascarillas, guantes, test, ...
- Durante la pandemia, la Dirección Técnica ha hecho un esfuerzo titánico para garantizar en todo momento la homologación y seguridad del material de protección Covid. Una tarea que ha compatibilizado en todo momentocon su actividad habitual. Como dato destacable cabe señalar que que en la primera ola Covid el exhaustivo proceso de selección de proveedores de material fue constante y riguroso; tan sólo uno de cada veinticinco lograron superar en los primeros compases de la pandemia las exigencias técnicas y de calidad exigidas por la Cooperativa.





El área de Cofares Productos Químicos ofrece asesoramiento en materias primas para formulación magistral, proporcionando de este modo un servicio de salud integrado dentro de la diversificación prestada a las farmacias, siguiendo las líneas del Plan estratégico de Cofares. Además **ha obtenido una nueva certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, asegurando así un año más nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente**.

Respecto al Departamento de Calidad, los hechos más relevantes han sido:

- **Dar soporte a otros departamentos para la obtención de certificaciones en Responsabilidad Social, Calidad ISO 9001, y en el cumplimiento de las BPDs.**
- **Efectuar seguimiento de indicadores de procesos y dar apoyo en la correcta gestión de incidencias.**
- **Realizar propuestas de mejora partiendo de información proporcionada por las distintas áreas, de cara a impulsar soluciones que nos acerquen aún más al farmacéutico.**



12

Comprometidos con el progreso social y nuestro entorno

Transfomación, organización y personas

En línea con el nuevo enfoque estratégico y organizativo puesto en marcha en la compañía en el marco del Plan de Transformación Digital, durante el 2020, el área de transformación, organización y personas ha continuado impulsando técnicas, herramientas y habilidades para trabajar de forma más rápida y eficiente, gestionando de manera más dinámica y abierta los procesos.



Desde el área de Procesos se ha impulsado la cultura de gestión por procesos en la organización, a través acciones de comunicación, motivación y capacitación.

Proyectos y procesos

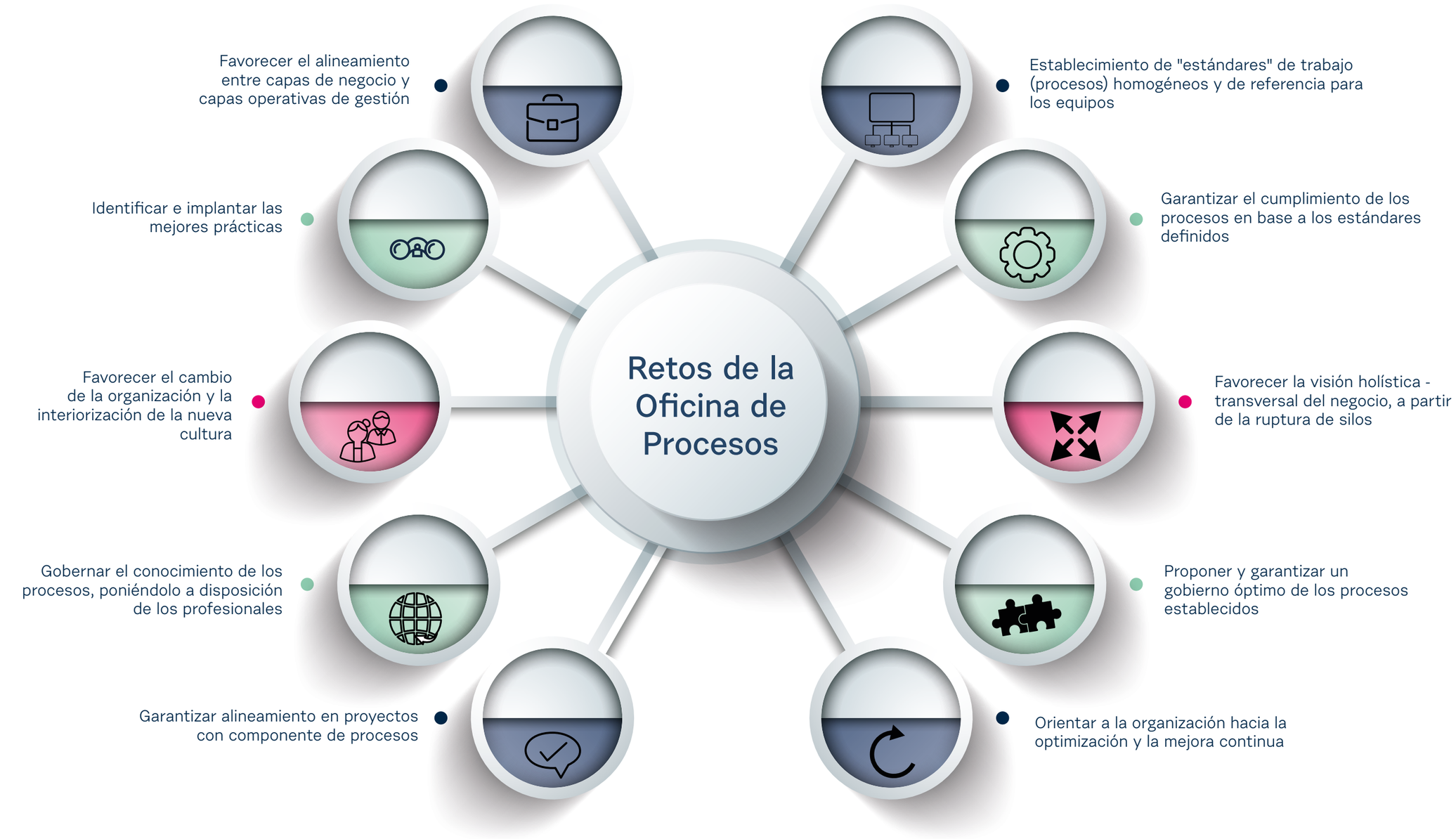
Durante el año 2020, hemos realizado 14 sesiones para realizar un seguimiento de los proyectos estratégicos, impulsando para ello el uso de TeamWork como herramienta corporativa de gestión de proyectos.

Hemos trabajado en el desarrollo de nuevos roles necesarios en la Gestión de proyectos, como Project Leaders, Product Owners, Oficina de Proyectos, etc..., generando un Modelo de Gobierno para todos los proyectos, que asegure un reporting adecuado y consistente, con sus procesos de escalado de riesgos necesarios.

Se han dado respuesta a peticiones de las áreas y proyectos de levantamiento y mejora de procesos. Proyectos como: Fullstep, HCM, PIM, CRM, Transformación CORE, Cuidado y confort, Gabinete de dirección (alta socios)..., etc.



Desde el área de Procesos se ha impulsado la cultura de gestión por procesos en la organización, a través acciones de comunicación, motivación y capacitación.



Hub de innovación

El Hub de Innovación de Cofares integra iniciativas encaminadas a estudiar y lanzar proyectos internos innovadores o participar con ideas de starp-ups. El objetivo principal está en buscar nuevos retornos al negocio, fomentando la participación e integrando dicha innovación en la cultura de la propia organización.



Nuestro propósito es “Retar a pensar y a actuar de forma diferente a las personas de la compañía” con distintas actividades encaminadas al desarrollo de una cultura organizativa y un *mindset* receptivos a la innovación tanto interna como abierta, y al impacto como valor de negocio.

Todo ello con la visión de “situar a Cofares como referente en productos y servicios en el ecosistema de salud”.

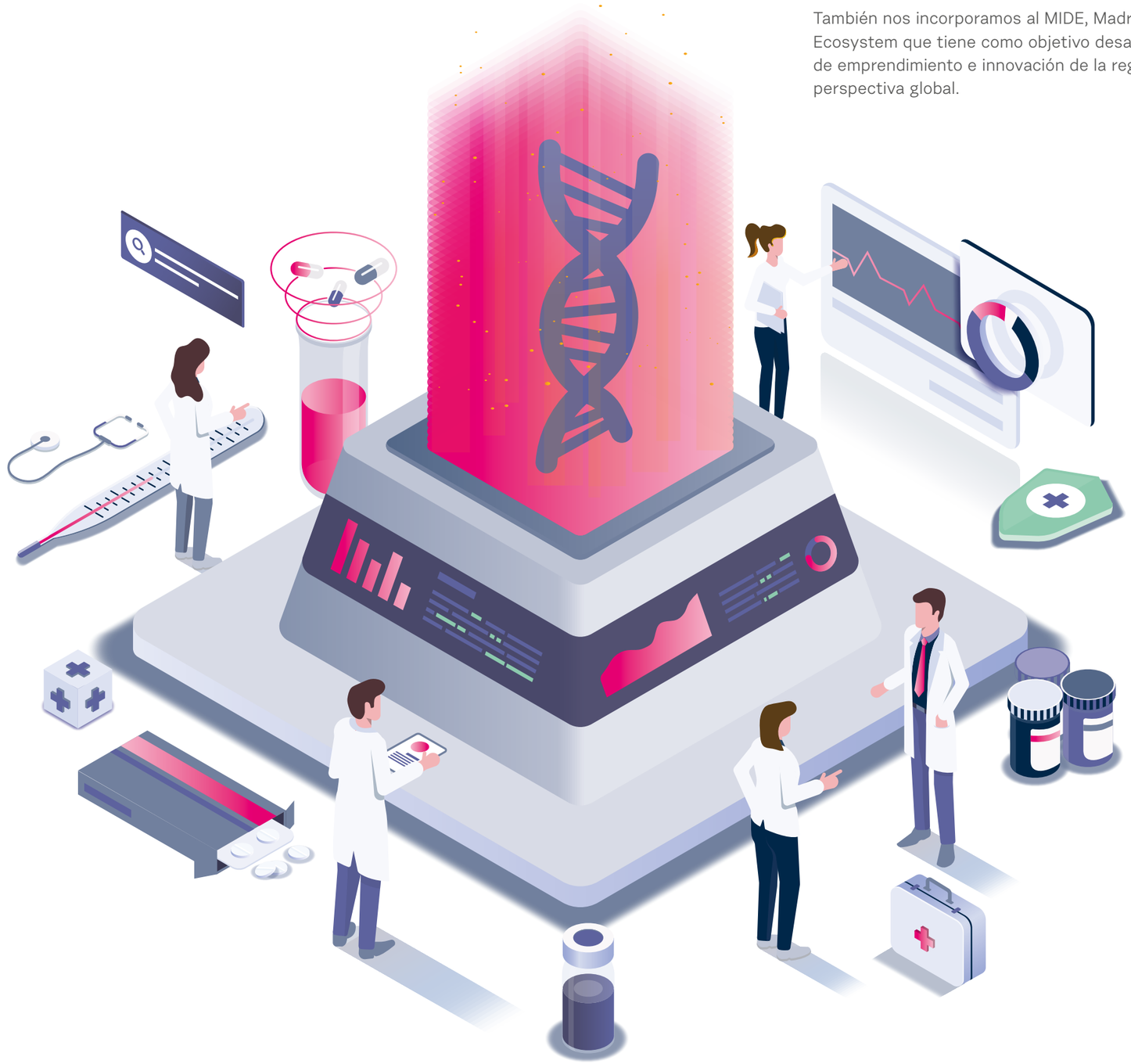


Nuestra propuesta de valor va dirigida a “propiciar y desarrollar iniciativas disruptivas que aporten valor a la organización y al ecosistema de salud a través del intraemprendimiento, la innovación abierta o las alianzas estratégicas, siempre alineadas con el plan estratégico” para reforzar una cultura empresarial alineada con la estrategia de innovación enmarcada en el Hub.

Hemos analizado más de 15 proyectos, en base a una serie de drivers preestablecidos con el objetivo de desarrollo de proyectos conjuntos, incubación o inversión en proyectos estratégicos en el sector sanitario.

Se ha realizado la primera operación de inversión del Hub de innovación en una compañía que desarrolló un glucómetro que presenta una solución no invasiva para la medida de la glucosa.

Con el objetivo de impulsar la innovación en el tejido emprendedor centrado en la salud, Cofares se incorporó como partner coimpulsor al programa de aceleración S2B Health&Care.; una plataforma de innovación abierta en salud integral y calidad de vida que nos permite identificar y seleccionar los mejores proyectos de tecnologías médicas y asistenciales a nivel nacional e internacional de startups interesadas en aterrizar en España para trabajar con las startups en aceleración, o colaboración (corporate venturing).



También nos incorporamos al MIDE, Madrid Innovation Driven Ecosystem que tiene como objetivo desarrollar el ecosistema de emprendimiento e innovación de la región de Madrid con una perspectiva global.

Talento

Desarrollo y formación

En línea con nuestro compromiso con la Estrategia Organizacional, con nuestros socios y clientes y con nuestro equipo humano, hemos hecho durante 2020, una gran apuesta por la gestión y el desarrollo del talento en Cofares. El trabajo realizado este año en esta área ha conseguido dar un salto de calidad en cuanto a los procesos de gestión de personas y la propuesta de formación y desarrollo de Cofares relacionada a través de dichos procesos.

Esta gran apuesta se traduce en los hitos más destacados de este año:

Uno de los grandes éxitos en este año 2020, e indicador de la importante labor en la gestión de nuestro capital humano, ha sido la obtención de la CERTIFICACIÓN TOP EMPLOYER 2021, siendo una de las 103 empresas certificadas en España con una puntuación de 72,15%. Esto nos posiciona como marca y consolida nuestra estrategia de personas y talento.

El **proyecto estratégico de Experiencia de Empleado**, como herramienta diagnóstica de los principales puntos de vinculación de los distintos empleados en Cofares, ha sido clave este año para evolucionar el mapa sistémico de procesos de talento, que impactan directamente en su ciclo de vida en la Organización. El objetivo, entender qué busca el empleado en su relación con Cofares y adaptar nuestro modelo de gestión para potenciar la atracción y fidelización del talento.



El apoyo del área en la tecnología, ha sido otro de los hitos claves en el ejercicio 2020.

Lanzamiento de la **nueva plataforma de formación online**, Hrtalent que nos ha permitido integrar y mejorar toda la oferta formativa con una gran variedad de recursos de aprendizaje online en habilidades, tecnología y formación técnica.

Hemos arrancado el **proyecto de SSFF**, como software único de gestión de personas en Cofares, que permitirá integrar y ser más ágiles en los procesos, más autonomía a los managers y mejor experiencia de empleado como usuario.

Importante labor en el diseño, **desarrollo y paquetización de recursos formativos internos**, alojados en Hrtalent, que facilitan el acceso al aprendizaje continuo a demanda según las necesidades de las áreas.

En esta revisión y evolución de procesos de acuerdo al impacto en la experiencia de empleado y apoyados en la tecnología, destacamos el lanzamiento del nuevo proceso de **Onboarding para personal de almacén y estructura** con el objetivo de facilitar la incorporación e integración de un nuevo empleado a la Organización, así como la transición interna de un empleado que cambia de puesto.

Asimismo, **evolucionábamos nuestro proceso interno de Evaluación de Desempeño**, como input fundamental para el resto de procesos de talento y con una participación del 100%.

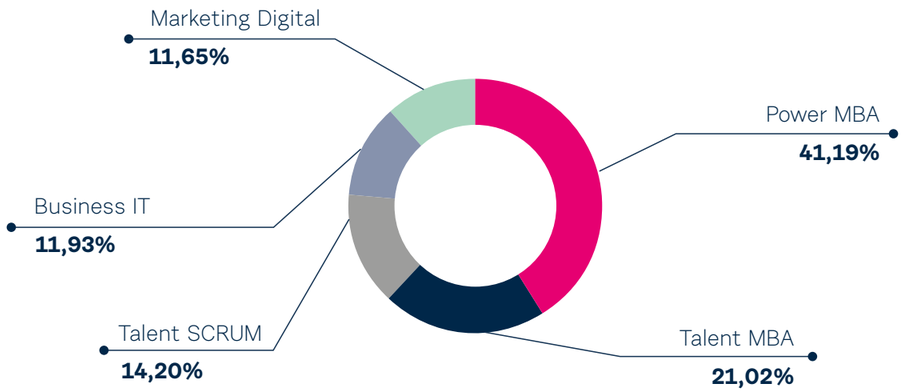
Sin duda, uno de los principales éxitos en materia de talento este año, ha sido la fuerte inversión en la **oferta formativa de Autodesarrollo**, situando al empleado como protagonista de su desarrollo. Se han facilitado de forma continua y consistente, distintas alternativas de formación, sobre diversos campos y niveles de conocimiento. Siempre bajo el prisma de voluntariedad y autoconsumo y tomando como referencia los intereses internos y las tendencias más demandadas en el mercado.



La oferta más destacada se muestra en los siguientes datos:

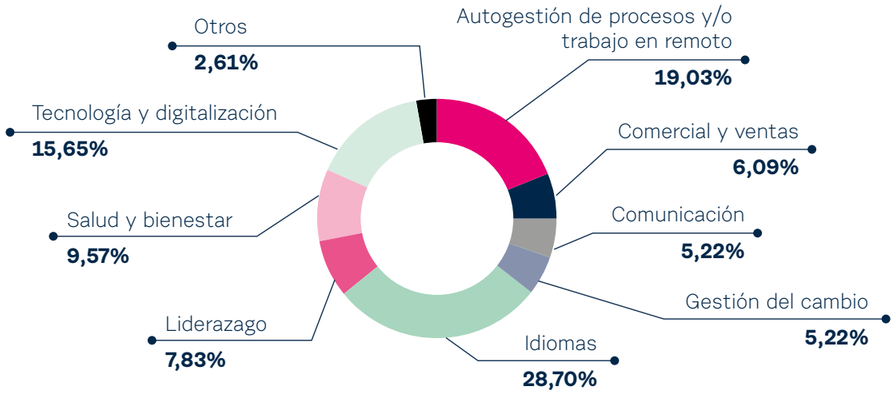
Másteres online

· 5 opciones de másteres diferentes
· 352 inscripciones



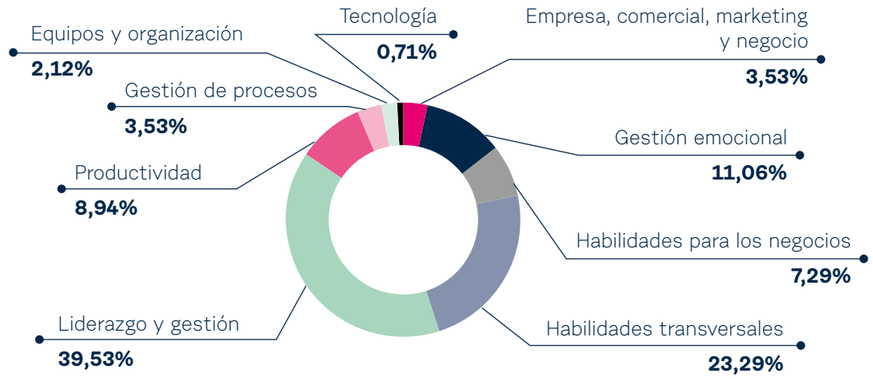
Webinars

· 115 webinars disponibles de diferentes habilidades y conocimientos técnicos
· 1.651 empleados interesados



Biblioteca de formación

· 400 cursos online en el primer semestre de 2020
· 1.455 participantes





De manera paralela a la oferta de Autodesarrollo, se ha dado **continuidad a todo el Plan de formación** que vincula con necesidades transversales de Compañía y específicas de área y puesto.

TOTAL DIVISIÓN, FAMILIA Y ROL

Más de **33.000** horas de formación

Con más de 33.000 horas de formación impartidas en habilidades y formación técnica distribuidas entre todas las familias, divisiones y roles.

División	*Horas*
Dirección General	**55,13**
Diversificación	**2.290,09**
Financiero y control de gestión	**2.364,88**
Logística	**5.967,47**
Oficina de farmacia	**13.469,18**
Otro	**152,15**
Sistemas	**3.697,11**
Staff	**1.703,61**
Transformación y organización	**3.562,95**
Total general	33.262,58

Familia de puesto	*Horas*
Corporativo	**9.550,08**
Dirección Técnica y Calidad	**1.104,07**
IT	**4.974,77**
Logística	**2.852,22**
Negocio	**11.334,83**
Otro	**160,15**
Personal Almacén/ Mantenimiento	**3.286,44**
Total general	33.262,58

Rol	*Horas*
Administrativos	**3.095,05**
Beca	**84,05**
Comex	**78,10**
Comité de Dirección	**225,56**
Coordinador	**1.688,24**
Dirección	**2.495,98**
Experto	**9.775,12**
Otro	**160,15**
Personal de Almacén	**1.506,98**
Responsable	**3.263,28**
Técnicos	**10.890,05**
Total general	33.262,58

Autodesarrollo	Gestión de talento	Plan de formación
Proceso evaluación desempeño (anual)		
Proceso detección de necesidades formativas (semestral)		
Proceso evaluación de potencial (anual o demanda)		
Evaluación redes informales (anual)		
Medición experiencia de empleado (anual)		

Y como cierre de año y con proyección en el año 2021, lanzábamos el **Nuevo modelo de Gestión de Talento** que supone un cambio de paradigma en el enfoque del desarrollo, situando al empleado como co-responsable de su desarrollo en Cofares, a través de uno de los 3 pilares fundamentales en los que se articula.

Reforzando la oferta de autodesarrollo con un último lanzamiento para cerrar el año con el nuevo modelo: **Cultura de feedback, Design Thinking y Presentaciones en remoto**.

3
formaciones

219
participantes

96%
índice de recomendación



Selección y evaluación

A lo largo del 2020 **se han empleado a través de diferentes modalidades contractuales, a 1.131 personas, de las cuales 958 incorporaciones** han sido en los distintos almacenes de la compañía.

Cabe **destacar el hecho de la contratación de 266 personas en almacenes** durante el periodo de confinamiento de los meses de marzo y abril.

Con el objetivo de seguir impulsando a los jóvenes recién graduados **Cofares ha colaborado en un total de 63 prácticas** tanto curriculares como extracurriculares así como el lanzamiento del programa de talento Tech Journey para recién graduados en el ámbito de IT.

Por otro lado, y siguiendo con nuestro compromiso por el desarrollo del talento interno, durante 2020 se han llevado **a cabo más de 150 evaluaciones a personal interno de Cofares desde personal de operaciones en almacenes a las personas que obtuvieron una evaluación de desempeño excelente en 2019**.



1.131 personas empleadas

958 incorporaciones en los almacenes

266 personas empleadas **DURANTE EL CONFINAMIENTO** en los almacenes

Comunicación interna y RSE

El área de RSE, **tiene un Comité formado por más de 12 representantes de todas las áreas de la compañía** lo que refuerza el compromiso transversal y con la RSE.

Durante el año 2020, hemos publicado la **I Estrategia Ambiental** de la Cooperativa.

Desde el año 2018 viene produciéndose la auditoría de gestión ética y socialmente responsable de Forética (**SGE21**), en 2020 se ha realizado esta misma auditoría de seguimiento con éxito. También se ha superado con éxito el seguimiento de su certificación **EFR** para Cofares Corporación, Cooperativa, etc.

Es importante resaltar nuestras políticas de gestión, ética, buen gobierno y las de RRHH, que estamos potenciando especialmente en este ejercicio para atraer y retener talento, potenciar desarrollo profesional, ser más conciliadores.

El principal objetivo de nuestra estrategia ambiental es minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente.

¿Cómo lo hacemos?

- Con la optimización de procesos industriales y operativos.
- Con un sistema de paletización específico que nos permite reducir el uso diario de plástico (film).
- Con el proyecto de flota de vehículos eléctricos.



Campañas

- Campaña donación sangre Cruz Roja.
- Campaña “Una sonrisa por Navidad".
- Certificación EFR.
- Certificación SGE21.
- Igualdad y diversidad: dimos voz a colectivo mujeres, para conocer su opinión respecto a la diversidad e igualdad en la empresa.
- Colaboración Fundación Integra.
- Colaboración Inserta (ONCE).
- Recogida Banco de alimentos on-line: 1.700 kg de comida en 15 días.
- Una vida para Diego: recogida de tapones, poniendo bidones en los almacenes.
- Baby Pelones: compra de muñecos para apoyar campaña de cáncer.
- I Estrategia ambiental de Cofares.
- Cafés virtuales empleados (almacenes, comex, Farline, mujeres...).
- Mascarillas rosas por el cáncer de mama con Farline.
- Welcome pack empleados vuelta a la oficina.
- Regalo navidad empleados enfocado en salud.
- Entrega paquete mascarillas mensual a empleados.
- Voluntarios oficinas apoyo a almacenes inicio pandemia.
- Entrega kit bebé Farline a los recién papás/mamás.
- Lanzamiento buzón de empleados: más de 35 sugerencias en 3 meses.
- Iniciativas navidad empleados: concursos de disfraces, lista Spotify empleados.
- Participación desayuno Cruz Roja.
- Socios por un día - Junior Achievement: Colaboramos como voluntarios en este programa con 10 alumnos. Un programa para hablar de nuestro negocio con el fin de abrir a nuevas propuestas laborales.

Hemos incorporado dos nuevos ODS para trabajar con ellos y desarrollarlos, como: ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico) y ODS 10 (reducción de desigualdades).



Relaciones laborales

Hemos continuado un año más, con la premisa de unas relaciones laborales armónicas y flexibles, siendo pilares, dentro del marco de la transformación organizativa del Grupo Mercantil:

- Diálogo social, paz social y negociación colectiva con los representantes de los trabajadores con capacidad de consenso para alcanzar acuerdos.
- Disminución de la conflictividad por la reducción de procedimientos judiciales.
- Una paz social que, en colaboración con los agentes sociales, ha mostrado el compromiso durante la COVID-19 con la empresa y sus cooperativistas.
- Unas relaciones laborales, enfocadas a mejorar las condiciones laborales de los empleados.

Durante el 2020, el Grupo mercantil se compone, en materia de **representación de los trabajadores**, de:

- 36 órganos de Representación Legal de los Trabajadores distribuidos entre sus sociedades.
- Un total de 132 Representantes Legales de los Trabajadores, con los que se han mantenido más de 100 reuniones a lo largo del año 2020.

Se ha iniciado la negociación de los siguientes **Planes de Igualdad**:

- Cofares Cataluña y Aragón (alcanzando un preacuerdo ese mismo año).
- Cofares Corporación, S.A.
- Cofares Responde, S.A.
- Farmavenix, S.A.
- Organización Farmacéutica, S.A.

Se ha producido una disminución de los procedimientos judiciales con relación al ejercicio 2019 de un 28,9%

Como destacable, al margen de los Convenios Colectivos publicado en el boletín oficial correspondiente, se han alcanzado los siguientes acuerdos de empresa, con respecto a las condiciones individuales de los trabajadores, en sociedades del grupo mercantil:

- Ampliación del número de vacaciones anuales.
- Libranza los días 24 y 31 de diciembre.
- Flexibilidad horaria.
- Jornada intensiva durante los meses de julio y agosto.
- Premio de Permanencia.
- Ayuda económica para familiares discapacitados.
- Ayuda a Estudios.
- Premio a la natalidad.

Se han iniciado las siguientes negociaciones de Convenios Colectivos:

- Cofares Canarias.
- Distribuidora Farmacéutica de Castilla, Navarra y Rioja, S.A.
- Cofares, Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española (acuerdo alcanzado en 2020).

Datos de gestión RR.HH.

CAPITAL PROFESIONAL	DIC-19	DIC-20
Plantilla total	**2.819**	**2.851**
Edad media	**41,67**	**40,85**
Antigüedad media	**8,92**	**9,42**
Diversidad (de mujeres/total plantilla %)	**43,10**	**47,75**
% Plantilla con titulación universitaria	**22,82**	**24,15**
Incorporaciones	**221**	**173**

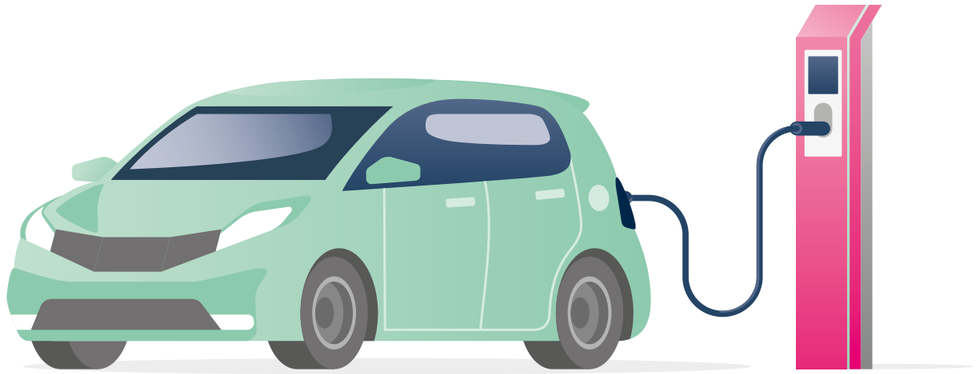
CALIDAD SOCIAL	DIC-19	DIC-20
% Empleados con contrato fijo	**70,15**	**78,96**

ESTABILIDAD SOCIAL	DIC-19	DIC-20
Coste factor humano: gastos personal/total gastos de explotación	**0,56 %**	**0,56 %**
ROI capital humano: beneficios antes amortizaciones por empleado/gasto personal por empleado	**0,34 %**	**0,34 %**
Beneficios antes de amortizaciones/plantilla media (valor añadido capital humano)	**13.938,02**	**3,06**
Eficiencia del gasto salarial: gastos de personal/total ingresos	**2,99 %**	**3,06 %**
Medios para conciliar la vida		
Portátiles	**655**	**927**
Móviles	**780**	**1.215**
Proceso de selección		
Currículos gestionados	**11.450**	**179.100**
Candidatos evaluados	**1.055**	**5.970**
Puestos cubiertos	**221**	**173**

Facilities: gestos que cuidan

En cuanto a Facilities nuestra posición es dar servicio a los diferentes almacenes y oficinas, tratamos de proyectar la capacidad de reforzar la cultura de la empresa, debiendo comprender las demandas de cada empleado, bien por su estilo de trabajo, medios de desplazamientos, hábitos de alimentación utilizando toda esta información para implantar nuevas estrategias, algo muy tangible para cada empleado.

- Flota Corporativa con un volumen gestionada de 293 vehículos de renting, de ellos 273 son turismos (6 de ellos dan cobertura del servicio en Portugal) y 20 vehículos industriales.
- Movilidad corporativa cubierta con Cabify para el control de costes y desplazamientos realizados.
- Renovación de los vehículos eléctricos ubicados en la sede central, con reservas desde una APP dando total autonomía a los empleados Reservado en 216 ocasiones durante el año 2020.





En Compras NFR, destacar el aporte de valor desde Mesa de Compras realizando apoyo al control del gasto y asegurando la trazabilidad del mismo desde el inicio.

Trabajamos continuamente en desarrollos de acuerdos con proveedores estratégicos a medio-largo plazo que nos permitan crear un espacio para la innovación conjunta sin tener la tensión de negociaciones a corto plazo, detectando oportunidades de negocio para todos los clientes internos.

Cada miembro del departamento aporta a la mejora continua y al desarrollo de un proceso más eficiente.

- Se han gestionado 129 demandas de diferentes áreas.
- Se han aprobado en la Comisión Permanente 102, suponiendo un volumen de 26.796.806,34 euros.
- Se ha conseguido un ahorro de 1.528.348,89 euros, teniendo en cuenta el plazo de contratos pactados para cada petición de servicio.

Bienestar organizacional

Formación

Nuestro compromiso y responsabilidad como cooperativa líder es facilitar un entorno de formación innovador para la farmacia, nuestros socios, nuestros empleados y para el conjunto del sector sanitario. Un entorno que permita el desarrollo de las competencias profesionales, la mejora de las capacidades de gestión y dirección, así como la actualización constante de los conocimientos.

En aras de este propósito formativo, a nivel interno se han impartido las siguientes horas formativas:

FORMACIÓN online

466 h. hombres

774 h. mujeres

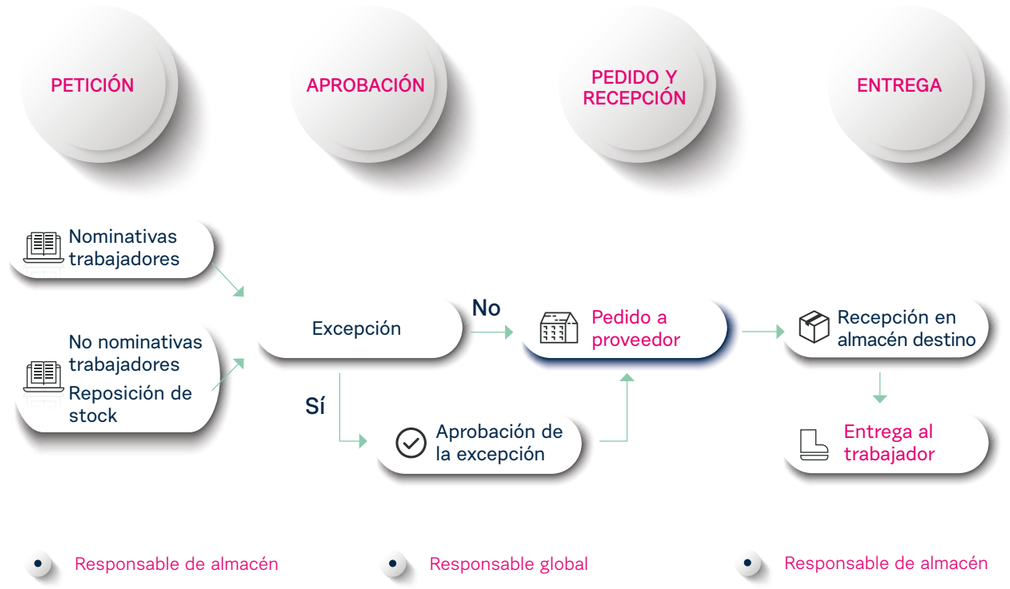
FORMACIÓN presencial

326 h. hombres

242 h. mujeres

Gestión Equipos de Protección Individual (EPIs):

Implantación del proyecto de Gestión del EPI a través de la plataforma de Sprinter.



Consulta y Participación de los trabajadores



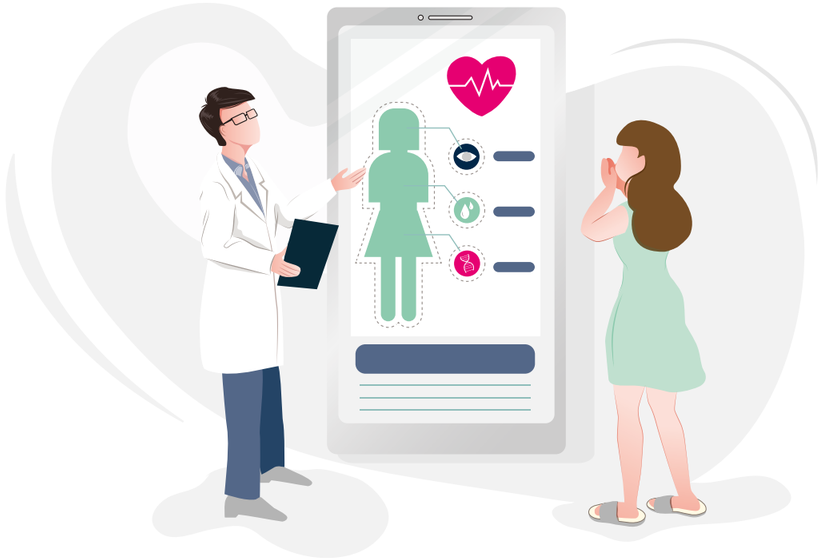
Coordinación de Actividades Empresariales

521.373 Registro de notificaciones varias a las empresas concurrentes

400 Nº de empresas concurrentes registradas

2.100 Trabajadores/as registrados en la aplicación. Empresas concurrentes

Espacio Cardioprotegido

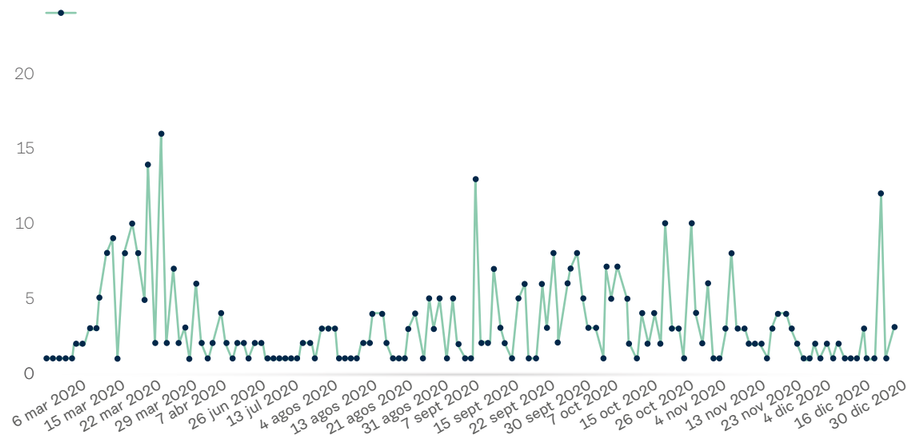


Evolución de los casos COVID-19:

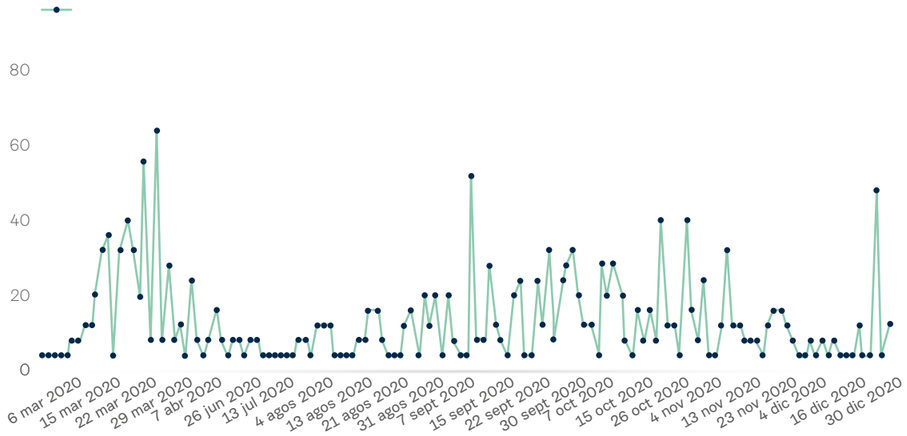
Seguimiento de todos los casos acaecidos COVID-19. Rastreo personalizado y determinación de las pruebas necesarias para la conclusión de los casos.

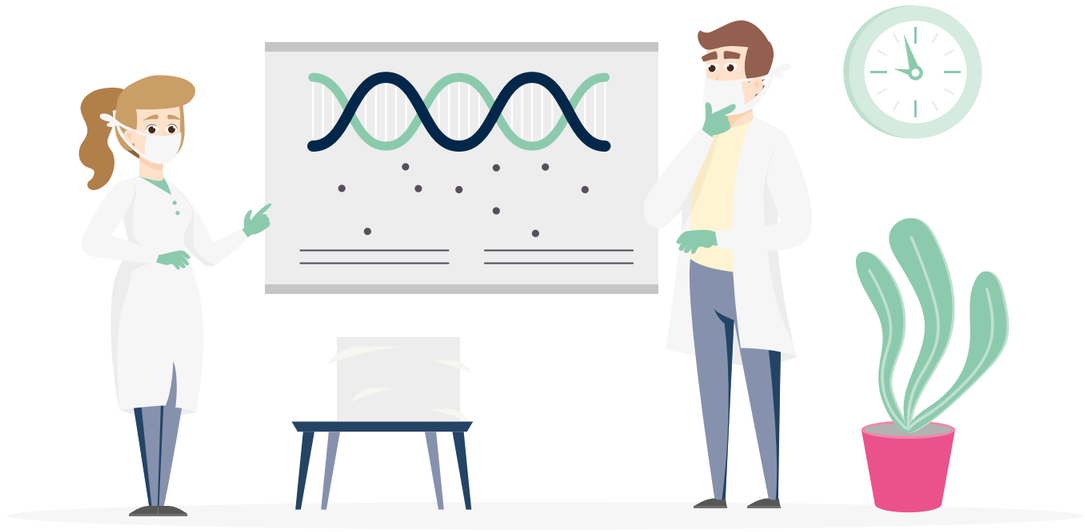


Casos tratados (todos los casos gestionados)



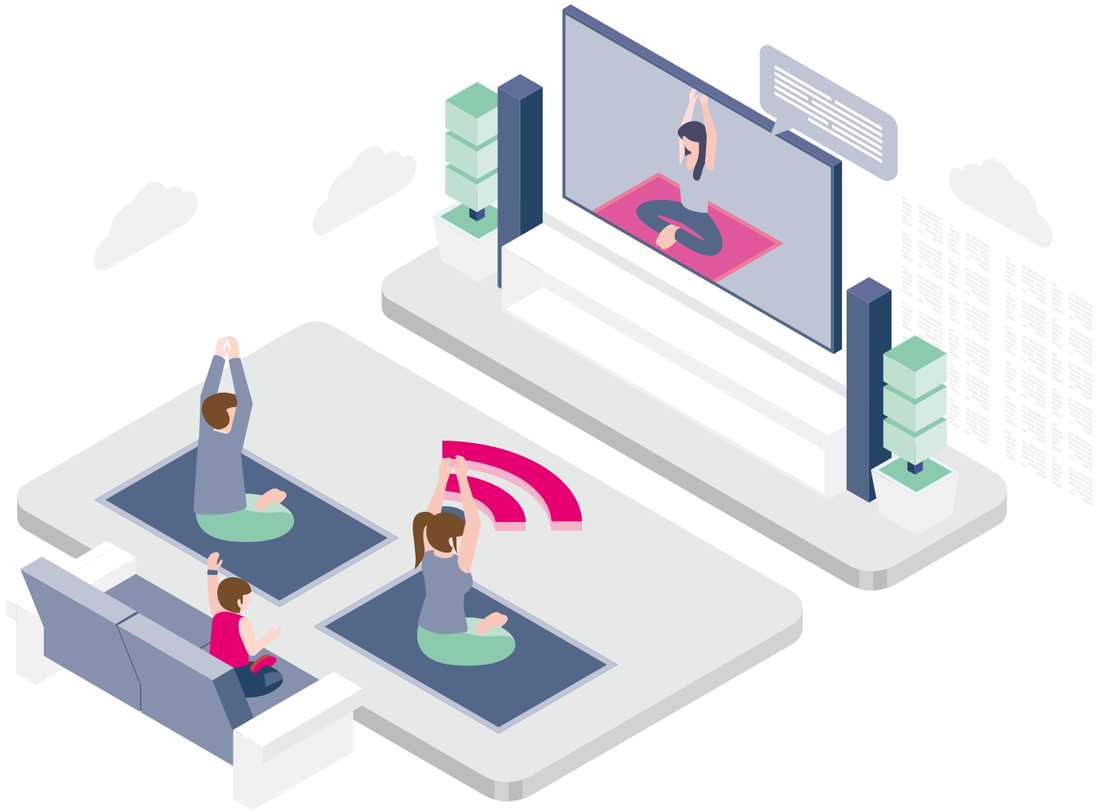
Actuaciones (acciones por caso tratado)



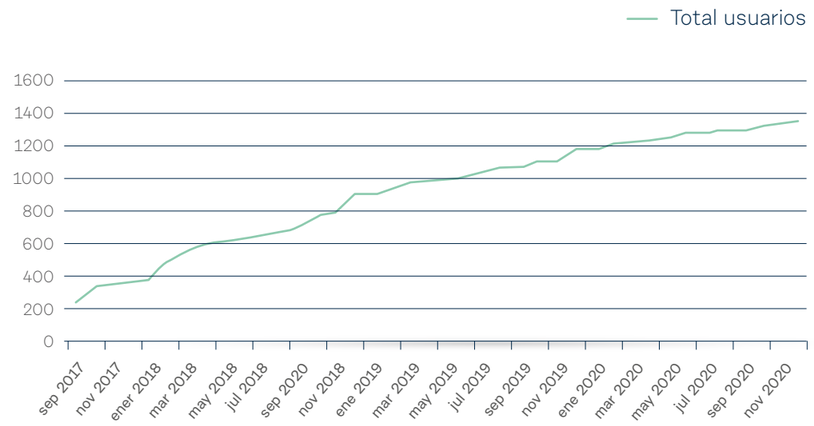


Bienestar

Plantilla inscrita en la plataforma de BeActive (nuestra política de Bienestar Organizacional), ha superado los 1.300 usuarios.



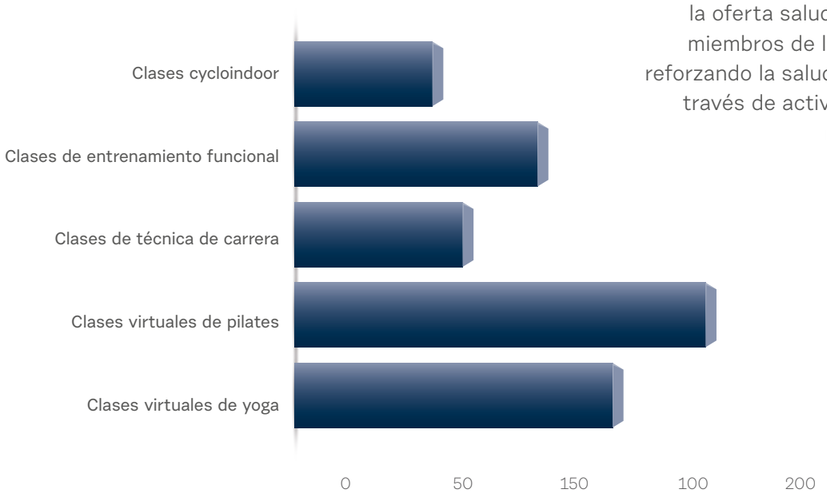
Total usuarios



Actividades online

Consecuencia de la pandemia se activan clases online de diferentes disciplinas, ampliando la oferta saludable a los miembros de la familia y reforzando la salud mental a través de actividades de relajación.

oct 2020



Comprometidos con el progreso social y nuestro entorno

El área de Diversificación se compone de las sociedades: OMFE, Cofares Proyectos, Educo+ Health Academy y la comercialización de Farmavenix.

Respecto a Farmavenix nos remitimos a las paginas del área de SuplyChain, donde está desarrollada la misma.



En el año 2020 hemos implantado un modelo comercial único por mercado, y centrado en clústeres de clientes, sentando las bases del go-to-market de HealthSolutions desde la gestión de nuestros clientes por clusters.



Estamos generando oportunidades de negocio a través de venta cruzada de soluciones mediante la comunicación entre equipos, incrementando la huella de productos y servicios sobre clientes actuales.

Por supuesto, la COVID-19 ha afectado a nuestro trabajo en dos sentidos:

- Cancelación de todo tipo de viajes comerciales, para asistir a ferias, congresos, y visitas a clientes, tanto a nivel nacional como internacional, afectando al trabajo comercial de captación de clientes, proveedores, y productos.
- Restricción de exportación de medicamentos considerados esenciales para la lucha contra la enfermedad a nivel nacional.



Como consecuencia de estas dos circunstancias sufrimos una caída en facturación en el negocio de la exportación, que, sin embargo, hemos sido capaces de superar, y aumentar, gracias al esfuerzo y al trabajo en equipo realizado. Nuestro esfuerzo y dedicación fueron encaminados principalmente a:

- Estrechar relaciones con laboratorios, cerrando acuerdos de exclusividad y convirtiéndonos en partners. Paralelamente se han desarrollado sus departamentos internacionales.
- Hemos reforzado esfuerzos para suministros a países terceros con problemas de acceso al medicamento.

Educo+: formación abierta

Grupo Cofares asumió el compromiso de convertirse en el motor de la construcción de una propuesta de valor conjunta con el resto de los actores del sector salud que permitiera proporcionar la mejor experiencia del paciente, todo ello a través de un pilar clave: la formación.

El objetivo de Educo+ es ofrecer información veraz y formación de calidad ajustada a necesidades reales. Un espacio de Formación, Innovación y Co-creación que brinda al sector programas de profesionalización y especialización de alto impacto en diferentes metodologías y en colaboración de las mejores entidades educativas y universidades.

NuevosProyectos



Durante este año 2020 Educo como escuela de formación del área de salud del Grupo Cofares ha afianzado su oferta formativa a todos los colectivos sanitarios, este año, motivado principalmente por la crisis sanitaria generada por la COVID-19, la realización de dicha formación se ha realizado de manera online.

A grandes rasgos, la actividad de Educo durante este año puede resumirse en los siguientes parámetros. Hemos formado a más de 8.846 alumnos, se han celebrado 101 encuentros digitales y se han llevado a cabo 26 proyectos en laboratorios.

En nuestra estrecha colaboración con Universidades, se han celebrado 35 sesiones en las que han participado más de 1.000 alumnos.

Educo hace del profesional sanitario un agente de valor diferencial que contribuye a la transformación del sector.

Dentro de nuestro plan de formación contamos con programas formativos innovadores, únicos y especializados.

Las principales actividades de Educo en 2020 han propiciado la formación de 8.846 alumnos.

Actividades de Educo+ 2020

1.788
Seguidores en Redes Sociales

101
Webinars
Encuentros Digitales

26
Proyectos In Company

41
Eventos para Oficina de Farmacia

23
Proyectos para la Industria
(17 laboratorios)

8.846
Alumnos formados

14
Acuerdos con universidades
(UCM, USAL, UEM, UV, CEU, UAX, UCLM, DEUSTO, ESIC, ICEMD, EOI, UNIR, EPHOS)

6
Acciones formativas con universidades y escuelas de negocio
FEP (Fondos de educación y promoción)
UCM, USAL, UE, UAX, ESIC/ ICEMD Y DEUSTO

Campus virtual
propio

Programas que desarrollamos con Universidades

Máster Industria Farmacéutica
en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid.

Máster en Logística Farmacéutica
en colaboración con la Universidad de Salamanca.

Curso de experto en gestión de la farmacia comunitaria y marketing farmacéutica
en colaboración con la Universidad Europea de Madrid.

Curso de experto habilitante en Ortopedia
en colaboración con la Universidad Alfonso X.

Pharma New Sales Program
en colaboración con ESIC Business School.

Programa Liderazgo, Innovación y Gestión Sanitaria
en colaboración con DEUSTO.







13

Somos boticarios, somos solidarios

La Fundación Cofares, 20 años al servicio de la comunidad

A tu lado siempre

"Llevadera es la labor cuando muchos comparten la fatiga" (Homero)

Hoy, se hace difícil hablar de lo que hemos vivido este año 2020 y de los logros alcanzados por el ser humano, cuando los cimientos de nuestra sociedad tambalean ante la llegada de una pandemia mundial que no afecta a todos por igual.

Este año ha sido para todos, el inicio de un difícil viaje del que aún hoy no sabemos cual será el final, pero si el destino. Confiamos en que sea crear un mundo mejor.

En aras de este objetivo, la solidaridad ha adquirido una importancia aún más relevante, porque el abanico de conceptos que la engloba es inmenso, se necesita solidaridad económica, solidaridad humana y solidaridad emocional.

Este viaje que nos recuerda una odisea bien podría encontrar respuesta en los primeros textos de la literatura occidental, los textos homéricos, donde encontramos una preocupación muy definida por encontrar o dotar de sentido la vida cotidiana. En La Odisea se representa un ensayo sobre ellos, haciendo que el propio Ulises, busque respuestas a la pregunta, que durante muchos días en este 2020 se ha hecho gran parte de la sociedad, atravesada en otro tiempo y en otro espacio. La pregunta sobre el sentido de la vida, por la manera de vivir.

La Odisea de Ulises, no fue solo un viaje geográfico, también fue un viaje de encuentro, un viaje que nada entre el caos y la armonía.

Y en ese mismo mar, nadamos este 2020.

Homero dijo: "Llevadera es la labor cuando muchos comparten la fatiga" en lo que podría ser interpretado como el primer paso de la solidaridad, compartir, ayudar, aunar esfuerzos para que este viaje que nos trae la vida sea menos duro para muchos, y un encuentro para otros.

100% activos en pandemia

El escenario pandémico nos ha obligado, desde la Fundación Cofares a redoblar esfuerzos con el fin de mejorar la calidad de vida de los más vulnerables ante la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y sus consecuencias, logrando con la participación de nuestros socios y trabajadores llevar a cabo múltiples acciones desde el inicio de la pandemia.

Esta labor, no hubiera sido posible sin la necesaria colaboración de las distintas entidades con las que hemos trabajado y sin la necesaria implicación de los trabajadores de la cooperativa y de nuestros socios farmacéuticos en las diferentes campañas que hemos puesto en marcha tanto a nivel local como nacional.

En 2020 Cofares alcanzó numerosos acuerdos y convenios con distintas asociaciones, ONG y entidades sociales, desarrollando más de 12 campañas solidarias que abarcaron desde la recogida de alimentos, la emergencia humanitaria a la cooperación, el apoyo a distintos colectivos con enfermedades o discapacidades, pasando por la ayuda a familias desfavorecidas.

Como resultado de estas acciones Fundación Cofares ha realizado 100.000 donaciones de fármacos, alimentos y material sanitario en el primer año de la pandemia.

Queremos aprovechar para agradeceros sinceramente vuestro apoyo.

+100.000
DONACIONES

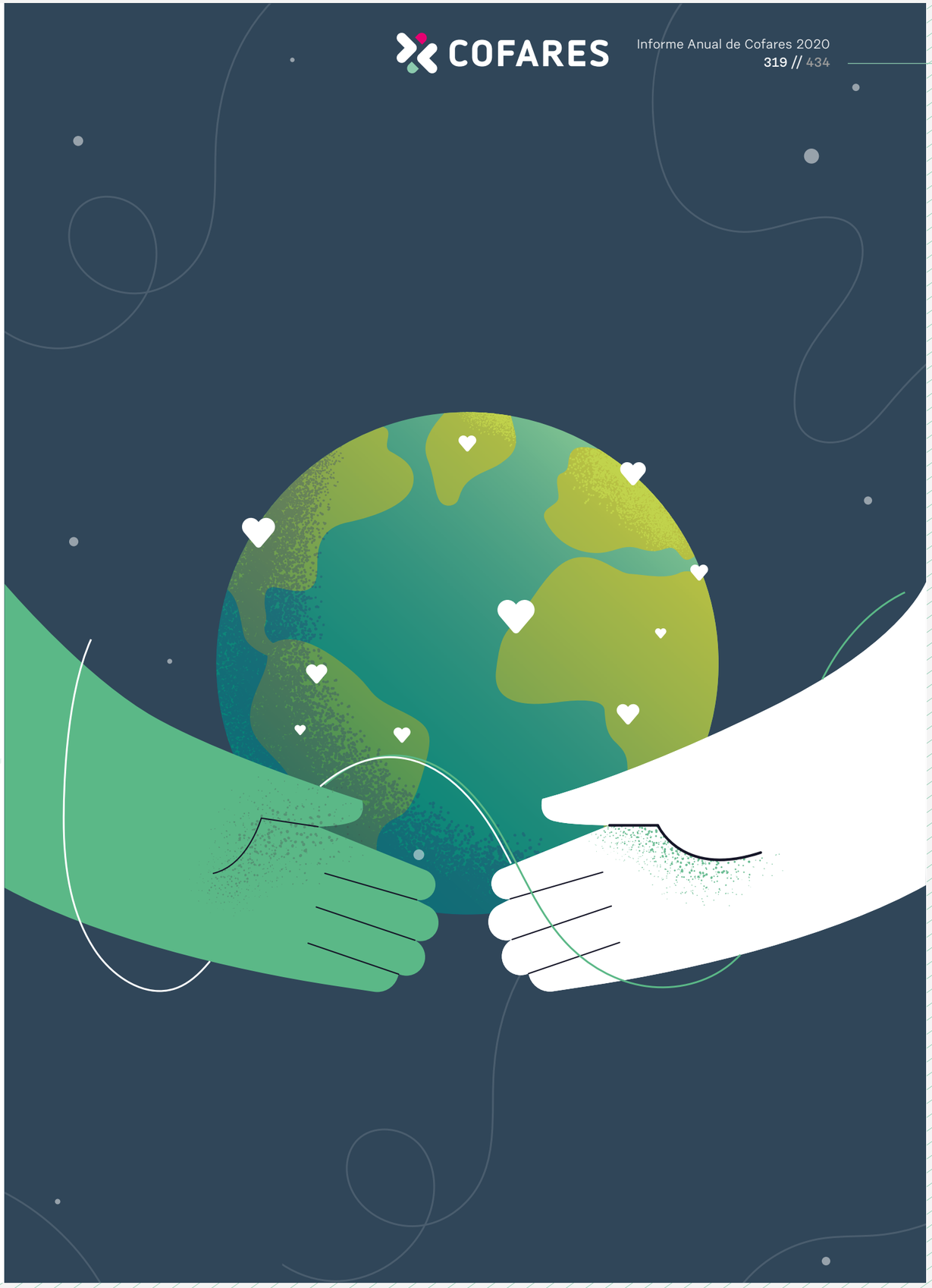
Fármacos, alimentos y material sanitario

PRIMER AÑO DE PANDEMIA

Iniciativas solidarias: 12 meses, 12 razones para actuar

12 meses

12 causas solidarias



Marzo

1

La Fundación Cofares dona 6.000 geles de baño a las Fuerzas Armadas en la lucha contra la COVID-19

El material, se entregó en el Centro Militar de Farmacia para la Defensa, y se distribuyó entre los 2.700 militares que conforman la Operación Balmis. El objetivo de la donación de este material era facilitar el cumplimiento de las medidas higiénicas necesarias para tratar de evitar la propagación del virus. La misión de las Fuerzas Armadas en esta crisis sanitaria y en la que la Fundación Cofares participo se bautizó con el nombre de operación Balmis como homenaje a la expedición humanitaria de un médico militar apellidado Balmis y que fue quien llevó la vacuna de la viruela a los territorios del imperio español de América y Filipinas entre 1803 y 1806.



2

Creación de mural de dibujos solidarios para el hospital de Ifema

Creación de mural de dibujos solidarios para el hospital de Ifema.

Con el objetivo de trasladar un mensaje de ánimo y esperanza al personal sanitario y a los pacientes de COVID-19 que estuvieron trabajando y/o ingresados en el hospital de Ifema durante la primera ola del COVID-19 la Fundación Cofares colaboró con la Plataforma Nacional Unidad, Coraje y Vamos España" y Copicentro mediante la entrega de dibujos solidarios realizados por niños y jóvenes confinados en sus casas. La plataforma, que tiene sede en Jerez, no contaba con capacidad técnica y organizativa para hacerlos llegar a los hospitales. Ante ello, la Fundación Cofares se unió a la iniciativa asumiendo la tarea de entregar en el hospital de campaña de Ifema un mural representativo con una selección de estos dibujos, que transmite el apoyo de los más pequeños.



3

Protección y ayudas a familias desfavorecidas del sector 6 de La Cañada Real Galiana de Madrid

Como parte de su labor para fomentar acciones sociosanitarias que mejoren la salud de la población, la Fundación Cofares participó en una iniciativa para proteger y tratar a las familias que habitan en el sector 6 de la Cañada Real Galiana, una de las zonas más vulnerables de Madrid frente al coronavirus COVID-19.

En concreto, esta colaboración hizo posible que un equipo médico, dotado con material sanitario y medicamentos, visitara cada lunes y viernes a las familias de la zona. Fueron los encargados de administrar los fármacos bajo su supervisión, de modo que se garantizó que cada persona recibiera la medicación y el material que necesitaba.

Esta iniciativa de la Fundación Cofares se realizó en colaboración con la Comunidad de Madrid, a través de José Tortosa, comisionado del Gobierno de la Cañada Real Galiana.



Mayo

4

La Fundación Cofares se unió a la iniciativa farmacéutica de Málaga para apoyar a las familias más vulnerables ante la COVID-19

La crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19 19 agravó la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad. Ante esta situación, la Fundación Cofares quiso sumarse a una iniciativa promovida entre un grupo de farmacias de Málaga, que tenía como objetivo reforzar la atención a las necesidades básicas de familias con menores a su cargo, en materia de alimentación infantil e higiene principalmente.

Durante el mes de mayo se hizo entrega de un palé de productos que fue distribuido directamente entre asociaciones de vecinos y otras entidades a las familias de distintos barrios de la capital.

La iniciativa contó con la colaboración de los farmacéuticos de Málaga, el Ayuntamiento de Málaga y de colectivos como la bolsa de caridad de la Cofradía del Rico, la propia agrupación de cofradías del Gloria, junto con las hermandades del Rosario de Sto. Domingo, Virgen del Carmen de Pedregalejo, Virgen de la Sierra, Virgen de Araceli, la Archicofradía de María Auxiliadora.



5

Donación solidaria de la Fundación Cofares para el Centro Pai Menni de Hermanas Hospitalarias de Betanzos



La Fundación Cofares colaboró con el Centro Pai Menni de las Hermanas Hospitalarias de Betanzos (A Coruña), donando una remesa de productos de salud e higiene para los usuarios de la institución, que se centra en atender a personas con discapacidad intelectual.

Junio



6

La Fundación Cofares dona 600 productos de higiene y alimentación infantil a la Casa Cuna Ainkaren de Zaragoza

La Fundación Cofares realizó durante el mes de junio una donación de 600 productos de higiene y alimentación infantil a la Casa Cuna Ainkaren de Zaragoza donde se acogen a mujeres embarazadas en situación de vulnerabilidad y a las que se les ofrece ayuda a través de diferentes servicios como atención psicológica, asesoramiento jurídico y laboral, así como acompañamiento y seguimiento personalizado.

Julio

7

Continuando con su labor solidaria y de ayuda a las personas que más lo necesitan, la Fundación Cofares realizó en el mes de julio una donación de productos de higiene y alimentación infantil a Cáritas Diocesana de Barcelona. En concreto, la donación fue dirigida a la población de Santa Coloma de Gramenet a través de la Parroquia de Santa Coloma (Iglesia Mayor) donde, desde septiembre de 2011, se lleva a cabo un proyecto de acogida para ayudar a las personas más vulnerables de la ciudad.

La Fundación Cofares colabora con Cáritas Diocesana de Barcelona en la donación de productos de higiene y alimentación infantil



8

La Fundación Cofares colabora en la donación de cereales ecológicos para niños al Banco de Alimentos de Madrid

La Fundación Cofares colabora en la donación de 32 pallets con 8.000 unidades de cereales ecológicos para niños al Banco de Alimentos de Madrid.

Con el objetivo de fomentar acciones sociosanitarias que mejoren la salud de la población y en el marco de su programa solidario, la Fundación Cofares colaboró con Bionubén, la marca infantil ecológica de los laboratorios Pronuben, en la donación de 32 pallets con 8.000 unidades de cereales ecológicos al Banco de Alimentos de Madrid. Con esta iniciativa, Cofares y Bionubén contribuyeron al correcto desarrollo y crecimiento de los más pequeños, garantizándoles un desayuno saludable todas las mañanas.



Septiembre

Octubre

9

Marea rosa para apoyar la investigación contra el cáncer de mama



Cofares lanzó una mascarilla quirúrgica rosa Aposán IIR para apoyar la investigación contra el cáncer de mama y dar visibilidad a esta enfermedad, coincidiendo con la celebración del Día Internacional del Cáncer de Mama. La Cooperativa quiso así apoyar a las mujeres en esta situación, y recaudar fondos para apoyar la investigación contra este tipo de cáncer.

Parte de los beneficios obtenidos por las ventas, se destinaron, a través de la Fundación Cofares, a apoyar la labor científica para atajar esta enfermedad. Además de ponerlas en distribución para su venta en boticas, Cofares entregó mascarillas entre todos sus colaboradores para que se unieran a la marea rosa y apoyaran la lucha de las mujeres con cáncer de mama. Esta mascarilla se convirtió en una forma solidaria de visibilizar la enfermedad y de colaborar económicamente en su investigación.

10

Donación de material de curas para las residencias geriátricas

Durante el mes de octubre, La Fundación Cofares donó a los centros Les Oliveres y Virgen de la Soledad, de Girona y Badajoz respectivamente, material de curas como parte de la labor solidaria de la cooperativa. Se donó a estos centros de una amplia selección de productos Aposán para facilitar la realización de las curas diarias que requieren los residentes, favoreciendo así su salud y bienestar, especialmente durante este año de pandemia donde se han convertido en población de riesgo, y se ha hecho necesario y fundamental incrementar sus cuidados.



Noviembre

11

Carrera individual solidaria, patrocinada por Kern y en colaboración con Rovi



Se recaudaron fondos para donar productos de higiene y alimentación para las familias más vulnerables.

Bajo el lema "Muévete por la salud", la Fundación Cofares organizó su primera carrera individual solidaria con el objetivo de recaudar fondos para donar productos de higiene y alimentación infantil a las familias más afectadas por la pandemia de la COVID-19. La carrera virtual de La Fundación acumuló kilómetros solidarios gracias a la participación de los corredores que asumieron este reto individual en tres modalidades, caminata de 2,5 km y carreras de 5 o 10 kilómetros. La actividad quedó registrada en la aplicación Kinendu donde los participantes pudieron ver su posición de meta. Esta iniciativa tuvo una importante presencia en redes sociales, donde los corredores pudieron compartir sus imágenes y experiencias bajo la etiqueta #MueveteporlaSalud.

Diciembre

12

La Fundación Cofares otorga el Premio XX a la Fundación Paidea con una dotación de 12.000 euros



El premio reconoció la labor social realizada por parte de personas, entidades y organización a favor de pacientes y comunidades sociales necesitadas en atención sanitaria. Asimismo, se reconocen también prácticas que tengan como resultado la formación, información y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

La entrega del XX Premio Fundación Cofares a la Fundación Paideia, presidida por Sandra Ortega por su importante contribución para promover la igualdad de oportunidades y favorecer el desarrollo personal y social mediante la creación de propuestas, proyectos innovadores y sostenibles tuvo lugar en A Coruña en un encuentro íntimo donde el presidente de la Cooperativa D. Eduardo Pastor fue el encargado de hacer entrega del Galardón a Héctor Pérez, miembro del equipo del Proyecto Antear de empleo de la Fundación Paidea.

14

El valor diferencial de la nueva identidad

Un cambio necesario

En Cofares somos conscientes de que la identidad visual es una parte importante de nuestra sello. Tras celebrar nuestro 75 aniversario, consideramos que nos encontrábamos en el momento adecuado para dar un paso hace una nueva identidad de marca que represente nuestra visión, misión y nuestros objetivos y los de nuestros clientes.

En 2020 se lanzo nuestra nueva marca en coherencia con nuestra personalidad, nuestros valores y todo lo que nuestra marca representa. Presentamos el rebranding que nos acompañará de aquí en adelante. Se articularon nuevas acciones en canales digitales, así como en la relación con los socios, con el fin de generar un nuevo impacto de marca, una relación más cercana y posicionarnos como una empresa de salud.

Siempre conectados, la salud es más.

Una nueva identidad que es más que un símbolo, que gana en esencia, fuerza y modernidad. Con esta nueva imagen queremos generar impacto real, como una marca sólida que conecta e integra necesidades, productos y personas con un verdadero valor diferencial, tanto para nuestros socios, como para el ecosistema de la salud: somos una marca orientada al cliente, al crecimiento y a la innovación.

Este cambio, respalda nuestra Estrategia y objetivos enfocados en aumentar nuestra capacidad de influencia de cooperativa acercando Farmacia, Personas y Sociedad, en definitiva, una cultura y filosofía de empresa donde nuestra esencia es la salud de todos.

Esta nueva identidad con el logotipo azul, que incorpora el verde y el magenta como colores que simbolizan el cambio y la energía renovada, se sustenta sobre 3 nuevos valores: CONEXIÓN, para estar cerca, entender y dar respuesta en todo momento a las necesidades de los socios; VISIÓN del líder y experto, con la mirada puesta en el futuro para innovar y dinamizar el ecosistema de salud ; y el valor de COMPROMISO en el apoyo continuo y la construcción de relaciones de confianza con nuestros socios y empleados.

COFARES

En este nuevo paso hacia adelante creemos que el logo ha de ser la insignia que represente nuestra forma de pensar y actuar. En 2020 presentamos el rebranding que nos acompañará de aquí en adelante y con el que nos sentimos identificados.

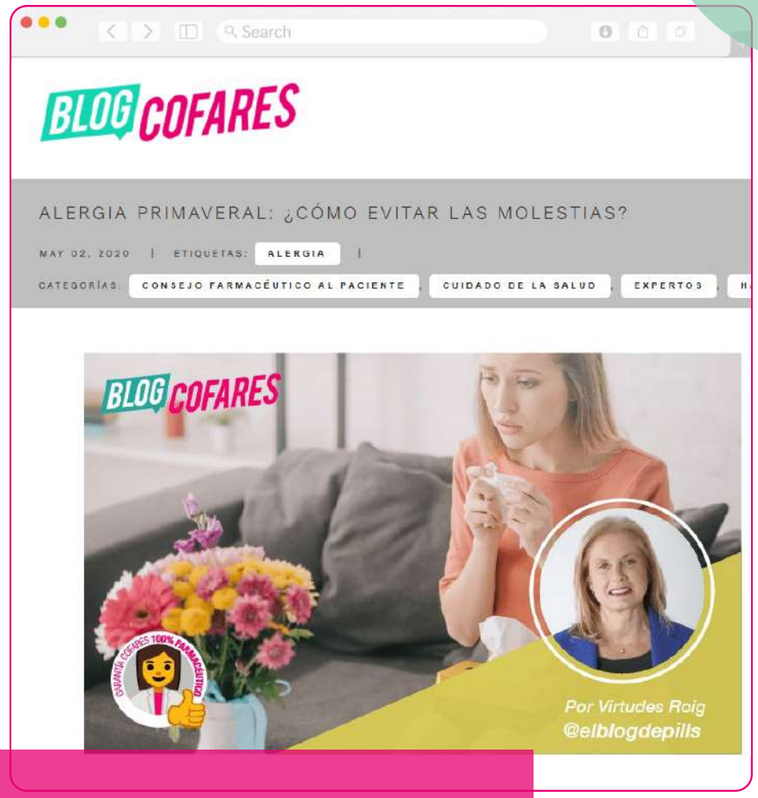
Blog Cofares

En enero 2020, comienza el lanzamiento del nuevo Blog Cofares, con el objetivo de dar a conocer contenidos de rigor farmacéutico y de salud, enfocado a B2B y B2B2C.

Contenidos realizados por farmacéuticos colaboradores y por MKT Corporativo, siempre visado por Dirección Técnica y con un sello de garantía farmacéutica.

6.474
visitas totales

03:12"
promedio
de tiempo



El artículo de Virtudes @elblogdepills ha sido el de mayor éxito, tanto en RRSS como campañas digitales SEM.

Actualización semanal con diferentes formatos: Artículos, GIFS, infografías, vídeos, etc

1º
IMPACTO

+16.000
visitas
mensuales

2º
CONTACTO CON
EL USUARIO

Newsletter mensual
BBDD de
farmaceúticos

3º
IMPACTO
CAMPAÑAS DIGITALES

Más de
40.000
clics
al blog a través
de SEM

+1.000
descargas
de infografías
COVID-19

Un blog adaptado a las necesidades del momento

Con la llegada de la pandemia se genera una nueva sección denominada “Coronavirus” dentro del nuevo Blog de Cofares con el objetivo de divulgar información de valor sobre la pandemia y consejo farmacéutico. Esta nueva sección se difundió en todos los canales públicos y privados de la compañía apoyada en el campaña “Contagiamos salud”.

La sección especial Coronavirus de Blog Cofares alcanza las 10.000 visitas.



Tipos de contenido:

- Infografías con medidas de prevención e información de actualidad sobre la pandemia
- Datos en tiempo real de contagios y fallecidos
- Datos en tiempo real de vacunación
- Artículos de expertos del sector sobre la pandemia

Una comunidad activa

Con el fin de generar una comunidad más activa, se pusieron en marcha diferentes estrategias para generar más engagement, más impactos y de mayor valor. El objetivo principal era llegar a un colectivo mayor de farmacéuticos.



Lo hicimos colaborando con perfiles farmacéuticos habituales e influyentes a través de los canales sociales y el blog de Cofares.

Creamos un panel de contenidos adaptados a cada red social teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el informe “Cofares Reputation”.

“Si medimos lo que se escucha, sabremos de qué hablar”.

Gracias al rastreo y la búsqueda de temas concretos relacionados con nuestro sector se han podido establecer informes de medición que nos facilitan información relevante de cara a conseguir mayor repercusión.

Esta información queda recogida en los informes mensuales de RRSS de Cofares, y en el informe Cofares Reputation 2019-2020.

360 gifs

3.600 contenidos anuales

340 infografías

Panel de contenidos RRSS COFARES

RRSS

TWITTER

10 Contenidos
diarios aprox

Fortalezas

- Audiencia **fiel e influyente**
- **Pocos** comentarios negativos
- Audiencia farmacéutica: **60 %**
- Tasa de interacción: **2 %**
- Media impresión diaria (último mes): **23.600 impresiones diarias**

Contenido

- **Corporativo** (Presidencia, Logros Cofares, Eventos...)
- Noticias sector **(Tinkle)**
- Tips/**Consejos de salud**
- **Negocio**
- **Blog** Cofares

FACEBOOK

1/2 Contenidos
diarios

Fortalezas

- Audiencia **joven**
- Formatos **multimedia** e **infografías**

Contenido

- **Corporativo**
- **Noticias** sector
- Artículos **Blog**
- Tips/**Consejos de salud**

RRSS

INSTAGRAM

3 Contenidos
semanales

Fortalezas

- Gran **despunte de seguidores**
- Audiencia joven **(25-34 años)**
- Red con **mayor interacción**

Contenido

- Prospecto semanal
- **Humor** Farma
- **Remedios** para todos
- Tips/**Consejos salud**

LINKEDIN

1/2 Contenidos
diarios

Fortalezas

- Red con mayor audiencia del Grupo y del sector
- Gran **crecimiento progresivo y gran interacción**

Contenido

- **Contenido corporativo** (Com interna, Logoros Cofares...)
- **Negocio**
- Tips/**Consejos salud**
- Articulos **Blog**



130 vídeos

Conectados a través de las RRSS

Incremento de engagement y seguidores

(año 2020)



Ampliando nuestra comunidad

INSTAGRAM

+217.000
interacciones

+6K Followers
Total 9.270

TWITTER

+19.000
interacciones

+2K Followers
Total 11.785

FACEBOOK

+95.000
interacciones

+1K Followers
Total 7.916

LINKEDIN

+40.000
interacciones

+16K Followers
Total 35.341

Punto de imformación veraz sobre el COVID

Creación de contenidos específicos COVID-19.

Con la colaboración de nuestros farmacéuticos influyentes, así como nuestra área de Dirección Técnica, creamos 5 contenidos semanales para nuestros canales de RRSS, con infografías y contenidos que las farmacias compartían, poniendo al farmacéutico como referente de la salud.

Creación campaña **#GraciasBoticarios**

38.737 alcanzados

1.500 interacciones

Campaña en la que diferentes personajes conocidos del sector y fuera del sector, nos mandan vídeos agradeciendo la labor del farmacéutico, poniendo en valor su trabajo durante la pandemia.

Creación campaña **mascarillas**

Ante el desconocimiento general de los tipos de mascarillas que encontrar en las farmacias, Cofares lanza una infografía por cubeta en papel con la explicación de las mismas.

Campaña **"En boca tapada no entran virus"**

297.353 alcanzados

10.446 interacciones

Campaña 360 en la que las farmacias reciben unos folletos para el paciente sobre cómo usar las mascarillas, así como pegatinas de concienciación de su uso, que sin duda supuso un éxito de repercusión. Su objetivo era incentivar la venta de mascarillas en la farmacia.

Campañas corporativas

Real time

#GraciasBoticarios

38.737
alcanzados

1.500
interacciones

Campaña en la que diferentes personajes conocidos del sector y fuera del sector, nos mandan vídeos agradeciendo la labora del farmacéutico, poniendo en valor su trabajo durante la pandemia.



Corporativa

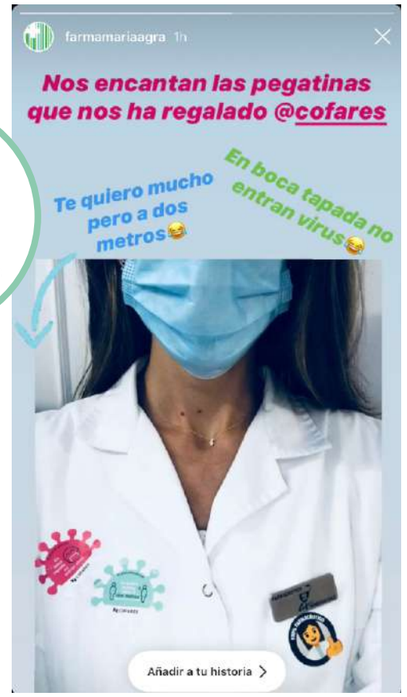
"En boca tapada no entran virus"

287.353
alcanzados

10.446
interacciones

Campaña 360 en la que las farmacias reciben unos folletos para el paciente sobre cómo usar las mascarillas, así como pegatinas de concienciación de su uso, que sin duda supuso un éxito de repercusión. Su objetivo era incentivar la venta de mascarillas en la farmacia.

TOP
campaña
+ interacciones





#DiaDelFarmaceutico

La mejor medicina eres tú

Campaña emocional para celebrar este día, compuesta por un vídeo, un tarjetón con un código QR y una lista colaborativa de Spotify para nuestras farmacias.

Se trata de una de las campañas más exitosas a nivel de datos de repercusión realizada por la compañía.

En Spotify, hemos conseguido 745 seguidores, los farmacéuticos han incorporado 280 canciones colaborativas, más de 18h de música.

886.290
impresiones

8.868
interacciones

TOP
campaña + compartida





Resumen de las principales campañas Corporativas

Campaña en la que las farmacias recibían unas cubetas de regalo con una tarjeta de agradecimiento por el trabajo realizado durante esta crisis sanitaria. Se observó una gran repercusión de marca así como participación de nuestra comunidad.

Campaña
cubeta regalo
#GraciasBoticarios

21.962 impresiones

369 interacciones





TOP
campaña
+ alcance

Campaña concienciación

#TuMascarillaenFarmacia

El 12 de octubre de 2020 lanzamos una campaña “ON GOING” de 4 semanas de duración con el doble objetivo de:

- Concienciar a la población del uso de mascarillas de calidad y certificadas, incentivando su compra en las farmacias como lugar seguro.
- Apoyar a las farmacias como canal para la venta de estos productos.

Eventos

Con el objetivo de posicionar a la Cooperativa como referente del sector en diferentes áreas, y poner en valor el papel del farmacéutico durante la pandemia, se han celebrado eventos y reuniones dirigidos a socios y al sector farmacéutico y de la salud.

A principio de año, se pudieron celebrar de manera presencial, pero con la declaración del estado de alarma, los encuentros digitales tomaron el relevo a la presencialidad.

Con la llegada del periodo estival, y tomando todas las precauciones y medidas de seguridad necesarias se pudieron celebrar eventos relevantes de la compañía de manera presencial.

Convención empleados

El 5 de febrero Cofares reúne en el Teatro Goya de Madrid a más de 500 empleados de toda España y de todas las áreas para agradecerles su esfuerzo y compromiso con la empresa y poner en conocimiento de todos los objetivos de la empresa, los logros, los nuevos pasos...



Juntas preparatorias

Desde el 6 de julio hasta el 16 de julio se celebraron 13 juntas preparatorias a nivel nacional.

Se pusieron en marcha diferentes medidas de protección para celebrar las reuniones :

- Señalización de seguridad COVID-19
- Materiales de protección (mamparas)
- Distanciamiento en asientos y límite de aforo.
- Entrega de material: mascarillas, gel hidroalcohólico, guantes...



Se resolvieron todos los eventos con normalidad, sin presentar ningún contagio, siguiendo y creando un protocolo de eventos seguros para la prevención del contagio COVID-19.





Asamblea General

El día 29 de julio Cofares celebra la Asamblea General, contando con la asistencia de socios. Para ello, en nuestra sede de Santa Engracia en Madrid se pusieron todos los medios necesarios para realizar un evento seguro:

- Arco Control de Temperatura.
- Señalización.
- Distanciamiento entre asistentes - streaming entre las dos plantas.
- Personal de Seguridad dirigiendo el flujo de personas para evitar aglomeraciones.
- Material de protección.









15

La voz de la distribución farmacéutica

Cofares Comunicación

Comunicando tendencias, adelantando cambios



En 2020 Cofares se ha situado en el foco mediático ya que forma parte de la industria esencial que hace posible el acceso a los medicamentos y productos de salud.

El contexto de la pandemia ha subrayado la necesidad de fomentar el triángulo de confianza entre las administraciones, el ecosistema de salud y nuestros socios, a través de una estrategia de comunicación honesta, creíble, frecuente y consistente.

Estos aspectos han sido fundamentales para consolidar una voz propia en la gran conversación que ha dominado el 2020.

Un año en el que se han evidenciado el respeto y la confianza que inspira una entidad transparente que puso en marcha acciones extraordinarias en momentos críticos, y que supo trasladarlas desde la serenidad y la empatía a una sociedad ávida de respuestas.

La farmacia clínica da un paso más

Reconocer el miedo a la incertidumbre inicial, empatizar y entender el desequilibro que supone la falta de claridad en el futuro y dar respuestas ante el miedo de manera concisa, directa y empática, proporcionando información útil, relevante y precisa en un lenguaje y formato comprensible para la sociedad, son funciones que han acabado de consolidar a la farmacia como auténticos centros de salud.





Durante la pandemia, nuestras farmacias potenciaron su perfil clínico y asistencial. Ante el colapso de los centros de salud y hospitalarios, la luz de las boticas ha seguido brillando mostrando que su apoyo clínico al paciente convive con su labor asistencial.

Tendencias Cofares

El indicador fiable de la comunicación veraz

Durante este año hemos posicionado el informe Tendencias Cofares situándolo en un referente de consulta entre los medios.

Se han abierto debates sociales y televisados en relación a las temáticas publicadas , accesibles para todos del apartado de prensa de la web.



Entre los análisis que mayor repercusión han tenido en este 2020 destacamos:

LA FARMACIA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Se llevó a cabo un análisis de la evolución de los productos sanitarios en las farmacias en el contexto de pandemia de la COVID-19. El resultado fue exitoso, pues hubo difusión en medios escritos, digitales, televisiones, radios y diferentes blogs de referencia. Con este primer informe se consiguieron 234 impactos y más de 30.724.959 de audiencia.

HÁBITOS DE PROTECCIÓN EN PANDEMIA

El informe Tendencias Cofares en relación a los hábitos de protección durante la pandemia consiguió 83 impactos y 17.344.834 de audiencia.

USO DE COMPLEMENTOS VITAMÍNICOS EN PANDEMIA - TENDENCIAS COFARES

Venta de complementos vitamínicos durante la pandemia consiguió 30 impactos y 2.491.609 de Audiencia.

Misión compartida

Hemos realizado más de 100 acciones dirigidas a medios, entre notas de prensa, redaccionales, entrevistas y vídeo noticias, además de gestionar más de 50 peticiones de periodistas.



- La presencia en medios ha aumentado un 300 % respecto al año pasado, y superado a los principales competidores.
- Nueve de cada diez noticias generadas han sido proactivas, obteniendo una gran presencia en medios online.
- La presencia en televisión se ha propiciado de forma natural debido a la alta demanda de información relacionada con suministros, productos de protección COVID-19 (mascarillas, test, etc) y la búsqueda de soluciones en la era pandémica, una debate en el que Cofares ha participado activamente ofreciendo soluciones y propuestas concretas.

Resumen de actividades

Enriquecemos con información, análisis y datos la gran conversación sobre salud.

+

SEGUIMIENTO MEDIOS, COMPETENCIA, GESTIÓN ISSUES, E INFORMES DE COBERTURA DIARIOS

63
notas de prensa
enviadas a medios de comunicación

8
vídeos
Mural de Ifema, acuerdo de compra de mascarillas, visita de Isabel Díaz Ayuso, distribución de mascarillas de la Comunidad de Madrid y test COVID en farmacias, etc.

28
redaccionales

+7
entrevistas /cuestionarios

ConSalud, CuídatePlus, Correo Farmacéutico, El Economista, Redacción Médica, El Global, Cinco Días, IM Farmacias, El Confidencial, OK Diario, etc.

+50
peticiones de medios atendidas

Reputación en todo lo que hacemos



Empresas · Visita a Cofares

Díaz Ayuso: "La farmacia ha dado lo mejor de sí" en la lucha contra el coronavirus

La presidenta de la Comunidad de Madrid ha acudido este miércoles a las instalaciones de Cofares situadas en Móstoles y ha podido conocer la logística de la distribución de medicamentos.



Eduardo Pastor, presidente de Cofares, e Isabel Díaz Ayuso, presidenta de la Comunidad de Madrid.



Cofares compra 180 millones de mascarillas y frena la especulación

El material irá a las farmacias y esta semana se entregarán unos 20 millones

Javier Ruiz-Tagle MADRID.

La ausencia de mascarillas que hasta el día de ayer sufrían las farmacias se verá solucionada paulatinamente durante los próximos días. El esfuerzo no vendrá de las compras y acuerdos del Gobierno, sino de la mayor distribuidora farmacéutica en España por cuota de mercado, Cofares ha cerrado una operación para repartir a las boticas 180 millones de mascarillas, de las que 20 llegarán esta misma semana, a razón de cuatro millones diarios de lunes a viernes. De hecho, las primeras ya se pueden encontrar en algunos establecimientos, tal y como han confirmado a este periódico algunos boticarios.

Los primeros 20 millones de mascarillas son quirúrgicas (del tipo I y tipo 2) y la acción de Cofares ya se ha dejado notar: se oían en la disponibilidad, sino también en el precio. El pasado viernes se podían encontrar hasta por 6 euros y desde hoy, según explican los farmacéuticos que las han recibido, se venderán a 1 euro.

Cofares ha estado trabajando durante varias semanas en este acuerdo y los ha terminado cerrando con distintos proveedores, lo que, unido al volumen de la compra, le ha permitido acceder a un precio muy competitivo, teniendo en cuenta las dificultades que muestra el mercado. La ausencia de las mascarillas no será homogénea, ni en la cantidad semanal ni en el tipo de mascarillas, y se adaptarán a las necesidades que la pandemia marque en cada momento. "Desde el primer momento, Cofares ha trabajado sin descanso para hacer frente a esta crisis sanitaria sin precedentes. Como empresa sanitaria trabajamos para garantizar el acceso a la salud de la población a través de la farmacia, que es el espacio sanitario más cercano y de confianza con el ciudadano", resalta Eduardo Pastor, presidente del Grupo Cofares.



Los primeros 20 millones de mascarillas en el almacén de Cofares. o

La oferta regulará el precio

Las mascarillas han comenzado a llegar casi al mismo tiempo que el Gobierno se ha decidido a fijar un precio que ya no hará falta. Las mascarillas quirúrgicas, por ejemplo, se venderán en las farmacias en condiciones normales a un precio que oscilaba entre los 60 céntimos y los 70 céntimos. Teniendo en cuenta el encarecimiento del producto desde su origen, el acuerdo de Cofares se transforma en el mejor regulador del mercado, ya que el precio no será muy superior, teniendo en cuenta la escasez en el mercado internacional. La fijación de precios para las mascarillas hubiera tenido sentido hace dos semanas, cuando lo solicitó el Consejo General de Farmacéuticos y los precios estaban desbocados (la media había de 2,8 euros por mascarilla quirúrgica, pero es una media). Ahora parece que ya no hará falta o, al menos, no será necesario en la mayoría de los casos.

Tarjeta sanitaria

Sin embargo, el Gobierno sí que tiene sobre la mesa dos peticiones que habrá que ver si las termina aplicando o no. La primera, que lleva la firma del Consejo General de Farmacéuticos, es distribuir las mascarillas en base a la tarjeta sanitaria de cada ciudadano. El objetivo de esta medida es, por un lado, evitar que se produzcan acopios innecesarios y, por otro, conseguir que el precio no se vuelva a disparar por una feroz escasez. La propuesta comenzó a desarrollarse ayer en Cataluña y el procedimiento es que cada persona tenga en su tarjeta sanitaria el número de mascarillas que necesita para un determinado número de días.

Junto a esta medida, la patronal de los farmacéuticos, Fefe, también ha solicitado que las mascarillas dejen de considerarse un bien de lujo, atendiendo a su gravamen. En la actualidad, este producto sanitario tiene un IVA del 21% y el objetivo de la patronal es que se reduzca hasta el tipo nominal de los productos de primera necesidad, es decir, el 4%. "De esta forma vamos a contribuir a que los precios sean mínimos para este tipo de productos, los vamos a liberar de la especulación", dicen.

> Las mascarillas tienen un IVA del 21% y se solicita al Gobierno que lo reduzca al 4%

Hemos generado **4.300** NOTICIAS

= **12** al día

Un impulso a la reputación


PRESIDENTE DE COFARES

Pastor: "La distribución farmacéutica puede colaborar en la detección precoz de futuras crisis de salud"

Eduardo Pastor, presidente de Cofares (@Cofares)

LO ÚLTIMO EN ECONOMÍA

Pastor: "La distribución farmacéutica puede colaborar en la detección precoz de futuras crisis de salud"

El CEO de Airbnb se vuelve viral: «Pasamos 12 años construyendo la empresa y lo hemos perdido todo en 6 semanas».

La quiebra de Pullmantur amenaza a 150.000 pasajeros españoles

España en 'tercera división' en innovación pese a que Pallete la ve esencial para encarar la crisis

El tirón de la banca impulsa al Ibex 35: sube un 1,26% y recupera los 7.400 puntos

OKDIARIO 23/04/2020 22:32

Eduardo Pastor, presidente de Cofares, ha señalado que "la distribución farmacéutica es un termómetro preciso que puede colaborar en la detección precoz de futuras crisis de salud, ya que contamos con la plataforma tecnológica que nos permite reportar información sobre el consumo de determinados productos sanitarios". Así lo ha afirmado durante su intervención este martes en el encuentro empresarial 'Empresas españolas liderando el futuro', organizada por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).







LA ACTIVIDAD DE **Cofares**

ha sido leída, escuchada o vista

14 veces /persona

1 año de actualidad

Comparativa 2019-2020



Análisis de la cobertura informativa

Top temas

IMPACTOS

1. Test COVID rápidos en farmacias — 352
2. Acuerdo compra mascarillas — 176
3. Aumento venta mascarillas — 128
4. Presentación resultados — 83
5. Tendencias Cofares - Antidepresivo — 83

ANÁLISIS DE LA COBERTURA

75% online
21% impresos
2% televisión
2% radio

64% generalista
36% especializado

70% nacional
30% regional

90%
proactiva

Nuestro decálogo comunicativo

1. **EQUIDAD**
Orientada a resaltar la importancia de todas las personas de la organización, independientemente de su posición, área o circunstancias personales.

2. **CALIDAD**
Información sobre los pilares de la sencillez, efectividad y, sobre todo, la honestidad.

3. **INTEGRIDAD**
Nos guiamos por principios éticos y por unos valores morales justos y humanos.

4. **EFICACIA**
Hemos tenido que crear nuevas fórmulas para poder comunicar a través de una pantalla, buscando nuevos formatos y tiempos óptimos.

5. **COMPROMISO**
con las necesidades del entorno.

6. **EXPERIENCIA**
Nuestra manera de comunicar hace que continuemos aportando valor al sector, con conexiones significativas y diferenciadas.

7. **SEGURIDAD**
La reacción ante escenarios imprevistos y el manejo de los canales adecuados.

8. **COHERENCIA**
Lo que contamos (storytelling) es un reflejo de lo que hacemos (storydoing).

9. **MOTIVACIÓN**
Con una estructura que es flexible, ágil y accesible.

10. **TRANSPARENCIA**
Democratizamos el acceso a la información, es la forma ética de contribuir al logro de nuestro reto comunicativo.



16

Cronología de un año de pandemia

Crónica

Un reto histórico para Cofares

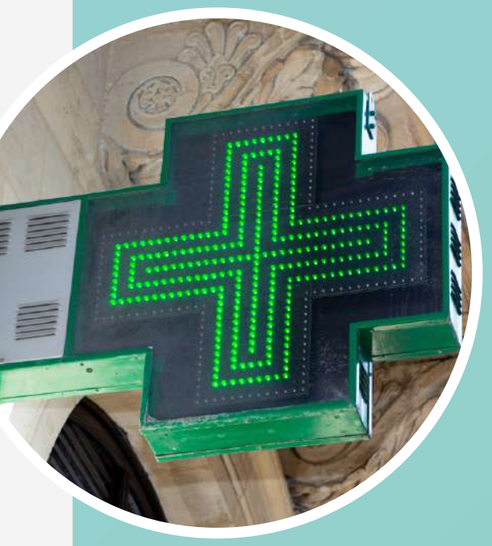
El reloj de la bomba pandémica empezó a descontar las horas aquel 31 de diciembre de 2019 cuando la Comisión Municipal de Salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) notificó un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad. Posteriormente se determinó que estaban causados por un nuevo Coronavirus. Un día después, ya iniciado el año 2020 la OMS puso a la Organización en estado de emergencia para abordar el brote.

No fue hasta el 5 de enero cuando la OMS publicó su primer informe sobre brotes epidémicos en relación con el nuevo virus. Esta publicación técnica fue la referencia para la comunidad mundial de investigación y salud pública, y también para los medios de comunicación.

En aquel momento, lo que parecía ser un nuevo virus asiático preocupaba poco a la sociedad, ajena al tsunami social que llegaría días después, y que, en principio, parecía que no traspasaría las fronteras de una China hermética.

Se publicaron orientaciones sobre la prevención y el control de infecciones destinadas a proteger a los profesionales sanitarios y se empezó a recomendar la utilización de material de protección contra la transmisión por gotículas y la transmisión aérea.

Las mascarillas se convirtieron en un bien de primera necesidad, y así lo empieza a intuir Cofares, con el inusual despegue en la venta de este producto. En concreto, el 13 de marzo, un día antes de decretarse el estado de alarma en España, Cofares registró el mayor pico de actividad de nuestra historia reciente, entregando 2,3 millones de MASCARILLAS.



La maquinaria de nuestra cooperativa tenía que arrancar los motores y ponerlos a trabajar al 200% para seguir prestando un servicio de calidad a nuestras farmacias y asegurar el acceso al medicamento de una población que hacía acopio de fármacos, presa del miedo y la incertidumbre que se avecinaba.

En un ejercicio de responsabilidad y compromiso, Cofares puso a disposición de los gobiernos regionales, competentes en materia sanitaria, una solución para evitar contagios innecesarios, y lanzó una iniciativa 4 días después del decreto del estado de alarma, para apoyar a la farmacia comunitaria, reforzando su labor y garantizando la entrega directamente al domicilio de los pacientes crónicos que requerían medicamentos en el ámbito hospitalario, ofreciendo opciones para acercar la medicación a los pacientes ante la situación de emergencia.





30%
AUMENTO DE LA DEMANDA DE LAS FARMACIAS

En ese momento, las farmacias aumentaron su demanda en un 30% y necesitaban nuestro apoyo más que nunca.



Aquel brote inicial en un mercado de Wuhan se convirtió en una emergencia de salud pública de alcance global, pues ante los alarmantes niveles de propagación de la enfermedad y su demostrada gravedad, se determinó por parte de la OMS que la COVID-19 era una pandemia mundial.





En un movimiento audaz y sin precedentes, todo el equipo técnico y humano de la cooperativa cogía las riendas de lo que se convirtió en un reto histórico para la distribución farmacéutica.

La gravedad de la epidemia global hizo urgente acelerar los procesos internos de trabajo para que nuestros empleados, socios y oficinas de farmacia pudieran seguir trabajando.

Gracias a esta carrera contra reloj, nuestras farmacias se convirtieron en referente de consulta y fueron, gracias a la labor de nuestros profesionales farmacéuticos, el eje vertebrador de entrega y dedicación de la profesión.



Distribución que desde Cofares asumimos de manera desinteresada y sin ningún coste en beneficio de nuestras farmacias. Dicha colaboración desinteresada se extendió a la Comunidad Valenciana, a Galicia, a Castilla La Mancha y a Cataluña.



Protegerles a ellos era nuestro principal objetivo, estar 24 horas al día en primera línea de batalla nos hizo trabajar conjuntamente en primer lugar con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid y con la Comunidad de Madrid, que apostó por la compra particular de material sanitario de forma complementaria a las adquisiciones estatales para dotar con urgencia, de 10.000 mascarillas entre las 2.900 farmacias de la Comunidad.





Cofares quiso, en esos momentos "contagiar salud" y lo hicimos informando a nuestros farmacéuticos, formando a través de nuestra nueva plataforma HRTalent a nuestros empleados sobre las medidas de seguridad y prevención, y a nuestros medios, ofreciendo información relevante y de calidad a través de nuestros análisis de Tendencias Cofares que tan buena acogida han tenido a nivel mediático.



En ese momento se continuó trabajando para ofrecer información actualizada a todos los profesionales, y se puso a su disposición a través de una nueva sección en el Blog y la web pública de Cofares, con información sobre la infección y los avances que se iban conociendo sobre la pandemia; información de valor y consejo farmacéutico.

HRTalent

NEWS

Esta información era compartida por nuestros farmacéuticos con sus pacientes / clientes de las farmacias, convirtiéndoles en punto de referencia solidaria.



#TendenciasCofares

Fueron meses donde nuestros empleados sacaron lo mejor de sí mismos, poniendo en marcha la creatividad y el ingenio en pro de la protección de nuestros sanitarios.



Estas y otras labores en las que voluntaria y desinteresadamente han participado nuestros empleados para colaborar a combatir esta pandemia nos enorgullece enormemente y nos reafirma en nuestra labor de seguir trabajando para mejorar las condiciones socio laborales de nuestros empleados. Durante el 2020 nuestros empleados han donado 1.700 kilos de comida al Banco de Alimentos de Madrid.



Nuestros empleados de almacén, encargados de preparar los envíos, aprovechaban sus ratos libres para fabricar máscaras y paneles protectores que fueron recogidas por el cuerpo de bomberos y distribuidas entre el personal sanitario.

Este aplauso lo hacemos extensivo a toda la Cooperativa.

Cofares, una organización preparada



Nuestro departamento de IT puso en marcha en sólo tres días, toda la tecnología necesaria para la organización, de manera que no hubo ningún impacto en el funcionamiento habitual de Cofares, garantizando el buen servicio y la respuesta inmediata a las farmacias.

Se duplicaron el número de portátiles y móviles, y se establecieron nuevas conexiones de red y acceso seguro a los sistemas, haciendo un extraordinario despliegue de herramientas de colaboración para mantener la conexión interna.



Gracias a que disponíamos ya de una organización muy sólida capaz de combinar la operativa con la innovación y las nuevas tecnologías, fuimos capaces de facilitar el acceso y la utilización de estas a todos los colaboradores necesarios, proporcionando las infraestructuras necesarias para poder seguir con nuestra labor diaria de una manera responsable, comprometida y cumpliendo con la productividad necesaria.



En esos momentos de trabajo extenuante y sin descanso de todo nuestro personal, surgió la necesidad de protegerse de "otros virus". Por increíble que parezca, en este entorno de colaboración y solidaridad entre empresas, se produjo un incremento masivo de ataques cibernéticos, muchos de ellos a empresas del sector salud. Cofares respondió asumiendo con entrega este otro gran reto, y se implementó un refuerzo adicional de vigilancia durante los primeros meses de trabajo, plan continuista durante todo el 2020.

Varias empresas cercanas tuvieron graves impactos en sus operaciones: desde Cofares, se trabajó en la formación y colaboración de nuestros empleados, factor clave, para mantener la alerta ante campañas de phishing y otros ataques, con el objetivo de evitar las incidencias generadas en las empresas cercanas atacadas.

En este contexto se hacía necesaria la formación de nuestros equipos no sólo en materia de ciberseguridad sino en todo lo relacionado con el virus que nos acechaba.



Durante todo el año se han atendido consultas de los diferentes centros de trabajo tanto por teléfono como por mail, en relación con cómo actuar frente al brote COVID-19. También se atendieron consultas de proveedores en relación con los planes de contingencia y un protocolo de medidas para conciliar la atención a los hijos/as con la actividad profesional en los casos de suspensión de la actividad educativa.



La pandemia de COVID-19 ha supuesto un récordatorio de la importancia de la interconexión y colaboración de las áreas de la empresa, para garantizar la operatividad y eficacia. En este sentido, nuestro departamento de transformación y organización de personas elaboró un protocolo de actuación ante casos de COVID-19 y las recomendaciones generales para su prevención, comunicando a través de la intranet el procedimiento de actuación.





La labor de distribución desarrollada por Cofares durante la emergencia sanitaria fue un ejemplo de dedicación y vocación a los pacientes. La distribución de medicamentos se llevó a cabo con total normalidad y las farmacias de Cofares recibieron sus pedidos como de costumbre para atender las necesidades de los ciudadanos en plena crisis de la COVID-19. Durante estos meses se han reforzado 1.500 rutas de distribución habituales con otras 75 más, de cara a optimizar el servicio y que todas las farmacias recibieran sus pedidos puntualmente.

Durante este año, la Cooperativa estuvo dando dos servicios diarios al hospital de campaña destinado a acoger pacientes con COVID-19, y para el resto de la red hospitalaria se amplió la entrega a 2 veces al día.

Proteger a la población, nuestra prioridad

Comenzaba el mes de abril y llovía incertidumbre en la sociedad sobre la necesidad o no, de utilizar la mascarilla para protegerse. Fueron días de información precipitada, confusa por parte de las administraciones sobre el uso de esta para la población general. No fue hasta el jueves 21 de mayo cuando el Ministerio de Sanidad hizo obligatorio el uso de mascarillas en la vía pública cuando no se pudiera mantener la distancia de seguridad de dos metros, y se mantendría activo hasta el final de estado de alarma.

Un mes antes, Cofares fiel a su responsabilidad como mayor distribuidora de productos sanitarios, cerró una compleja operación comercial gracias a la cual podría distribuir de forma gradual mascarillas en toda España, éstas se pusieron a disposición de los ciudadanos a través de las farmacias.

Aquel 20 de abril se repartieron los primeros 4 millones de unidades, de los 20 que se preveían distribuir esas primeras semanas. Al cierre del año, Cofares repartió más de 108 millones de mascarillas y más de 15 millones de otros productos de protección que se pusieron a disposición de los ciudadanos a través de las farmacias.

El papel que jugó la distribución farmacéutica este año 2020 fue el fiel reflejo de muchos años de trabajo. Un trabajo que brilla gracias al compromiso y la fortaleza del equipo de Cofares, cuya labor repercute en la sociedad. Nuestro esfuerzo fue elogiado por la presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, durante su visita los primeros días de mayo, al centro logístico de Cofares en Móstoles, para conocer de primera mano, la metodología de abastecimiento a las farmacias. Junto a ella acudieron Enrique Ruiz Escudero, consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, David Pérez García, consejero de Vivienda, y la alcaldesa de Móstoles Noelia Posse Gómez.

¡gracias!

La importancia del farmacéutico durante la pandemia

A raíz de la crisis sanitaria de la COVID-19 el paciente ha adquirido unos patrones de consumo distintos hasta los ahora conocidos, pero ha seguido confiando en la farmacia como referente de salud.

Durante este primer año de pandemia, las farmacias han cumplido el papel que se esperaba de ellas, y así lo han aseverado las administraciones. Estuvieron en primera línea de fuego atendiendo a los pacientes en la dispensa de medicamentos y asesorando respecto a los materiales de protección. Este equipo humano de profesionales sanitarios se ha expuesto dando lo mejor de sí mismos.

Hoy, en nuestra memoria y en su memoria, queremos rendir homenaje a los más de 20 profesionales farmacéuticos fallecidos por COVID-19 durante este año. A todos ellos nuestro agradecimiento y nuestro recuerdo.

Aprender del pasado, soluciones para el presente

La reconstrucción

Todo este año de esfuerzo y sufrimiento personal de toda la sociedad, no serviría de nada, sino tomamos buena nota de los errores cometidos y aciertos trabajados.

La distribución farmacéutica se ha mostrado eficaz para colaborar en la detección precoz de futuras crisis de salud, y así lo hemos demostrado en Cofares, convirtiéndonos en un termómetro preciso que detecta de manera precoz las crisis sanitarias. El reporte de información sobre el consumo de determinados productos sanitarios fue clave para entender lo que estaba por venir. El ángulo de visión privilegiado de nuestro sector ya percibió en el mes de enero compras inusuales de mascarillas en España. Nuestra plataforma tecnológica nos permitió poner en conocimiento de las autoridades sanitarias este hecho.

A futuro, nuestra red de farmacias española puede anticipar casos de pacientes con sintomatología sospechosa, esta información sería de gran utilidad para actuar de forma prematura ante eventuales ocasiones, vigilando tendencias de consumo.



En 2020 Cofares pone a disposición de las administraciones y de la sociedad en su conjunto la plataforma tecnológica de nuestra cooperativa para anticiparnos y poder protegernos con mayor agilidad.

El llamamiento a las administraciones para aprovechar la red de oficinas de farmacia y distribución farmacéutica como termómetro de salud tiene que servir para detectar consumo farmacéutico anómalo en cualquier punto de España. Esto no sería posible sin la transformación digital del mundo sanitario, que a día de hoy es ya una realidad. El papel de nuestro sector en la era post -COVID exige un análisis de la digitalización de la salud poniendo foco en la conexión (huella digital única del paciente) y una correcta gestión del cambio en los profesionales para la adopción de nuevas tecnologías.

El papel del sector farmacéutico en la era post-COVID exige un análisis de la digitalización de la salud

Cofares propone aprovechar todos los recursos sanitarios, entre ellos las 22.000 farmacias en beneficio del paciente, y para ello hemos trabajado en alianzas con distintas entidades para participar conjuntamente en proyectos que favorezcan el desarrollo y crecimiento del ecosistema digital del futuro, y nos permitan lo más importante, estar preparados ante posibles nuevas crisis sanitarias que tanto daño están haciendo a nuestra sociedad.

ANEXO

Estados financieros, detalle de sociedades e informe de análisis

Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (Cofares) y Sociedades dependientes

BALANCE CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
A) ACTIVO NO CORRIENTE	**423.515.031**	**434.366.165**
I. Inmovilizado intangible	**17.081.849**	**14.122.742**
1. Fondo de Comercio	866	-
3. Patentes, licencias, marcas y otros activos intangibles	1.633.577	1.468.599
5. Aplicaciones informáticas	8.771.346	7.535.332
7. Otro inmovilizado intangible	6.676.060	5.118.811
II. Inmovilizado material	**204.153.497**	**218.557.151**
1. Terrenos y construcciones	125.314.194	144.059.334
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	72.555.623	70.875.562
3. Inmovilizado en curso y anticipos	6.283.680	3.622.255
IV. Inversiones a largo plazo en empresas del grupo, asociadas y	**178.970.433**	**180.065.775**
1. Instrumentos de patrimonio	517.832	8.847.792
6. Créditos a Socios	178.452.601	171.217.983
V. Inversiones financieras a largo plazo	**9.855.674**	**6.517.952**
2. Créditos a terceros	10.795	13.368
3. Valores representativos de deuda	713.854	284.166
5. Otros activos financieros	9.131.025	6.220.418
VI. Activos por impuesto diferido	**10.660.623**	**11.641.160**
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	**2.792.955**	**3.461.385**
B) ACTIVO CORRIENTE	**1.260.359.377**	**1.135.234.005**
II. Existencias	**404.797.925**	**365.457.304**
1. Comerciales	400.524.577	361.184.186
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	4.272.306	4.272.076
6. Anticipos a proveedores	1.042	1.042
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	**521.736.307**	**495.549.354**
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	86.517.747	87.972.977
a) Clientes por ventas y prestaciones de servicios a largo plazo		-
b) Clientes por ventas y prestaciones de servicios a corto plazo	86.517.747	87.972.977
2. Clientes empresas del grupo, asociadas y Socios Deudores	402.538.730	381.577.288
a) Empresas del Grupo		-
b) Empresas Asociadas		-
c) Socios Deudores	402.538.730	381.577.288
3. Deudores varios	18.096.538	12.752.475
4. Personal	-	-
5. Activos por impuesto corriente	6.295.495	2.669.288
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	-	2.856.888
7. Socios por desembolsos exigidos	8.287.797	7.720.438
IV. Inversiones a corto plazo en empresas del grupo, asociadas y socios.	**32.249.892**	**19.323.022**
5. Otros activos financieros	-	602.527
6. Créditos a Socios	32.249.892	18.720.495
V. Inversiones financieras a corto plazo	**30.421.048**	**42.471.206**
1. Instrumentos de patrimonio	126.315	123.298
5. Otros activos financieros	30.294.733	42.347.908
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**271.154.205**	**212.433.119**
1. Tesorería	271.154.205	212.433.119
TOTAL ACTIVO (A+B)	**1.683.874.408**	**1.569.600.170**

CONTINÚA ▸

Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (Cofares) y Sociedades dependientes

BALANCE CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**282.651.578**	**262.476.622**
A-1) Fondos propios	**277.444.798**	**256.548.840**
I. Capital	**180.216.558**	**172.082.294**
1. Capital suscrito cooperativo	180.216.558	172.082.294
II. Reservas	**82.680.639**	**72.863.311**
1. Fondo de Reserva Obligatorio	21.670.425	20.767.193
2. Otras reservas	26.037.088	23.475.691
5. Reservas en sociedades consolidadas	34.973.126	28.620.427
III. Resultados de ejercicios anteriores	**31.165**	**31.165**
1. Remanente	31.165	31.165
V. Excedente atribuido a la sociedad dominante	**14.516.436**	**11.572.070**
A-2) Ajustes por cambios de valor	**342**	**342**
IV. Diferencia de conversión	342	342
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	**1.226.718**	**1.318.655**
A-4) Intereses Minoritarios	**3.979.720**	**4.608.785**
B) PASIVO NO CORRIENTE	**190.875.361**	**173.013.933**
I. Fondo de educación, formación y promoción a largo plazo	**2.252.552**	**2.146.548**
III. Provisiones a largo plazo	**1.612.116**	**2.049.182**
1. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	1.578.248	2.013.978
4. Otras provisiones	33.868	35.204
IV. Deudas a largo plazo	**22.747.864**	**10.022.609**
2. Deudas con entidades de crédito	20.973.009	9.363.101
3. Acreedores por arrendamiento financiero	54.686	91.061
6. Otros pasivos financieros	1.720.169	568.447
V. Deudas a largo plazo con empresas del grupo, asociadas y socios	**156.621.918**	**151.360.007**
3. Deudas con socios	156.621.918	151.360.007
VI. Pasivos por impuesto diferido	**7.640.911**	**7.435.587**

	31/12/2020	31/12/2019
C) PASIVO CORRIENTE	**1.210.347.469**	**1.134.109.615**
IV. Provisiones a corto plazo	**3.166.738**	**3.382.790**
V. Deudas a corto plazo	**14.270.693**	**13.152.967**
2. Deudas con entidades de crédito	12.343.220	10.432.638
3. Acreedores por arrendamiento financiero	36.377	2.143.798
6. Otros pasivos financieros	1.891.096	576.531
VI. Deudas a corto plazo con empresas del grupo, asociadas y socios	**815.177.445**	**779.311.427**
2. Deudas con empresas asociadas	11.879	11.879
3. Deudas con socios	815.165.566	779.299.548
VII. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	**371.213.495**	**335.802.388**
1. Proveedores	316.572.542	298.130.799
b) Proveedores a corto plazo	316.572.542	298.130.799
3. Acreedores varios	22.242.726	18.044.428
4. Personal (remuneraciones pendientes de pago)	14.790.229	13.633.270
5. Pasivos por impuesto corriente	737.590	1.010.056
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	12.231.172	4.815.541
7. Anticipos de clientes	4.639.236	168.294
VIII. Periodificaciones a corto plazo	**6.519.098**	**2.460.043**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	**1.683.874.408**	**1.569.600.170**

CONTINÚA ▸

Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (Cofares) y Sociedades dependientes

	31/12/2020	31/12/2019
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1. Importe neto de la cifra de negocios	**3.624.217.917**	**3.422.221.556**
a) Ventas	3.624.217.917	3.422.221.556
3. Trabajos realizados por la cooperativa para su activo	**3.009.048**	**2.692.590**
4. Aprovisionamientos	**(3.394.070.843)**	**(3.210.851.152)**
a) Consumo de mercaderías	(3.380.275.632)	(3.197.151.959)
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(2.317.002)	(2.414.171)
c) Trabajos realizados por otras empresas	(11.415.497)	(10.721.834)
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	(62.712)	(563.188)
5. Otros ingresos de explotación	**5.802.462**	**9.745.622**
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	5.156.703	9.308.610
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	645.759	437.012
6. Gastos de personal	**(110.749.002)**	**(101.416.006)**
a) Sueldos, salarios y asimilados	(82.164.713)	(76.276.445)
b) Cargas sociales	(27.514.589)	(25.164.432)
c) Provisiones	(1.069.700)	24.871
7. Otros gastos de explotación	**(91.949.558)**	**(82.965.367)**
a) Servicios exteriores	(84.150.271)	(75.143.704)
b) Tributos	(2.101.318)	(2.968.762)
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	(5.697.969)	(4.852.901)
8. Amortización del inmovilizado	**(18.939.819)**	**(20.258.818)**
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	**122.584**	**122.583**
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	**3.301.423**	**162.834**
b) Resultados por enajenaciones y otras	3.301.423	162.834

CONTINÚA ▸

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2020
(EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
12. Fondo de educación, Formación y Promoción	**(152.604)**	**(202.122)**
a) Dotación	(199.013)	(202.122)
b) Subvenciones, donaciones y ayudas y sanciones	46.409	-
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12)	**20.591.608**	**19.251.720**
13. Ingresos financieros	**6.288.325**	**6.373.080**
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	6.288.325	6.373.080
b2) De terceros y asociadas	131.534	89.658
b3) De socios	6.156.791	6.283.422
14. Gastos financieros	**(8.756.036)**	**(10.225.963)**
b) Por deudas con terceros	(1.142.429)	(1.159.282)
d) De socios	(7.613.607)	(9.066.681)
17. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	**230.894**	**-**
a) Deterioros y pérdidas	912.191	-
b) Resultados por enajenaciones y otras	(681.297)	-
16. Diferencias de cambio	**(4.193)**	**(11.421)**
A.2) RESULTADO FINANCIERO (13+14+15+16+17)	**(2.241.010)**	**(3.864.304)**
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	**18.350.598**	**15.387.416**
18. Impuestos sobre beneficios	**(4.024.682)**	**(3.700.135)**
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+18)	**14.325.916**	**11.687.281**
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+19)	**14.325.916**	**11.687.281**
Excedente atribuido a la sociedad dominante	**14.516.436**	**11.572.070**
Excedente atribuido a socios externos	**(190.520)**	**115.211**

CARTA DE MANIFESTACIONES COFARES CONSOLIDADO 2020

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

15 de abril de 2021

ERNST & YOUNG
Calle Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Muy Señores nuestros:

En relación con el examen que están realizando de las cuentas anuales de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES) y Sociedades Dependientes correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, por la presente les manifestamos que, según nuestro leal saber y entender:

A. Cuentas Anuales Consolidadas y Registros Contables

1) Como miembros de la Dirección/Consejo Rector del Grupo, hemos cumplido nuestra responsabilidad, según lo expresado en los términos de la carta de encargo de auditoría de fecha 11 de septiembre 2020, en relación con la formulación de las cuentas anuales consolidadas en la forma y plazos establecidos en la normativa vigente.

2) Las cuentas anuales consolidadas han sido obtenidas de los registros de contabilidad del Grupo, los cuales reflejan la totalidad de sus transacciones y de sus activos y pasivos, mostrando la imagen fiel de su situación financiero-patrimonial al 31 de diciembre de 2020, así como de los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo, que han sido adecuadamente descritos en la memoria integrante de las cuentas anuales consolidadas y están libres de errores materiales.

3) Las políticas contables significativas empleadas para la preparación de las cuentas anuales consolidadas se describen adecuadamente en la memoria consolidada.

4) Cada elemento de las cuentas anuales consolidadas está correctamente clasificado, descrito y desglosado, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo que han sido adecuadamente descritos en la memoria integrante de las cuentas anuales consolidadas.

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

5) Como miembros de la Dirección/Consejo Rector del Grupo, consideramos que la misma tiene un adecuado sistema de control interno que permite la preparación de unas cuentas anuales consolidadas que están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo, y que están libres de incorrección material, debida a fraude o error. Hemos puesto en su conocimiento cualquier cambio significativo producido en nuestros procesos, controles, políticas y procedimientos que hemos realizado para cubrir los efectos de la pandemia del COVID-19 en nuestro sistema de control interno.

6) Hemos evaluado la capacidad del Grupo de continuar como empresa en funcionamiento teniendo en cuenta toda la información disponible sobre el futuro, que cubre al menos los doce meses siguientes a partir del final del ejercicio sobre el que se informa, pero no se limita a dicho periodo. Confirmamos que no tenemos conocimiento de incertidumbres materiales relacionadas con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo de continuar como empresa en funcionamiento.

7) Conocemos la reclasificación de auditoría no corregidas, detallada en el resumen adjunto (Anexo I), identificada por ustedes durante la realización de la auditoría del presente ejercicio, y entendemos que su efecto no es significativo en las cuentas anuales consolidadas consideradas en su conjunto.

B. Incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo fraude

1) Somos responsables de determinar que las actividades de negocio del Grupo se realizan de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. También somos responsables de identificar y abordar cualquier incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo el fraude.

2) Somos responsables del diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de control interno y contable del Grupo que consideramos necesario para prevenir y detectar incorrecciones materiales debidas a fraude o error.

3) Hemos puesto en su conocimiento los resultados de nuestra evaluación del riesgo de que las cuentas anuales consolidadas pudieran contener incorrecciones materiales como resultado de fraude.

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

4) No tenemos conocimiento de ningún incumplimiento, o sospecha de incumplimiento, de las disposiciones legales y reglamentarias incluyendo el fraude que pueda haber afectado al Grupo (independientemente de la fuente o forma e incluyendo, sin limitaciones, cualquier denuncia recibida), incluyendo incumplimientos:

- Implicando irregularidades financieras.
- Implicando al Consejo Rector, a la Dirección, a empleados con funciones significativas en el control interno del Grupo o a otros que pudieran estar involucrados en un fraude con efecto material sobre las cuentas anuales consolidadas.
- En relación con cualquier denuncia por fraude o por sospechas de fraude u otros incumplimientos de disposiciones legales y reglamentarias que afecten al Grupo recibidas por medio de comunicaciones de empleados, antiguos empleados, analistas, reguladores u otros.
- Relativas a disposiciones legales y reglamentarias que tienen un efecto directo en la determinación de las cantidades e información materiales a revelar en las cuentas anuales consolidadas.
- Relativas a disposiciones legales y reglamentarias que tienen un efecto indirecto en la determinación de las cantidades e información a revelar en los estados financieros, pero cuyo cumplimiento puede ser fundamental para los aspectos operativos del negocio, para la capacidad de la entidad de continuar con su negocio, o para evitar sanciones que resulten materiales.

C. Información proporcionada e integridad de la información y transacciones

1) Durante la realización de su trabajo como auditores del Grupo:

- Se les ha facilitado el acceso a toda la información relevante para la preparación de las cuentas anuales consolidadas tales como registros contables, contratos u otra documentación.
- Se les ha facilitado la información adicional que han solicitado para la realización de la auditoría.
- Han tenido accesibilidad sin restricciones a las personas integrantes de la organización del Grupo que han considerado necesario para obtener evidencia de auditoría

2) Todas las transacciones, hechos y condiciones significativas, incluyendo aquellas relativas a la pandemia del COVID-19 han sido desglosadas en las cuentas anuales consolidadas.

3) Les hemos facilitado todas las actas de la Asamblea General del Consejo Rector y otras reuniones significativas de comités de dirección para el periodo comprendido desde el comienzo del periodo a que se refieren las cuentas anuales consolidadas hasta la fecha de la carta, de la que les adjuntamos relación preparada por el Secretario del Consejo Rector.

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

4) Confirmamos la integridad de la información que les hemos proporcionado en relación con la identificación de partes vinculadas. En este sentido, les hemos facilitado la identidad de todas las partes vinculadas del Grupo y todas las relaciones y transacciones con partes vinculadas de las que tenemos conocimiento. Todos los saldos y transacciones con empresas del grupo, multigrupo y asociadas, incluso por estar sometidas a una misma unidad de decisión, y otras partes vinculadas están contabilizadas y desglosadas en la memoria, de conformidad con la normativa aplicable. Asimismo, les confirmamos que el Grupo mantiene un sistema adecuado de documentación de las mismas. En particular, las cuentas anuales consolidadas incluyen información sobre: Consejeros del Consejo Rector.

i) El importe de los sueldos, dietas y remuneraciones de cualquier clase devengados en el curso del ejercicio, indemnizaciones por cese, pagos basados en instrumentos de patrimonio y las obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida, garantías, etc. relacionadas con el Consejo Rector y personal de alta dirección actuales o anteriores del Grupo, así como la información relativa a los anticipos y créditos concedidos a los mismos y obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

ii) Las operaciones del Consejo Rector u otras partes vinculadas realizadas, durante el ejercicio, con el Grupo o con las sociedades del grupo, que no correspondan al tráfico ordinario o que no se realicen en condiciones normales de mercado.

5) Confirmamos que los únicos asesores legales que representan el Grupo y a los cuales se ha solicitado confirmación en el curso de su trabajo son los siguientes:

- Andrino, Carretero & Villalón Asociados
- Asesores Tributarios y Económicos SLP
- Concheiro y Seoane Abogados S.L
- Deloitte Abogados
- Franiot Abogados S.L
- Medina y Maza Abogados, S.L.P
- Asesor Legal Interno- Jose Luis Miralles

Los asesores legales de las filiales adicionales a los listados anteriormente serán incluidos en las cartas de manifestaciones de cada una de ellas.

6) No existen operaciones que se hubieran realizado en paraísos fiscales.

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

7) A fecha de esta carta, les hemos comunicado cualquier acceso no autorizado a nuestros sistemas de tecnologia de la información que haya ocurrido o que pueda razonablemente haber ocurrido según la información de la que disponemos a través de nuestras propias investigaciones o de informes que nos han sido remitidos por terceros (incluyendo reguladores, fuerzas de seguridad y asesores en seguridad de la información), en la medida en que dicho acceso no autorizado pueda razonablemente tener un efecto material en las cuentas anuales consolidadas bien en cada caso o bien de forma conjunta.

8) El informe de gestión consolidado contiene toda la información requerida por la legislación vigente.

9) Se ha desglosado la información correspondiente a todas las retribuciones, anticipos, créditos, seguros de vida, planes de pensiones, garantías, etc., relativas al personal de alta dirección y a los miembros del Consejo Rector del Grupo, de acuerdo con los requerimientos de la normativa vigente. En este sentido, se ha considerado como personal de alta dirección a los profesionales que desempeñan los siguientes cargos:

10) Hasta donde conocemos, en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 se han incluido todas las sociedades del grupo, multigrupo y asociadas, de acuerdo con la normativa contable que resulte de aplicación.

11) No existe ninguna partida significativa relativa a la información medioambiental que no haya sido desglosada en las cuentas anuales consolidadas. La misma manifestación les hacemos con respecto a los derechos de emisión de gases de efecto invernadero. La actividad del Grupo no tiene un impacto directo y significativo sobre el medioambiente y el Grupo cumple con la normativa de protección y mejora del medioambiente que le es de aplicación.

12) La memoria contiene todos los desgloses exigidos por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y las normas contables de desarrollo.

13) Se entiende que no existe ningún conflicto de tipo de interés que se haya concedido a los miembros antiguos y actuales del Consejo Rector anticipos o créditos durante el ejercicio actual, por operaciones distintas de las habituales propias de la actividad de la cooperativa con sus socios.

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

D. Reconocimiento, Medición y Desglose

1) Consideramos que los métodos, las hipótesis significativas y los datos empleados en la realización de las estimaciones contables y en la información relacionada revelada son adecuados para lograr el reconocimiento, la medición y la revelación de conformidad con el marco de información financiera aplicable a la entidad en España. En particular, en relación con la determinación del valor razonable y desgloses relativos a determinados activos, pasivos y componentes específicos de patrimonio, consideramos que:

   i) Los métodos de valoración, incluidas las asunciones relacionadas, utilizados en la determinación del valor razonable son apropiados y han sido aplicados consistentemente.

   ii) Los desgloses relativos al valor razonable son integros y adecuados de conformidad con el Plan General de Contabilidad y demás legislación aplicable, incluyendo los efectos de la pandemia del COVID-19.

   iii) No se han producido hechos posteriores al 31 de diciembre de 2020, incluyendo hechos debidos a la pandemia del COVID-19, que requieran ajustes en la determinación del valor razonable o en los desgloses incluidos al respecto en las cuentas anuales

2) El Grupo no tenía, ni tiene en proyecto, ninguna decisión que pudiera alterar significativamente el valor en libros contabilizado de elementos de activo y pasivo o su clasificación en las cuentas anuales consolidadas como "activos y/o pasivos no corrientes mantenidos para la venta".

3) El Grupo no tenía, ni tiene operaciones con instituciones financieras que supongan una restricción a la libre disposición de saldos en efectivo, u otros activos o pasivos financieros. Los únicos préstamos o líneas de crédito concedidos a la fecha de cierre del ejercicio son los reflejados en las cuentas anuales consolidadas.

4) Les hemos informado de todos los aspectos incluidos en acuerdos contractuales, y otros requerimientos en relación con la deuda pendiente de pago, que pudieran tener un efecto material en las cuentas anuales consolidadas en caso de incumplimiento. En relación con lo anterior, les confirmamos que el Grupo ha cumplido con los mismos.

5) En relación con la norma decimotercera de elaboración de las cuentas anuales consolidadas incluida en la Parte Tercera del Plan General de Contabilidad y con los desgloses correspondientes requeridos en la memoria, les confirmamos que el Grupo forma parte de un conjunto de sociedades domiciliadas en España, sometidas a una misma unidad de decisión porque estén controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas, no obligadas a consolidar, que actúen conjuntamente, o porque se hallen bajo dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias. Con respecto a lo anterior, el Grupo ha incorporado en las cuentas anuales consolidadas todos los desgloses requeridos.

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

E. Activos

1) Excepto para los activos reconocidos en el balance como consecuencia de contratos de arrendamiento financiero, el Grupo tenía títulos de propiedad adecuados de todos los bienes activos contabilizados, los cuales están libres de gravámenes e hipotecas, salvo los indicados en la memoria. Todos los activos de los que el Grupo tiene títulos de propiedad aparecen en el balance.

2) Se espera que todos los elementos de activo sean utilizados en el curso normal del negocio, o enajenados o cobrados al menos por el importe neto por el que figuran registrados.

3) Todos los acuerdos y opciones para recomprar activos previamente vendidos han sido adecuadamente registrados y desglosados en las cuentas anuales consolidadas.

4) No tenemos planes ni intenciones que pudieran alterar significativamente el valor contabilizado en las cuentas anuales consolidadas de los elementos de activo y de pasivo o su clasificación, o que tengan o puedan tener un efecto en el patrimonio.

5) Los saldos de las cuentas de inmovilizado material no reflejan bienes que pudieran haberse dado de baja o estuvieran fuera de uso, salvo los indicados en la memoria.

6) No se han dado de baja activos financieros de los cuales no se hayan transferido los riesgos y ventajas sustanciales inherentes a su propiedad o para los que el Grupo haya retenido el control de los mismos.

7) Se han realizado las evaluaciones de deterioro de valor de los activos o grupos de activos al nivel adecuado y se han registrado, en su caso, las pérdidas por deterioro de valor correspondientes. Las cuentas anuales consolidadas reflejan todos los ajustes requeridos de acuerdo con las normas de registro y valoración correspondientes al 31 de diciembre de 2020.

F. Pasivos y Contingencias

1) Los únicos compromisos, activos y pasivos contingentes y responsabilidades a la fecha de cierre del ejercicio son los reflejados en las cuentas anuales consolidadas. Asimismo, en su caso, se incluye la información que hemos considerado significativa sobre la naturaleza y propósito de negocio de los acuerdos del Grupo que no figuran recogidos en el balance, así como su posible impacto financiero.

2) Les hemos informado de todas las reclamaciones en curso y de las posibles reclamaciones, con independencia de que nuestros asesores legales sean o no conocedores de las mismas. Adicionalmente han sido contabilizadas y/o desglosadas adecuadamente en las cuentas anuales consolidadas de conformidad con la normativa aplicable.

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

3) El Grupo ha registrado o desglosado, según sea apropiado, todos los pasivos, tanto actuales como contingentes, y se han desglosado en las cuentas anuales consolidadas todas las garantías que hemos otorgado a terceros.

4) El Grupo no tenía, ni tiene en este momento despidos en curso, ni necesidad o proyecto de efectuarlos, de los que pudieran derivarse pagos por indemnizaciones de importancia, al amparo de la legislación vigente, que no estén ya reflejadas en las cuentas anuales consolidadas. Por esta razón, no se estima preciso efectuar provisión adicional alguna por este concepto.

5) En relación a los impuestos les manifestamos que:

   i) El Grupo ha realizado provisión adecuada para todos los impuestos aplicables, tanto de ámbito estatal como local. Por otra parte, no se espera que de una eventual inspección de los ejercicios abiertos surjan liquidaciones adicionales de importe significativo.
   ii) Les hemos facilitado todas las opiniones fiscales emitidas por expertos independientes para soportar las posiciones fiscales sujetas a interpretación.
   iii) Los activos por impuestos diferidos sólo se han reconocido en la medida en que es probable que existan ganancias fiscales futuras que permitan su compensación.
   iv) Las estrategias fiscales consideradas en la evaluación de la recuperación de los activos por impuestos diferidos son prudentes, razonables y van a ser implantadas.

6) El Grupo no tenía, ni tiene, compromisos de complemento a pensiones, o prestaciones laborales similares, de los que puedan derivarse obligaciones adicionales a las indicadas en las cuentas anuales consolidadas.

G. Fondos Propios

1) El Grupo no tiene opciones ni acuerdos de recompra de acciones, ni acciones propias mantenidas con el objetivo de liquidar opciones, warrants, instrumentos convertibles u otros compromisos

H. Compromisos de Compra y Venta y Condiciones de Venta

1) Las pérdidas relacionadas con compromisos de compra y venta han sido adecuadamente registradas y desglosadas en las cuentas anuales consolidadas.

2) Al cierre del ejercicio el Grupo no tiene compromisos u obligaciones contractuales inusuales de ningún tipo que no correspondan a las actividades ordinarias de la empresa y que pudieran tener un efecto adverso sobre el Grupo (por ejemplo: contratos o acuerdos de compra por encima del precio de mercado, acuerdos de recompra u otros acuerdos realizados fuera de las actividades habituales de la empresa, compromisos significativos de compra de inmovilizado, compromisos significativos en moneda extranjera, etc.).

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

3) El Grupo ha llevado a cabo todas sus operaciones con terceros de una forma independiente, en condiciones normales de mercado y en libre competencia.

I. Hechos posteriores

1) Les confirmamos que, aparte de los hechos descritos en la Nota 19 a las cuentas anuales consolidadas, incluyendo los hechos relacionados con la pandemia del COVID-19, desde la fecha de cierre del ejercicio hasta la fecha de esta carta, no se ha producido ningún hecho, ni se ha puesto de manifiesto asunto alguno que implique la necesidad de modificar las cuentas anuales consolidadas del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020.

Atentamente,

Gaspar Linares
Consejero

Miguel Ángel Alises
Director financiero

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

ANEXO I- RECLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA NO CORREGIDAS

Asunto	Descripción	Debe (Euros)	Haber (Euros)
Reclasificación Capital Social	Capital Social Deudas a largo plazo con socios	12.318.183	12.318.183

Atentamente,

Gaspar Linares
Consejero

Miguel Ángel Alises
Director financiero

CARTA DE MANIFESTACIONES COFARES COOPERATIVA 2020

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

15 de abril de 2021

ERNST & YOUNG
Calle Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Muy Señores nuestros:

En relación con el examen que están realizando de las cuentas anuales de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES) correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, por la presente les manifestamos que, según nuestro leal saber y entender:

A. Cuentas Anuales y Registros Contables

1) Como miembros de la Dirección/Consejo Rector de la Sociedad, hemos cumplido nuestra responsabilidad, según lo expresado en los términos de la carta de encargo de auditoría de fecha 11 de septiembre 2020, en relación con la formulación de las cuentas anuales en la forma y plazos establecidos en la normativa vigente.

2) Las cuentas anuales han sido obtenidas de los registros de contabilidad de la Sociedad, los cuales reflejan la totalidad de sus transacciones y de sus activos y pasivos, mostrando la imagen fiel de su situación financiero-patrimonial al 31 de diciembre de 2020, así como de los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo, que han sido adecuadamente descritos en la memoria integrante de las cuentas anuales y están libres de errores materiales.

3) Las políticas contables significativas empleadas para la preparación de las cuentas anuales se describen adecuadamente en la memoria individual.

4) Cada elemento de las cuentas anuales está correctamente clasificado, descrito y desglosado, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo que han sido adecuadamente descritos en la memoria integrante de las cuentas anuales.

5) Como miembros de la Dirección/Consejo de Administración de la Sociedad, consideramos que la misma tiene un adecuado sistema de control interno que permite la preparación de unas cuentas anuales que están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo, y que están libres de incorrección material, debida a fraude o error. Hemos puesto en su conocimiento cualquier cambio significativo producido en nuestros procesos, controles, políticas y procedimientos que

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

hemos realizado para cubrir los efectos de la pandemia del COVID-19 en nuestro sistema de control interno.

6) Hemos evaluado la capacidad de la Sociedad de continuar como empresa en funcionamiento teniendo en cuenta toda la información disponible sobre el futuro, que cubre al menos los doce meses siguientes a partir del final del ejercicio sobre el que se informa, pero no se limita a dicho periodo. Confirmamos que no tenemos conocimiento de incertidumbres materiales relacionadas con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad de continuar como empresa en funcionamiento.

7) Conocemos la reclasificación de auditoría no corregidas, detallada en el resumen adjunto (Anexo I), identificada por ustedes durante la realización de la auditoría del presente ejercicio, y entendemos que su efecto no es significativo en las cuentas anuales consideradas en su conjunto.

B. Incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo fraude

1) Somos responsables de determinar que las actividades de negocio de la Sociedad se realizan de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. También somos responsables de identificar y abordar cualquier incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo el fraude.

2) Somos responsables del diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de control interno y contable de la Sociedad que consideramos necesario para prevenir y detectar incorrecciones materiales debidas a fraude o error.

3) Hemos puesto en su conocimiento los resultados de nuestra evaluación del riesgo de que las cuentas anuales pudieran contener incorrecciones materiales como resultado de fraude.

4) No tenemos conocimiento de ningún incumplimiento, o sospecha de incumplimiento, de las disposiciones legales y reglamentarias incluyendo el fraude que pueda haber afectado a la Sociedad (independientemente de la fuente o forma e incluyendo, sin limitaciones, cualquier denuncia recibida), incluyendo incumplimientos:

- Implicando irregularidades financieras.
- Implicando al Consejo Rector, a la Dirección, a empleados con funciones significativas en el control interno de la Sociedad o a otros que pudieran estar involucrados en un fraude con efecto material sobre las cuentas anuales.
- En relación con cualquier denuncia por fraude o por sospechas de fraude u otros incumplimientos de disposiciones legales y reglamentarias que afecten a la Sociedad recibidas por medio de comunicaciones de empleados, antiguos empleados, analistas, reguladores u otros.

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

- Relativas a disposiciones legales y reglamentarias que tienen un efecto directo en la determinación de las cantidades e información materiales a revelar en las cuentas anuales.
- Relativas a disposiciones legales y reglamentarias que tienen un efecto indirecto en la determinación de las cantidades e información a revelar en los estados financieros, pero cuyo cumplimiento puede ser fundamental para los aspectos operativos del negocio, para la capacidad de la entidad de continuar con su negocio, o para evitar sanciones que resulten materiales.

C. Información proporcionada e integridad de la información y transacciones

1) Durante la realización de su trabajo como auditores de la Sociedad:
   - Se les ha facilitado el acceso a toda la información relevante para la preparación de las cuentas anuales tales como registros contables, contratos u otra documentación.
   - Se les ha facilitado la información adicional que han solicitado para la realización de la auditoría.
   - Han tenido accesibilidad sin restricciones a las personas integrantes de la organización de la Sociedad que han considerado necesario para obtener evidencia de auditoría

2) Todas las transacciones, hechos y condiciones significativas, incluyendo aquellas relativas a la pandemia del COVID-19 han sido desglosadas en las cuentas anuales.

3) Les hemos facilitado todas las actas de la Asamblea General del Consejo Rector y otras reuniones significativas de comités de dirección para el periodo comprendido desde el comienzo del período a que se refieren las cuentas anuales hasta la fecha de la carta, de la que les adjuntamos relación preparada por el Secretario del Consejo Rector.

4) Confirmamos la integridad de la información que les hemos proporcionado en relación con la identificación de partes vinculadas. En este sentido, les hemos facilitado la identidad de todas las partes vinculadas de la Sociedad y todas las relaciones y transacciones con partes vinculadas de las que tenemos conocimiento. Todos los saldos y transacciones con empresas de la Sociedad, multigrupo y asociadas, incluso por estar sometidas a una misma unidad de decisión, y otras partes vinculadas están contabilizadas y desglosadas en la memoria, de conformidad con la normativa aplicable. Asimismo, les confirmamos que la Sociedad mantiene un sistema adecuado de documentación de las mismas. En particular, las cuentas anuales incluyen información sobre: Consejeros del Consejo Rector.

   i) El importe de los sueldos, dietas y remuneraciones de cualquier clase devengados en el curso del ejercicio, indemnizaciones por cese, pagos basados en instrumentos de patrimonio y las obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida, garantías, etc. relacionadas con el Consejo Rector y personal de alta dirección actuales o anteriores de la Sociedad, así como la información

COFARES

C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

relativa a los anticipos y créditos concedidos a los mismos y obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

   ii) Las operaciones del Consejo Rector u otras partes vinculadas realizadas, durante el ejercicio, con La Sociedad o con las sociedades de la Sociedad, que no correspondan al tráfico ordinario o que no se realicen en condiciones normales de mercado.

5) Confirmamos que los únicos asesores legales que representan a la Sociedad y a los cuales se ha solicitado confirmación en el curso de su trabajo son los siguientes:

   - Andrino, Carretero & Villalón Asociados
   - Asesores Tributarios y Económicos SLP
   - Concheiro y Seoane Abogados S.L
   - Deloitte Abogados
   - Franiol Abogados S.L
   - Medina y Maza Abogaados, S.L.P
   - Asesor Legal Interno- Jose Luis Miralles

6) No existen operaciones que se hubieran realizado en paraísos fiscales.

7) A fecha de esta carta, les hemos comunicado cualquier acceso no autorizado a nuestros sistemas de tecnología de la información que haya ocurrido o que pueda razonablemente haber ocurrido según la información de la que disponemos a través de nuestras propias investigaciones o de informes que nos han sido remitidos por terceros (incluyendo reguladores, fuerzas de seguridad y asesores en seguridad de la información), en la medida en que dicho acceso no autorizado pueda razonablemente tener un efecto material en las cuentas anuales bien en cada caso o bien de forma conjunta.

8) El informe de gestión contiene toda la información requerida por la legislación vigente.

9) Se ha desglosado la información correspondiente a todas las retribuciones, anticipos, créditos, seguros de vida, planes de pensiones, garantías, etc., relativas al personal de alta dirección y a los miembros del Consejo Rector de la Sociedad, de acuerdo con los requerimientos de la normativa vigente. En este sentido, se ha considerado como personal de alta dirección a los profesionales que desempeñan los siguientes cargos:

10) Hasta donde conocemos, en las cuentas anuales del ejercicio 2020 se han incluido todas las sociedades de la Sociedad, multigrupo y asociadas, de acuerdo con la normativa contable que resulte de aplicación.

11) No existe ninguna partida significativa relativa a la información medioambiental que no haya sido desglosada en las cuentas anuales. La misma manifestación les hacemos con respecto a los derechos de emisión de gases de efecto invernadero. La actividad de la Sociedad no tiene un impacto directo y significativo sobre el medioambiente y La

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

Sociedad cumple con la normativa de protección y mejora del medioambiente que le es de aplicación.

12) La memoria contiene todos los desgloses exigidos por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y las normas contables de desarrollo.

13) Se entiendo que no existe ningún conflicto de tipo de interés que se haya concedido a los miembros antiguos y actuales del Consejo Rector anticipos o créditos durante el ejercicio actual, por operaciones distintas de las habituales propias de la actividad de la cooperativa con sus socios.

D. Reconocimiento, Medición y Desglose

1) Consideramos que los métodos, las hipótesis significativas y los datos empleados en la realización de las estimaciones contables y en la información relacionada revelada son adecuados para lograr el reconocimiento, la medición y la revelación de conformidad con el marco de información financiera aplicable a la entidad en España. En particular, en relación con la determinación del valor razonable y desgloses relativos a determinados activos, pasivos y componentes específicos de patrimonio, consideramos que:

   i) Los métodos de valoración, incluidas las asunciones relacionadas, utilizados en la determinación del valor razonable son apropiados y han sido aplicados consistentemente.

   ii) Los desgloses relativos al valor razonable son íntegros y adecuados de conformidad con el Plan General de Contabilidad y demás legislación aplicable, incluyendo los efectos de la pandemia del COVID-19.

   iii) No se han producido hechos posteriores al 31 de diciembre de 2020, incluyendo hechos debidos a la pandemia del COVID-19, que requieran ajustes en la determinación del valor razonable o en los desgloses incluidos al respecto en las cuentas anuales

2) La Sociedad no tenía, ni tiene en proyecto, ninguna decisión que pudiera alterar significativamente el valor en libros contabilizado de elementos de activo y pasivo o su clasificación en las cuentas anuales como "activos y/o pasivos no corrientes mantenidos para la venta".

3) La Sociedad no tenía, ni tiene operaciones con instituciones financieras que supongan una restricción a la libre disposición de saldos en efectivo, u otros activos o pasivos financieros. Los únicos préstamos o líneas de crédito concedidos a la fecha de cierre del ejercicio son los reflejados en las cuentas anuales.

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

4) Les hemos informado de todos los aspectos incluidos en acuerdos contractuales, y otros requerimientos en relación con la deuda pendiente de pago, que pudieran tener un efecto material en las cuentas anuales en caso de incumplimiento. En relación con lo anterior, les confirmamos que la Sociedad ha cumplido con los mismos.

5) En relación con la norma decimotercera de elaboración de las cuentas anuales incluida en la Parte Tercera del Plan General de Contabilidad y con los desgloses correspondientes requeridos en la memoria, les confirmamos que la Sociedad forma parte de un conjunto de sociedades domiciliadas en España, sometidas a una misma unidad de decisión porque estén controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas, no obligadas a consolidar, que actúen conjuntamente, o porque se hallen bajo dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias. Con respecto a lo anterior, la Sociedad ha incorporado en las cuentas anuales todos los desgloses requeridos.

E. Activos

1) Excepto para los activos reconocidos en el balance como consecuencia de contratos de arrendamiento financiero, la Sociedad tenía títulos de propiedad adecuados de todos los bienes activos contabilizados, los cuales están libres de gravámenes e hipotecas, salvo los indicados en la memoria. Todos los activos de los que la Sociedad tiene títulos de propiedad aparecen en el balance.

2) Se espera que todos los elementos de activo sean utilizados en el curso normal del negocio, o enajenados o cobrados al menos por el importe neto por el que figuran registrados.

3) Todos los acuerdos y opciones para recomprar activos previamente vendidos han sido adecuadamente registrados y desglosados en las cuentas anuales.

4) No tenemos planes ni intenciones que pudieran alterar significativamente el valor contabilizado en las cuentas anuales de los elementos de activo y de pasivo o su clasificación, o que tengan o puedan tener un efecto en el patrimonio.

5) Los saldos de las cuentas de inmovilizado material no reflejan bienes que pudieran haberse dado de baja o estuvieran fuera de uso, salvo los indicados en la memoria.

6) No se han dado de baja activos financieros de los cuales no se hayan transferido los riesgos y ventajas sustanciales inherentes a su propiedad o para los que La Sociedad haya retenido el control de los mismos.

7) Se han realizado las evaluaciones de deterioro de valor de los activos o grupos de activos al nivel adecuado y se han registrado, en su caso, las pérdidas por deterioro de valor correspondientes. Las cuentas anuales reflejan todos los ajustes requeridos de

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

acuerdo con las normas de registro y valoración correspondientes al 31 de diciembre de 2020.

F. Pasivos y Contingencias

1) Los únicos compromisos, activos y pasivos contingentes y responsabilidades a la fecha de cierre del ejercicio son los reflejados en las cuentas anuales. Asimismo, en su caso, se incluye la información que hemos considerado significativa sobre la naturaleza y propósito de negocio de los acuerdos de la Sociedad que no figuran recogidos en el balance, así como su posible impacto financiero.

2) Les hemos informado de todas las reclamaciones en curso y de las posibles reclamaciones, con independencia de que nuestros asesores legales sean o no conocedores de las mismas. Adicionalmente han sido contabilizadas y/o desglosadas adecuadamente en las cuentas anuales de conformidad con la normativa aplicable.

3) La Sociedad ha registrado o desglosado, según sea apropiado, todos los pasivos, tanto actuales como contingentes, y se han desglosado en las cuentas anuales todas las garantías que hemos otorgado a terceros.

4) La Sociedad no tenía, ni tiene en este momento despidos en curso, ni necesidad o proyecto de efectuarlos, de los que pudieran derivarse pagos por indemnizaciones de importancia, al amparo de la legislación vigente, que no estén ya reflejadas en las cuentas anuales. Por esta razón, no se estima preciso efectuar provisión adicional alguna por este concepto.

5) En relación a los impuestos les manifestamos que:

   i) La Sociedad ha realizado provisión adecuada para todos los impuestos aplicables, tanto de ámbito estatal como local. Por otra parte, no se espera que de una eventual inspección de los ejercicios abiertos surjan liquidaciones adicionales de importe significativo.
   ii) Les hemos facilitado todas las opiniones fiscales emitidas por expertos independientes para soportar las posiciones fiscales sujetas a interpretación.
   iii) Los activos por impuestos diferidos sólo se han reconocido en la medida en que es probable que existan ganancias fiscales futuras que permitan su compensación.
   iv) Las estrategias fiscales consideradas en la evaluación de la recuperación de los activos por impuestos diferidos son prudentes, razonables y van a ser implantadas.

6) La Sociedad no tenía, ni tiene, compromisos de complemento a pensiones, o prestaciones laborales similares, de los que puedan derivarse obligaciones adicionales a las indicadas en las cuentas anuales.

G. Fondos Propios

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

1) La Sociedad no tiene opciones ni acuerdos de recompra de acciones, ni acciones propias mantenidas con el objetivo de liquidar opciones, warrants, instrumentos convertibles u otros compromisos

H. Compromisos de Compra y Venta y Condiciones de Venta

1) Las pérdidas relacionadas con compromisos de compra y venta han sido adecuadamente registradas y desglosadas en las cuentas anuales.

2) Al cierre del ejercicio La Sociedad no tiene compromisos u obligaciones contractuales inusuales de ningún tipo que no correspondan a las actividades ordinarias de la empresa y que pudieran tener un efecto adverso sobre La Sociedad (por ejemplo: contratos o acuerdos de compra por encima del precio de mercado, acuerdos de recompra u otros acuerdos realizados fuera de las actividades habituales de la empresa, compromisos significativos de compra de inmovilizado, compromisos significativos en moneda extranjera, etc.).

3) La Sociedad ha llevado a cabo todas sus operaciones con terceros de una forma independiente, en condiciones normales de mercado y en libre competencia.

I. Hechos posteriores

1) Les confirmamos que, aparte de los hechos descritos en la Nota 19 a las cuentas anuales, incluyendo los hechos relacionados con la pandemia del COVID-19, desde la fecha de cierre del ejercicio hasta la fecha de esta carta, no se ha producido ningún hecho, ni se ha puesto de manifiesto asunto alguno que implique la necesidad de modificar las cuentas anuales del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020.

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

Atentamente,

Gaspar Linares
Consejero

Miguel Ángel Alises
Director financiero

COFARES
C/ Santa Engracia 31
28010-MADRID
NIF: F28140119

ANEXO I- RECLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA NO CORREGIDAS

Asunto	Descripción	Debe (Euros)	Haber (Euros)
Reclasificación Capital Social	Capital Social Deudas a largo plazo con socios	12.318.183	 12.318.183

Atentamente,

Gaspar Linares
Consejero

Miguel Ángel Alises
Director financiero

