

# Informe Anual 2021



# Bienvenidos a nuestro Informe Anual 2021

*Ninguna persona  
puede silbar una  
sinfonía, hace falta  
una orquesta para  
poder interpretarla.*

*H.E Luccock*

Contacto online

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



## 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	16		
- Memoria de actividad	18		
3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	21		
- Cultura de nuestra Cooperativa	22		
4. COFARES 2021	25		
- Conectando salud en primera línea de la atención sanitaria	26		
5. NUESTRAS FARMACIAS, ESPACIOS DE SALUD CONSOLIDADOS	29		
<i>El valor diferencial de la farmacia comunitaria</i>	30		
- Carta del Director	30		
- Principales Resultados	32		
- Variables financieras y de negocio	36		
- Resumen ejecutivo	44		
- Coordinadas financieras	46		
- Sección de crédito	46		
- Tesorería	48		
- Informe de los interventores	56		
- Informe de la Comisión Económica	58		
- Ejercicio 2021	58		
- Evolución de grupo Cofares	59		
- Gestión de grupo	59		
		- Empresas del grupo	61
		- Conclusiones y Propuestas	64
		6. LA EXCELENCIA OPERATIVA, GARANTE DE LA CADENA DE SUMINISTRO	67
		- Garantizando el abastecimiento de salud	69
		- La torre de control, el pilar que garantiza los medicamentos	72
		- OFSA 2021, un modelo operativo con valor diferencial	74
		- Farmavenix, el eslabón necesario para soluciones excepcionales	78
		7. FORTALECIENDO EL VÍNCULO CON LAS FARMACIAS	93
		- Una relación estrecha	94
		- Escucha constructiva	98
		- Iniciativas que favorecen la experiencia del socio	100
		8. TRABAJANDO PARA MEJORAR LA CONEXIÓN CON TU FARMACIA	105
		<i>El valor del compromiso, el camino del éxito</i>	106
		- Nuestro objetivo: la mejora significativa de la calidad del servicio	106
		- La tecnología como aliada	114
		<i>Nuevas soluciones que consolidan la relación del laboratorio y la farmacia</i>	116
		<i>El engranaje necesario detrás de grandes proyectos</i>	126
		- Welnia, la farmacia al lado de las personas	128
		9. AMPLIANDO LAS OPCIONES DE RENTABILIDAD	139
		<i>Acompañamos a tu farmacia en su crecimiento</i>	140
		- El escenario donde brilla tu farmacia	140
		- Cofares Soluciones: la ayuda profesional que necesita tu farmacia	148
		- Cuidado y Confort Salud Animal	148

<b>10. MARCA PROPIA</b>	<b>153</b>		
<i>Competitividad y calidad se dan la mano</i>	<b>155</b>		
- Farline se adentra en el mundo de la alta cosmética y mucho más...	<b>155</b>		
<b>11. SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA</b>	<b>161</b>		
<i>La tecnología como fortaleza y valor diferencial</i>	<b>162</b>		
- Aprendiendo	<b>164</b>		
- En marcha con iniciativas en tecnología innovadora	<b>165</b>		
- Retos y desafíos que aportan valor añadido	<b>166</b>		
- Proyectos Innovación- Cofares Tech Lab	<b>167</b>		
- Dirección técnica y de calidad	<b>168</b>		
<b>12. COMPROMETIDOS CON EL PROGRESO SOCIAL Y NUESTRO ENTORNO</b>	<b>171</b>		
- Proyectos y procesos	<b>172</b>		
- Iniciativas de mejora y transformación	<b>180</b>		
- Objetivos 2022	<b>182</b>		
- Diversificación	<b>184</b>		
- HUB de innovación	<b>188</b>		
<i>Innovación interna. Un impulso interno a la creación</i>	<b>190</b>		
<i>La innovación abierta. Una calle de doble sentido</i>	<b>192</b>		
- Un nuevo espacio de creación de Cofares	<b>198</b>		
<i>El escaparate de las nuevas soluciones en salud, en farmacia</i>	<b>204</b>		
- Fan Digital	<b>204</b>		
- Talento	<b>208</b>		
		- Relaciones laborales y bienestar en la organización	<b>220</b>
		- Comunicación interna y RSE	<b>226</b>
		- Facilites services	<b>234</b>
		- Compras NFR	<b>235</b>
		- Educo+: una formación diferenciada	<b>236</b>
		- Comprometidos con el progreso social y nuestro entorno	<b>238</b>
		<b>13. SOMOS BOTICARIOS, SOMOS SOLIDARIOS</b>	<b>243</b>
		<i>Fundación Cofares, 21 años de compromiso social</i>	<b>244</b>
		- Fieles a nuestro compromiso social	<b>246</b>
		- Iniciativas solidarias: nuestro compromiso no se detiene	<b>248</b>
		<b>14. LA VOZ DE LA DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA</b>	<b>257</b>
		<i>Comunicación corporativa</i>	<b>258</b>
		- Información veraz y contenido de impacto	<b>258</b>
		- Damos voz a la farmacia a través de su distribución	<b>260</b>
		- Observatorio de tendencias	<b>264</b>
		- Eventos	<b>272</b>
		- Juntas preparatorias	<b>274</b>
		<b>15. ANEXO</b>	<b>277</b>
		<i>Estados financieros, detalle de sociedades e informe de análisis</i>	<b>278</b>





Carta del  
Presidente

# Carta del Presidente de Cofares

*“Las macrotendencias en salud nos plantean retos sociales y económicos para reimaginar el futuro conjunto de Cofares y tu farmacia.”*

Estimado socio/a:

Asistimos a un momento único para replantear estrategias y prioridades. Las macrotendencias en salud, aceleradas por la pandemia, nos plantean retos sociales y económicos para reimaginar el futuro conjunto de Cofares y tu farmacia.

Ante nosotros se abre una senda de cambio y oportunidad para apuntalar cuatro grandes objetivos: regenerar el sector, mediante la implicación estable de las oficinas de farmacias en el Sistema Nacional de Salud; revitalizar el rol sanitario de la botica, ampliando competencias y servicios de alta demanda; naturalizar la transformación tecnológica y digital, y consolidar una cadena de suministro descentralizada, garantía del acceso ágil y seguro a los productos de salud por parte de la farmacia y sus usuarios.

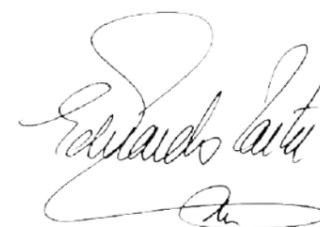
*“La innovación tecnológica ha de convertirse en la palanca de cambio para ajustarnos al nuevo paradigma social.”*

Esta visión guía nuestra actividad, por eso somos firmes promotores del crecimiento del modelo de farmacia, cuyo éxito está unido al de una distribución farmacéutica sólida que se verá reforzada con las aperturas de los centros de Jaén, Orense, Onda y Tarragona

La innovación tecnológica ha de convertirse en la palanca de cambio para ajustarnos al nuevo paradigma social. Ello supone una clara apuesta por la automatización de los procesos, la robotización y los programas analíticos que nos ayudan a generar soluciones coherentes con los nuevos hábitos de salud y las particularidades del ámbito rural.

La competitividad de estos procesos quedaría anulada sin una experiencia de trabajo adecuada. Las nuevas oficinas centrales facilitan un entorno laboral sostenible que propicia la transversalidad de los equipos. Un elemento de progreso al menos igual de importante que el técnico.

El resultado de 2021 -una cifra de negocio superior a los 3.600 M€ y una Cuota acumulada del 29,2%- avala una gestión que maximiza el crecimiento a la vez que resguarda el patrimonio de sus socios. Desde esta confianza, se abre una clara misión de futuro: actuar como motor de cambio para proyectar a la farmacia como un centro de salud.



— Eduardo Pastor Fernández



Órganos sociales  
y de gobierno

## Consejo Rector

- 1 Eduardo Pastor Fernández  
**Presidente**
- 2 Mikel Gastearena Gorrochategui  
**Vicepresidente**
- 3 Juan M.<sup>a</sup> Blanco Vicente  
**Secretario del Consejo Rector**
- 4 Gaspar Linares Bertolín  
**Tesorero**
- 5 Rosa Martínez Vicente  
**Vicetesorera**
- 6 M.<sup>a</sup> Dolores Moreno Piqueras  
**Vocal del Consejo**
- 7 M.<sup>a</sup> Elena Serrano Tejeda  
**Vocal del Consejo**
- 8 Carmen Peña López  
**Vocal del Consejo**
- 9 José Rodríguez Cánovas  
**Vicesecretario del Consejo Rector**
- 10 Carlos Varela Sánchez-Caballero  
**Vicetesorero**
- 11 Aquilino Rodríguez Bermúdez  
**Vocal del Consejo**
- 12 Emilio Martínez Imaz  
**Vocal del Consejo**
- 13 Eduardo Trives Lombardero  
**Vocal del Consejo**
- 14 David Lagos Sánchez  
**Vocal del Consejo**
- 15 Mariano Giménez Zuriaga  
**Interventor**
- 16 José Manuel Jiménez Ramírez  
**Interventor**
- 17 Julia Sánchez-Escribano García-Tizón  
**Interventora**



*“El trabajo en equipo es la capacidad de unir esfuerzos hacia una visión común.”*

 **Creatividad**

 **Liderazgo**

 **Gestión**

# Comisiones e interventores

## INTERVENTORES TITULARES

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

## COMISIÓN ECONÓMICA

- ▶ Santiago Riaza Grau
- ▶ Alexia Lario Rivas
- ▶ Bruno Zumárraga Gil
- ▶ Rosa M.ª Lecuona Neumann

## COMISIÓN INTERTERRITORIAL

- ▶ **Madrid A:**  
Pablo I Aspichueta Reglero
- ▶ **Madrid B (con Toledo):**  
Carmen Laso López
- ▶ **Valencia y Baleares:**  
Ángel Bruno Domingo Barberá
- ▶ **Galicia:**  
Purificación López Carbajales
- ▶ **Andalucía:**  
Cristina Montes Berriatua
- ▶ **Extremadura:**  
Adolfo Díaz Martín
- ▶ **Murcia y Castilla-La Mancha:**  
Juan Gabriel Callejo Carrillo
- ▶ **Aragón, Cataluña y Andorra:**  
Álex Salabert Horno
- ▶ **Islas Canarias:**  
Manuel Roca Pérez
- ▶ **Navarra y La Rioja:**  
Gastón Belzunce Manterola
- ▶ **País Vasco:**  
Míriam González de Langarica Santander
- ▶ **Cantabria y Asturias:**  
Andrés Rodríguez Peral
- ▶ **Castilla y León:**  
José Luis Crespo Pérez

## COMISIONES TERRITORIALES

- ▶ **Madrid A**  
Pablo I. Aspichueta Reglero  
David Avellana Monero  
Jorge Irastorza Mora  
Alejandro Jiménez Gamella  
Alfonso Moreno Aznar
- ▶ **Madrid B (con Toledo)**  
Carmen Laso López  
Eduardo García Jiménez  
Carlos Langa Aguado  
Rafael Contreras Corrales  
Rafael Areñas Velasco
- ▶ **Valencia y Baleares**  
Ángel Bruno Domínguez Barberá  
Santiago Riaza Grau  
Patricia Martínez Rodes  
M.ª Victoria Glez de Buitrago Martínez  
Juan Carlos Gaspar Puig
- ▶ **Galicia**  
Purificación López Carbajales  
Santiago Torres Labandeira  
M.ª Dolores Blanco Carrión  
Victor Ferreira Otero  
Modesto González Álvarez
- ▶ **Andalucía**  
Cristina Montes Berriatua  
Francisco Félix López  
Luque Julio Cansino Calvo  
Fernando Francisco Trigo Durán  
José Vaca Barranco
- ▶ **Extremadura**  
Adolfo Díaz Martín  
M.ª Teresa Blanco Blanco  
Elisa de Tena Sereno  
Juan Alfonso Masa Puerto  
Felipe Bueno Becerra
- ▶ **Murcia y Castilla-La Mancha**  
Juan Gabriel Callejo Carrillo  
M.ª Dolores López Bonilla  
María García-Cossio Piqueras  
Luis Alberto Martínez Díaz-Guerra  
Eduardo Giménez Benítez
- ▶ **Aragón, Cataluña y Andorra**  
Álex Salabert Horno  
Sergi Fonts Mestres  
Rosa María Ciutat Montserrat  
Concepción García Cirujeda  
Jose Mª Muñoz Cubillo
- ▶ **Islas Canarias**  
Manuel Roca Pérez  
M.ª Carmen Carrasco Juan  
Divina Creus Rey  
Magdalena Rueda Izquierdo  
Raúl Enrique Martín Izquierdo
- ▶ **Navarra y La Rioja**  
Gastón Belzunce Manterola  
Rosa Mª Rodrigo Jiménez  
Graciela Menendez García  
Guillermo Roldan Yanguas  
Antonio Pascual Gallego
- ▶ **País Vasco**  
Míriam Glez de Langarica Santander  
Edorta Olabarrieta Rodríguez  
Roberto Cenalmor Velayos  
Gonzalo Saldaña Urrutia  
Pablo Arriola Aracil
- ▶ **Cantabria y Asturias**  
Andrés Rodríguez Peral  
Cecilio Díaz Llamedo  
Alberto Infanzón Maderal  
Hugo Zavala Torre  
Ángela Díaz Álvarez
- ▶ **Castilla y León**  
Jose Luis Crespo Pérez  
Rafael Martínez Olmedo  
Manuela González García  
César Cabrerizo Izquierdo  
Tomás Codesal Gervás

# Memoria de actividad

1



## SOCIOS

En el año 2021, Cofares Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española ha cerrado el ejercicio a 31 de diciembre con:

- 11.971 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

3



## FUNDACIÓN COFARES

Durante este año hemos retomado el concierto de Navidad, y Cofares ha continuado trabajando en diferentes proyectos logrando un éxito solidario en 2021.

La Fundación ha continuado aportando material frente al Covid y ha apoyado a los afectados por el Volcán de La Palma con el suministro de mascarillas, colirios y suero, a través de las farmacias de la zona.

2



## EMPLEADOS

En el año 2021 la plantilla de la cooperativa ha ascendido a 3.034 empleados de los cuales el 47,97% son mujeres.

Durante este año se han impartido 36.000 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

4



## INNOVACIÓN

Durante el año 2021 Cofares dio un paso más en su proyecto de transformación a través del lanzamiento de su HUB de innovación para desarrollar nuevas propuestas de valor para la farmacia y el ecosistema de salud.

El objetivo es desarrollar tecnologías disruptivas aplicables a nuevos servicios y productos de salud accesibles para las personas a través de las farmacias.

El HUB de innovación es un proyecto abierto en un entorno de colaboración que impulsará a nuevas empresas dentro del sector eHealth.

Para dar visibilidad a estos proyectos, a nuevos avances y convertirse en el escaparate de la innovación, el HUB celebró su primer encuentro Cofares Fan Digital, donde referentes del sector expusieron ideas y tendencias en las que las nuevas tecnologías ayudan a mejorar la calidad de vida.



> 3

Misión, visión  
y valores

# Cultura de nuestra Cooperativa



## Compromiso

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

## 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.

## 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 2021

# Conectando salud en primera línea de la atención sanitaria

La pandemia ha hecho que los procesos de digitalización se acelerasen dentro del sector de la distribución y la logística. Nuestra disposición y la garantía de nuestro servicio ha permitido continuar con nuestra labor gracias a las nuevas tecnologías que nos permiten analizar datos, avanzar en trazabilidad, disponer de visibilidad y controlar la gestión de la información, tan esencial para que el proceso logístico se configure en términos digitales.

Hemos consolidado nuestra tecnología como una de las claves de la logística del presente y del futuro.

**3.034**  
PLANTILLA

**11.971**  
Socios  
totales

**17,4 M**  
Nº Pedidos  
Gestionados

## Cofares en datos 2021

1.	Cuota de Mercado	<b>29,20%</b>
2.	Cifra de Negocio antes de impuestos	<b>3.601 M</b>
3.	Beneficio Consolidado antes de impuestos	<b>16,3 M</b>
4.	Socios Totales	<b>11.971</b>
5.	Plantilla 2021	<b>3.034</b>
6.	Almacenes y Plataformas	<b>43</b>
7.	Km. Recorridos	<b>56,5 M</b>
8.	Nº Pedidos Gestionados	<b>17,4 M</b>
9.	Referencias Gestionadas	<b>85.000</b>
10.	Rutas completas	<b>2,121</b>
11.	Capital Social	<b>184,1 M</b>
12.	Reservas	<b>96,2 M</b>
13.	Patrimonio Neto	<b>298,0 M</b>
14.	Inversiones en activos	<b>71,8 M</b>
15.	Mantenimiento	<b>10,6 M</b>
16.	Dotación por deterioro de fallidos	<b>3,6 M</b>
17.	Tasa de Morosidad	<b>1,73%</b>

\* Tasa provisión deterioro criterio BE

**298,0 M€**  
PATRIMONIO  
NETO

**2.121**  
RUTAS  
COMPLETAS

**184,1 M€**  
Capital Social

**29,20%**  
Cuota  
de mercado

**56,5 M**  
Km  
recorridos

**43**  
ALMACENES,  
PLATAFORMAS  
Y CENTROS





>5

Nuestras farmacias,  
espacios de salud  
consolidados

## El valor diferencial de la farmacia comunitaria

### Carta del Director

Dos años han pasado desde que comenzó la pandemia generada por la Covid-19 y ya no somos los mismos. Esto sería imposible, sobre todo porque nuestras magulladuras tienen memoria.

En mayor o menor medida, todos hemos sufrido una cura de humildad, inexplicable en otras épocas de excepción. Hemos salido adelante desafiando a la ley de la vida, más fuertes y resistentes, y como sociedad ya somos distintos, y esa diferencia nos enriquece.

Sin tiempo que perder, y abrazando las ausencias, este 2021 hemos continuado trabajando, asumiendo nuestra responsabilidad de distribución farmacéutica desde la honestidad y la rigurosidad, pero también, hemos trabajado para abrir nuevos caminos a nuestras farmacias y pacientes, estimulando y potenciando más que nunca el sector farmacéutico y coordinando esta actividad de la mano de la Sanidad, la Industria, la Ciencia y la Innovación.

Nuestra apuesta por la transformación digital y el enfoque estratégico de la Cooperativa nos ha convertido en estos dos últimos años en el altavoz de las decisiones de salud de los pacientes y por ende de nuestras farmacias, en las que hemos fomentado el espíritu necesario de la innovación, el desarrollo y la competitividad como ejes para asegurar un servicio sólido y resiliente.

Seguimos trabajando para impulsar nuestras farmacias día a día, convertirlas en el motor del cambio, en espacios de salud consolidados y darles el valor diferencial que tienen como referente en salud.

En Cofares estamos orgullosos del trabajo de nuestros farmacéuticos y de cómo su figura se antoja imbatible en la nueva era digital. Nuestra voluntad está en promover y fomentar la innovación, el esfuerzo, el compromiso y la creatividad en el desarrollo de la farmacia y sus servicios.

*La figura del farmacéutico comunitario se antoja imbatible en la nueva era digital.*

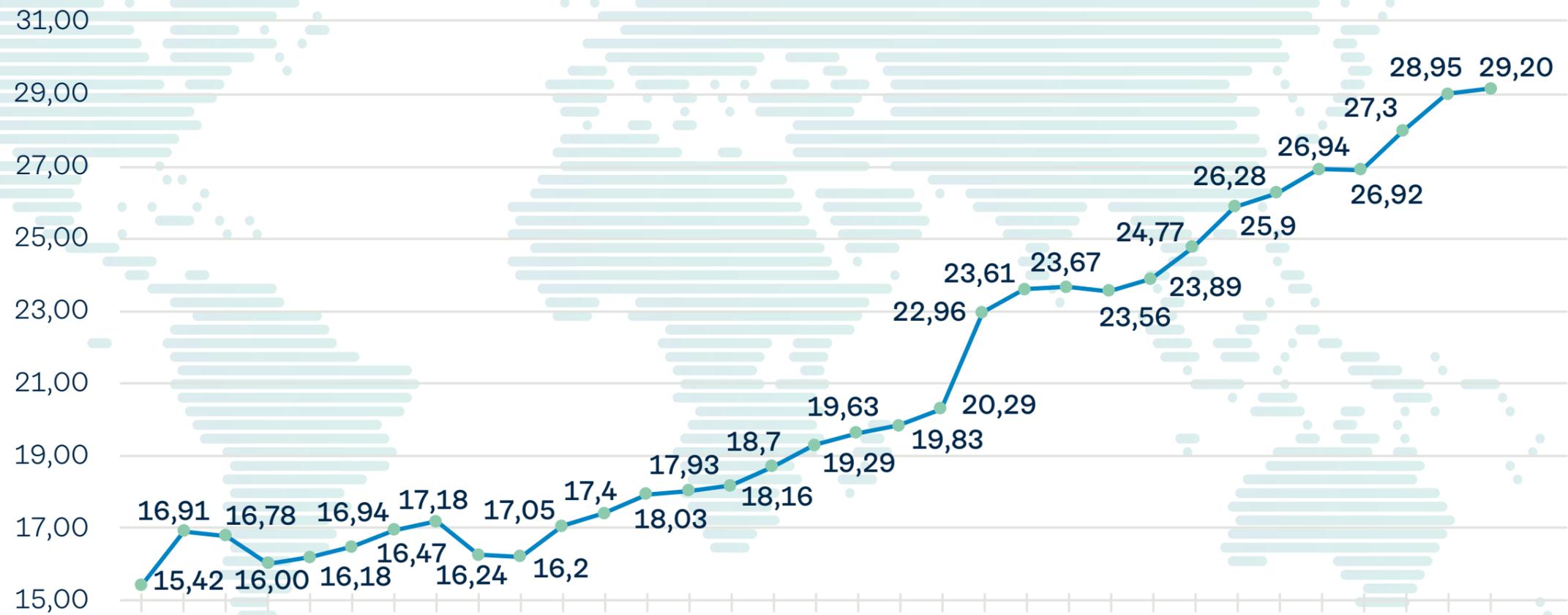


— José Luis Sanz



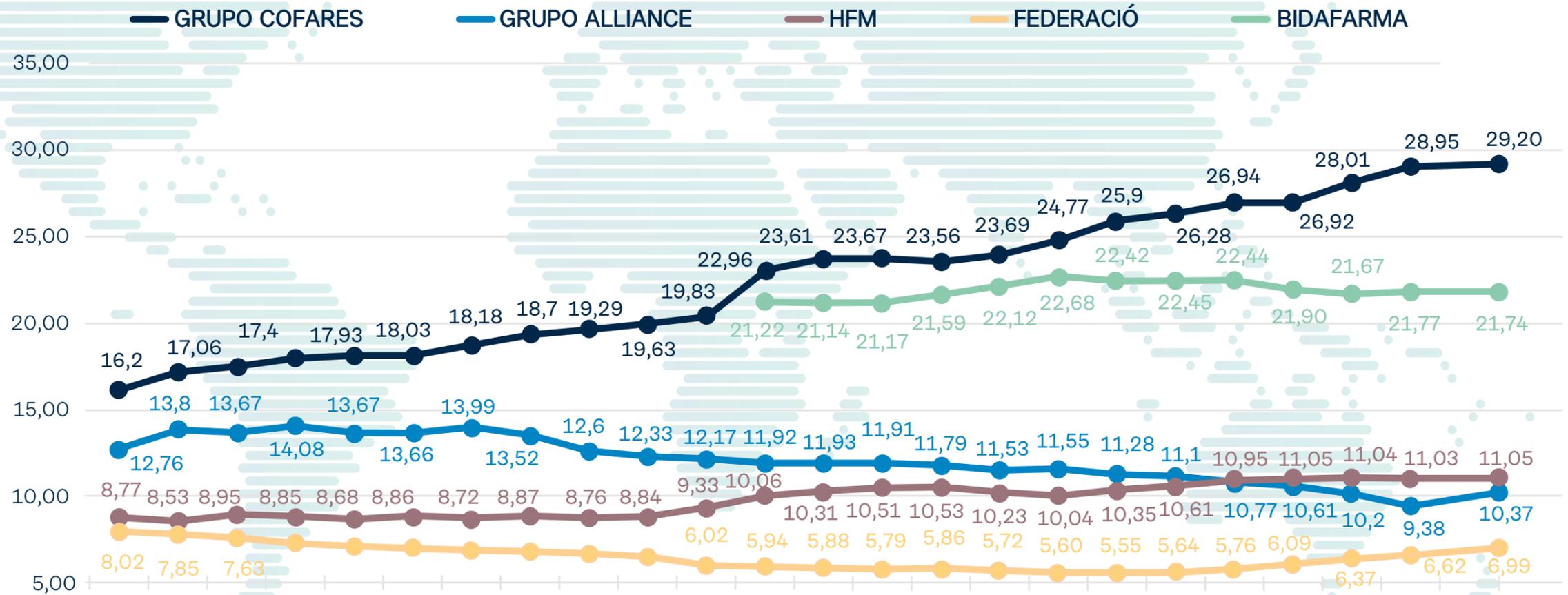
# Principales Resultados

## Cuotas del mercado 1989 - 2021



Cuotas de mercado

principales operadores 1998-2021



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 miles de €

**2021**

Importe neto de la cifra de negocio

3.601.275



Coste de ventas

3.705.317

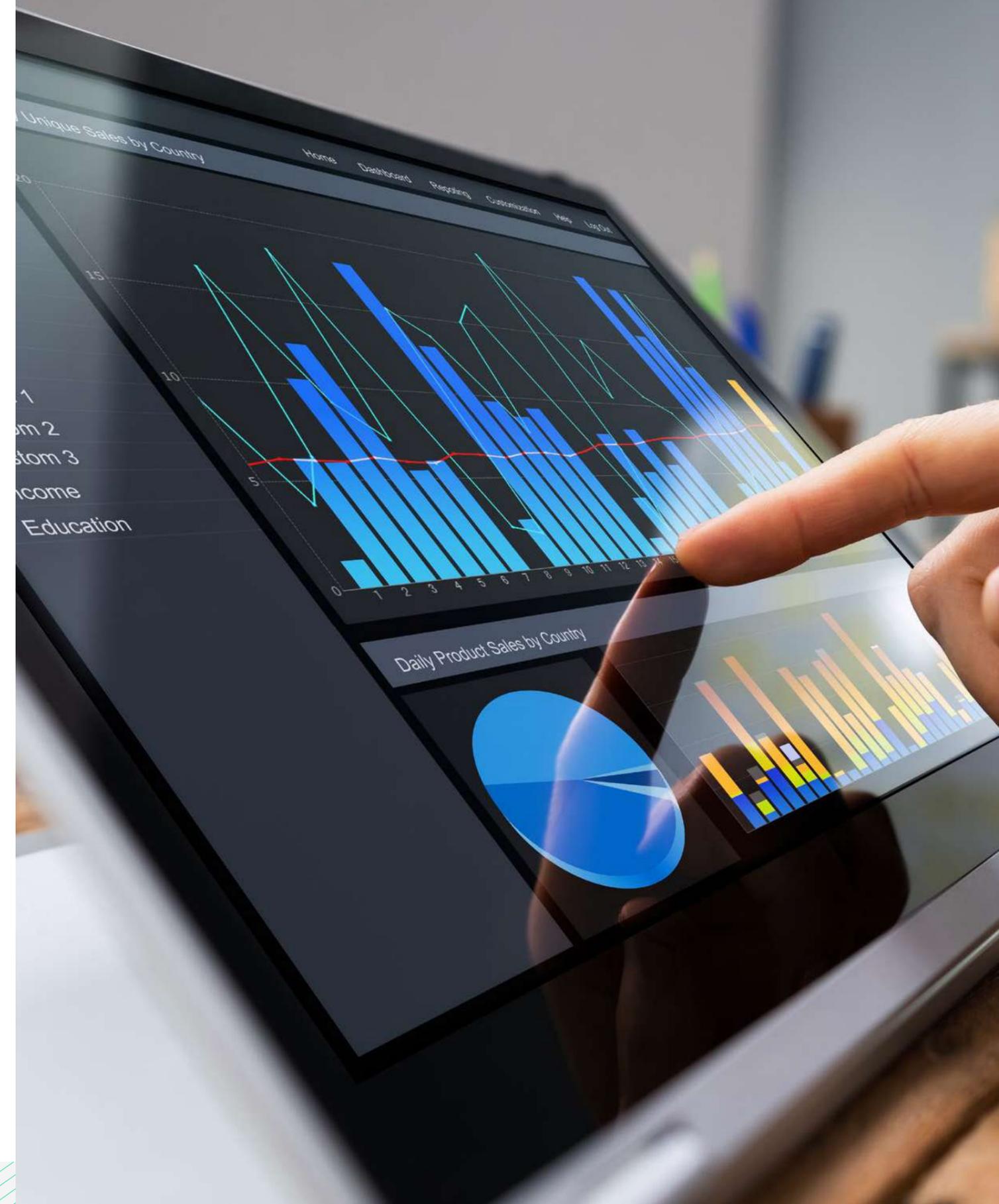
Margen bruto

225.958



Margen bruto %

6,27 %



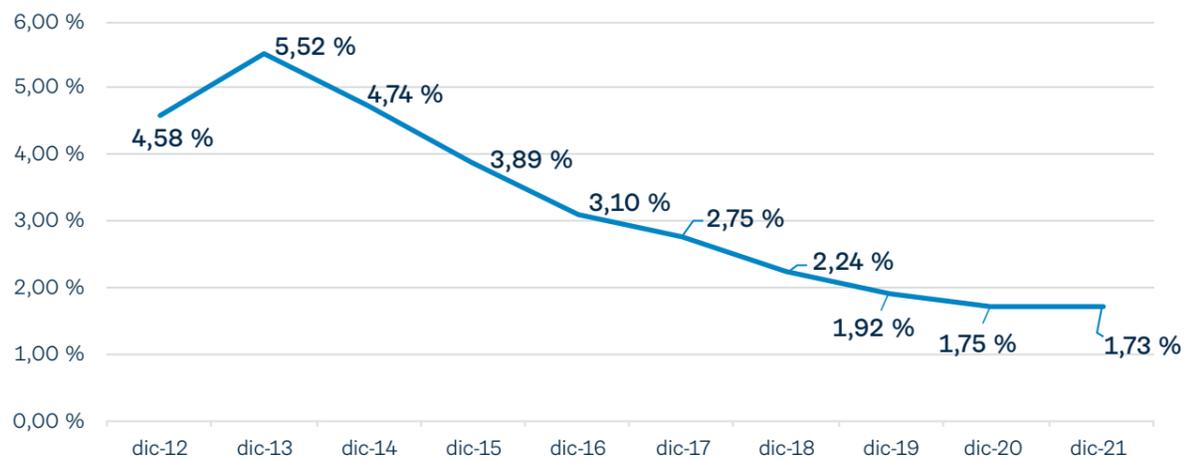
## Evolución 2012-2021

Cifras en millones de €

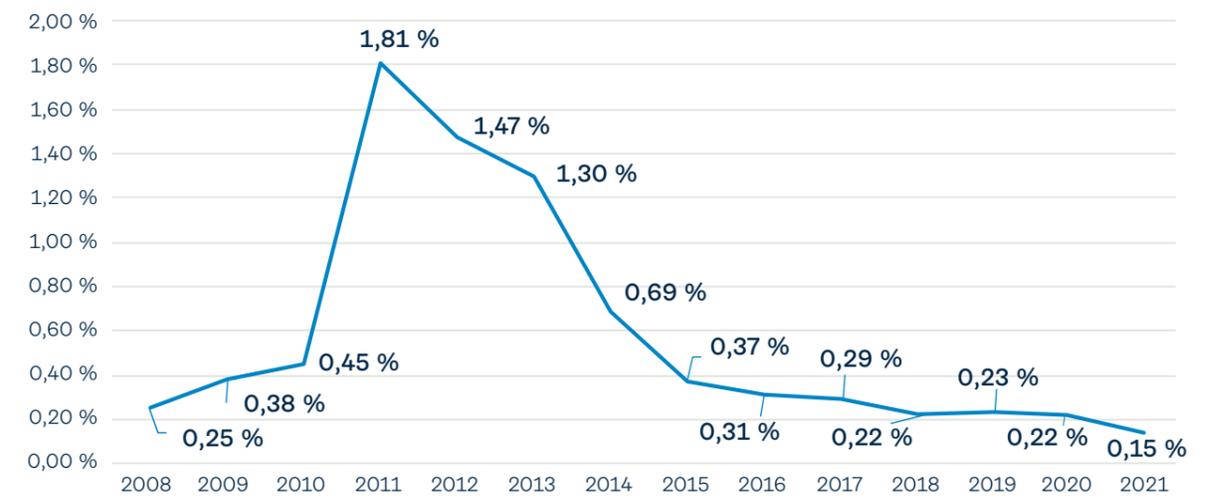
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
<b>Capital cooperativo</b>	134,4	140,5	144,6	148,7	151,8	159,6	165,2	172,1	180,2	184,1	✓
<b>Reservas</b>	41,9	51,0	62,6	69,3	75,0	81,2	78,8	90,4	109,7	96,2	✓
<b>Patrimonio neto</b>	176,3	191,5	207,2	218,0	226,9	240,7	244,0	262,5	290,0	298,0	✓
<b>Inversiones activos</b>	29,2	31,3	25,3	20,0	18,3	23,6	8,7	16,1	24,7	71,8	✓
<b>Mantenimiento</b>	8,1	7,5	7,2	8,0	8,3	8,4	8,8	9,0	10,9	10,6	
<b>Cifra de negocio</b>	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	3.601,3	✓
<b>Dotación por deterioro de fallidos</b>	6,8	9,4	9,1	10,3	6,3	6,3	8,9	6,6	5,7	3,6	
<b>Beneficio consolidado antes de impuestos</b>	6,3	11,3	13,1	13,4	14,3	11,3	12,2	15,4	<b>18,3</b>	<b>16,3</b>	✓



### 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	2021
<b>Provisión neta</b>	9,6	14,9	21,2	28,4	32,1	34,3	38,1	39,3	41,9	<b>43,5</b>	<b>41,7</b>
<b>Tasa de cobertura</b>	10,4 %	11,9 %	14,5 %	21,7 %	28,8 %	35,9 %	44,5 %	52,7 %	61,3 %	<b>62,8 %</b>	<b>66,9 %</b>

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

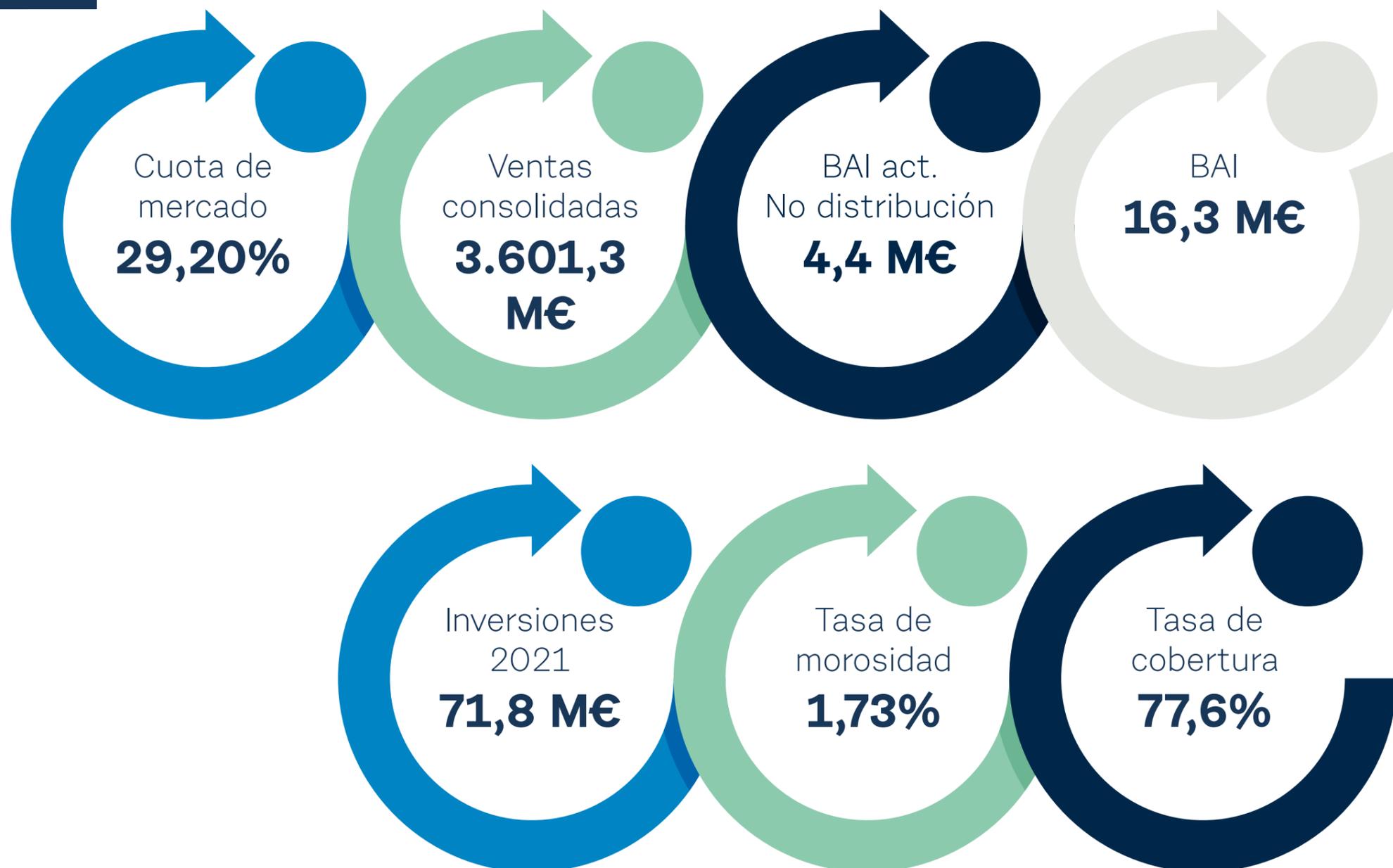
**77,70%**

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.

# Coordenadas financieras

## ➤ Sección de crédito

La Sección de Crédito de Cofares, con oficina central en la calle Santa Engracia, 31 de Madrid y oficina comercial en la calle Comedias 16 de Valencia, proporciona un servicio bancario integral para los socios de la Cooperativa, ofertando una amplia gama de productos y servicios financieros para cubrir las necesidades de la oficina de farmacia y del socio a nivel particular.

El socio de Cofares puede acceder además de presencialmente en nuestras oficinas, a través de la web, de nuestra app o de nuestro Call Center, a la contratación y solicitud de cuentas corrientes y de ahorro, depósitos a plazo, préstamos, líneas de crédito, otras financiaciones y otros productos de inversión.

La empresa del Grupo, COFARESA Servicios Financieros Complementarios, como Agente Financiero, dota a la Sección de Crédito de una operativa bancaria integral 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** Consolidación de un renovado core bancario en la Sección de Crédito, acorde a nuestro plan de digitalización de la Compañía, aportando agilidad en la contratación y gestión de los productos bancarios, mediante la incorporación de la firma digital de contratos y operaciones financieras.

**2** El volumen de recursos gestionados en cuentas y depósitos ha seguido creciendo hasta alcanzar los 982 millones de euros a cierre de año.

**3** Las financiaciones de inversión facilitadas a farmacias a lo largo del ejercicio 2021 han ascendido a 79 millones de euros.

**4** En el ejercicio 2021 ha seguido consolidándose el uso de la web de la Sección de Crédito por parte del socio de la Cooperativa, cerrando el ejercicio con 2.686.008 visitas anuales, 7.271 usuarios diferentes y 120.022 transacciones y contrataciones realizadas.



## ► Tesorería

La pandemia vivida durante estos dos últimos años ha atacado fuerte a la sociedad y economías mundiales, tanto en salud y hábitos de la población como en la actividad económica de todos los países aumentando riesgos de liquidez y endeudamiento. El Grupo Cofares y en concreto el departamento de tesorería, de acuerdo a su razón de ser, mantiene su política de control, optimización y fortalecimiento de su estructura financiera, logrando ayudar a materializar los proyectos de inversión necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades de las líneas de negocio, alcanzando acuerdos con colaboradores satisfactorios para ambas partes y mejorando año tras año la esencia de la Cooperativa; sustentar el apoyo y facilidad a nuestros socios con nuevas herramientas, asesoramientos o ayudas financieras que cubran todos los requisitos necesarios para desarrollar su ocupación.

Desde la D. Tesorería, los hechos más relevantes del año 2021 han sido:

### Gestión y planificación

- ✓ Mejora de la política de financiaciones, logrando que se ajuste a las características de las inversiones del Grupo, aumento de la disponibilidad de límites acordados tanto financieros como comerciales y reducción en torno a un 7% de determinados costes de pasivos financieros.
- ✓ Progreso continuo, construyendo un cuadro de mando, junto al resto de departamentos financieros, con indicadores relevantes como el ciclo de conversión de caja; por otro lado seguimos incorporando nuevas funcionalidades digitales eficaces para monitorizar el 89% de operaciones bancarias y la supervisión directa de los gastos financieros mediante mejora de automatismos que a su vez ayudan al control de los riesgos financieros ligados a transacciones monetarias.
- ✓ En colaboración con la Dirección de Riesgos y en la línea de años anteriores, continuamos realizando acciones de cooperación con Entidades Financieras mediante la compra y asesoramiento de créditos fallidos de Farmacia en aras de dotar de mayor solidez y seguridad a las estructuras financieras del sector farmacéutico.
- ✓ Mantenemos el programa de reuniones periódicas con entidades financieras y otros agentes del sector financiero, explicando la evolución de la actividad, estados financieros consolidados y operativa bancaria sustentando nuestra política de transparencia que refleja la confianza de los participantes mediante su apoyo en el desarrollo empresarial de nuestro Grupo.



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

### Control

- ✓ Gestión eficaz de la Tesorería Neta sustentado en el seguimiento del Cash Flow y su comparativa con el Cash Budget para ajustar posibles desviaciones, alcanzando una eficiencia financiera reflejada en la consecución de los objetivos y estrategia pactada del Grupo Cofares con sus socios y sector farmacéutico.
- ✓ Permanente ayuda junto al resto de departamentos del área financiera al cumplimiento de los objetivos fijados en los principales indicadores como nivel de ventas y cuota de mercado, presupuesto de gastos financieros, periodos de maduración de cobros y pagos, ratios de deuda financiera/ebitda, endeudamiento y solvencia.

## ➤ Riesgos

Durante 2021, la pandemia iniciada en el anterior ejercicio fiscal ha continuado dirigiendo el contexto económico de nuestro país. Sin embargo las distintas olas de contagios, cada vez con menor impacto, sobre una población predispuesta a la vacunación, permitió poco a poco la liberación de la presión ejercida sobre la actividad económica y en consecuencia el fuerte rebote de recuperación. Por el contrario, el mantenimiento de las políticas de apoyo económico de los distintos organismos reguladores, han conllevado ofertas de tipos de interés significativamente reducidas, así como la puesta en circulación en el mercado de gran cantidad de liquidez. Estos aspectos junto al colapso de suministros y las fuertes subidas del precio de las energías, supuso a

finales del año una marcada tendencia ascendente de la inflación.

En este contexto, la actividad, en general, de las oficinas de farmacia ha tenido un buen comportamiento en 2021. La recuperación de la actividad, los todavía efectos positivos de los “productos COVID”, los bajos tipos de interés, la gran liquidez del mercado, el interés de las entidades bancarias por el sector y el buen comportamiento del negocio sanitario durante la

crisis, han conseguido unos buenos resultados para las oficinas de farmacia. Las posiciones económico-financieras de los socios de Cofares han visto mejorada su solvencia y rendimiento lo que ha supuesto una evolución de los parámetros de riesgos de la Cooperativa aún más positivos que los alcanzados en el ejercicio anterior.



En este escenario, el Departamento de Riesgos dependiente de la Dirección Financiera del Grupo Cofares ha desarrollado y alcanzado diferentes iniciativas y objetivos en el año 2021 que le han permitido consolidar su contribución a los éxitos alcanzados durante el ejercicio económico por la Cooperativa, entre los que cabe destacar:

- ✔ Se ha conseguido mejorar la tasa de morosidad en gestión de cobro amistosa en más de un 30% respecto al ejercicio 2020, con una evolución positiva en la calidad de la deuda medida por criterios de antigüedad y cobertura, lo que se traduce en una nueva y marcada disminución de la exposición de riesgo de crédito del Grupo Cofares en el ejercicio 2021.
- ✔ Los recursos financieros puestos a disposición de los socios durante el ejercicio, han alcanzado la cifra de 139 MM €, que unido a los recursos aportados a través de las carteras comerciales, superan los 700 MM €.
- ✔ Se han desarrollado sistemas de medición anticipada del riesgo de crédito basados en algoritmos predictivos que han permitido dotar a la función de admisión de riesgo de crédito de la Cooperativa de un mayor rigor y seguridad en la asignación de recursos a los socios y clientes del Grupo.
- ✔ Durante 2021 se han llevado a cabo un elevado número de transmisiones de oficinas de farmacia en el sector. Desde el departamento de riesgos se han creado diferentes iniciativas y campañas de financiación para las oficinas de farmacia, que han permitido acompañar a un gran número de nuevos titulares farmacéuticos a través de estructuras financieras adecuadas a cada expediente.
- ✔ Creación de cuadros de mando automatizados de gestión del riesgo de crédito que han posibilitado colaborar y ayudar en un contexto económico excepcional a socios en situaciones financieras comprometidas.
- ✔ Se han mejorado los sistemas de control de procesos de reclamación a laboratorios y otros clientes no farmacias lo que ha permitido la cancelación de disputas y expedientes en mora mejorando de forma significativa la calidad de la deuda de esta categoría.

## ► 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 700 comunicaciones con la Administración Pública, atendidas 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.



## ➤ Administración

El ejercicio 2021 ha servido para consolidar la estructura organizativa y de personal del departamento de Administración. Este hecho ha redundado en un mejor control y mayor eficiencia de las tareas del equipo que se han hecho constatables para el resto de áreas de la compañía.

En otro orden de cosas, y basándonos en la máxima de la mejora continua, se ha seguido trabajando en la revisión, optimización e implementación de procesos, tales como la autofactura de grupos de compra, la automatización de la contabilización de facturas de proveedores y acreedores, migración de procesos de facturación de venta manuales, mejora de los ratios de conciliación bancaria automática...

Un claro ejemplo de eficiencia es el área de cuentas a pagar, que ha gestionado un 4,76% más de documentos que en 2020, pasando de 220.470 a 230.963 con el mismo número de FTEs, para lo cual se ha apoyado en la eliminación del papel, así como en la negociación con los proveedores para mejorar los procesos administrativos.



Respecto a los socios de la Cooperativa, mensualmente, se han gestionado las altas y bajas aprobadas por el Consejo Rector, al mismo tiempo que se ha dado todo el soporte y la documentación necesaria que han solicitado los socios (certificados de aportación de capitales), principalmente, a través del nuevo departamento de Atención Corporativa al Socio. Dicho departamento, al igual que el de Oficina de Farmacia, se apoya de forma habitual en

el de Administración para dar respuesta a las solicitudes de información contable y fiscal de los socios.

Por último, destacar que en 2021 hemos seguido trabajando de manera transversal en nuevos requerimientos, tales como el Portal de Transparencia, vinculado a la concesión de subvenciones de transporte en Canarias, de la mano de las áreas Fiscal y Asesoría Jurídica. Igualmente, continuamos dando soporte a procesos de relevante impacto en el resultado consolidado como son las subvenciones y deducciones fiscales.

## ► Informe de los Interventores

### INFORME CORRESPONDIENTE A LAS CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2021

Los Interventores de Cofares, todos ellos farmacéuticos socios de la Cooperativa, han realizado seguimiento de las cuentas de la Cooperativa y de sus sociedades dependientes correspondientes al ejercicio cerrado con fecha 31 de diciembre de 2021.

Se ha realizado el seguimiento mediante su asistencia a las reuniones del Consejo Rector, del Consejo de Administración de Cofares Corporación, de la Comisión Económica de la Cooperativa, así como asesorándose mediante reuniones con la dirección financiera del grupo y con los Auditores de Cuentas, Ernst & Young SL (E.Y), nombrados para tal cometido, por tres años, en la Asamblea General de la Cooperativa, celebrada el 27 de junio de 2019.

En base al seguimiento y análisis realizado de las cuentas del Grupo Cofares y de sus sociedades dependientes, los Interventores hemos llegado al siguiente informe conjunto:

1.- El informe de Auditoría concluye sin salvedades.

2.- Pese a tan favorable juicio, por nuestra parte se ha hecho un seguimiento especial de:

- Costes electricidad y combustible, por la especial trascendencia que tiene para una actividad como la logística, que es la principal de Cofares.
- Existencias, aprovisionamiento y ventas de productos Covid, de especial importancia, por la falta de histórico, por la gravedad de la pandemia, y por la especulación que de los mismos se ha sufrido. Estas existencias han tenido un significativo descenso, respecto del ejercicio 2020, favorecido por la mejor evolución de la enfermedad.
- Inversiones para la futura apertura de nuevos almacenes en: Ourense y Linares (Jaen).
- Préstamos participativos a empresas del grupo: Unicefar y Cofares Tecnologías Digitales; que vienen descritos en el informe de los Auditores.
- Costes de personal, debido a la multiplicación de bajas por COVID.
- Evolución favorable de los activos por impuesto diferido.

3.- Otros aspectos que hemos examinado:

- La Sección de Crédito, cuyo saldo está reflejado en el Pasivo de la Cooperativa, y ha seguido aumentando como en los años anteriores. Los Interventores estamos

especialmente vigilantes ante el cambio de signo en el coste del dinero, que el nuevo escenario de alta inflación presenta.

- Los créditos a socios, recogidos en el Activo del Balance de la Cooperativa, se han mantenido dentro de los límites legales.

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

  
José Manuel Jiménez Ramírez

  
Mariano Giménez Zuriaga

# Informe de la Comisión Económica

## INFORME COMISION ECONOMICA AÑO 2021

### 1. INTRODUCCIÓN Y ENTORNO MACROECONÓMICO.

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 2021.

El ejercicio 2021 se ha caracterizado por varias olas de la Pandemia del Covid-19, resaltando las más fuertes a principios de año, que más o menos se mantiene hasta mayo. Las olas, cada vez menos mortales, pero con mismas medidas de cuarentenas, así como la introducción de test de venta exclusiva en farmacias, hace que haya dos consecuencias directas:

-Demanda elevada de los mismos, así como de otros productos Covid.

-Incremento de las bajas laborales con picos de un 70% desde Noviembre.

A eso de añade el temporal Filomena, que afecta a todo el país, sobre todo en el centro de la Península, produciendo problemas generalizados de logística.

Se produce un incremento elevado del coste energético, así como del petróleo, que hace una variación anual del IPC hasta casi 7%. El PIB tiende a la baja sobre la previsión del Gobierno, y al final, en esta situación adversa, el IPC continua con su tendencia al alza.

A pesar de todo esto, Cofares ha seguido cumpliendo los objetivos marcados en su plan estratégico, y a final del año 2021 aprobó el plan estratégico para los próximos cuatro años.

Todo ello sin repercutir este incremento de gasto en perjuicio del cooperador. De esta manera vuelve a dar respuesta a sus socios y cumple su objetivo a lo largo del año.

En el caso de la farmacia, según fuente del Ministerio de Sanidad y Consumo, el gasto farmacéutico a través de receta se ha incrementado un 6,06% superando los 11,7M, niveles de 2008. De lo que se concluye que no se ve afectado por el entorno macroeconómico.

El grupo Cofares ha incrementado su cuota de mercado, en 2021, en 0,55 puntos básicos, pasando de un 28,65% a al 29,20% final. Así mismo hay que destacar que Cofares ha vuelto a subir en el número de socios, alcanzando los 11.971 socios entre cooperadores y colaboradores.

### 2. EVOLUCION DEL GRUPO (VENTAS Y MARGEN).

En la venta total del grupo, cabe destacar que se ha llegado hasta un total de 3.601 Millones de euros.

Por otro lado, también se ve reducido el margen neto, tras transportes y gastos logísticos, a un 2,82%, debido al aumento de gastos de personal de almacén, por las puntas de bajas laborales por Covid y la tormenta de Filomena.

El resultado operativo antes de costes de estructura, también se ve reducido frente a 2020, quedando en 86,97 millones de euros, lo que supone un 2,41%.

En los últimos meses del año Cofares firma un contrato con a precio fijo para la energía eléctrica que estabiliza el incremento del coste energético sin repercutir al socio este aumento.

Todo esto nos lleva a un resultado de BAI (resultado antes de impuestos) de 16,29 millones de euros, disminuyendo en un 11% con respecto al 2020

Si hablamos del margen de negocio:

#### 1. Oficina de farmacia:

Las ventas se ven incrementadas hasta 3.499 Millones de euros lo que supone un 4,83% más que el año anterior, con un margen sobre esas ventas del 5,50%, con una pequeña reducción sobre los 5,61% del año anterior. Este margen se ve incrementado por los servicios

prestados por el grupo, hasta 6,18%: distribución de producto, análisis comercial, etc...

Cabe destacar Welnia con un importante incremento en ventas y un margen del 7,47%, superior al esperado.

También viene ayudado por INBOUND: que sube a 18,20 millones, que es la actividad de entrada de mercancía que se produce en los almacenes centrales de Guadalajara.

#### 2. Otros negocios:

La suma de éstos también sube hasta 80,70 millones, con un margen de 29,32%. A pesar de la disminución de las exportaciones y de Farmavenix, por la descentralización.

Sin embargo los negocios de diversificación como OMFE, CEP y Educo + han contribuido al resultado en una cifra muy importante de 26,35 millones.

Gracias a estas políticas Cofares ha conseguido el nivel óptimo de ventas global y un servicio logístico rentable para la oficina de farmacia.

### 3. RESULTADO CONSOLIDADO Y ESTADOS FINANCIEROS. GRUPO COFARES.

El grupo Cofares ha registrado ingresos por importe de 3.601MM, lo que supone un pequeño descenso de un 0,63% respecto a 2020, debido a que en 2021 no se han realizado ventas por aprovisionamiento a Centro Farmacéutico, si se corrige el efecto de esas ventas, el incremento de ventas por actividad del grupo ha sido un 3,18% superior al del ejercicio anterior

Sin embargo, el margen bruto del grupo, corregido con las provisiones de existencias, se ve mejorado en un 2,62%, llegando a 245 millones. Se observa un resultado antes de los gastos financieros mejor que 2020 debido a la diversificación, a pesar del aumento de los gastos de personal y transporte que están por encima de 2020 como se ha comentado más arriba.

La amortización y resultados financieros, hace que el resultado antes de impuesto sea de 16,3 millones de euros.

En el Balance consolidado:

#### a. Activo:

Vemos un incremento en activos por la compra del Edificio Welnia (Nueva sede). En el capítulo de las existencias cabe destacar la disminución a lo largo del ejercicio 2021 que se corresponde al consumo de productos Covid así como un mejor control de las existencias en almacenes.

#### b. Pasivo:

Incrementado por el aumento del patrimonio neto, donde se observa un incremento de los fondos propios por el aumento de capital y las reservas.

Evolución de las existencias:

Se ha pasado de 405 a 386 millones de euros, debido a la estabilidad que se ha producido en los aprovisionamientos durante el ejercicio, debido en gran parte al impacto de los productos Covid durante 2020. Aunque los últimos meses del año hay un incremento por la demanda de Test de Antígenos.

### 4. TESORERIA Y SECCIÓN DE CRÉDITO

**Cash Flow:**

Se alcanza la cifra de 38,5 millones de euros implementando distintas medidas estructurales y restrictivas por parte de las áreas de Compras, logística y Finanzas. Sin embargo, debido a la operación de Sale & Lease Back de la nueva sede y a las operaciones de los socios en la Sección Crédito tales como el incremento de saldos por parte de los socios a final

de mes debido principalmente al aumento de ventas y una gestión activa del área para fomentar que se mantengan las posiciones en las cuentas con menor remuneración, llegamos a un Cash Flow de 26,80 millones de euros.

La Tesorería Neta del grupo alcanza un valor de 268 millones de euros, un 2,23% inferior a la de 2020, teniendo financiación en pólizas de crédito concedidas sin disponer y una financiación a largo plazo de 71 millones de euros.

El estado de las cuentas de Sección de Crédito es bastante estable con un incremento en el saldo hasta alcanzar 947 millones, aumentando tanto el saldo en las cuentas corrientes como en las cuentas de ahorro, y disminuyendo los depósitos a largo plazo, debido a las condiciones que se manejan hoy en día en los depósitos. No obstante, el número de cuentas de los tres tipos se reduce, sobre todo en el número de cuentas corrientes que se reduce en 1087 cuentas. Esto se ha corregido en el último mes del año.

#### **Cobro a las Oficinas de Farmacia:**

El valor del cobro a la Oficina de Farmacia es de 3.573,7 Millones de euros durante todo el ejercicio, de los cuales el 55% se cobra en menos de 30 días y un 27,7% entre 30 y 60 días, la media de cobro es de 35,19 días. Por categorías las ventas que más se aplazan son la de Marcas Propias, con una media de 80,8 días, seguido de Especialidad Genéricos con 62,6 días, siendo la de menor plazo Encargos y Servicios.

#### **Margen de Liquidez ("Headroom"):**

Se observa una buena evolución en el margen de liquidez a lo largo del año, de manera que estableciendo como límite de capacidad de financiación a socios el 50% de los recursos propios, es decir, 122,5 millones de euros, se está financiando a los socios en 95 millones de euros con un margen de seguridad de casi 15 millones de Headroom. Este margen de maniobra ha mejorado por la contención en la concesión de préstamos a socios y por el efecto de las amortizaciones.

#### **Riesgos:**

A 31 de diciembre del 2021 las deudas de los socios vencidas y no pagadas ascienden a 50,5 millones de euros con lo que se han reducido en 5

millones, de los cuales 2.5 millones de euros han sido vía amistosa, y los otros 2.5 millones de euros vía judicial. La totalidad de la deuda en riesgo de impago está provisionada.

#### **5. SITUACION PATRIMONIAL SOCIETARIA.**

Destacar lo buenos resultados de Farline, llegando a consolidar un resultado de 4,66 millones de euros.

Así como Cofares Producto que teniendo un beneficio de 3 millones de euros, por dividendos de sus filiales, ha realizado un préstamo participativo de 1,5 millones de euros a su filial Cofares Tecnologías Digitales.

Cofares Comercializadora, así mismo, ha realizado un préstamo participativo de 400.000€ a su filial Unicefar.

Por otro lado, se canceló un préstamo participativo de 225.000€ entre Cofares Corporación y su filial Cofares Diversificación.

OFSA: arroja un buen resultado de casi 1 millón de euros.

#### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El artículo 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 base al informe de la Auditora Ernst & Young, S.L., externa a Cofares, que considera que no se han detectado incidencias significativas en el control interno del grupo ni de la auditoría sobre los estados del Grupo Cofares y de la Sociedad Cofares Cooperativa, consideramos:

- a. El Grupo Cofares ha cerrado con un importe de 3.601 millones de euros, lo que supone un pequeño descenso frente a 2020, con un margen de ventas bruto de 6,67%.
- b. Reducción de la deuda neta con los socios sobre la tesorería y endeudamiento bancario respecto a 2020.
- c. Existencias: importante descenso y estabilización de las existencias.
- d. Compra de la nueva sede, el Edificio Welnia, financiado mediante un sistema de Sales & Lease Back.
- e. Contrato de electricidad: estabilización de los costes energéticos.
- f. Inversión en Digitalización: renovación de SAP y sistemas de información y de datos.

Durante el ejercicio de 2021 la cooperativa cumple con su principal objetivo a corto plazo, que no es otro que la mejora en el cumplimiento de su objeto social:

1. Según los resultados financieros de 2021, desde la Comisión Económica, podemos concluir que se puede garantizar la estabilidad económica del grupo.
2. Así, y a pesar del aumento del gasto energético, además de la Pandemia, se ha mantenido el margen bruto de la distribución, con políticas de diversificación, manteniendo las condiciones del socio y mejorando los descuentos con modelos como la Vinculación.
3. Gracias al mantenimiento de la Sección de Crédito y la capacidad de financiación del grupo para obtener liquidez podemos hablar de mayor garantía de estabilidad para la cooperativa

4. Por otro lado, el tener un exceso de liquidez, tanto por la ley de cooperativas como las condiciones de los bancos, esto supone un gasto extra que se ha solucionado con acuerdos de financiación con el Banco Santander.

5. Cabe destacar el buen resultado del modelo de vinculación desarrollado a través de 2021 que, no sólo mejora los descuentos al socio, sino que utiliza herramientas estratégicas de Cofares como son Farline, Nexo, ... potenciando así la actividad a través del grupo.

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

**Como conclusión final:**

Cofares ha estado en todo momento al lado del socio consiguiendo durante 2021 el acceso al material Covid con las garantías sanitarias exigidas por AEMPS.



>6

La excelencia operativa, garante de la cadena de suministro

## Garantizando el abastecimiento de salud

Un año más, el impacto de la Covid-19 ha sido importante en la logística del sector farmacéutico. Nuestra organización ha vuelto a demostrar su resiliencia y su poder reactivo, continuando por la senda de la excelencia y la inversión, mejorando nuestra productividad y ofreciendo valor añadido a la cadena de suministros.

Gracias a nuestro compromiso y la capacidad de esfuerzo de nuestros equipos hemos conseguido atender de manera ágil la volatilidad de los hábitos de consumo generados por la pandemia.

- ✓ 26 nuevas rutas, lo que supone un incremento del 1,24%.
- ✓ Estas rutas recorrieron 56.493.161 kilómetros, lo que supone un incremento de un 0,22 % con respecto a 2020.
- ✓ Mejora del 11,11 % en la puntualidad de las entregas.
- ✓ 98,13 % de las entregas son puntuales. Solo el 1,87% de los retrasos son mayores de veinte minutos. Supone una mejoría del 0,67% respecto a 2020.
- ✓ Durante 2021 se realizaron 7.547.667 entregas, un 4,34% más que en 2020.

**98,13%**  
entregas puntuales

**26**  
nuevas rutas

 **COFARES**

Edificio Welnia

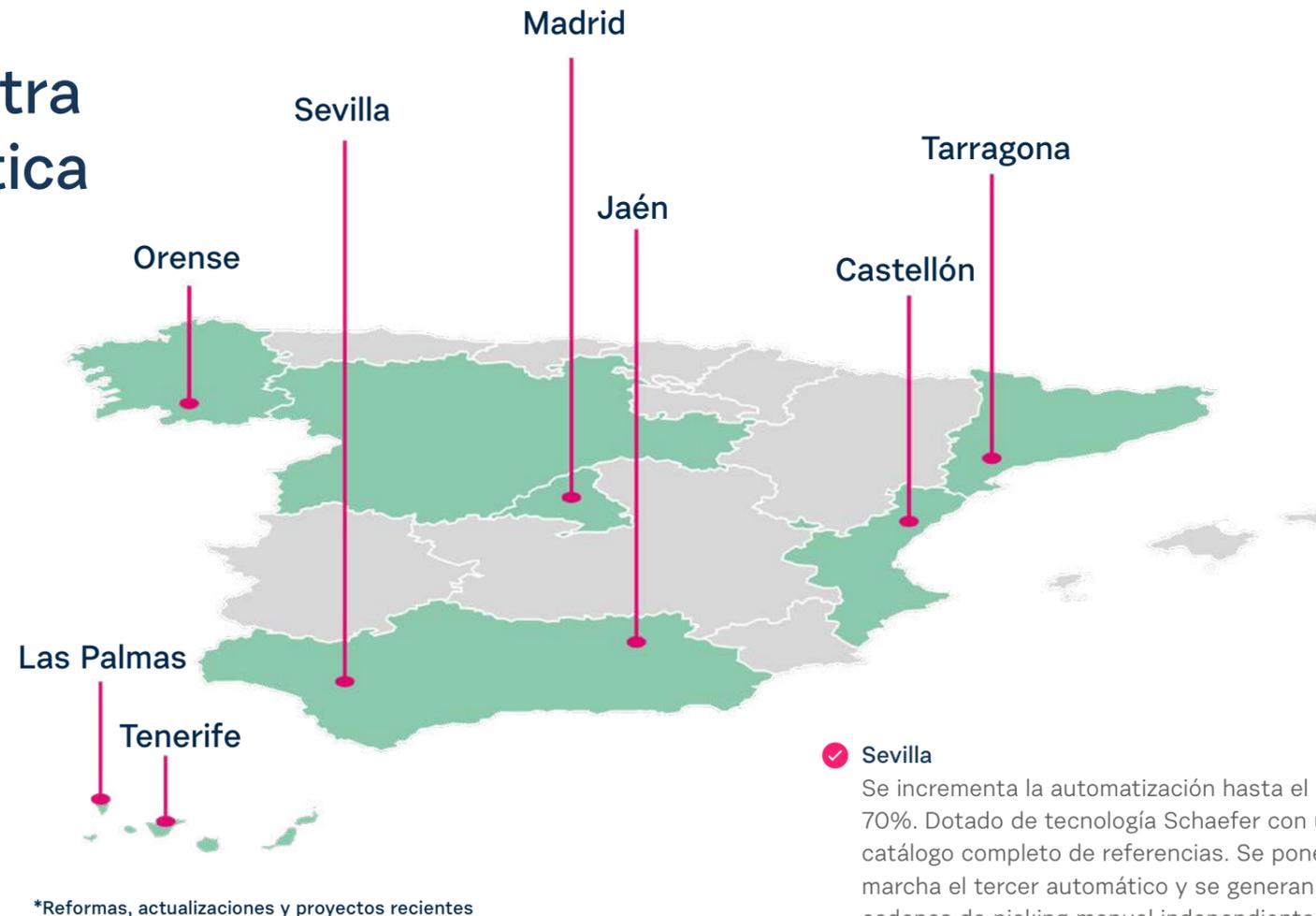
AVDA. DE EUROPA, 17

## ➤ Ampliando nuestra capacidad logística nacional

### Almacenes

Cofares sigue avanzando en su plan logístico con la apertura de nuevos almacenes, y las reformas y actualización de otros, con el objetivo de garantizar mayores niveles de eficacia en la distribución de fármacos y otros productos de salud, y cumplir así con su plan de desarrollo para que en el año 2023 cada farmacia española tenga un almacén de la Cooperativa a menos de una hora de distancia.

En este sentido, durante el año 2021 se han llevado a cabo los siguientes hitos:



**10,6M**  
INVERSIÓN TOTAL

- ✓ La reforma del almacén de Sevilla.
- ✓ Un nuevo KARDEX en el almacén de Tenerife.
- ✓ La reforma del almacén de Las Palmas.
- ✓ Actualización tecnológica del almacén de Móstoles.
- ✓ Proyecto y arranque de obra para el nuevo almacén de Linares.
- ✓ La ejecución de proyectos y solicitud de licencias para los nuevos almacenes de Orense, Castellón y Tarragona.
- ✓ La ejecución del proyecto y licencia para la ampliación de Farmavenix.

- ✓ **Sevilla**  
Se incrementa la automatización hasta el 70%. Dotado de tecnología Schaefer con un catálogo completo de referencias. Se pone en marcha el tercer automático y se generan dos cadenas de picking manual independientes.
- ✓ **Tenerife**  
Nueva instalación de Kardex LR35, sistema de almacenamiento compacto con tres máquinas trabajando en paralelo que permite la gestión de 6.000 referencias y, por tanto, seguir ampliando nuestro catálogo en islas. Se integran los procesos de logística inversa y se reorganiza y optimiza el almacén con la ampliación de la zona de EO.
- ✓ **Las Palmas**  
Se amplía el muelle de descarga de mercancías y se compra la nave anexa adecuándola para la reorganización y optimización completa del almacén. Se amplía también la zona EO.
- ✓ **Madrid**  
Actualización tecnológica de KNAPP en el almacén de Móstoles. Reingeniería de la interface. En el almacén de Vicálvaro se lleva a cabo el Roll-back de las nuevas funcionalidades.
- ✓ **Jaén**  
Se adquieren cuatro parcelas en Linares sobre una superficie de 10.529 metros cuadrados donde se instalará un nuevo centro de distribución para reforzar nuestra presencia en Andalucía. Dispondrá de 27.000 referencias y tecnologías para la gestión robotizada de referencias de baja rotación para disponer de la mayor amplitud posible de catálogo de la manera más eficiente.
- ✓ **Orense**  
Se adquiere una parcela de 10.137 m2 en la Ciudad del Transporte de San Cibrao das Viñas, Ourense para la ampliación logística de la zona. Se diseña una docena de rutas para el reparto de los 27.000 productos de referencia y descargar al resto de almacenes de la comunidad autónoma. Dispondrá de robots específicos para productos de baja rotación.
- ✓ **Castellón**  
Un nuevo almacén se ubicará en la provincia de Castellón con A-frame y 8 estaciones de picking que permitirá gestionar 27.000 referencias.
- ✓ **Tarragona**  
Un nuevo almacén verá la luz próximamente en Tarragona que permitirá gestionar igualmente 27.000 referencias.

## La torre de control, el pilar que garantiza los medicamentos

Disponer de una herramienta de seguimiento en tiempo real del proceso y avance de los pedidos, permite a la cooperativa entregar a las farmacias hasta 30 millones de medicamentos al mes.

Cofares ha reforzado su logística para la distribución de productos farmacéuticos por toda España para asegurar su abastecimiento. Para garantizarlo, contamos con el pilar de la compañía, la torre de control que permite monitorizar todo el

proceso y garantizar la llegada segura y a tiempo de los medicamentos, manteniendo las particularidades y requerimientos técnicos y de conservación que necesitan los medicamentos.

De esta forma, realizamos con 35 almacenes distribuidos por toda España, hasta 30 millones de entregas de medicamentos todos los meses, lo que supone 800.000 líneas de pedido todos los días y 1.500 rutas simples de reparto a 22.000 farmacias.

Gestionamos  
**85.000**  
referencias de  
productos de salud

**30M**  
medicamentos  
al mes



## ➤ Número uno en excelencia logística

Este año, el Centro Español de Logística ha reconocido a Cofares por el proyecto 'Supply chain control tower'.

En un año destacado por el entorno VUCA de las operaciones, el Centro Español de Logística ha reconocido a Cofares su excelencia logística en la XXXI edición de los Premios CEL 2021. En concreto, el premio otorgado ha sido el CEL Excelencia Logística – Empresa.

Este reconocimiento premia nuestra apuesta por la innovación, siempre unida al factor humano como elemento clave en el proceso. Cofares entrega a una farmacia, de media, 2,5 veces al día. Nuestra torre de control nos permite garantizar la llegada segura y a tiempo de los medicamentos y ser proactivos, adelantándonos a las incidencias por pequeñas que sean.





## OFSA 2021, un modelo operativo con valor diferencial

Una vez más, la operativa de Pedido Único en el aprovisionamiento a Cofares se confirma como el modelo más eficiente y fiable en términos operativos, permitiendo reafirmar su aportación al servicio (98,5% de los pedidos expedidos en un plazo medio de 1,7 días desde su recepción) y eficiencia (cumpliendo con las expectativas de gestión previstas en el plan de negocio 2021). Todo lo anterior posibilitó posicionar los niveles de faltas en mínimos históricos, maximizando la disponibilidad de stock en los destinos a través de una gestión eficiente de recursos y una continua adaptación a las exigencias del entorno. En ello, sin duda el efecto "Covid" tuvo un impacto directo y relevante sobre la operación, en general como aprovisionamiento excepcional del momento. El modelo operativo de OFSA sigue configurándose como palanca de valor diferencial para el mercado y para Cofares.

Los principales proyectos acometidos por OFSA en el 2021:

### 1 Proyecto de modificación de software e implantación de nuevo hardware en estaciones de picking

La gestión logística de la "unidad" constituye un puntal de la operación desde donde capturar eficiencia y aportar ganancias rápidas en el servicio. Una operación intensiva y compleja, que maneja más del 20% de la mercancía procesada, canal estratégico sobre el que reinventar. En esta línea, en 2021 se ha acometido un proyecto para modificar el software e implantar un nuevo hardware en las estaciones de picking dando lugar a:

- ✓ Un mayor rendimiento cercano al +15%.
- ✓ Una mejora del lead time a destino reduciéndolo en más de un día.
- ✓ Una mayor disponibilidad de stock y una mejora del servicio.

### 2 One Shot Datamatrix Una solución que garantiza la trazabilidad y el servicio del medicamento

En línea con la sensibilidad y criticidad de procesos de gestión a la unidad, la serialización de producto juega un papel fundamental como garante de la trazabilidad y el servicio del medicamento. En ello, entendiendo la importancia de su aportación, OFSA ha desarrollado una solución de reconocimiento de códigos por control de imagen, One Shot Datamatrix, que permite evitar la serialización unitaria y trabajarla de forma agrupada, sin afectar al compromiso, mejorando productividad y coste. En términos operativos, se constata **una ganancia de productividad en la lectura superior al 25%**, lo que minimiza los tiempos de gestión y maximiza la eficiencia.

### 3 Proyecto de modificación de generación de compra

En el ámbito del control de proveedores, de control y conciliación del pedido a su recepción, se modifica el proceso de generación de compra dando la confirmación de la recepción en la verificación y no en la expedición, provocando una reducción en los descuadres por bultos anulados y, por lo tanto, una mejor gestión en la conciliación de facturas con los proveedores. **El nivel de incidencias en los descuadres a la recepción se redujo un 25%**.

## 4 Lanzamiento de modelo de mejora del proceso operativo

Como complemento necesario y alineado con procesos de dignificación del centro operativo de OFSA, durante el 2021 se definió e implantó el lanzamiento de un modelo mejora continua para el centro y para la operación. Establecimiento de metodologías de referencia (Lean, 5s, Kaizen, ...) que comienzan a materializarse en la transformación operativa del centro (señaléticas, lay outs, armonización operativa, normalización) combinado con rutinas de gestión operativa (briefings) y panelización del centro (paneles de servicio).

## 5 Implantación de medición NPS- Experiencia de socio

En la gestión del cliente interno, se acomete un proyecto de experiencia cliente a través de la implantación de medición NPS de la satisfacción del servicio que se presta. Como añadido, se establecen encuentros mensuales de seguimiento y control por región, así como la especialización de la atención (figura del embajador operativo).

Todo ello, acompañado de una visión con foco en la gestión del personal, en su estabilidad y compromiso de marca. **El nivel de temporalidad en la contratación baja del 40% al 25%** a través de la transformación de contratos temporales en indefinidos.

## 6 Proyecto Paper Less

Durante 2021, se continúa avanzando en el bloque de la responsabilidad social empresarial (RSE). En concreto, acometiendo un proyecto "paper less" en el centro que **permitió reducir un 30% la cantidad de papel utilizado en los procesos**, así como la instalación de una flejadora de palets que **ahorra más de 5.000 kilos de plástico, de film, al mes**.



### Datos actividad OFSA 2021

Detallamos tabla de kilos tratados en modelo Pedido Único por cada uno de los canales gestionados. Hay que indicar que a lo largo del 2021 todos los canales han crecido favorablemente. El modelo incontinencia se ha mantenido respecto al 2020.

	OFSA 2020	OFSA 2021	Variación
KILOS TRATADOS	42.457.090	43.065.440	1,4%
PALETS RECEPCIONADOS	299.577	302.933	1,1%
BULTOS CLASIFICADOS	6.945.094	7.106.827	2,3%
LÍNEAS DE PICKING	1.998.842	2.375.378	19,8%
LÍNEAS REGULACIÓN A ALMACÉN	708.480	781.703	10,3%
LÍNEAS ENCARGOS	228.769	279.731	22,3%

## Farmavenix, el eslabón necesario para soluciones excepcionales

Tendencias de demanda difícilmente proyectables desde pasados años y un mercado que, aun haciéndolo de forma desordenada, sigue demandando más (crecimiento continuado) y con mayor customización de sus necesidades (personalización). Todo ello se traduce en términos globales en un crecimiento de la actividad de líneas preparadas superior al 5% y un +11% en las unidades movidas.

En línea con el mensaje de especialización que mercado y clientes reclaman, surgen nuevos canales de gestión que se ajustan a mercado y demanda. Es el caso de los productos específicos de atención al cliente COVID, donde la urgencia y la personalización son los elementos críticos para solucionar. Farmavenix, se ha convertido en eslabón condicional en todo ello, tratando productos únicos con soluciones a la medida “canal prioritario”.



## ➤ Soluciones logísticas especializadas

La exigencia de entorno, la demanda cambiante y ese foco sobre la especialización, ha llevado a que el modelo de Farmavenix, operador logístico con foco en el canal sanitario, tome protagonismo activo sobre dicha especialización, sobre la gestión propia y dedicada de las soluciones ofertadas al mercado. Es el caso de la red de reparto propio creado en el 2021 o el avance en la gestión de los planes de vacunación integrales operados para las comunidades autónomas.

## ► Proyectos de valor en la cadena de suministro del sector salud

### Un nuevo modelo de transporte dedicado y personalizado

El foco en la proximidad a cliente y servicio, la especialización de Farmavenix para ser gestor de soluciones sanitarias de contacto y la versatilidad obligada que implica, lleva a la compañía a la decisión de implantar su **propio modelo de transporte, dedicado y personalizado**, llegando a superar los 5.000 envíos al mes entregados con flota propia.

Más de  
**5.000**  
envíos al mes



### Aumento de la capacidad de almacenaje

El incremento de la demanda, el aumento de la actividad y la necesidad operativa posibilitan la decisión de invertir en nuevas instalaciones. En concreto, se aprueba una nueva instalación en Marchamalo que implicaría el **incremento de 8.000 huecos logísticos**, así como la disponibilidad de un modelo logístico de preparación manual. Con ello, la capacidad de almacenaje en palets que FMX dispone pasaría de los más de **35.000 actuales a superar los 43.000**, lo que le permitirá afrontar su propio crecimiento y nuevos retos de mercado.

Incremento de  
**8.000**  
huecos  
logísticos



## Campaña vacunación de la gripe

Farmavenix participa en la preparación y distribución de la Campaña de la Gripe por quinto año consecutivo. **Más de 6 millones de dosis procesadas**, desde la preparación a criterio de la comunidad/cliente ordenante, a la distribución a más de 4.000 destinos, el 60% de ellos con flota propia y dedicada de Farmavenix.

Distribución a  
**+4.000**  
destinos

**60%**  
a través de  
flota propia

**+6M**  
dosis  
procesadas



## Serialización

Con un modelo sanitario en continuo crecimiento y desarrollo, surgen nuevos modelos operativos de control que fueron implantados en Farmavenix como estratégicos y prioritarios. Es el caso de la serialización de producto, que permite garantizar la traza completa de producto desde la entrada hasta la entrega en punto final, a nivel unidad y desde punto de fabricación.

Farmavenix participó a lo largo del 2021 en la definición de soluciones excepcionales y de urgencia para productos de tratamiento específico a paciente COVID. Se trata de procesos logísticos de urgencia que fabrican soluciones a la medida del paciente para entregar en tiempo y forma el medicamento asignado y aprobado por la AEMPS.



## ➤ Datos actividad 2021

Los nuevos tipos de pedidos que se gestionan en este año son de mayor volumen tanto en unidades como líneas, lo que hace que el picking de clientes externos sea más reducido. Esto es debido a algunas salidas y entradas de laboratorios que han generado un mix diferente en el tipo de pedido y al incremento de volumen de ventas de forma general de los laboratorios que ya se tenían en 2020.

	2020	2021	Variación
Nº Caja Origen	1.555.174	1.477.143	5%
Nº Palet	27.029	21.350	27%
Nº Línea Picking	1.247.420	1.182.527	5%
Nº Und Picking	21.424.285	20.958.651	2%
Nº Und Total	114.041.455	102.760.404	11%
Nº Líneas	4.930.678	4.693.978	5%



## ► Consolidación de un modelo de transporte

El modelo de transporte de Cofares fue desarrollado en el año 2019, implementado en 2020 y ha sido, en este año 2021, cuando hemos alcanzado su máxima expansión y desarrollo.

En Cofares nos hemos comprometido y enfocado en desarrollar las áreas de excelencia en el área de transporte, como eje central de nuestra estrategia, identificando y desarrollando los pilares clave donde el transporte actúa, y generando valor para nuestra marca.

### Nuevo diseño de rutas y soluciones

Siguiendo la normativa de transporte se han diseñado nuevas rutas y soluciones con un mayor nivel de calidad y disponibilidad a los clientes, alineadas con la propuesta comercial.

Se han implantado nuevas rutas hasta alcanzar un total de 26 en 2021. Estas nuevas rutas se han desarrollado bajo un análisis de diseño y optimización, siguiendo los requerimientos operativos del negocio, las necesidades del servicio y respetando el criterio de priorización de Oficinas de Farmacia.

### Aportando valor con otras soluciones de transporte

Se han desarrollado otras soluciones de transporte para atender situaciones generadas durante la pandemia. Avanzamos con Welnia para facilitar productos de salud desde la farmacia favorita de los usuarios.

### Excelencia operativa de la marca Cofares

Cuidamos nuestra excelencia operativa en términos de servicio y calidad, y mejoramos nuestra imagen de marca con el proyecto rebranding, actualizando toda la uniformidad de nuestros conductores y homogeneizando el diseño para todas las empresas de reparto.

Nuestras furgonetas de reparto refrescan su rotulación con los nuevos logos del Grupo.

Igualmente, y gracias a nuestro modelo de transporte definido, se ha reforzado y actualizado el modelo de servicio con los proveedores de transporte, desarrollando una revisión del panel de proveedores y desplegando un proyecto de categorización de estos a través de una auditoría, reforzando los requerimientos de negocio mediante el despliegue y la comunicación interna a proveedores de transporte con relación a los aspectos claves del modelo de gestión.



### Planes de formación

Durante este año se hace una importante apuesta por la formación y la comunicación, poniendo en marcha diferentes planes de formación a los interlocutores clave de los proveedores y enfocado también a su formación interna. El objetivo de estos planes formativos es conseguir dotar de los conocimientos necesarios a nuestros equipos en los aspectos claves del transporte, definiendo unos protocolos basados en mejores prácticas y comportamientos.

### Optimizando rutas

Durante 2021 se ha desarrollado un proyecto de optimización de rutas mediante un modelo de simulación, con un diseño basado en la estrategia comercial y la segmentación de clientes, que nos ha permitido establecer objetivos de mejora de servicio y optimización de costes. El proyecto piloto se realizó en Sevilla y nos ha permitido modelizar escenarios donde era necesario un enfoque de simulación. Un ejemplo de ellos ha sido el análisis de rutas urbanas en grandes capitales.

### Consolidación de procesos de reporting

Gracias a los cuadros de mando de servicio se dispone de informes de cumplimientos de kpis de servicio, de la puntualidad, costes y rentabilidad de las rutas. Durante 2021 se han desarrollado unos informes de comunicación tanto a proveedores como a los distintos almacenes, que nos han permitido compartir esa comunicación necesaria y, por lo tanto, mejorar las tendencias y evolución de estos, mejorando las ratios de puntualidad un 11,11% con respecto al año pasado, alcanzando el 90,44% de puntualidad, en donde apenas un 1,87% de las demoras han sido significativas o de más de 20 minutos.

Las herramientas de Torre de Control y cuadros de mando han permitido, en definitiva, desarrollar las palancas de visibilidad y control de costes, y han ayudado a estandarizar los procesos, ayudando a la excelencia del área de transporte en mejora del servicio y la eficiencia operativa.

### Electrificación de la flota. La transición ecológica

En Cofares llevamos años desarrollando iniciativas para minimizar al máximo el impacto ambiental de nuestra actividad.

Estamos transformando la logística farmacéutica hacia un modelo sostenible. Lo hacemos sustituyendo la flota actual de furgonetas por vehículos 100% eléctricos.

Además de reducir las emisiones de CO2 con estas furgonetas eléctricas, conseguimos dar visibilidad a la transición ecológica en el área de la salud. Esto se traduce en un aumento de la concienciación.

Además, gracias a este proyecto, estamos creando puestos de trabajo sostenibles y mejorando el impacto sanitario, ofreciendo a las farmacias un mejor servicio que repercute directamente en los pacientes.

Plan para  
incorporar Vehículos  
**100%**  
eléctricos

**90%**  
de puntualidad





> 7

Fortaleciendo el vínculo  
con las farmacias

## Una relación estrecha

La misión de la Dirección de Experiencia de Cliente y CORE es mejorar la experiencia del socio de COFARES e incrementar el valor añadido que les aporta la cooperativa, afianzando así su vinculación. Para ello, de cara a 2022 se impulsará la cultura Customer Centric, poniendo al socio en el centro de las decisiones y considerando su voz un input clave para todas las iniciativas de mejora.

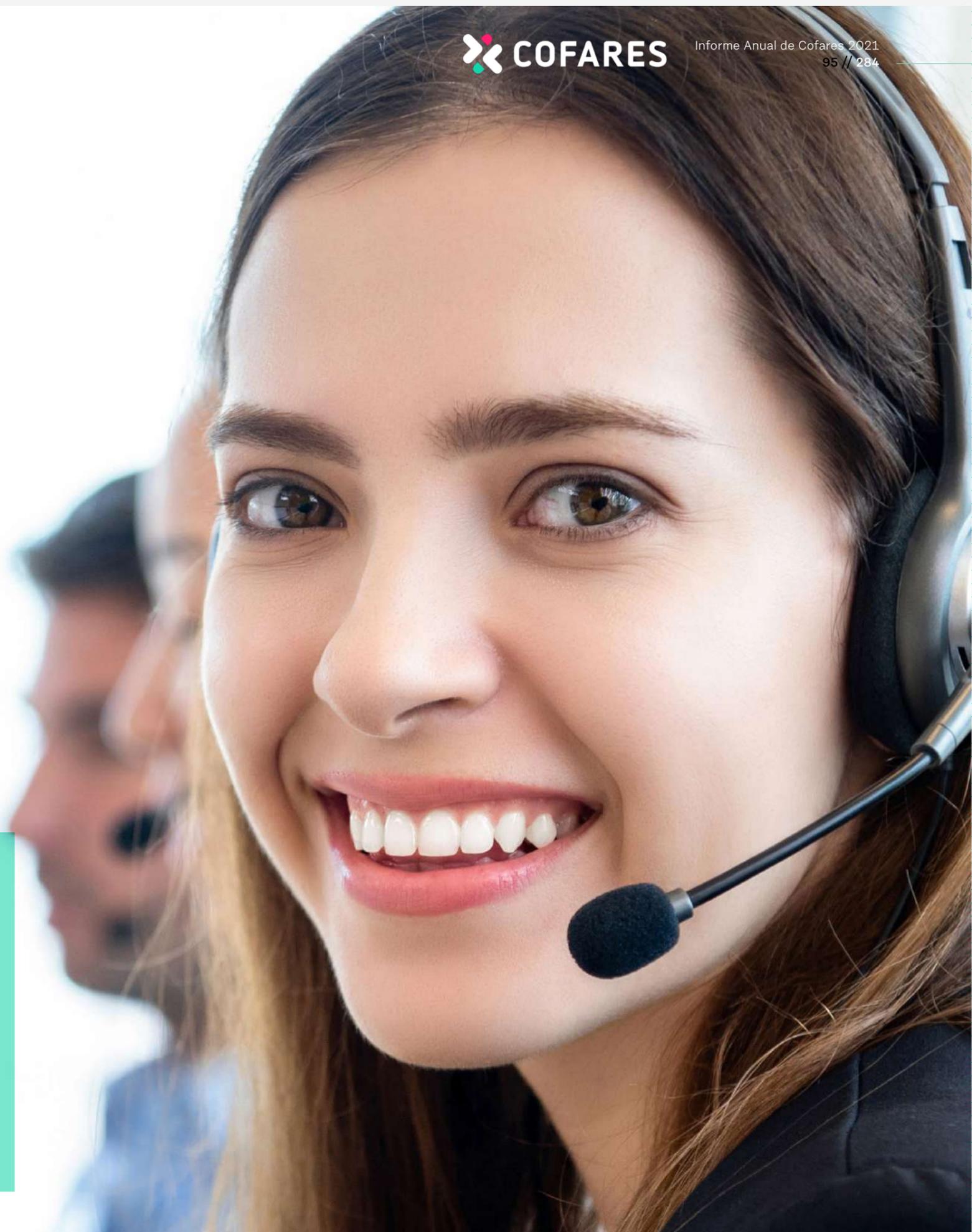
Este objetivo general se concretará en:

- ✓ Mejorar el conocimiento del socio a través de herramientas y metodologías de investigación.
- ✓ Medir y activar la voz del socio, recogiendo feedback y generando acciones de impacto en la compañía como respuesta.
- ✓ Aplicar metodologías y herramientas de innovación para transformar o diseñar servicios e interacciones a partir de las necesidades de los distintos tipos de clientes (farmacias, laboratorios y consumidores finales).
- ✓ Desarrollar una cultura centrada en el cliente aplicando metodologías de experiencia de cliente en toda la compañía.

## ➤ Evolucionamos en CORE

Se ha llevado a cabo un proyecto de transformación de CORE con el objetivo de mejorar la experiencia del socio y eficientar los recursos implicados.

- Optimización del modelo organizativo y de gestión de personas mediante una adaptación de la estructura organizativa, definición de roles y perfiles y modelo formativo entre otros puntos.
- Definición del modelo de atención con foco en la optimización de experiencia de cliente en atención CORE. Se han llevado a cabo líneas de trabajo como un nuevo modelo de calidad de gestión o generación de un proceso de gestión de hard detractor.
- Desarrollo del modelo de gestión, haciendo hincapié en la optimización de herramientas de gestión interna y seguimiento de actividad como la estandarización de proceso de gestión de demanda y seguimiento de la previsión, la mejora de herramienta de dimensionamiento o la optimización del mapa y gestión de informes.
- Redefinición del mapa tecnológico, apuntando a la optimización y eficiencia de las herramientas de soporte y gestión como, por ejemplo: la automatización de procesos, rediseño de un modelo de tipificaciones o la unificación de gestiones internas en herramientas corporativas.



## ► La comunicación fortalece el vínculo



**2.791.724**  
INTERACCIONES

**1.047.867**  
llamadas, chats,  
emails...

Contacto con  
más de  
**18.924**  
farmacias

**5,6%**  
chat

**1.743.857**  
interacciones  
**directas**

**94,4%**  
canal telefónico

**279.253**  
total de llamadas  
automáticas

**24/7**

**301**  
campañas  
promocionales

**>>** con 44  
laboratorios  
participantes

## Escucha constructiva

Como cada año, se ha lanzado la **encuesta relacional anual** de medición de la experiencia del socio (farmacia y laboratorio) con el objetivo de conocer cómo perciben los clientes el servicio ofrecido por COFARES, identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora, de cara a impulsar líneas de acción.

Como novedad, este año se han implementado encuestas transaccionales cuyo objetivo es medir la experiencia post-interacción en una muestra de farmacias.

Por último, también se han realizado estudios ad-hoc de cara a obtener información que apoye en las decisiones de proyectos o iniciativas de áreas de negocio. Entre otros estudios se ha realizado un análisis de la comunicación de Cofares, otro de los intereses sobre Responsabilidad Social Corporativa y una valoración del servicio de reparto.



# Iniciativas que favorecen la experiencia del socio

## 1 Resolución de contratiempos

Se ha analizado información y desplegado pequeñas mejoras en la gestión y el reporte de incidencias con el objetivo de dotar de transparencia su gestión, reducir el volumen de llamadas a Core y/o su delegado, agilizar los tiempos de resolución y aumentar la confianza de los clientes, con previsión de continuar realizando mejoras durante el próximo año 2022.

Durante 2021 se ha puesto foco en mejorar los siguientes aspectos:

- ✓ Transparencia en gestión de incidencias y compromiso de plazos de resolución.
- ✓ Seguimiento de las incidencias y comunicación a la farmacia.
- ✓ Trazabilidad en el proceso de gestión de incidencias.
- ✓ Sencillez en tramitar incidencias a través de la web.

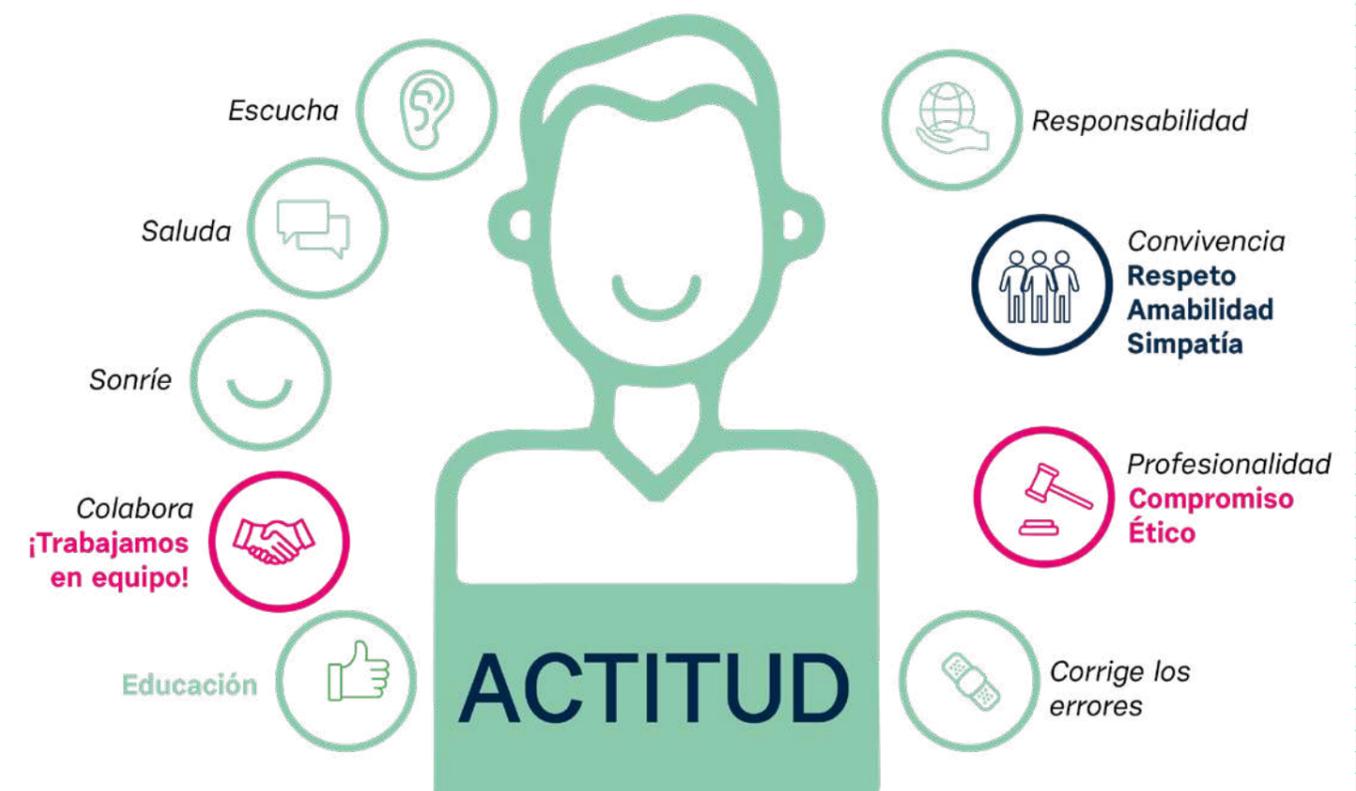
## 2 Protocolo del Transportista - El decálogo de una atención cuidada

Los transportistas son, con diferencia, los profesionales que visitan la farmacia con mayor frecuencia, lo que contribuye a que se establezca una relación muy cercana con los farmacéuticos.

Para ello, hemos trabajado el Decálogo (protocolo) del Transportista con el objetivo de aumentar la calidad del servicio logístico que se ofrece a las farmacias y reducir el número de incidencias. De igual manera, este

protocolo también ha sido pensado para velar por la seguridad y cuidado de los transportistas durante el reparto.

Las bases sobre las que se ha definido el decálogo tienen foco en el vehículo, horarios, uso de herramientas, cubetas, desarrollo del reparto, conocimiento, actitud e imagen.



## ➤ La importancia de cuidar los pequeños detalles

Sabemos que, teniendo una buena experiencia de cliente, no solo mejoramos la fidelidad, sino también la atracción. Una buena orientación hacia el Customer Journey provoca una respuesta emocional positiva por parte del cliente, y tiene un impacto en el recuerdo de la marca.

En línea con este objetivo, hemos trabajado en la mejora del Servicio Transfer, identificando los puntos fuertes y las áreas de mejora.

La información obtenida como resultado del Customer Journey táctico sobre transfer, nos permitió visualizar de manera completa todas las interacciones que experimenta la farmacia e identificar los puntos de dolor en los diferentes procesos internos.

### Implementación proyecto Logística Inversa

El nuevo proyecto de logística inversa ha dotado de agilidad y flexibilidad la solicitud y gestión de los abonos y devoluciones mediante la separación del proceso logístico del proceso contable. Desde CX hemos trabajado para comunicar a las farmacias y poner en valor las distintas mejoras que engloba esta nueva operativa que además permite mejorar la experiencia de la farmacia mediante la realización del auto-abono. Los principales pilares de este proyecto son:

- ✓ Digitalización del proceso mediante la mejora de la solicitud vía web sin impresión en papel.
- ✓ Agilidad en la preparación de la devolución sin necesidad de imprimir etiquetas.
- ✓ Y realización de autoabono en 24/48 horas.



### Conociéndonos nos cuidamos mejor

En 2021 hemos querido conocernos mejor, por este motivo se han realizado distintos estudios y encuestas a petición de distintos departamentos de la Cooperativa para medir y/o comprobar qué es lo que realmente valoran nuestros clientes. Gracias a estas investigaciones se han podido identificar y analizar datos sobre diferentes objetivos de negocio.

Se han realizado:

- ✓ Test Internos de cosmeticidad (T.I.Cs) con el objetivo principal de testar nuevos productos para sustituir un producto con mejoras o para incluir en el catálogo de Farline/Aposan. Se utiliza la encuesta online como metodología, sobre un panel de 258 personas de COFARES inscritas y a lo largo de 2021 se han realizado 14.
- ✓ Estudios dirigidos a conocer necesidades de los clientes e impacto de nuevas soluciones, destacando entre otros: "Córner de salud y retos", "Buscador de promociones", Site del socio, Sección de Crédito, Tool Lab, Farmanager APP Comunicación, Estudio de nuevos servicios.



Trabajando para  
mejorar la conexión  
con tu farmacia

## El valor del compromiso, el camino del éxito

### Nuestro objetivo: la mejora significativa de la calidad del servicio

En 2021 Cofares ha conseguido mejorar significativamente la calidad de servicio a la farmacia.

Para lograr este objetivo, se han puesto en marcha grandes iniciativas; entre ellas desarrollos como el nuevo proceso de abono web, que permite el adelanto del reembolso económico, así como el despliegue de proyectos estratégicos tales como el servicio de consultoría Optimiza o el club de salud Welnia. Servicios que han conseguido aportar un valor añadido a nuestras farmacias.

A esto se suma la integración de las redes comerciales de gestores y consultores bajo la misma dirección. De esta manera hemos conseguido que la acción comercial y consultiva haya sido todavía más efectiva.

Por último, se ha dotado a las diversas redes de herramientas ágiles de seguimiento y análisis de la evolución de las farmacias, con el fin de aportar mejor capacidad de desarrollo a los distintos socios y clientes. Todo esto ha culminado con la implantación de una nueva herramienta CRM como es Salesforce en todas las redes comerciales.



## ► Hitos e iniciativas generales en cada territorio

De cara a 2022 se está trabajando en consolidar todo lo desarrollado en este año, junto con nuevas iniciativas transversales tales como la actualización del documento de albarán o nuevos servicios que aporten mayor rentabilidad y valor a la propia actividad de la farmacia.

También se está desarrollando un nuevo modelo de relación comercial con las farmacias, con el fin de adaptarse a sus distintas necesidades. De esta manera, la acción de la visita comercial será mucho más provechosa para la farmacia.

Por último, siguiendo la evolución propia del mercado farmacéutico y de las demandas de la farmacia, hemos actualizado tanto los modelos de Selección Genéricos como de Vinculación para adaptarlos a la realidad de los socios.

### ANDALUCÍA

En 2021, se ha consolidado (ya con una cuota superior al 17%) a COFARES como segundo proveedor de la región, sumándose Huelva como una nueva provincia en la que sólo tiene a Bidafarma por delante.

Se ha acometido una gran inversión en el almacén de Sevilla para hacerlo almacén referente como HUB logístico de la zona Occidental. Se han ampliado las instalaciones

a toda la superficie que ocupaba Farmavenix, y se han instalado dos nuevas líneas automáticas, se han ampliado el número de referencias hasta 28.000, y los peines de rutas. Por último, de cara a una mayor ampliación a medio plazo, se ha adquirido la nave anexa.

En otoño comenzaron las obras de construcción del nuevo almacén de Linares que dará servicio a la zona de

Jaén, norte de Granada y sur de Ciudad Real.

También hay que añadir las mejoras operativas realizadas en el almacén de Algeciras para completar la estructura del HUB de Andalucía oriental.

El equipo comercial se ha reforzado con un nuevo consultor para la zona oriental.

### ARAGÓN

A principios de 2021, la logística en la zona de Teruel pasa a realizarse desde Barberá. En lo referente a resultados, el crecimiento en la comunidad ha permitido alcanzar la segunda posición dentro de los mayoristas, teniendo un crecimiento en mercado de +3,76 puntos.

### ASTURIAS

Tras un 2020 con grandes crecimientos, en este año se ha ampliado el número de rutas en el Principado, dando un servicio adicional por la tarde en los principales núcleos urbanos. En este año se ha conseguido reducir el GAP contra nuestro principal competidor en un 0,23%.



### CANARIAS

Tras el parón de 2020 por la pandemia, en 2021 se han podido acometer las reformas pendientes en los almacenes canarios para aumentar el catálogo y la capacidad productiva del almacén. La inversión total de ambos almacenes fue de 3,5 millones de euros.

Por fin en el año que viene tendremos un espacio en el almacén de Gran Canaria donde podremos atender a nuestros socios, organizar cursos y será un lugar para su gestión y sus empleados.

El equipo comercial cuenta con un consultor más y una gestora nueva en Las Palmas.

Tras la catástrofe del volcán de La Palma, tanto a través de la Fundación Cofares como de donaciones de otras farmacias, se puso en marcha un dispositivo de voluntariado para hacer llegar a los damnificados el material de protección necesario.



### BALEARES

En un año complicado en la comunidad por la merma en ventas que ha supuesto la falta de turismo, Cofares ha seguido aumentando su presencia en las islas, tras dos años con datos espectaculares en los que la cooperativa ha crecido más de un 25%. Ampliamos en dos las rutas, llegando ya a nueve, y hemos cambiado el modelo con islas menores, mejorando el servicio y frecuencia de entregas. Adicionalmente, se ha producido una renovación del equipo comercial.

## CANTABRIA

Cofares cierra el año manteniendo la segunda plaza como distribuidor dentro de la comunidad autónoma. En el almacén de Santander se ha acometido una actualización del portafolio de artículos, eliminando las referencias sin venta e introduciendo las que tienen demanda.

## CASTILLA - LA MANCHA

En 2021, Cofares cierra el año siendo líder indiscutible en cuota de mercado en la comunidad de Castilla la Mancha, alcanzando por primera vez el 48% de cuota.

En Guadalajara ha sido un año de intenso crecimiento, con una cifra récord de cuota de mercado, superando en algunos meses el 62,5%. Logísticamente hemos implantado cambios para que Profarco sea el centro logístico de referencia para las farmacias de la provincia, ampliando rutas, y hemos sido el primer distribuidor en implantar una ruta con furgoneta eléctrica en la capital, continuando con la política de sostenibilidad ambiental.

Cofares sigue siendo líder en la provincia de Toledo, en un

año marcado por la búsqueda de sinergias entre COFARTA y Cofares. Se ha trabajado transversalmente entre diferentes áreas del grupo para ir adaptando procesos a las farmacias de Toledo.

En la provincia de Cuenca, Cofares ha sido el distribuidor farmacéutico que mayor crecimiento ha experimentado a pesar de no contar con un almacén físico en la provincia. En algunos meses del año hemos alcanzado la cifra histórica del 34%.

2021 ha sido el año de los cambios a nivel operativo en el almacén de Ciudad Real, enfocados en ofrecer un mejor servicio a las farmacias de la provincia. A nivel comercial hemos tenido cambios en el equipo, pero hemos seguido manteniendo

una cuota cercana al 18%.

Albacete ha pasado a ser la segunda provincia a nivel nacional con mayor presencia de Cofares y con perspectivas de seguir creciendo. En el almacén local de la provincia se van a realizar una serie de modificaciones para adecuar el servicio a los nuevos volúmenes de facturación en la zona.



## CASTILLA Y LEÓN

Tras las mejoras llevadas a cabo en el almacén de Valladolid en cuanto a instalaciones y adecuación del stock, se produce a mediados de año el traslado de la puesta de todos los pedidos de la tarde de toda la comunidad desde Profarco a Valladolid. Incorporamos un nuevo consultor a la región compartido con Galicia debido al incremento de farmacias que implantan servicios del grupo. Todo esto, unido al compromiso de los socios con su cooperativa, hace que Cofares sea la distribuidora con mayor crecimiento en la comunidad, consolidándose como el primer mayorista en la zona.

## COMUNIDAD VALENCIANA

Fuerte crecimiento de la presencia de Cofares en las farmacias, terminando un año más como líder destacado dentro de la comunidad.

En enero se pusieron en marcha en Alicante seis rutas de guardia para dar el servicio de domingos y festivos por la mañana.

En julio se compró el solar para la construcción del nuevo almacén de Castellón, en Onda, y su puesta en marcha está prevista para febrero de 2023. Adicionalmente se van a acometer reformas de calado en el almacén de Alicante.

## CATALUÑA

Cofares ha consolidado, por primera vez en su historia, el segundo puesto en el Ranking de Mayoristas de Cataluña. Con aumentos del 8%, el objetivo es seguir creciendo y fortaleciendo nuestra imagen.

La apertura del nuevo almacén de Tarragona en 2022 nos ayudará a dar un mejor servicio en el territorio.

## e EXTREMADURA

Cofares se consolida como líder en la provincia de Badajoz y en Cáceres se sobrepasa el 30% de cuota. Extremadura es la tercera comunidad autónoma con más participación de mercado (casi 43%), tras Madrid y Castilla-La Mancha.

Durante la campaña de vacunación de Covid, Cofares ha colaborado en la distribución en dos zonas sanitarias de Badajoz, haciendo eficiente la logística diaria para hacer llegar a hospitales y centros de salud las dosis necesarias con el mantenimiento eficiente y controlado de la cadena de frío que se exigía para la conservación de las vacunas.



## GALICIA

Se aprueba por parte del consejo la compra del terreno para la construcción de un nuevo almacén en Orense que nos permita llegar a farmacias donde ahora no podemos y crecer en Orense y sur de Lugo. Destaca el fuerte crecimiento en ventas en A Coruña, donde se recorta la distancia frente al primer competidor.

## m REGIÓN DE MURCIA

Con crecimientos en ventas de más del 8%, Cofares consolida su posición como segundo distribuidor de la provincia. Parte de ese crecimiento proviene de CFV, que ha tenido una pérdida importante de cuota tras la adquisición de Alliance.

A medio plazo se van a poner en marcha reformas de adecuación del almacén local para los volúmenes actuales de actividad, garantizando el mejor servicio a las farmacias de la comunidad.

## NAVARRA

En un mercado con un crecimiento mayor que la media nacional, Cofares consigue mantener una cifra de ventas similar a la de 2020, consolidándose como segundo mayorista en la comunidad y dando servicio a 269 farmacias.

## LA RIOJA

Tras un 2020 complicado, los resultados en este año indican un fuerte crecimiento en la comunidad autónoma, consolidando la segunda posición y con crecimientos de casi 3 puntos de presencia en mercado frente a los últimos meses del año pasado. El equipo comercial se ha visto incrementado con un refuerzo.

## COMUNIDAD DE MADRID

En Madrid, el año 2021 ha sido el de la estabilización del nuevo Centro de Vicálvaro, que comenzó su actividad a final de 2020, y que ha contribuido enormemente a mejorar el servicio de muchas de las farmacias de la Comunidad de Madrid.

Durante la borrasca Filomena, en enero de 2021 los almacenes trabajaron al más alto nivel para poder garantizar el servicio a las farmacias de toda la comunidad. A pesar de las dificultades encontradas en las carreteras, las entregas se realizaron correctamente, situando nuevamente a Cofares como líder en la Comunidad de Madrid.

## PAÍS VASCO

Un año más, seguimos manteniendo el liderazgo en cuota dentro de la comunidad, produciéndose un importante crecimiento en las provincias de Álava y Guipúzcoa. En nuestro almacén de Basauri, se ha realizado una optimización del proceso de puesta de pedidos, reduciendo los tiempos en el servicio de mediodía. En breve acometeremos una reforma global en el almacén de Vitoria para aumentar el número de referencias en stock, optimizar los tiempos en las puestas y repartos, y dar un excelente servicio a nuestros socios.

En noviembre, a orillas de los alrededores de la Ría de Bilbao, Cofares participó con cuatro equipos en la tercera edición de la carrera de empresas, asociaciones y entidades, que fomentan el compañerismo, el deporte y la salud entre sus trabajadores.



## La tecnología como aliada

En línea con el plan de transformación digital de la Cooperativa, desde Canales Digitales se ha seguido trabajando en estrategias y metodologías innovadoras que han permitido seguir avanzando en nuestro proceso de transformación digital, así como dotar a la oficina de farmacia de nuevas herramientas que aportan mejoras en relación con la vinculación con los farmacéuticos y sus pacientes. Se ha conseguido alinear las necesidades de negocio con la solución entregada para las farmacias y laboratorios con éxito.

Los dos principales proyectos de este año en este sentido son Site del Socio, interaccionando con el propio socio; y Tool Lab, interaccionando con laboratorios y farmacias.



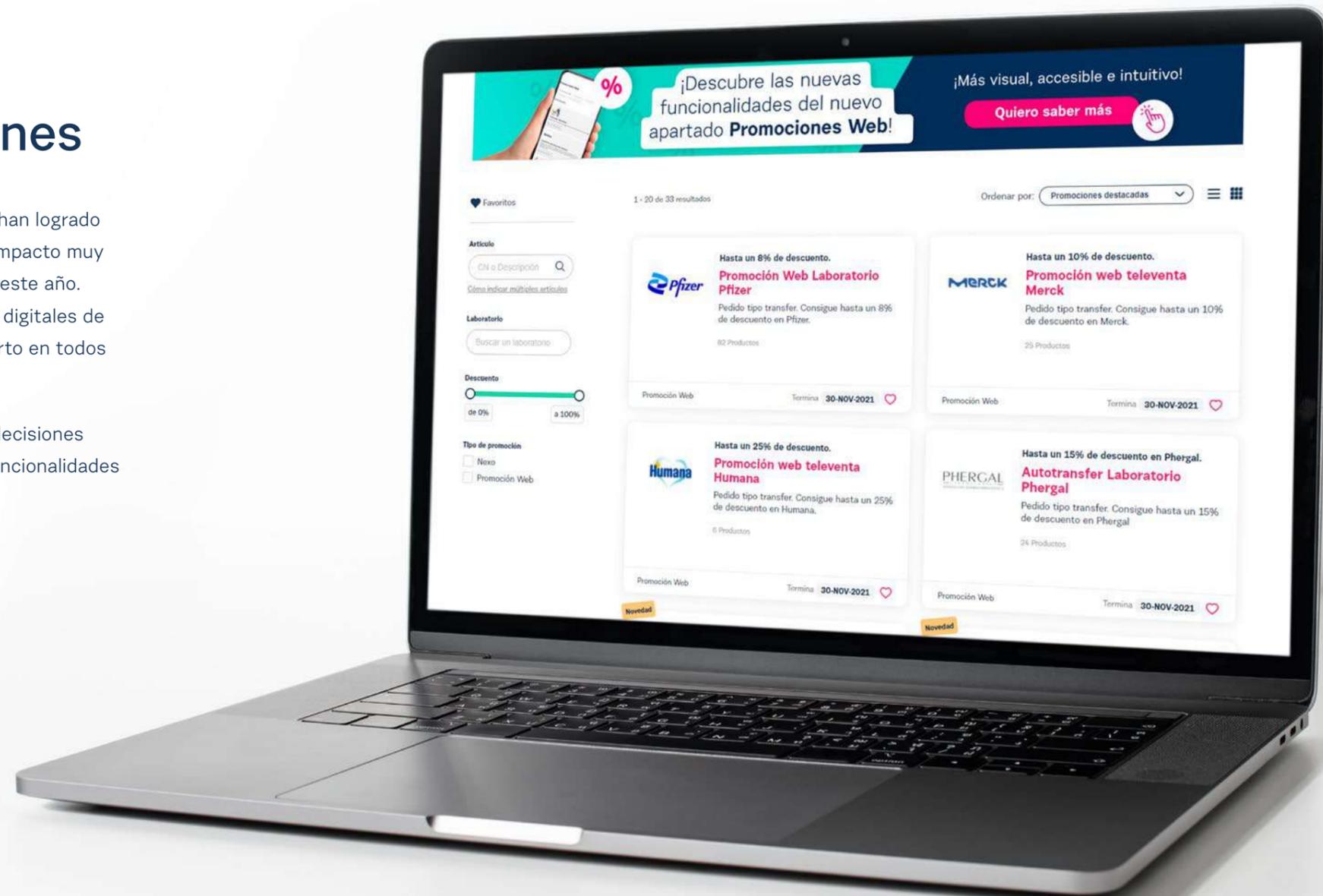
# Nuevas soluciones que consolidan la relación del laboratorio y la farmacia

## ➤ Buscador de Promociones

Con el lanzamiento del nuevo Buscador de Promociones se han logrado implementar mejoras en el área privada que han tenido un impacto muy positivo en venta, consiguiendo el récord en septiembre de este año. Asimismo, la implantación del Sistema de Diseño de activos digitales de Cofares de la mano de la Marca Corporativa ha sido un acierto en todos los sentidos.

Una escucha activa con el usuario nos ha permitido tomar decisiones basadas en datos y trabajar en aportar valor en distintas funcionalidades que acercan al laboratorio y a la farmacia

Nuestro objetivo es consolidar la relación con laboratorios y proveedores, impulsando la implementación de metodologías Agiles con marco Scrum y aplicando Service Design a los proyectos estratégicos, para conseguir desarrollar las soluciones más idóneas optimizando los costes. Para ello, contextualizamos los requerimientos de las diferentes áreas y utilizamos la visión transversal para maximizar el aporte de valor.



## ➤ Desarrollo herramienta Tool Lab

En el área de oficina de farmacia surgió la necesidad de proveer a los laboratorios de un servicio comercial que estuviese diseñado para dar respuesta a sus objetivos de negocio, además de posicionar a Cofares como un elemento clave en su estrategia y generador de éxito en sus acciones comerciales acercando al paciente/consumidor al laboratorio siempre a través de la farmacia.



Los objetivos de negocio que nos puede plantear el laboratorio son los siguientes:

- ✓ Incrementar ventas, puntos de ventas
- ✓ Cobertura nacional, complementando el alcance de su red comercial
- ✓ Cambiar modelo de compra sell-in
- ✓ Ventana de contenido

Para lograr este objetivo se pensó en trabajar tres pilares estratégicos: mejoras en el modelo de negocio, es decir, mejoras internas en nuestra operativa para responder antes al laboratorio; diseño y desarrollo de nuevas herramientas e integración de proyectos.

Como parte del pilar de desarrollo de nuevas herramientas, se comenzaron a desarrollar las siguientes soluciones:

- ✓ Corner de Salud
- ✓ Retos de Formación
- ✓ Retos de Visibilidad

## ➤ Canales digitales en cifras

### ÁREA PRIVADA

- 164M ventas
- 63M visitas
- 18K farmacias
- CR 27%



### SECCIÓN DE CRÉDITO

- 1M visitas
- 83K transferencias
- 7K farmacias

### PORTAL LABORATORIO

- 42K visitas
- 52 laboratorios



### PORTAL FARLINE

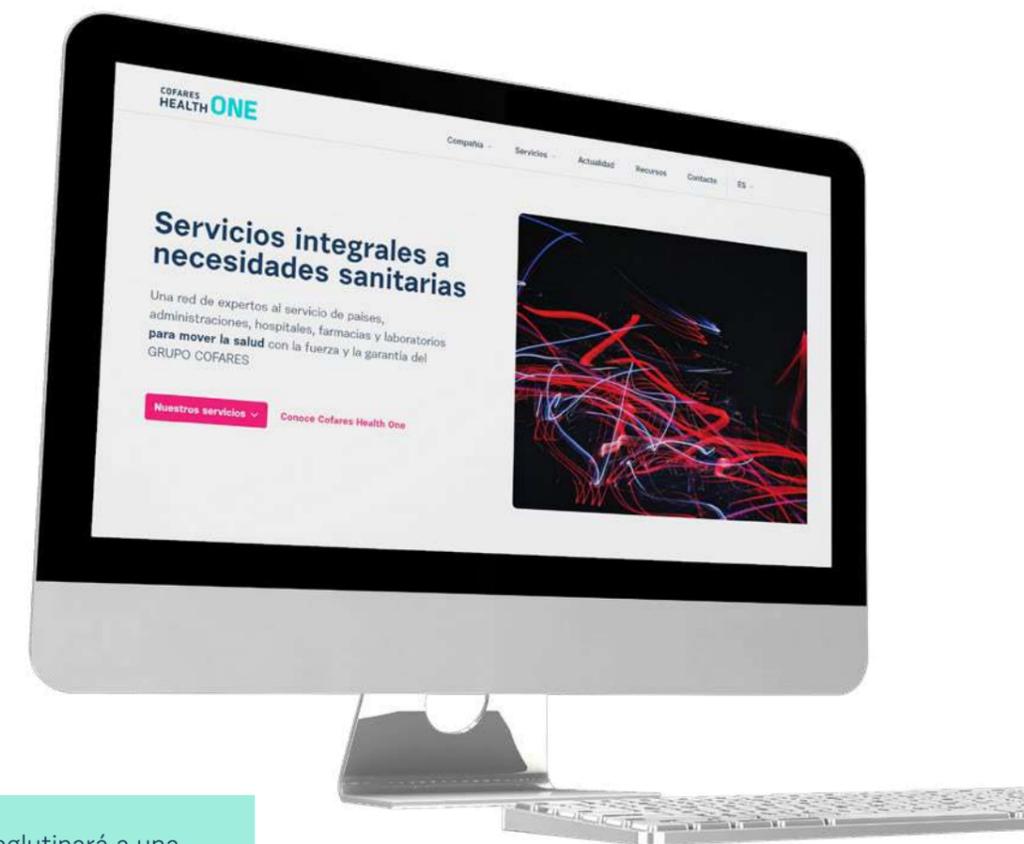
- 130K visitas
- 23K usuarios

## ➤ Proyectos 2021

### Cofares Health One

#### Servicios integrales a necesidades sanitarias

Durante este año se ha puesto en marcha el site de la nueva marca de Cofares, que servirá de carta de presentación para la marca, posicionando a Cofares Health One como proveedor de servicios integrales de logística, educación y proyectos a nivel internacional, así como para captación de nuevos clientes potenciales. Nuestro objetivo es consolidarnos como uno de los operadores logísticos de referencia dentro del sector salud, aumentando progresivamente nuestra cuota de mercado y evolucionando dentro de las nuevas tecnologías aplicables a nuestro sector ofreciendo nuevos servicios a nuestros clientes.



Cofares Health One aglutinará a una red de expertos al servicio de países, administraciones, hospitales, farmacias y laboratorios para mover la salud con la fuerza y la garantía de Cofares.

## Site del socio

### Una conexión necesaria

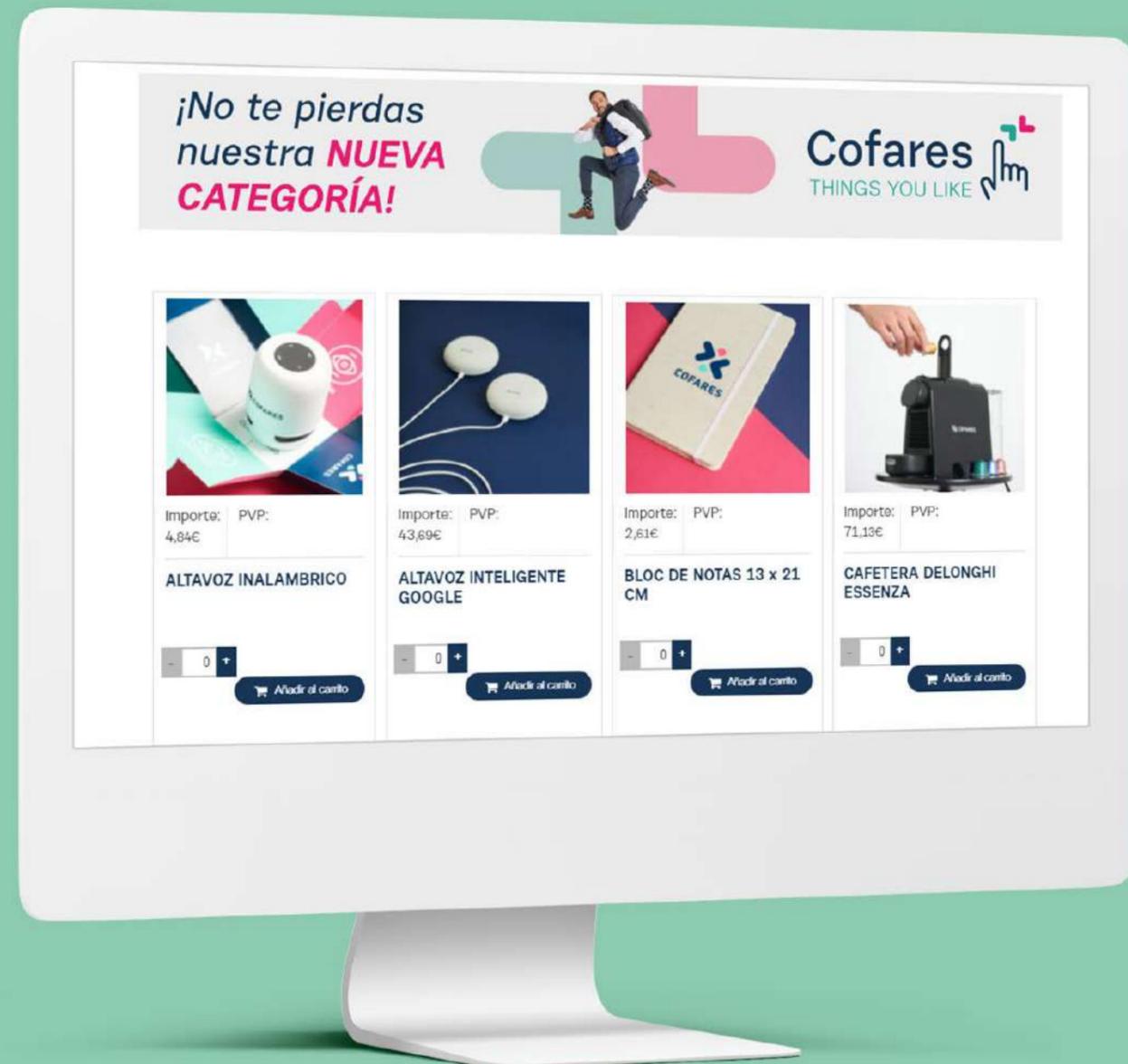
De la necesidad de conectar al socio con Cofares, para que sienta esa cercanía y el apoyo de la cooperativa, nace el Site del Socio. Un portal corporativo donde los socios pueden conocer noticias del sector, información de interés y corporativa de Cofares, participar en foros, consultar el tablón de anuncios y el directorio de contactos, así como ofertas exclusivas para ellos. El site del socio pretende ser comparativamente hablando “La plaza del pueblo” de Cofares. Un site exclusivo donde se aglutina toda la actualidad en primicia de la Cooperativa.



## Área Privada

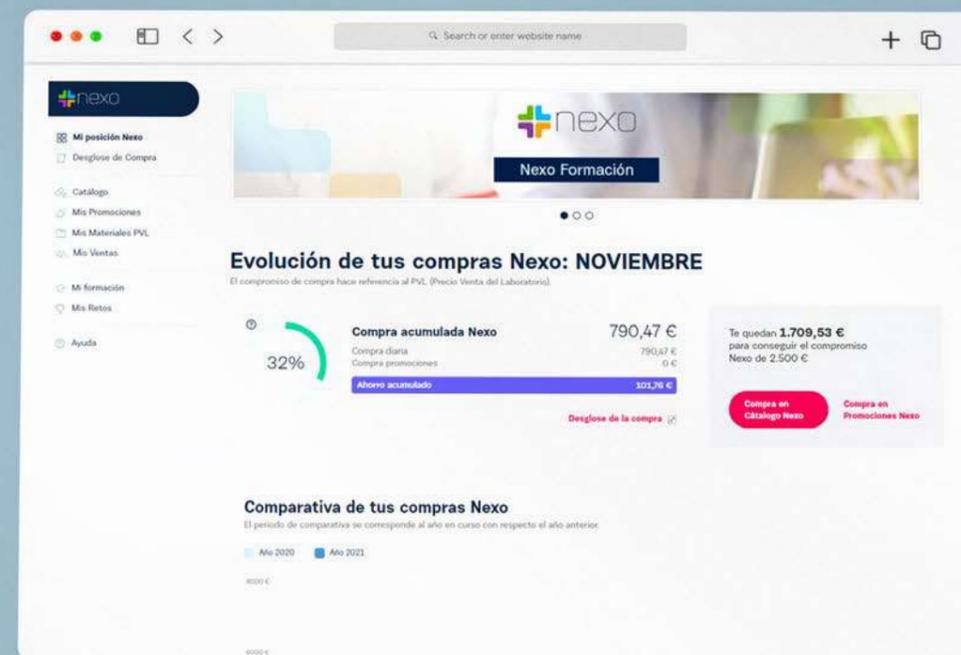
### Cofares Things You like

Se ha lanzado una nueva categoría de artículos de merchandising de Cofares, donde los socios pueden comprar productos corporativos con el logo de la compañía, con diseños exclusivos y orientados al farmacéutico.



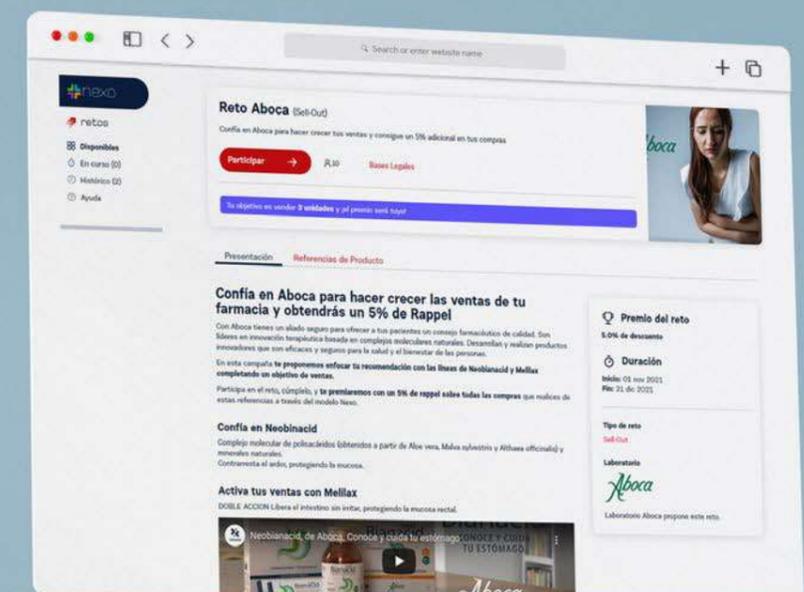
## Donaciones Fundación Cofares

Se ha desarrollado una sección en el Área Pública donde cualquier persona o entidad podrá donar a la Fundación Cofares utilizando su tarjeta de crédito, obteniendo su Certificado de Donaciones.



## Retos

Nace una nueva sección para las Farmacias Nexo donde se propone la participación en retos que aportan la consecución de beneficios por la venta de referencias de ciertos laboratorios, mejorando las condiciones comerciales.



## Nuevo Site Nexo

Con el objetivo de acercar a las farmacias las consultas de su posición Nexo, se ha creado en el Área Privada un nuevo site donde podrán consultar la evolución de sus compras. También podrán ver su posición y tendrán acceso directo a promociones, ventas, formación, retos, etc.

## El engranaje necesario detrás de grandes proyectos

Disponer de una herramienta de visualización de datos y creación de informes facilita el proceso de análisis y comprensión de la información, simplificando la toma de decisiones. Gracias a esta maquinaria, la Cooperativa puede garantizar la correcta gestión de los datos y convertirlos en conocimiento, y del conocimiento a las acciones de mejora.

Por definición, el área de Business Intelligence interacciona con negocios, canales y otras áreas transversales de Cofares, convirtiéndose en referente de análisis e información de la compañía, y facilitando el autoconsumo de información por parte de las diferentes áreas y negocios, lo que nos permite conocer mejor a nuestros clientes y tomar las mejores decisiones como Cooperativa. El impacto de las farmacias debe ser medido a

partir del uso y/o aplicación que los negocios hacen de los análisis y propuestas del área.

En este 2021, los proyectos e iniciativas en línea con la transformación digital de Cofares han sido el Data Analytics y Data Science: incremento de toma de decisiones en base a conocimiento derivado del análisis de información.



## Welnia, la farmacia al lado de las personas

La innovación se ha convertido en uno de los ejes fundamentales en todos los sectores de la sociedad y, a raíz del estallido de la pandemia por Covid-19, la innovación en salud ha experimentado un avance imparable y es ya una realidad.

La evolución como sociedad nos hace estar preparados para poner a su disposición herramientas que hagan nuestro camino más transitable.

En este sentido, Cofares está comprometido a implementar iniciativas que promuevan la cercanía con nuestras farmacias y, en consecuencia, dotar de nuevos servicios que aporten valor añadido a las mismas.

Welnia es esa herramienta que acerca a la farmacia a las nuevas necesidades de los pacientes, a la nueva situación de una sociedad digitalizada.

***El nacimiento de una nueva marca como Welnia ha sido el proyecto de transformación dentro del área de clientes.***



## ➤ Más salud más farmacia

### UN IMPACTO POSITIVO EN TU FARMACIA

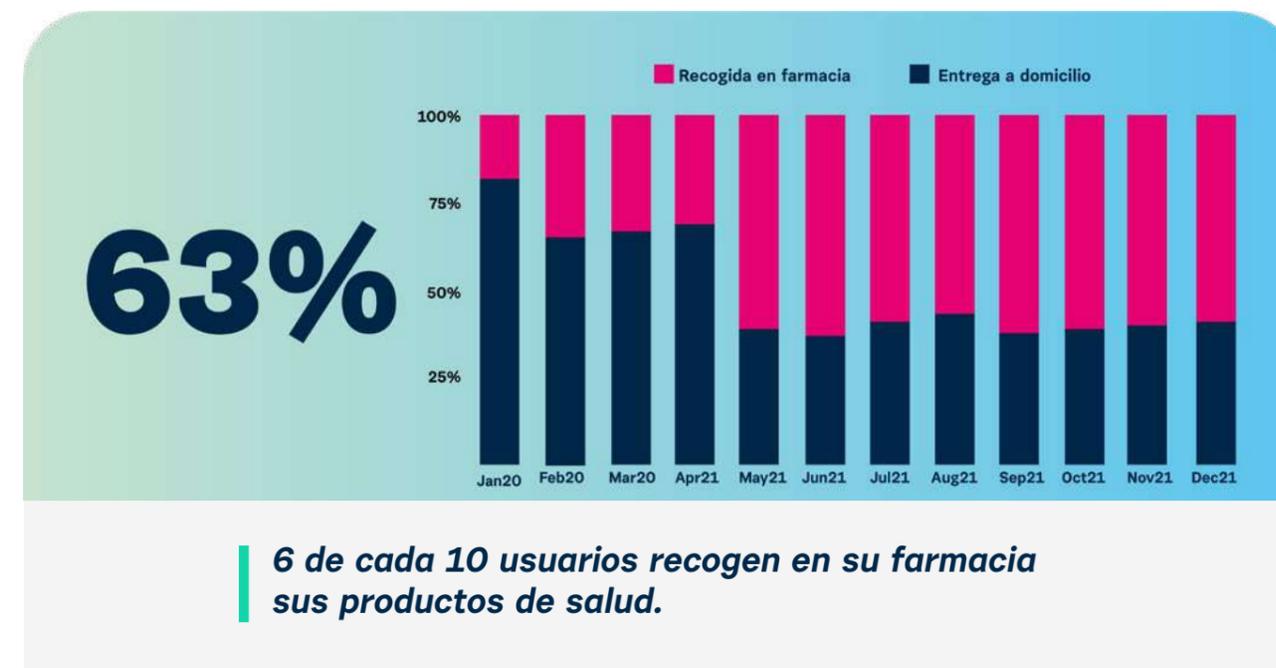
La puesta en marcha de los nuevos servicios y funcionalidades que se han ido incorporando durante este año, unida a la incansable labor y el esfuerzo de nuestro equipo comercial, ha permitido que durante 2021 Welnia haya conseguido adherir a su Club de Fidelización casi 400 farmacias y más de 2.300 al servicio de ecommerce.

Nuestro compromiso de acompañamiento a las farmacias se ha potenciado con la puesta en marcha de un plan de comunicación propio, que contempla la elaboración de píldoras informativas, que han facilitado la labor y el consejo farmacéutico. Esto ha contribuido a que más de 76.000 usuarios se hayan registrado en el servicio Welnia, siendo cerca de la mitad activos en el Club de Fidelización canjeando y redimiendo puntos healthies en las farmacias.

El total de puntos emitidos y redimidos en las farmacias ha ascendido durante este año a 34,7M y 27,5M, respectivamente. Es decir, tienen una redención del 51,39%.



En cuanto al servicio ecommerce se ha conseguido revertir la tendencia inicial de tipología de entrega, siendo ahora lo más demandado la recogida en farmacia con la modalidad Click & Collect, lo cual ha propiciado tráfico adicional para las farmacias.



## LA RENTABILIDAD PARA LA FARMACIA

Welnia facilita el acceso al usuario a un precio competitivo, incluyendo siempre a la farmacia dentro de su construcción del margen, siendo este del 50% en pedidos con modalidad de recogida presencial y 20% en envío a domicilio de parte de la farmacia. Y siempre garantizando un margen mínimo para la farmacia en caso de que el margen de la operación no lo permita.

Desde el inicio de su andadura en noviembre de 2020, la tendencia de crecimiento de visitas a la web es patente, alcanzando el mes de septiembre un volumen de 350.000 visitas.



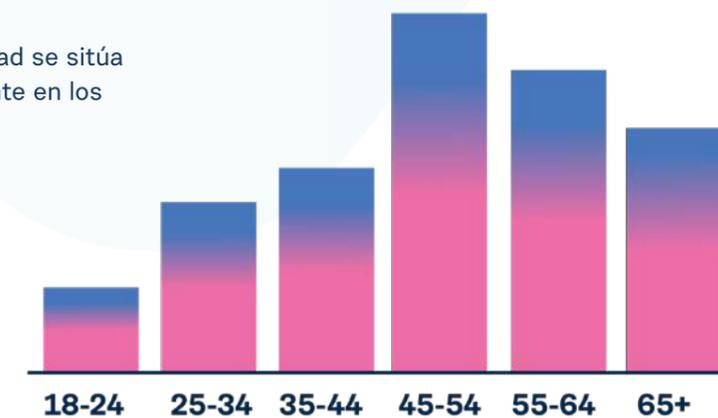
Los pedidos también han ido acompañando este crecimiento. Todo en un entorno altamente competitivo donde nos encontramos a mucha distancia de los principales competidores.

## UN AÑO DE ANDADURA

Este primer año de vida de Welnia, nos ha permitido acumular datos que nos permiten tener una primera aproximación sobre cómo es nuestro usuario tipo, siendo en un 72% mujeres y 28% hombres.



La franja de edad se sitúa mayoritariamente en los 45 a 54 años.



Dietética y nutrición, higiene facial y cuidado íntimo de la mujer son las categorías que más visitas han tenido este último año.

A través del programa de acumulación de healthies se pretende premiar la fidelidad de los usuarios en las farmacias, por la compra de artículos de parafarmacia y el acceso a descuentos y promociones que generan un retorno mayor en la compra.

## PLAN DE ACTIVACIÓN DE LAS FARMACIAS

Desde que se lanzó Welnia y durante todo este año 2021 se ha trabajado en un plan de activación en las farmacias con objetivos claves y muy definidos, como son: dar a conocer Welnia, acercar al usuario de Welnia a la farmacia, y ofrecer las herramientas de apoyo necesarias para captar nuevos usuarios. Para conseguir estos objetivos se ha facilitado material de apoyo para que el equipo de la farmacia ayude a recomendarlo y sea proactivo en la explicación de las principales ventajas del club de salud.



Para generar tráfico y recurrencia en la visita a la farmacia se ha trabajado en habituar al usuario para que todos los meses obtengan ventajas exclusivas en sus farmacias favoritas.

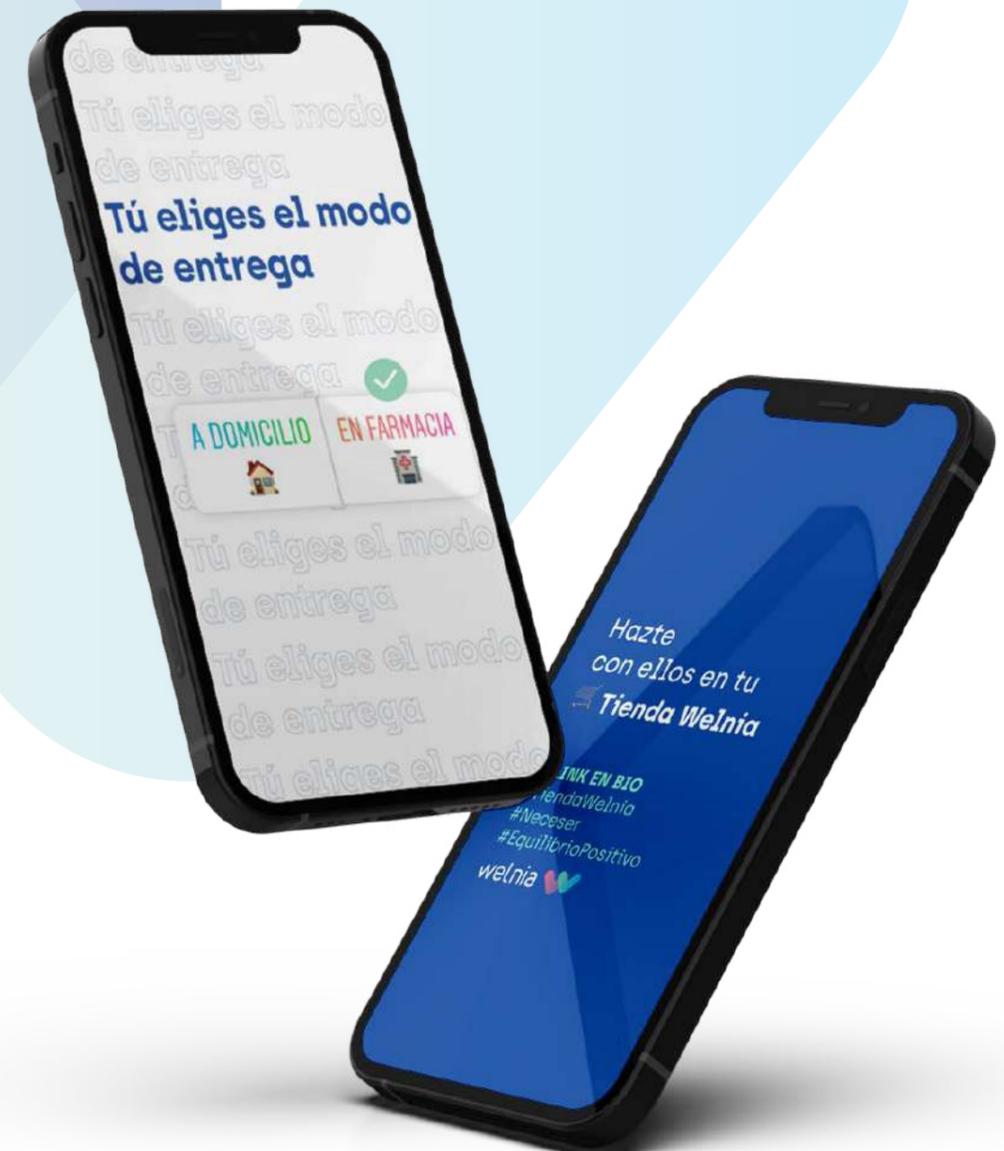
### ADAPTAMOS Y MEJORAMOS CONTIGO

Durante este año se han lanzado los modelos de entrega Click & Collect, Home Delivery, y progresos sustanciales en la gestión de devoluciones. Además, se han incorporado nuevas promociones tanto en el Club de Fidelización como en el Ecommerce, lo que ha contribuido positivamente en el aumento del número de pedidos.

Se ha comenzado a operar en las islas Canarias adaptando diferentes procesos diferentes procesos en materia legal y de RGPD en beneficio de los intereses de la farmacia para protegerla y acompañarla en su gestión en lo que a protección de datos se refiere.

Paralelamente se ha diseñado una operativa sencilla e intuitiva integrada en el programa informático que facilita el uso al equipo de la farmacia y un catálogo de elementos de visibilidad que ayudan al usuario a sentir cerca de su club de salud.

Se han apoyado a través de distintas campañas, a las principales categorías dependiendo de la estacionalidad, y a los productos de alta rotación en el mercado se les ha dotado de atractivos descuentos para el usuario.





>9

Ampliando las  
opciones de  
rentabilidad

**Acompañamos a tu**

**farmacia en su crecimiento**

*Fieles a nuestro compromiso de mejora constante y a la necesidad de canalizar mayor valor y diferenciación hacia la farmacia y a su cliente final, trabajamos para dotar a la oficina de farmacia de las mejores herramientas para perfeccionar la gestión diaria de la misma.*

**El escenario donde brilla tu farmacia**

➤ **Servicio optimiza**



**Consultoría**

En 2020 el servicio de consultoría se reestructuró en diferentes servicios para cubrir las necesidades específicas de cada farmacia de forma personalizada.



Esto nos ha permitido en 2021 diseñar y lanzar Servicios de Consultoría como OPTIMIZA, incorporando tanto las herramientas de análisis de la actividad de la farmacia y su mercado de referencia, como funcionalidades de gestión de alto valor integradas en el propio ERP de la farmacia.



**Catálogo personalizado**

El hecho de contar con un catálogo personalizado para las Farmacias permite obtener una serie de beneficios que hacen que mejore el margen de compra hasta un 2,5%. Esto se debe en parte a que en dicho catálogo se encuentran los mejores precios de todos los productos de Cofares, comprando siempre al mejor precio.

Este catálogo está incluido de forma automática en la propuesta de pedido, sin necesidad de realizar un pedido especial, y en él vienen incluidas las últimas promociones con precios actualizados cada 24 horas. Tener toda la información de precios de compra en tiempo real redundará en beneficio para nuestras farmacias, que pueden ajustar sus precios.

*Ofrecer siempre los mejores precios a nuestros cooperadores en sus pedidos diarios es el eje central de nuestra política de fidelización.*



## Matriz de almacenes

Apostamos por esta matriz para seguir ofreciendo beneficios a nuestras farmacias. Gracias a ella, se puede consultar el stock en todos los almacenes de Cofares, reduciendo las faltas en un 70%, evitando llamadas al Core o incluso consultas en la web. Esta reducción de tiempo de consulta de stock entre varios almacenes o proveedores es una ventaja para nuestros socios, ya que aumenta su satisfacción y, por lo tanto, se convierte en un nuevo input de fidelización.



## Cofares directo (OPCIONAL)

GESTIONA en todo momento tus pedidos directos a través de Cofares.

**437**  
FARMACIAS

*El consultor de Servicios ayuda a la farmacia a conseguir una gestión más eficiente a través de sus visitas.*

## BENEFICIOS DEL SERVICIO OPTIMIZA

### PARA LA FARMACIA

- ✓ Mide el rumbo de la farmacia con los principales KPI's.
- ✓ Análisis de Ventas: % venta Libre vs Receta, Ticket Medio, Categorías...
- ✓ Análisis Compras: Rentabilidad, Margen de Beneficio por laboratorio, Familias...
- ✓ Comparativo con el resto del mercado farmacéutico.

### PARA LAS PERSONAS

- ✓ Permite a la farmacia conocer su entorno y, por lo tanto, ser más competitiva.
- ✓ Indirectamente, al disponer de más información sobre la farmacia, se pueden hacer ofertas ajustadas a las demandas y evolución de las necesidades de los clientes.

### PARA COFARES

INFORMACIÓN COMPLETA Y EN TIEMPO REAL. Tener información de nuestros clientes del sellout en el momento nos permite adecuar nuestra mejora de servicios.



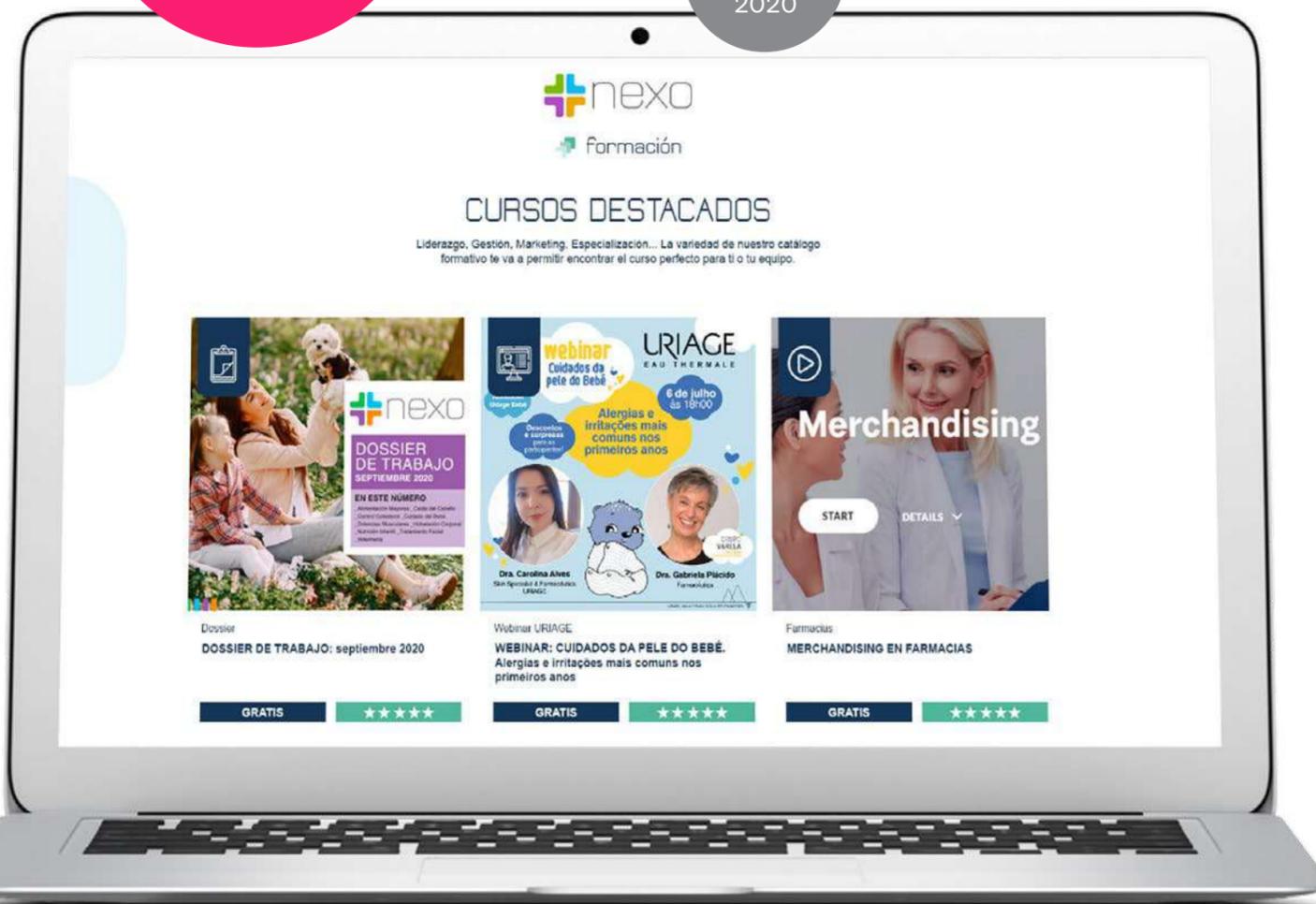
## ➤ NEXO

Este 2021 cumplimos 6 años de la implementación de Nexo como modelo de gestión de parafarmacia y venta libre de Cofares. En estos seis años de evolución hemos ampliado, mejorado, renovado y adaptado sus herramientas y plataformas atendiendo siempre, a las necesidades de la farmacia.

**+3.100**  
FARMACIAS  
ADHERIDAS

**+38%**  
Crecimiento  
en facturación  
enero-junio  
2021

CON  
RESPECTO A  
2020



### Formación para mejorar el consejo farmacéutico

En concreto, este año hemos incrementado el compromiso con el lanzamiento de nuevas plataformas que dotan a la farmacia de un valor añadido en su gestión diaria.

A mediados de este año lanzamos la plataforma de formación como herramienta para impulsar el modelo formativo de Nexo mediante nuevos contenidos y formatos que actualizan y facilitan de manera rápida y sencilla conocimientos al empleado y al titular de la farmacia, consiguiendo así, mejorar el consejo farmacéutico en el mostrador.

### La farmacia, una participación necesaria

Gracias a la escucha activa de nuestros farmacéuticos, hemos relanzado este año la plataforma de retos Nexo, una de las herramientas más valoradas por las farmacias, incorporando nueva tecnología que permite participar en actividades propuestas por Nexo y, a la vez, conseguir beneficios adicionales dentro del modelo.

### Nuevos materiales de comunicación Nexo

Con el compromiso de ofrecer a la farmacia mejores herramientas para impulsar sus ventas, hemos rediseñado los materiales de los que dispone Nexo para comunicar sus campañas a sus clientes, incorporando nuevas temáticas o momentos estacionales con el fin de proporcionar a la farmacia elementos diferenciales con los que animar su espacio de venta a lo largo del año.

Las farmacias  
Nexo tienen un  
comportamiento

**+10pts**

de venta mejor que el  
mercado según los datos  
de IQVIA y Cofares

**1er**  
semestre

**1** Mejora del Surtido Nexo. Pasamos del 43% de cobertura de la categoría autocuidado al 49% y mejorando el descuento ponderado.

**2** Refuerzo de Consultoría a farmacias: Nuevos informes e informe de situación

**3** Nueva plataforma de formación con acceso personalizado a webinars, vídeos, dossiers, píldoras y otros contenidos renovados.

**4** Un mayor acompañamiento gracias al refuerzo de visitas del Consultor + Merchandising (apoyo a la visibilidad).

**5** Nueva plataforma de incentivos para impulsar las ventas de la farmacia.

**6** Nuevos materiales de comunicación para apoyar a la farmacia en la animación de sus campañas.



**NEXO**

## Cofares Soluciones: la ayuda profesional que necesita tu farmacia

### ► Cuidado y Confort Salud Animal

#### CUIDADO Y CONFORT

La transformación digital de Cofares nos ha permitido durante este año, poner en marcha el desarrollo del Catálogo Digital de Ortopedia. Esta herramienta facilita al farmacéutico el conocimiento específico de la categoría, así como las necesidades de los pacientes y clientes, mostrando PVPrec y dando la opción de seleccionar proveedores.

Gracias a esta palanca tecnológica de las categorías, se permite el acceso de la Oficina de Farmacia al conocimiento más apropiado para que éstas, a su vez, puedan recomendar y trabajar la categoría con sus pacientes y usuarios, dotando al servicio de una mayor calidad y dando todo el apoyo necesario a los usuarios. Este impacto en la farmacia ha sido recogido con alta satisfacción por nuestros socios.



## ► Formación

Durante este año destaca la creación de varios paquetes formativos que bajo el paraguas de Educo+ y patrocinado por Laboratorios, pretenden ofrecer a todos nuestros socios la mejor y más completa oferta formativa.

Este año se ha puesto en marcha un Campus Virtual de Talleres Formativos de Ortopedia, se ha lanzado el Curso de Experto (habilitante) en Ortopedia conjuntamente con Educo + y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, y se ha activado el



### ANTIPARASITARIOS Y PATOLOGÍA GENERAL

Con el patrocinio de



Espacio Online de formación en Salud Animal para todos los socios de Cofares, patrocinados por Laboratorios.

La acogida de estos paquetes formativos ha sido excelente, y se está trabajando con otras entidades de cara a poner en marcha una nueva oferta formativa. Destaca la colaboración con COFM y la UAX para el Curso de Experto en Ortopedia, y la colaboración con la Facultad de Farmacia UCLM Albacete para el Máster de Ortopedia.

### ENCUENTROS DIGITALES FORMATIVOS 2021

**2.357**  
Inscritos

1.014  
Asistentes

**11**  
TALLERES

**199**  
en modalidad  
online





> 10

Marca propia:  
La alta calidad  
de Farline, una  
alternativa en  
crecimiento



Competitividad y calidad

se dan la mano



Farline se adentra en el mundo de la alta cosmética con productos como las Ampollas de Vitamina C 15% y Ampollas de Retinol.

Un año más apostamos por la innovación y el lanzamiento de nuevos productos como estrategia para mantener nuestro liderazgo.

## ► Hitos 2021

Durante 2021 hemos continuado con la estrategia de lanzamientos de 2020, reforzando categorías lanzadas el año pasado como son Aposán Dynamic en la línea de podología, plantillas y bastones, en productos Bio como el colutorio, el champú y el cepillo bambú junior y en la Categoría Farline Bebé con el agua de colonia. Por su parte, la categoría de cuidados para el hombre, se ha reforzado con los lanzamientos de desodorante spray invisible y la crema hidratante antifatiga

Además, se han lanzado nuevos desarrollos en las líneas:

Farma con el Gel Aftas Aftafri. en la línea de complementos los productos de Memoria y Batidos de chocolate y vainilla. en la línea Corporal las mantecas corporales con un 95% de ingredientes de origen natural, siguiendo la tendencia Bio.

“**Un año más, Aposán triunfa con el lanzamiento de la mascarilla quirúrgica negra con más de 5 millones de unidades vendidas.**”



Farline ha redoblado esfuerzos adentrándose de lleno en el mundo de la alta cosmética de belleza y cuidado de la piel con el lanzamiento de dos nuevos productos al más alto nivel: Las Ampollas de Vitamina C 15% y las Ampollas de Retinol.

Por otra parte, los más pequeños han encontrado en nuestras farmacias, Aposán "Calentitos", que une el calor, la ternura y la suavidad en un peluche de semillas cuyo posicionamiento ha sido un éxito con sus cuatro referencias.

Un año más, Aposán triunfa con el lanzamiento de la mascarilla quirúrgica negra con más de 5 millones de unidades vendidas.



Ventas totales  
**37,3M€**

Crecimiento  
**19,7%**

Líder del Mercado de Marcas Propias con una Cuota de Mercado  
**45,3%**  
(+8 puntos)

Lidera  
**14**  
de las 19 categorías en las que participa

Lanzamiento de nuevas referencias:  
**100**



## Objetivos 2022

2022 viene cargado de objetivos. Entre ellos, mantener la posición de liderazgo en el mercado, seguir desarrollando lanzamientos de gran calidad con alta capacidad de penetración que faciliten a la farmacia la oportunidad de dar mayor visibilidad a la marca y, como consecuencia de ello, reclutar más clientes que fidelizar con nuestra Marca Propia, que es garantía de calidad, consejo farmacéutico y de venta exclusiva en farmacias.

Mantenemos nuestra apuesta firme por la formación en todas las categorías, y ampliaremos nuestra capacidad de llegada a los consumidores a través de Redes Sociales y Web pública con el objetivo de atraer más tráfico que redunde en mejores resultados para el Grupo y mayores ventas en nuestras farmacias.

Nuestro propósito es dotar a nuestra red comercial de herramientas, como un catálogo digital, que sirva para mejorar y dinamizar la presentación en la visita comercial, haciéndola más atractiva y visual. Paralelamente, trabajaremos para acelerar la llegada del pedido y optimizar los tiempos de entrega.



## Filial portuguesa Marcas Propias Cofares

Estamos convencidos que la clave del éxito ha sido la gran dedicación del equipo comercial, la integración de esta filial en la filosofía de todos los lanzamientos, la formación tutelada desde el equipo de España, y la ampliación de nuestra cartera de clientes con un recurso más en la zona Norte y la apuesta firme y apoyo de todos los equipos de Cofares.



> 11

Seguridad y  
tecnología

## La tecnología como fortaleza y valor diferencial

Este año ha culminado con éxito la primera etapa del proyecto de transformación del área de tecnología de Cofares, logrando que la competencia en tecnología se convierta en una de las fortalezas y valores diferenciales en su apuesta por la transformación digital de la farmacia.

Los ámbitos de esta transformación han sido muchos. En primer lugar, el desarrollo de las capacidades en Big Data y AI con un equipo muy sólido que ha desarrollado los sistemas que han convertido a Cofares en una organización basada en datos. En paralelo, el impulso a la innovación digital con competencia y agilidad en este tipo de desarrollo, ha permitido la puesta en marcha de sistemas como Vericam, Home Delivery o la Torre de Control, integrando capacidades en Industria 4.0 e IoT.

Otra de las claves del nuevo modelo ha sido llevar al ámbito digital la enorme fortaleza de Cofares como elemento de conexión entre los distintos actores del ecosistema de salud. Esto ha significado el desarrollo de equipos y tecnologías en arquitecturas de APIficación e integración, que sustentan iniciativas como Cogifar.



## ➤ Aprendiendo

Apoyando este proceso de transformación, el programa “Cofares Tech Journey” ha continuado un año más apostando por el talento joven, y ofreciendo una experiencia enriquecedora a los 25 estudiantes que han participado este año en la iniciativa. Esta oportunidad aporta un aprendizaje de valor, e internamente es gratificante para todo el equipo de tecnología de Cofares.

Estas capacidades han permitido continuar con éxito la transformación digital de Cofares, con iniciativas clave para mejorar nuestro servicio a la farmacia, como Salesforce, Welnia o las iniciativas de digitalización y paperless. Junto a ellos, proyectos clave de transformación digital, como los sistemas de gestión de RRHH, con SuccessFactors, o los nuevos sistemas inteligentes de planificación de la cadena de suministro.

## ➤ En marcha con iniciativas en tecnología innovadora

Los sistemas comerciales y logísticos también han tenido desarrollos importantes este año. Ejemplos de ello son los nuevos modelos comerciales, por ejemplo, de vinculación y marcas propias. En el ámbito logístico destacan las renovaciones tecnológicas de almacenes, como Vicálvaro y Sevilla, junto con proyectos de optimización con la iniciativa de Logística Inversa. Adicionalmente, se ha dotado de nuevas herramientas de movilidad en rutas, que han mejorado significativamente los niveles de servicio. Los sistemas de movilidad de preparación de pedidos se han actualizado también en los almacenes, dotando de mayor agilidad y flexibilidad a nuestros equipos.

Junto a estas iniciativas, el plan estratégico de ciberseguridad también ha experimentado un gran avance, continuando el refuerzo de nuestros sistemas y procesos de protección, junto con la formación de nuestro personal.

Finalmente, y de una importancia vital, el esfuerzo y robustecimiento del refuerzo de nuestros procesos operativos y nuestra infraestructura se ha mantenido notablemente. Reflejo de ello es el incremento en el nivel de servicio del área y la reducción de incidencias.



## Retos y desafíos que aportan valor añadido

### ► Proyectos de Transformación digital

- ✓ Despliegue exitoso del nuevo CRM, Salesforce, en los equipos comerciales y de marketing, un proyecto transversal de toda la organización.
- ✓ Lanzamiento de Welnia, la plataforma digital, que busca fortalecer la huella digital de las farmacias gracias a la creación de contenido, fidelización e eCommerce.
- ✓ Impulso a los canales digitales, con nuevos servicios a las farmacias como ToolLabs, los nuevos retos, o la plataforma de conexión Cogifar. Junto a esto, el site de Socios busca acercar también digitalmente la cooperativa a sus socios.
- ✓ Puesta en marcha del nuevo sistema de gestión de recursos humanos, SuccessFactors, que ya es una realidad operativa en la organización, mejorando drásticamente la experiencia de empleado en Cofares.
- ✓ La digitalización de la logística con el nuevo sistema de planificación de suministro basado en algoritmos de última generación, que optimiza el nivel de servicio a las farmacias y minimiza las faltas.
- ✓ La sostenibilidad de nuestra operación también ha sido clave en las iniciativas de transformación digital. La apuesta por la operación paperless ha tenido un gran éxito con el apoyo de las farmacias, con más de un 75% que ya apuestan por la factura digital.
- ✓ La apuesta por la robotización de procesos, con RPA, ha continuado en 2021, con cerca de 20 robots por operación, optimizando y asegurando la calidad de los procesos operativos.



### ► Proyectos Innovación – Cofares Tech Lab

La apuesta por la innovación digital ha tenido dos pilares fundamentales en el año 2021. Por un lado, las iniciativas de inteligencia artificial y, por otro, el desarrollo de proyectos en Industria 4.0 e IoT, todo ello impulsado por el Cofares Tech Lab. Algunos ejemplos de estas iniciativas son:



- ✓ "Sistema inteligente de logística integral para la distribución de vacunas a hospitales y centros de salud", premiado por E-nnova Health en la categoría de IoT y Wearables. Herramienta que está permitiendo a Farmavenix distribuir de manera óptima las vacunas de la gripe, controlando y asegurando en todo momento, con sistemas IoT, la calidad del transporte y la trazabilidad registrada desde el almacén hasta la entrega.
- ✓ Asistentes de voz para la consulta de información analítica, que permiten obtener datos de análisis de ventas de manera óptima.
- ✓ Sistemas de análisis e identificación de sentimiento en relación a nuestras marcas en las distintas redes sociales.
- ✓ Despliegue en los almacenes del sistema de identificación de cubetas Vericam, desarrollado en Cofares integrado con sistemas de visión artificial.
- ✓ Iniciativa DataMatrix Batch para la lectura simultánea y óptima, con sistemas de visión, de los datos SEVEM en la recepción de mercancías.

El año 2022 continuará este impulso de transformación, con una apuesta renovada por la tecnología y el talento, con nuevas iniciativas de digitalización y la innovación de Cofares y las farmacias.

## Dirección técnica y de calidad

Durante este 2021 la Dirección de Calidad ha puesto en marcha un conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de la Cooperativa, implantando programas y controlando los resultados con vistas a una mejora permanente de nuestros servicios.

Los proyectos acometidos han sido principalmente dirigidos a la adecuación de los cambios normativos. Se ha trabajado para ello en estrecha colaboración con otras áreas del Grupo.

### ► Proyectos de Calidad que impactan en la farmacia

- 1 Desarrollo conjunto con la AEMPS de los Vales Electrónicos de Estupefacientes (VEE), consiguiendo un despliegue significativo en la mayoría de las comunidades autónomas. Este proyecto ha sido el que más ha impactado a la farmacia en su día a día, junto con la evolución del sistema SEVEM (Sistema Español de Verificación de Medicamentos).
- 2 Desarrollo y registros de productos de Marcas Propias.
- 3 Integración técnica y de calidad de Cofarta.
- 4 Colaboración en Formación y EDUCA.
- 5 Detección temprana de desabastecimientos con la AEMPS.
- 6 Certificaciones de calidad:

OMFE ISO 9001
PQ Departamento de gestión: ISO 9001
OFSA - Certificación ISO 9001
OFSA DEVOLUCIONES - Certificación ISO 9001 y 14001
FARMAVENIX: ISO 9001:2015
FARMAVENIX: ISO 14001:2015
COFARES: RSE SGE21
- 7 Declaraciones ESVAC.
- 8 Declaraciones RUESA.
- 9 Declaraciones ECOEMBES.

### ► Colaboraciones necesarias

Desde el departamento de Calidad se ha trabajado en el desarrollo de productos de Marcas Propias, Farline y Aposán, se han llevado a cabo auditorías a proveedores, así como una revisión de la publicidad de todos los canales que usa Cofares como marco general para evaluar nuestras actividades y, por ende, velar por el cumplimiento de los resultados de nuestra Cooperativa, y el cumplimiento de las metas previamente establecidas.

En esta línea, desde Dirección técnica y de calidad se ha colaborado en Farmacovigilancia con laboratorios y se ha colaborado con diferentes startups.

*Se han mejorado significativamente los logros conseguidos en las certificaciones de BPD de los almacenes y la alineación de indicadores de proceso.*

### ► Una apuesta firme por la calidad para la farmacia y sus pacientes

Desde Cofares trabajamos con una visión centrada en ofrecer la máxima calidad y garantía en todos nuestros procesos, productos y servicios.

Dentro de nuestro objetivo está continuar con el mantenimiento de las Certificaciones ISO calidad, la certificación BPD, y los requisitos legales y cumplimientos de las BPD.

Continuaremos con proyectos de logística inversa, chequeo de datos maestros y catálogos de materiales, para que todos los departamentos de la Cooperativa tengan el soporte necesario para conseguir la excelencia de servicio.

A person wearing a dark jacket and gloves is holding a small tree sapling with a large ball of dark soil. The background shows a field with other plants and a bright sky. A dark blue circular graphic is overlaid on the right side of the image.

> 12

Comprometidos con  
el progreso social y  
nuestro entorno

La transformación de nuestros procesos puesta en marcha en el marco del Plan de Transformación Digital de la Cooperativa ha seguido en activo para generar valor a nuestros socios y clientes. Desde una visión transversal de los mismos y centrados en el cambio, se ha tenido en cuenta la organización, los datos, las métricas y la tecnología para conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las necesidades de negocio.

## ► Proyectos y procesos

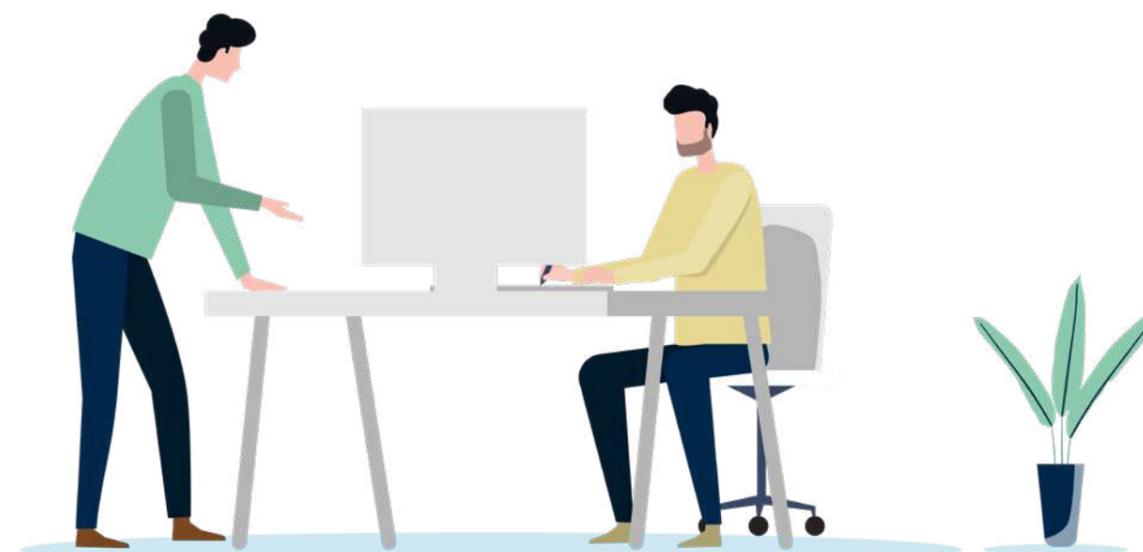
Con este objetivo, la oficina de procesos creada en el año 2020 ha continuado trabajando en los proyectos estratégicos relacionados con la gestión comercial, ciclo de vida del empleado, gestión de compras y gestión de contratos para lograr la simplificación, eficiencia, digitalización, y transformación de los procesos de Cofares.



## Gestión del conocimiento

Durante el año 2021 se ha creado un espacio, un portal de aprendizaje, donde el conocimiento clave de Cofares es accesible, compartido y formalizado.

Todos los empleados pueden acceder. Cuentan con un espacio donde compartir su experiencia y sus lecciones aprendidas.



Con esta iniciativa, el conocimiento está organizado, explicitado y es accesible a nuestros empleados. Las principales áreas de conocimiento de Cofares son compartidas, con contenidos variados y útiles para nuestro trabajo, información de nuestros procesos, resúmenes y acceso a los principales proyectos, así como información sobre las herramientas utilizadas para el desempeño de los trabajos.

En el portal del conocimiento, se pueden encontrar enlaces a páginas web de interés, acceso a comunidades de conocimiento y foros de intercambio e integrado con el espacio de formación donde el empleado pueda formarse y ampliar sus conocimientos en una o varias áreas clave.

## Proyectos

En proyectos, para introducir los trabajos realizados en 2021, es necesario remontarnos al inicio y a los objetivos de creación de la oficina de proyectos que llevamos a cabo desde 2019, introduciendo metodologías de gestión de proyectos y, acompañando a muchos equipos a adoptarlas con el fin de ser más eficientes y eficaces en la gestión de sus proyectos desde la idea hasta la entrega de la solución.

En el año 2019-2020 se crea la Oficina de Proyectos y se inicia la definición e implantación de:

Tres metodologías de Gestión de Proyectos, para adaptar los frameworks de trabajo a la necesidad y objetivo de cada proyecto de modo que se adapte a sus necesidades y condicionantes.

Nuevos roles necesarios en la Gestión de proyectos, como Project Leaders, Product Owners, Oficina de Proyectos, etc.

Un Modelo de Gobierno para todos los proyectos, que asegure un reporting adecuado y consistente, con sus procesos de escalado de Riesgos necesarios.

Una herramienta de soporte para todo este despliegue de funcionalidades asociadas a la Gestión por Proyectos (Teamwork).

Se realiza formación a la organización en estas nuevas formas de trabajo y herramientas (se forman a más de 200 personas).

Se inicia la contratación de Project Leaders profesionales para garantizar el éxito de los proyectos Estratégicos y lograr así la estandarización dentro de la casa de la cultura de gestión por proyectos.

Se aprueba y despliega el proceso de Gestión de la Demanda para asegurar las aprobaciones adecuadas de las nuevas oportunidades y proyectos detectadas en la organización.

Hemos creado la metodología de Gestión del cambio adaptando los distintos modelos existentes en el mercado a nuestra realidad.

En 2021 hemos seguido trabajando en la mejora de nuestras formas de trabajo y en la formación de la organización. ¿Qué hemos hecho para ello? El objetivo es aumentar el grado madurez de Cofares en la gestión de proyectos. Para ello, es fundamental poner a vuestra disposición todo el conocimiento relacionado con estas formas de trabajo mediante:

- 1 Evolución de un marco conceptual (metodología, plantillas, herramientas, conocimientos, habilidades, técnicas,) que ayude a gestionar y controlar el desarrollo del proyecto.
- 2 Evolución de los procesos de la dirección de proyectos en su ciclo de vida.
- 3 Formación en gestión de proyectos con la evolución de una escuela dirigida fundamentalmente a aquellos perfiles que, de alguna manera, están involucrados en ellos.

## Iniciativas

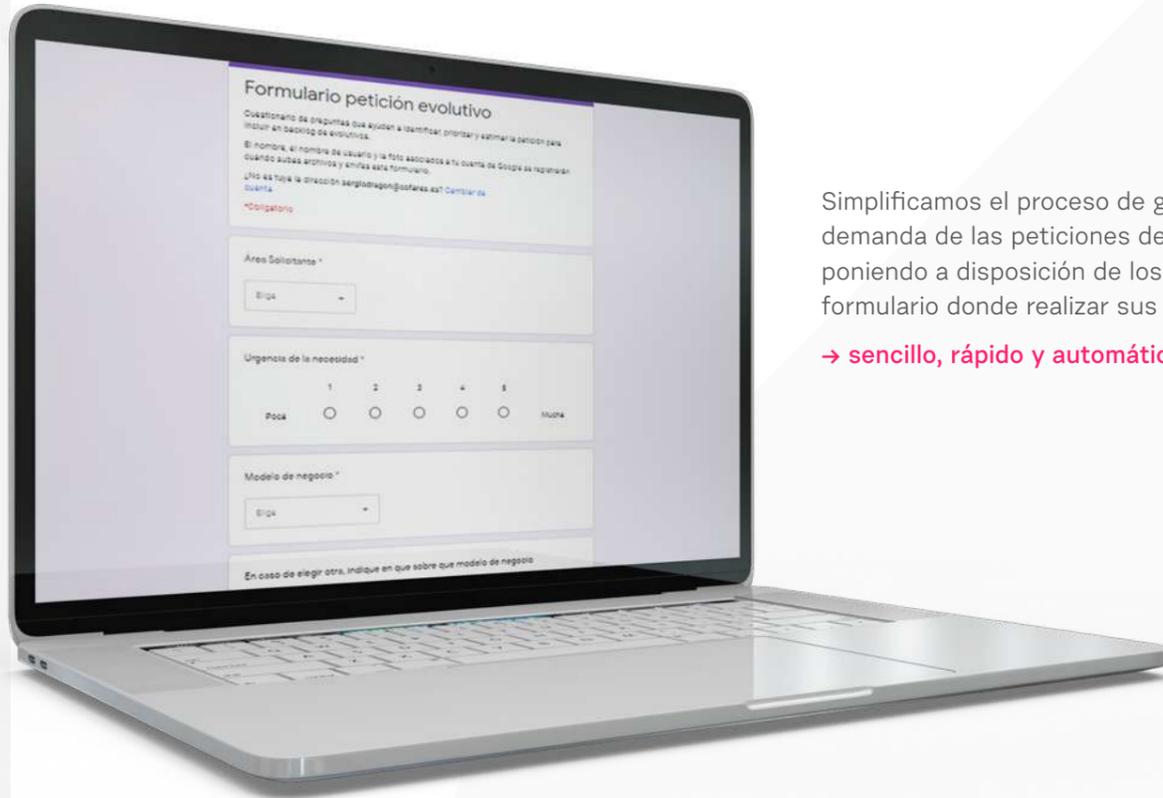
Hemos adaptado el modelo de gobierno de los comités de proyectos incorporando la figura clave del owner del negocio. Esto nos ha permitido:

Definir y priorizar las necesidades

Asegurar el alineamiento de estas con la estrategia de la compañía

Realizar el seguimiento del progreso y el cumplimiento de los objetivos

*“Se ha depurado el proceso de gestión de la demanda, creando la nueva gestión de la demanda 4.0 para ajustarlo en su cobertura a los proyectos estratégicos, de mejora continua.”*



Simplificamos el proceso de gestión de la demanda de las peticiones de evolutivos poniendo a disposición de los negocios un formulario donde realizar sus peticiones.

→ sencillo, rápido y automático.

Se han creado nuevos dashboards de reporte de proyectos y evolutivos automáticos que nos permiten tener un panel de datos sobre el que visualizamos la información más importante de los proyectos, permitiendo así la optimización del reporte con los principales indicadores.



## ➤ Escuela de gestión de proyectos

Se trata de un entorno donde afianzar tus conocimientos, desarrollar tus habilidades y conocer las herramientas para gestionar y mejorar nuestra participación en proyectos. La puesta en marcha del proyecto tiene como objetivo garantizar que los objetivos se alinean estrechamente con la estrategia del negocio. La escuela está orientada a:

- ✓ Ofrecer una visión general de la gestión de los proyectos.
- ✓ Proporcionar un marco conceptual para la gestión de los proyectos.
- ✓ Dar a conocer los procesos de la dirección de los proyectos.
- ✓ Ofrecer técnicas, herramientas, metodologías y terminologías.
- ✓ Formar en habilidades necesarias.

Y todo ello en función del rol del empleado, es decir, existen disponibles contenidos e itinerarios formativos que se irán habilitando por fases.

- ✓ Con cálculos automatizados.
- ✓ Colaborativa, amigable e intuitiva.
- ✓ Con una guía de tareas a realizar, para cargar la información de forma ordenada desde cada área.
- ✓ Con flujos de aprobaciones.
- ✓ Y todo lo necesario para que el proceso se simplifique y ordene.

En conjunto con control de gestión y partiendo de la experiencia del proceso de presupuestación del año 2020, se ha definido el proceso y ya está disponible la herramienta para crear los presupuestos de proyectos del año 2022.

## ➤ Procesos que mejoran la eficacia de la farmacia

La oficina de procesos ha colaborado en la definición de los procesos en los proyectos estratégicos de gestión comercial (implantados en el CRM), de los procesos que tienen que ver con el ciclo de vida del empleado (implantados en success factor), así como los procesos relacionados con la gestión de contratos (unificando y estandarizando un único proceso) y gestión de compras (implantación de fullstep).

Se ha llevado a cabo el proyecto del portal del conocimiento, en la intranet de la compañía, con la finalidad de disponer de un espacio común donde el conocimiento clave de la compañía pueda ser conocido y compartido.



Los logros conquistados en nuestra área impactan de manera indirecta en la farmacia, ya que una buena gestión del proyecto permite planificar y programar con precisión operaciones y entregables, así como reaccionar ante los imprevistos para evitar trastornos importantes a nuestros clientes.



## Objetivos 2022

### Procesos

La consolidación de la implantación de Salesforce en nuestros procesos comerciales, los procesos relacionados con el empleado con la implantación de Success Factor y la implantación de SAP S4, con foco en los procesos financieros para conseguir eficiencia y reducir costes, serán los objetivos a conseguir para el año que viene por la oficina de procesos.

### Gestión del conocimiento

Cofares impulsa la gestión del conocimiento para poder aumentar, compartir y generar nuevas competencias entre sus empleados. Durante el año 2022, Cofares seguirá impulsando que las ideas claves sean compartidas en la empresa, generando nuevos contenidos y poniéndolos a disposición de las personas para que puedan utilizarlos cuando lo necesiten.

Se pondrá foco en el desarrollo del mapa del conocimiento de Cofares y en la identificación de expertos por áreas especializadas para que el pensamiento crítico sea utilizado.

### Proyectos

Nuestra misión es acompañar y enseñar a la organización a implementar con éxito sus estrategias de negocio a través del Liderazgo y la Dirección de Proyectos, Programas y Portafolios.

Visión: ser reconocidos por la organización como un aliado que les acompaña para lograr sus estrategias de negocio a través de la eficiente dirección de los proyectos.



# Diversificación

## PROYECTOS TRANSFORMADORES

2021 ha sido un año de logros para el área de diversificación formado por cuatro empresas: Cofares Proyectos, OMFE, eDUCO+ y Farmavenix. La transformación ha sido el artífice de estos éxitos.

## ➤ Cofares proyectos

Entrada en proyectos del sector textil.

Inauguración de carga aérea en el aeropuerto de Quito (Ecuador).

Consolidación de negocios en Colombia y Ecuador y nuevas alianzas para entrar en Brasil y Honduras.

Se han desarrollado diferentes iniciativas en Cofares Proyectos, entre las que destacan, el acuerdo con Slidelog para tener capacidad de hacer proyectos integrales de logística hospitalaria, y los contratos para la ejecución de nuevos proyectos en Colombia y Ecuador: El Rosado, Evedisa, Tabacarcen y De Patri.

## COFARES HEALTH ONE

**Cofares Health One** es una línea nueva enfocada a dar visibilidad al área de negocios diversificados de Cofares, que redundará en una mayor presencia del grupo en el sector salud.

Las iniciativas han sido :

- ✓ Diseño y conceptualización del Portal de Cofares Health One.
- ✓ Desarrollo de un CRM para gestionar los clientes y proveedores de las empresas de CHO.
- ✓ Automatizar y mejorar las acciones relativas a captación de clientes, gestión de cuentas, y pre-venta que permitan agilizar las cotizaciones, creaciones de ofertas y envío a clientes.

- Hemos desarrollado desde eDUCO+ un Campus Online de formación para la categoría de Salud Animal y otro para la categoría de Salud y Confort.
- Hemos creado los entornos formativos e incorporado al nuestro a NEXO y a Farmanager.
- Landing de negocios diversificados.

Cofares Health One es un proyecto transversal que afecta a las cuatro empresas del NNDD y sinergias con el grupo. Además, interacciona con muchas áreas del grupo: IT, MKT, logística...

Además, hemos vuelto a desarrollar el Programa Health Leaders, un programa de becas desarrollado junto con Talento en el que alumnos de farmacia desarrollan su beca en diferentes áreas de negocio de la organización y, además, cursan un programa formativo cuyo claustro está formado por directores de Cofares.

## DESARROLLANDO SINERGIAS DE VALOR

El principal objetivo de Cofares Health One es desarrollar sinergias de las cuatro empresas de NNDD y Cofares, pero no se relaciona directamente con el socio.

Prácticamente, todas nuestras acciones tienen impacto en el cliente externo: (farmacias), proveedores (Labs), potenciales trabajadores, clientes y proveedores (universitarios).

## OMFE INTERNACIONAL

Interaccionamos con muchas organizaciones como:

- ✓ ICEX: Nos aportan estudios de mercados y también asistimos a los eventos que organizan para generar nuevos contactos.
- ✓ CEOE.
- ✓ Club de exportadores: Organización focalizada en Cámara de Comercio.

## ➤ Objetivos 2022

Conseguir el primer proyecto relacionado con la logística hospitalaria.

Además de la continuación de algunos de los proyectos que hemos desarrollado con éxito durante este año, algunos de nuestros nuevos proyectos en los que estamos trabajando son:

- ✔ Proyecto SellOut: Un proyecto Transversal centrado en las necesidades de los Pacientes, que permita a la Oficina de Farmacia formarse de manera ágil y planificada, aportándoles herramientas que mejoren la experiencia que brindan en el punto de venta potenciando su valor asistencial y su beneficio como empresa.
- ✔ Proyecto de Centros Sociosanitarios: El perfil sanitario dentro de los centros sociosanitarios, públicos y/o privados, está carente de formación continuada tanto en la parte asistencial como en la de habilidades personales y de gestión. En este sentido y para la mejora de la experiencia de paciente en estos centros, vamos a proponer itinerarios formativos vinculados a FUNDAE y un repositorio de contenidos en habilidades, gestión y protocolos. Proyecto formativo para la implementación de depósito de medicamentos en CCS (Incluido en Update para CSS). Formación para las farmacias garantes en patologías y cuidados de residentes en CSS.



## HUB de innovación

El HUB de innovación de Cofares integra iniciativas de innovación enfocadas a buscar nuevos retornos al negocio con la mirada puesta en integrar la innovación en la cultura de la Organización. Para ello, tenemos el **propósito** de “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 “Situación a Cofares como **referente en productos y servicios en el ecosistema de salud**”.

Por tanto, nos **proponemos** “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” con el fin de reforzar una cultura empresarial alineada con la estrategia de innovación enmarcada en el HUB y, así, acelerar la capacidad de innovación gracias a las aportaciones del talento interno combinadas con el talento externo del ecosistema de innovación.



## Innovación interna.

## Un impulso interno

## a la creación

La organización se ha adaptado muy bien al proceso de digitalización. muestra de ello ha sido la alta participación de los empleados en el HUB de Innovación que ha demostrado que la innovación interna tiene cabida en Cofares.

Mediante retos e ideas se ha conseguido que seamos, en conjunto, los que pongamos en marcha proyectos que faciliten el cambio de Cofares y lo hagan más competitivo a la hora de hacer frente a los retos de salud que nos esperan.

El modelo de innovación pretende dinamizar la innovación interna en la organización que permita, a través de metodologías de innovación, diseñar, testear soluciones y conectar con nuevas oportunidades y tecnologías externas. Todos los trabajadores de Cofares

aportan al ecosistema innovador conocimiento e ideas de manera proactiva para desarrollar nuevos productos o servicios, además de prestar apoyo al posterior prototipado de la solución aplicando herramientas innovadoras para explorar el

problema y construir y validar el mínimo producto viable. Esta iniciativa ha sido lanzada a los empleados de Cofares, primero en un formato piloto en el que se han planteado retos de negocio con más de 40 ideas para solucionarlos. Estas ideas se sometieron

a un proceso de cocreación, priorización y, finalmente, se seleccionaron las tres más “innovadoras” para desarrollar de la mano de tres equipos multidisciplinares formado por cinco personas de las distintas Áreas de Cofares.

## ► La tracción de los empleados

Continuando con el objetivo de retar a pensar y actuar de forma diferente, se ha impartido un workshop de innovación a un grupo de empleados para trabajar el reto **“cómo ayudar en la recepción de mercancías a las farmacias”**. En este taller trabajaron en equipos, siguiendo las técnicas de Design Thinking, en la identificación de soluciones que diesen respuesta a ese reto, así como de las oportunidades y desafíos a los que se iban a afrontar.



## La innovación abierta.

## Una calle de doble sentido

Nuestra estrategia para hacer que la innovación no se limite únicamente a la parte interna de nuestra Cooperativa y nuestro departamento de I+D, ha sido lanzar la combinación del conocimiento interno con el externo a través de la posibilidad de colaborar con Cofares. Los procesos de innovación abierta combinan ideas internas y externas dentro de las plataformas y sistemas ad hoc.

De esta manera, se comparten conocimientos e información sobre soluciones y tecnologías y sugerencias que aporten valor a los servicios prestados en nuestras farmacias.

Al invitar a participar en la generación de ideas, el enfoque de nuestra innovación es más participativo y una excelente manera de acceder al conocimiento externo y encontrar nuevas formas.

Esta otra iniciativa del modelo de innovación, en este caso en el ámbito de innovación abierta, partiendo de la definición de las líneas estratégicas del HUB de Innovación, permite constituir un vehículo de innovación desde el que analizamos propuestas de inversión desde el rol de Corporate Venture Capital. De este modo, estamos centrados en startups en fase pre-seed y seed y su seguimiento de forma estructurada, contribuyendo al posicionamiento de Cofares y el rol activo en el ecosistema como compañía innovadora en el sector de la salud y calidad de vida.

En este sentido, se han analizado más de 40 proyectos por el HUB de Innovación y "expertos de Cofares" en base a una serie de drivers preestablecidos con el objetivo de desarrollo de proyectos conjuntos o inversión en proyectos estratégicos en el sector sanitario. Como consecuencia de este trabajo, se ha realizado una participación y seguimiento de iGluco, startup en la que se invirtió en 2020. Además, se ha realizado un seguimiento de startups susceptibles de acometer inversión en 2022 que han sido previamente analizadas.

Para contribuir a esta estrategia de Innovación abierta, el HUB de Innovación de Cofares y Ship2B se unen en el marco del 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). De más de 200 startups presentadas, se han analizado más de 50, de las que 8 pasaron a lo largo del año por una fase de aceleración. Se estudia la viabilidad de implantar las tecnologías desarrolladas por las startups a Cofares y una posible inversión en el capital de estas. Algunas de estas startups (Sycal y Dana) han participado en el evento Fan Digital realizado por Cofares.

Más de  
**200**  
startups  
presentadas

Más de  
**40**  
startups de la  
vertical Health

En la línea estratégica de innovación abierta, el HUB de Innovación de Cofares también se une al programa de aceleración de startups BIND4.0. Este programa es una aceleradora de innovación abierta que ofrece startups a las empresas en base a unas verticales definidas previamente alineadas a los objetivos estratégicos de Cofares. Se han analizado más de 40 startups de la vertical Health, 20 pasaron a la final y junto con los Líderes de Temática del HUB de Innovación hemos seleccionado 5 startups que pueden ser susceptibles de hacer una prueba de concepto o piloto junto a ellas. **Seleccionaremos 1 o 2 startups para realizar un piloto en 2022.**

## ► Nuevos horizontes

Otras iniciativas han tenido relación con la financiación de la innovación. A través de Reach Data Providers, Cofares actúa como Partner del Programa de incubación. Cofares ha propuesto desafíos de la operación en almacenes y ofrece acceso seguro y controlado a nuestros conjuntos de datos patentados para que las startups y las pymes los utilicen al abordar estos desafíos. La participación de Cofares como proveedor de datos impulsa y valida la creación de nuevas cadenas de valor y soluciones de datos. Esto abre horizontes para nuevas asociaciones y la creación de nuevas cadenas de valor de datos a través de diversos proveedores de soluciones y datos intersectoriales.

El comité de selección acompañó de manera personalizada a estas startups mediante la búsqueda de inversión (investment readiness), y la creación de alianzas estratégicas con empresas (corporate venturing). Cofares participó junto con otros socios fundadores y estratégicos, así como con miembros del equipo de Ship2B.

**45%**

Proyectos vinculados a la sanidad y a la mejora de la calidad de vida de colectivos vulnerables

**200**  
candidaturas

## ► Alianzas estratégicas

La farmacia y la distribución se preparan para aportar innovación a la salud de los ciudadanos y encontrar alianzas estratégicas entre los sectores afectados para que estas acciones repercutan en el paciente y el usuario final.

La necesaria transformación digital que está viviendo el sector sanitario sitúa al usuario en el centro del sistema, algo que se vislumbró en la convocatoria de la 11ª edición de los programas de la Fundación Ship2B, que recibió casi 200 candidaturas. De ellas, el 45 % pertenecía a proyectos vinculados a la sanidad y la mejora de la calidad de vida de colectivos vulnerables, destacando proyectos del ámbito del cuidado de la salud, los dispositivos médicos y la biotecnología, entre otros.

Otras acciones como la incorporación de Cofares al MIDE, Madrid Innovation Driven Ecosystem, que tiene como objetivo convertirse en un conector con todas las entidades y ser activo en la búsqueda de sinergias entre ellas. Nos unimos con el fin de unificar esfuerzos y establecer alianzas estratégicas con otros partners para el desarrollo de iniciativas disruptivas que mejoren la posición competitiva global de la Comunidad de Madrid además del IMPACTO generado en términos de innovación y emprendimiento.



## ➤ Sumando en salud

La participación en eventos como el Comité de Innovación del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS), para presentar las herramientas digitales implementadas para fomentar la importancia de situar al paciente en el centro de interés, y consolidar a la farmacia como punto de unión entre todos los stakeholders de la sanidad. Este año hemos participado en dos encuentros de IDIS. En uno de ellos, tuvimos la oportunidad de evidenciar la importancia de situar al paciente en el centro de interés, y consolidar a la farmacia como punto de unión entre todos los stakeholders de la sanidad.

Además, durante la intervención presentamos las herramientas digitales implementadas para fomentar dicha relación, y seguir sumando en salud, así como aportar beneficios para los pacientes y para la sociedad en general. Durante el segundo evento presentamos el modelo del HUB de innovación centrado en las personas, ya que el proceso involucra al 100% de los colaboradores de Cofares, a partir del entendimiento de que la propuesta de mejoras en los procesos de la organización tiene un origen en el conocimiento de cada colaborador.

También hemos asistido a otros eventos como South Summit, uno de los eventos de innovación referentes en España que conecta a las startups más disruptivas con inversores y corporaciones de todo el mundo. El HUB de Innovación ha tenido el papel de jurado en la vertical eHealth, donde analizamos y seleccionamos a las startups que pudieron ser parte del evento realizado en octubre.

**Estas startups seleccionadas, pudieron presentar sus soluciones en el evento ante corporaciones, inversores, instituciones y público general. Del evento salió el ganador de eHealth, obsequiado con el premio de South Summit.**



# Un nuevo espacio de creación en Cofares

## ➤ Aportando innovación en salud

Este 2021 quisimos continuar y potenciar esta tendencia abriendo un nuevo espacio de creación, un HUB de innovación donde reunir una comunidad de colaboración que permita aportar ideas en innovación que formen las bases de la transformación y el éxito de nuestra Cooperativa.

# Hub de Innovación Cofares.



El objetivo principal para el lanzamiento del HUB era situar a Cofares como referente de productos y servicios en el ecosistema de la salud. Para ello, durante este año, se han llevado a cabo alianzas y colaboraciones estratégicas con otras empresas que nos han ofrecido soluciones importantes para la organización y para nuestras farmacias.

**La innovación lleva años formando parte del ADN de Cofares, esto nos ha permitido desarrollar servicios competitivos para nuestros clientes**

En 2021 también ha tenido lugar nuestro primer foro COFARES FAN DIGITAL, para emprendedores y expertos en el mundo de la salud. Esta primera edición ha resultado ser una gran experiencia, convirtiéndose en un auténtico punto de encuentro para la innovación en el sector salud, en el que además de conocer algunas de las últimas tendencias y avances, se pudo dar un paso más allá posicionando a la farmacia como punto de unión con los ciudadanos para favorecer la llegada de nuevos servicios, productos y tecnologías que ayuden a la prevención, detección, monitorización y seguimiento de la salud.

## ➤ Objetivos cumplidos

El HUB de Innovación tiene como objetivo dinamizar la innovación en Cofares, aprovechando todo el talento que tenemos dentro de la compañía a través de la participación de los empleados, motor de la innovación dentro de Cofares, los que conocen bien a nuestros socios y clientes, sus necesidades y sus preocupaciones y que pueden servir de puente entre innovación y el resto de stakeholders.

Además, conseguir la implicación de la organización hace que las ideas estén basadas en la experiencia y en la necesidad de solucionar los problemas del día a día de la organización y de nuestros clientes, y esa es la innovación que aporta valor añadido y que unida a esa capa de trabajo en equipo y colaborativo logra resultados completamente diferenciadores. Para ello, desarrollar el programa de intraemprendimiento ha sido vital para conectarlo con la innovación abierta poniendo en contacto las personas de Cofares con las startups a través de programas de

mentorización en la vertical de Health&Care. Hemos hecho partícipes a los empleados de Cofares en las fases de aceleración de dos startups: Dana y Sycal Medical gracias al rol de Mentores y participando en el Advisory Board, aportando su conocimiento en diferentes ámbitos de negocio para ayudar a madurar el modelo de negocio que plantean las startups. Además, esto favorece la retroalimentación entre startups y empleados, ya que permite aprender el trabajo de las startups, de forma ágil y afrontando nuevos retos.

*“A través de Ship2B también hemos ofrecido a los empleados unas keynotes de expertos en áreas de negocio enfocado en emprendimiento con el fin de que conozcan los retos y las problemáticas que se enfrentan las startups en su día a día.”*

Por otro lado, junto con los Líderes de Temática del HUB de Innovación, hemos seleccionado las startups del programa de aceleración BIND4.0, que resultan interesantes para estudiar una implantación de sus servicios y tecnologías en 2022.



Con el fin de retar a pensar y actuar diferente a los empleados de Cofares, hemos llevado a cabo diferentes iniciativas de las que han sido protagonistas, destacando La Oleada de Innovación, donde más de 20 personas han participado en equipos desarrollando ideas en base a unos retos planteados por un área de negocio. Estas ideas han evolucionado a través de las fases del Design Thinking hasta el escalado.

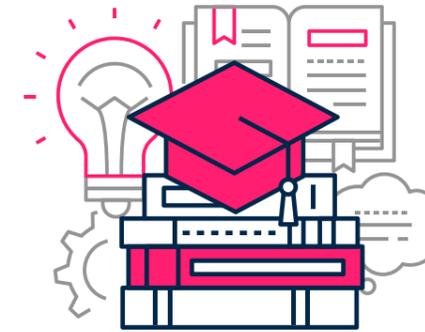
Las Oleadas de Innovación estarán apoyadas por la Escuela de Innovación, creada con el fin de dotar de formación, conocimientos y habilidades innovadoras y creativas a los

empleados de Cofares. Además, les dotará de capacidades que les permitirán mejorar en el desarrollo de las ideas que trabajan en cada Oleada.

Otra de las iniciativas que se ha realizado para los empleados ha sido un workshop de innovación para trabajar el reto planteado de “cómo ayudar en la recepción de mercancías a las farmacias”. En este taller trabajaron en equipos, siguiendo las técnicas de Design Thinking, en la identificación de soluciones que diesen respuesta a ese reto, así como de las oportunidades y desafíos que van a afrontar.

## ➤ Escuela de innovación

La Escuela de Innovación es otra de las palancas de empuje a la transformación digital con ayuda de formación en metodologías, conocimientos y habilidades y su aplicación en las iniciativas de innovación que se realizan para los empleados de Cofares.



## El escaparate de las nuevas soluciones de salud, en farmacia

En el último trimestre el año se celebró la primera edición de Foro Fan Digital, un foro que pretende ser el encuentro para emprendedores y especialistas del mundo de la salud donde se analizan las nuevas tecnologías y las herramientas digitales como aliados para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

### Fan Digital

En el marco de encuentros, iniciativas y visibilidad de los proyectos del HUB de Innovación se puso en marcha Fan Digital, el primer Foro de encuentro de la innovación con el sector farmacéutico y sanitario.

Con esta iniciativa se abre un escaparate del HUB de innovación de la Cooperativa donde dar visibilidad y promover las innovaciones de impacto social que puedan hacerse accesibles con el apoyo de la farmacia y su distribución como vehículos de acercamiento a los ciudadanos. La capilaridad de las farmacias permite la cercanía en cualquier zona geográfica o segmento de la población; esta virtud favorece la llegada de nuevos servicios, productos y tecnologías que ayuden a la prevención, detección, monitorización y seguimiento de la salud de los ciudadanos, y Fan Digital, es y será el escaparate para dar la luz que necesitan estos proyectos.



**¡No es casualidad, es innovación!**

**COFARES**

Vídeo Teaser

**No es casualidad... ¡es innovación!**

Inteligencia artificial, Big Data o transformación digital son algunos de los términos que más escuchamos hoy en día. Pero, ¿qué necesitamos para lograr que algo sea innovador?

Desde el Hub de Innovación de Cofares queremos dar vida a todas las ideas que promueven una mejor calidad de vida. Nuestro objetivo: conseguir que esa transformación sea accesible a la sociedad.

Un impulso a la innovación desde Cofares y la farmacia.

#CofaresFanDigital

**CONOCE A NUESTROS PONENTES**

Sara Teledano  
Sycal

Verónica Montesinos  
Dana

Pedro Luis Navarro  
IGluco

**¡TE ESPERAMOS!**

15 de septiembre,  
18:00h

Impact Hub,  
Calle Javier Ferrero 10, Madrid

**¿QUIERES ASISTIR Y PARTICIPAR EN EL EVENTO?**

Puedes asistir al evento de manera virtual y consultar tus dudas con nuestros ponentes.

**¡Apúntate!**

## Impulsar la innovación desde la farmacia

Esta iniciativa contó con la colaboración del equipo de Comunicación Externa de Cofares, juntos, se logró el objetivo de promover innovaciones de gran impacto social y hacerlas accesibles con el apoyo de la farmacia y su distribución como vehículo de acercamiento de las nuevas soluciones digitales a los ciudadanos. En esta primera edición se analizó el papel de las nuevas tecnologías y las herramientas digitales como aliadas para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

La inclusión en el MIDE también está alineada con el objetivo de generar alianzas estratégicas ya que conecta los distintos actores del ecosistema innovador.

## Retos de futuro

Los retos a futuro, siguiendo el propósito del HUB que es “Apoyándonos en la innovación, situar a Cofares como referente en productos y servicios en el ecosistema de salud”, trabajamos en proyectos que nos ayuden a generar propuestas de valor diferenciales, en “coser redes de innovación”, de “generar estas alianzas estratégicas”

entre los distintos actores del ecosistema de innovación. Para ello, continuaremos con el desarrollo de los programas de aceleración con el objetivo de desarrollar 4 pilotos con startups en el entorno de la salud y de la farmacia que aceleren y acerquen los procesos de innovación a las farmacias.

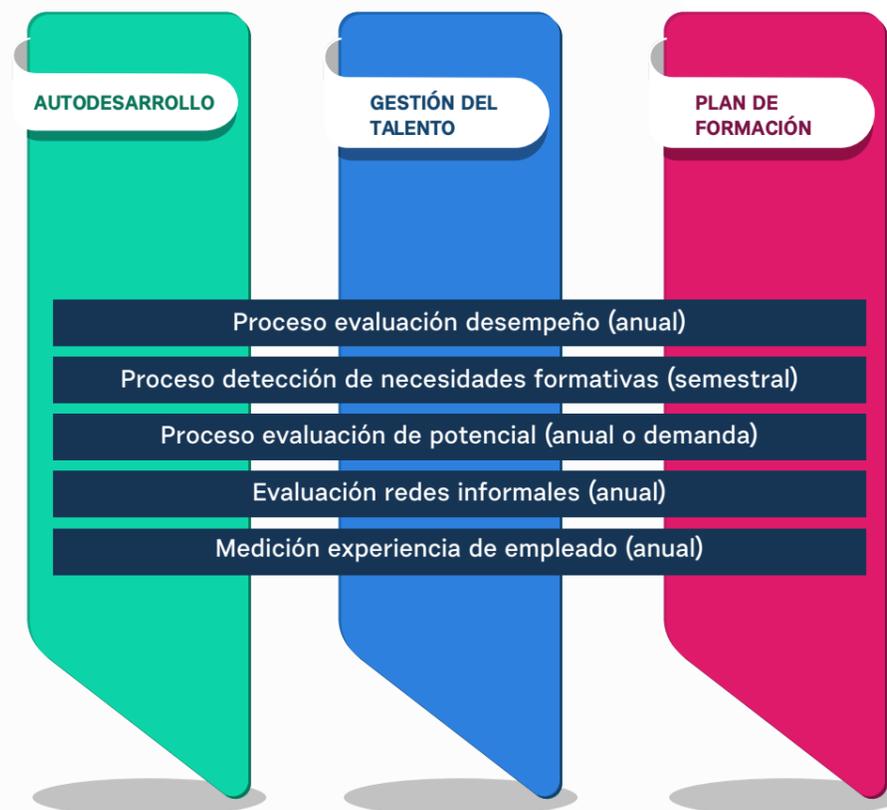


## Talento

### Desarrollo y formación

Siguiendo con nuestra apuesta por la gestión del capital humano en Cofares, este año en 2021, se han cumplido grandes hitos que ponen en valor el trabajo y compromiso con nuestros empleados, nuestra Cooperativa y nuestros socios.

Sin duda, uno de los grandes hitos en el área de Talento 2021, ha sido el éxito en la puesta en marcha del **Nuevo modelo de Gestión de Talento**, que lanzábamos en el cierre del año anterior. Este modelo nos ha permitido integrar y encuadrar cualquier alternativa de desarrollo en Cofares según las necesidades, y ha conseguido empoderar al empleado, siendo co-responsable de su desarrollo.



Dentro de la **oferta formativa de Autodesarrollo**, uno de los grandes logros ha sido reforzar esta propuesta con el reciente lanzamiento del **catálogo formativo de LinkedIn Learning**, con más de 10.000 cursos de autodesarrollo, con acceso abierto y voluntario para todos los empleados.

**+10.000**  
CURSOS DE  
AUTODESARROLLO



Bajo este mismo prisma de autodesarrollo, hemos lanzado una nueva ventana de formación en **Másteres online**, uno de nuestros productos con mayor ratio de éxito, como indican las cifras a continuación:

**5**  
OPCIONES DE  
MÁSTERES  
ONLINE

**378**  
PARTICIPANTES

**249**  
PARTICIPANTES

**2**  
FORMACIONES

Y hemos continuado reforzando la oferta de autodesarrollo con dos lanzamientos más del programa de desarrollo competencial **“Invierto en mí”** con los siguientes resultados.

Másteres online	Participantes
THE POWER MBA Máster Marketing Digital	89
THE POWER MBA Máster MBA	101
IEBS Business IT	48
IEBS Talent Scrum Máster	78
IEBS Talent MBA	62
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

Invierto en mí	Participantes
Formación 5 minutos más	118
Formación Comunicación, Impacto e Influencia	131
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>

### ➤ Análisis demanda transversal

Según **criticidad**  
Ejemplo: **Salesforce**

Según **volumen** de demanda  
Ejemplo: **Google Suite**

Para articular y ejecutar otro de los pilares del modelo, el Plan de formación, que vincula con las necesidades técnicas de puesto y normativa transversal de Cooperativa, un hito fundamental, este año, ha sido la evolución del **proceso de detección de necesidades formativas**, con implicación fundamental de negocio y el equipo de HRBPs.

### ➤ Fechas orientativas de desarrollo

**Prioridad alta**  
de septiembre de 2021 a enero de 2022

**Prioridad media**  
de enero de 2022 a mayo de 2022

### ➤ Análisis por Dirección

▲ **Prioridad alta-crítica**

Solución a **corto plazo ya disponible:** LinkedIn Learning, recursos propios, Escuelas, etc)

**Formación Interna**

Dotación de **presupuesto** si no se adecúan recursos anteriores y se desarrolla proyecto específico con proveedor externo si fuera necesario

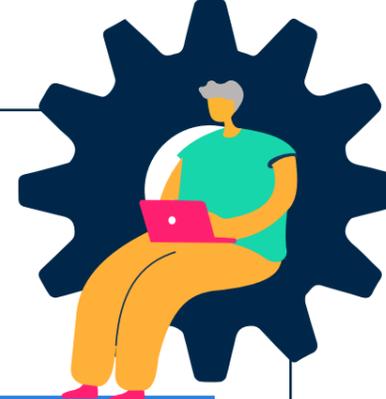
▶ **Prioridad media**

Solución a **corto plazo ya disponible:** LinkedIn Learning, recursos propios, Escuelas, etc)

**Formación Interna**

▼ **Prioridad baja**

Solución a **corto plazo ya disponible:** LinkedIn Learning, recursos propios, Escuelas, etc)



Y, por último, deben mencionarse los grandes hitos en el pilar de Gestión de Talento, dirigido al desarrollo de colectivos específicos de la organización. Con su producto “escuela de desarrollo” y sus dos vertientes, escuelas verticales y transversales. Por una parte, estamos desarrollando, junto a negocio, soluciones de calidad, con el objetivo de acompañar a las áreas a implementar su estrategia. Por otra parte, estamos diseñando una propuesta de valor para los colectivos críticos para Cofares, con el objetivo de desarrollar y fidelizar el Talento y seguir generando una cantera de calidad para el futuro.



Ejemplo de ello ha sido la puesta en marcha de la **Escuela de Proyectos e innovación y la Escuela de Supply** y la **Escuela de Líderes** y la **Escuela de Excelencia**, para colectivos con alta contribución en Cofares.

Todo esto se traduce en más de 36.000 horas de formación impartidas en habilidades y formación técnica, distribuidas entre todas las familias, divisiones y roles.

Y envolviendo todo este modelo, articulado en base a los procesos de Talento, evolucionamos el proyecto estratégico de Experiencia de Empleado, "La voz del Empleado", con la constitución de un área propia y destinación de recursos exclusivos, para la medición y analítica continua del ciclo de vida del empleado en Cofares. Un paso más, en nuestra apuesta por la agilidad de la función de RRHH, teniendo el pulso continuo de lo que el empleado percibe y valora en los principales puntos de contacto con la Cooperativa, con la oportunidad de evolucionar los procesos de Talento en consecuencia.

ROLES

MÁS DE  
**36.000**  
HORAS DE FORMACIÓN  
IMPARTIDAS

FAMILIAS

DIVISIONES

División	Horas	Acciones
DIRECCIÓN DE CLIENTES	670	95
DIRECCIÓN GENERAL	106	4
DIVERSIFICACIÓN	185	17
FINANCIERO	631	42
LOGÍSTICA	2.9760,5	1.128
OFICINA DE FARMACIA	1.775	190
SISTEMAS	1.110	150
STAFF	1.248	93
TOP	1.035	70
<b>TOTAL</b>	<b>3.6520,5</b>	<b>1.789</b>

Familia de puesto	Horas	Acciones
Corporativo	2.969,5	274
Dirección Técnica y Calidad	62	7
IT	1.188	157
Jubilado	3.334	81
Logística	1.508	132
Negocio	2.033	205
Personal Almacén/ Mantenimiento	2.5426	933
<b>TOTAL</b>	<b>3.6520,5</b>	<b>1.789</b>

Rol	Horas	Acciones
Administrativos	965	100
Beca	1	1
Comex	197,5	6
Coordinador	3.445	224
Dirección	1.251	116
Experto	2.469	234
Jubilado	3.334	81
Personal de Almacén	19.645	628
Responsable	1.819	195
Técnicos	3.394	204
<b>TOTAL</b>	<b>3.6520,5</b>	<b>1.789</b>

De nuevo, la tecnología ha sido uno de los grandes aliados en el área de Talento.

**Migración a 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.

**Integración de LinkedIn Learning** en la nueva plataforma de gestión de aprendizaje, lo que ha supuesto un gran paso en la oferta formativa para el autodesarrollo de nuestros empleados, con acceso a gran variedad de recursos de aprendizaje online en habilidades, tecnología y formación técnica.

Se ha continuado con la labor del diseño, desarrollo y paquetización de recursos formativos internos, alojados en nuestro centro de aprendizaje, que facilitan el acceso al aprendizaje continuo a demanda según las necesidades de las áreas.

Y estamos de enhorabuena al haber conseguido renovar la **CERTIFICACIÓN TOP EMPLOYER**, lo que sigue consolidando y poniendo en valor nuestra estrategia en la gestión de nuestro capital humano.



## Selección y evaluación

Tras el reto que afrontamos todos durante el año 2020 ante un nuevo paradigma social y laboral, **hemos logrado consolidar y seguir creciendo a nivel de marca empleadora habiendo potenciado el perfil de empresa en LinkedIn llegando a los 50.000 seguidores**, sumando a esto la apuesta por la construcción de una nueva Marca Empleadora para la compañía trabajando en un proyecto junto a WTC, empresa líder en Employer Branding, para seguir impulsando Cofares hacia una compañía mucho más atractiva para el Talento a la vez que fidelizamos a las personas que hacen hoy en día Cofares.

Por otro lado, seguimos consolidando y evolucionando la evaluación interna, con el objetivo de poder identificar al talento interno y dotar a los empleados de herramientas para seguir impulsando su desarrollo. En este sentido, durante 2021, **se han llevado a cabo 67 evaluaciones internas a través de una plataforma online de evaluación** conjuntamente a entrevistas personales con el posterior feedback personalizado e informe de evaluación para cada uno de los responsables de las personas evaluadas. Así mismo, se han realizado 34 Evaluaciones 360° de las cuales 9 han sido a directores.

Dentro del ámbito de operaciones **se han realizado por encima de las 90 evaluaciones** a personal de almacén para promociones internas.

En lo que respecta a selección, durante 2021 se han cerrado más de **175 procesos de selección incorporando por encima de las 200 personas sumando a estos datos las más de 850 incorporaciones** en los distintos almacenes de Cofares.

Siguiendo con nuestra apuesta por el talento joven y su desarrollo, **hemos incorporado a más de 60 jóvenes en distintas modalidades de beca y prácticas a lo largo del año**, destacando 10 personas en el programa de jóvenes talentos en IT **"Tech Journey"** del cual hemos celebrado su tercera edición, 10 personas en el programa de talento **Health Leaders en colaboración con Educo+** y la facultad de Farmacia de la Universidad Complutense.

**+175**  
Procesos de selección

**+850**  
Incorporaciones en los almacenes

**67**  
Evaluaciones internas

**50.000**  
Seguidores en LinkedIn

**+30**  
Incorporaciones de personas en riesgo de exclusión social

Seguimos consolidando y reforzando nuestra apuesta social impulsando nuestra colaboración con Fundación Integra, Fundación Inserta de ONCE, Asociación Torreblanca Integra Sevilla o Asociación Prolibertas en Algeciras incorporando a más de 30 personas en riesgo de exclusión social o con discapacidad.



## ► Relaciones laborales y bienestar en la organización

### CONVENIOS COLECTIVOS:

Se han negociado 2 convenios colectivos a lo largo del presente año:

- ✓ Convenio Colectivo de DIFCANARSA
- ✓ Convenio Colectivo de COFARES CANARIAS

### PLANES DE IGUALDAD:

- ✓ Negociación del Plan de Igualdad de COFARES CORPORACIÓN.

Constituidas Comisiones negociadoras e iniciados procesos de negociación de:

- ✓ ALCOFARSA
- ✓ PROFARCO
- ✓ EUROSERV
- ✓ COFARES NOROESTE Y DEL CANTÁBRICO
- ✓ DIFCANARSA
- ✓ CORE
- ✓ FARMAVENIX

### DERECHOS DIGITALES DE LOS TRABAJADORES:

- ✓ Desarrollo, comunicación a la RLT, comunicación a los trabajadores e implementación de la normativa interna de desconexión digital de conformidad con lo establecido en la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### PROTECCIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD Y ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS:

- ✓ Elaboración de los documentos de compromiso de confidencialidad de la información, así como de declaración de altos estándares éticos para su suscripción por parte de los empleados.

### ASESORAMIENTO EN MATERIA PREVENTIVA Y ACTUACIONES EN EL ÁMBITO JURÍDICO:

- ✓ Se han atendido 22 requerimientos y visitas de la ITSS. Adicionalmente a éstas, se han añadido las visitas de la inspección sanitaria que ha solicitado y verificado las actuaciones relacionadas Covid-19.

### FORMACIÓN:

- ✓ Dentro de la adaptación a la pandemia, se ha reforzado la formación online, a través de la plataforma Campus Quirón con la realización de hasta 1.700 cursos de Prevención de riesgos en:
  - Puestos de almacén y logística (2h).
  - Puestos de instalación y mantenimiento mecánico (2h).
  - Trastornos musculoesqueléticos (2h).
  - Incendios y normas de actuación ante emergencias (4h).
  - Capacitación para el desempeño de funciones de nivel básico (50h).
  - PVD y dispositivos TIC portátiles (2h).
  - Puestos de conductor de vehículos de transporte (2h).
  - Puestos de comercial (2h).
  - Seguridad y salud en oficinas (2h).

**2**  
Convenios  
colectivos

**22**  
requerimientos  
y visitas de la  
ITSS atendidos

**1.700**  
Cursos de  
prevención  
de riesgos

#### CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES:

- ✓ 30 reuniones con los Comités de Seguridad y Salud de COFARES Fuencarral, COFARES Móstoles, CORE, Farmavenix, Profarco, OFSA, OFSA Devoluciones...

#### COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES:

- ✓ Comunicaciones (ej.: listado de maquinaria, evaluación de riesgos, certificados de aptitud, etc.) a empresas que, con ocasión de los servicios contratados, deben acceder a nuestras instalaciones: + de 400 empresas, + de 2100 trabajadores, + de 500.000 registros de comunicaciones.

#### ACTIVIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD:

- ✓ Más de 160 actuaciones (que incluyen registro y traslado de documentación, así como seguimiento de las actividades):
  - › 43 planificaciones.
  - › 36 evaluaciones.
  - › 28 informes específicos.
  - › 14 adaptaciones trabajadoras embarazadas.
  - › 14 evaluaciones ruido.
  - › 11 visitas.
  - › 7 evaluaciones ambientales.
  - › 5 evaluaciones ergonómicas.
  - › 4 planes de emergencia.

#### VIGILANCIA DE LA SALUD:

- ✓ Más de 1.634 reconocimientos médicos realizados.

#### ESPACIO CIBERPROTEGIDO:

- ✓ Con ocasión del Día Mundial de la Seguridad y Salud, 28 de abril de 2021, el presidente de la Fundación Freno al Ictus, D. Julio Agredano, y D. Eduardo Pastor, presidente de Cofares, suscribieron un acuerdo de colaboración para implantar y desarrollar el proyecto "Freno al Ictus" en todas las sedes de la Cooperativa y en todas las farmacias que quieran adherirse al proyecto.
- ✓ El objetivo es ampliar el conocimiento sobre el ictus en empleados (mediante formación interna) y farmacéuticos con el fin de prevenir la enfermedad y sus consecuencias y sensibilizar sobre esta enfermedad.
- ✓ 43 almacenes de COFARES se convertirán en "espacios cerebroprotegidos" donde sus empleados contarán con la formación para detectar y actuar en caso de que cualquier persona pueda sufrir un ictus en sus instalaciones.

#### BIENESTAR ORGANIZACIONAL:

- ✓ Talleres online: + de 600 personas asistieron a talleres sobre salud física y emocional en materias tales como:
  - › Gimnasia Ocular.
  - › Automasaje.
  - › Nutrición y deporte.
  - › El entrenamiento.
  - › Técnicas de Relajación.
  - › Tu Cuerpo Habla Escúchalo.
  - › Energía y Felicidad.
  - › Maneja la Incertidumbre de manera Saludable.
  - › COFARES Contra el Ictus.
  - › Controla tu red.
- ✓ Actividades online: 118 clases y 970 reproducciones de Pilates, Yoga, Mindfulness.
- ✓ COFARES adherido a webinar impartidos por la Mutua FREMAP "Aula Virtual", identificados internamente como TALLERES ABIERTOS sobre: Uso profesional de la voz, Cuidado postural, Deshabitación tabáquica, Bienestar psicoemocional, Sueño y descanso, Salud cardiovascular.



## ► Datos de gestión RR.HH.

CAPITAL PROFESIONAL	DIC-20	DIC-21
Plantilla total	<b>2.819</b>	<b>3.034</b>
Edad media	<b>41,67</b>	<b>41,35</b>
Antigüedad media	<b>8,92</b>	<b>9,48</b>
Diversidad (de mujeres/total plantilla %)	<b>43,10%</b>	<b>43,97%</b>
% Plantilla con titulación universitaria	<b>22,82%</b>	<b>25,60%</b>
Incorporaciones	<b>221</b>	<b>191</b>
CALIDAD SOCIAL	DIC-20	DIC-21
% Empleados con contrato fijo	<b>70,15%</b>	<b>79,60%</b>

ESTABILIDAD SOCIAL	DIC-20	DIC-21
Coste factor humano: gastos personal/ total gastos de explotación	<b>0,56%</b>	<b>0,57%</b>
ROI capital humano: beneficios antes amortizaciones por empleado/gasto personal por empleado	<b>0,34%</b>	<b>0,34</b>
Beneficios antes de amortizaciones/ Plantilla media (valor añadido capital humano)	<b>13.938,02</b>	<b>14.109,12</b>
Eficiencia del gasto salarial: gastos de personal/total ingresos	<b>2,99%</b>	<b>3,06%</b>
Medios para conciliar la vida		
Portátiles	<b>655</b>	<b>996</b>
Móviles	<b>780</b>	<b>1.300</b>
Proceso de selección		
Currículos gestionados	<b>11.450</b>	<b>11.200</b>
Candidatos evaluados	<b>1.055</b>	<b>1.110</b>
Puestos cubiertos	<b>221</b>	<b>208</b>

## Comunicación Interna y RSE

Una vez más el Comité del área de RSE refuerza su compromiso transversal y con la Responsabilidad Social Empresarial poniendo en marcha una serie de acciones e iniciativas que apunten al logro de los objetivos de la Cooperativa en relación con políticas de gestión, RRHH, ética y buen gobierno. Destacan:

- ✓ Refuerzo compromiso conciliación: **Adhesión a Baby Friendly**. Acompañamiento a nuestros empleados antes de ser padres con la guía "Vamos a ser padres", un obsequio en el nacimiento y webinars de temática de corresponsabilidad y acompañamiento de los manager a los empleados que van a ser padres o madres. Más de 30 emplead@s han solicitado la guía en 2021.
- ✓ **Formación en materia de corresponsabilidad** (junto a RRLL con planes de igualdad) para plantilla y para managers.
- ✓ Compromiso con la salud: **Cofares frente al ICTUS**, en colaboración con el área de Salud y Bienestar Organizacional, se forma a empleados y socios en la prevención y la rápida detección del ictus (99 participantes).
- ✓ Compromiso igualdad (mujer): **Adhesión al Women's Talent**, visibilidad del talento femenino. Participamos con nuestra presencia en uno de los desayunos.
- ✓ Adhesión al **Charter de Diversidad**, sensibilizar, avanzar, promover y considerar la diversidad en todas las políticas de la dirección dentro de la organización.
- ✓ **Bosque Cofares 4.0**: proyecto mediante el cual involucramos tanto a nuestros empleados como socios a compensar nuestra huella de carbono con la reforestación de un espacio desertizado de la comunidad de Madrid (600 árboles hasta noviembre).
- ✓ **Presencia y referencia en foros y mesas de diálogo en temas de sostenibilidad y conciliación**. Fuimos ponentes en un evento de reconocido prestigio como el Sustainability Day.
- ✓ **Encuestas pulse periódicas a toda la plantilla** (4 este año) para conocer sus opiniones sobre temas de importancia, proyectos o nuevas iniciativas.
- ✓ **Renovación estrategia de Diversidad e Inclusión** enfocada en igualdad (por primera vez damos visibilidad interna al compromiso en el día LGTBI).
- ✓ **Comunicación nueva cultura de trabajo nueva sede**.

## ➤ En Cofares te escuchamos para mejorar

Uno de los logros del área durante este año ha sido el lanzamiento de la I Encuesta dirigida a socios y laboratorios para conocer sus opiniones y expectativas en temas de sostenibilidad y gestión ética de Cofares. En ella, se les preguntaba qué temáticas (ambientales, sociales y de buen gobierno) querían que abordemos en nuestro plan. Abrimos un canal de comunicación que nos permite escuchar sus opiniones. Se la enviamos a 4.136 farmacias y a 177 laboratorios.

- ✓ **Contenidos periódicos de Comunicación y RSE en la NL a farmacias** para que conozcan lo que hacemos en estas materias y puedan participar si quieren. Les hacemos conscientes de nuestras acciones, mejoras y compromisos en materias de RSC. Hemos incluido contenido en 17 newsletters.
- ✓ **Bosque Cofares**: hacerles partícipes de la iniciativa y darles la oportunidad de compensar nuestra huella de carbono. Han participado socios en la compra de árboles. Les ofrecemos la oportunidad de colaborar en temas medioambientales de una manera sencilla y divertida.



## ► Proyectos RSE 2021

- ✓ Donación mascarillas: se donaron en mayo 1.500.000 de mascarillas a diferentes ONGs y entidades sociales: Cruz Roja, Bomberos Ayudan, Cáritas, Banco de Alimentos, Fundación Madrina, Fundación A LA PAR, Fundación Manos de Ayuda Social, Asociación Nazaret y Asociación Manos Ayuda Social.
- ✓ Colaboración con Fundación Integra y con Inserta (ONCE) para la empleabilidad de colectivos en exclusión.
- ✓ Relanzamiento voluntariado corporativo Acción Cofares: nuevo voluntariado corporativo para los empleados bajo el eslogan "Acción Cofares" el que se engloban todas las iniciativas de carácter solidario trabajamos en 3 áreas "social, salud y medio ambiente". En esta línea, también publicamos la I guía de voluntariado corporativo donde se especifican la misión, los objetivos y el alcance del voluntariado.

### INICIATIVAS VOLUNTARIADO:

- ✓ Bosque Cofares: iniciativa voluntariado de medio ambiente, reforestación de una zona desertizada en la Comunidad de Madrid para ayudar a compensar nuestra huella de carbono en aquellas zonas donde tenemos un mayor impacto ambiental. Los empleados compran árboles de forma digital que se convertirán en árboles reales. Con esta reforestación, se estima absorber un total de 101 toneladas de CO2.
- ✓ Cortes de pelo con Mechones Solidarios: iniciativa voluntariado de salud para conmemorar el Día Internacional contra el Cáncer de Mama, ponemos a disposición de nuestros empleados la oportunidad de cortarse el pelo por una buena causa. De esta forma, ayudamos a la creación de pelucas de pelo natural para mujeres en tratamiento oncológico.
- ✓ Kits de higiene para personas sin hogar: iniciativa voluntariado de salud recogida de productos básicos de higiene personal para entregar a personas sin hogar. Hemos donado 300 kits completos de Farline y alrededor de 250 productos a la ONG Bokatas, que trabaja en Madrid, Valencia y Zaragoza.
- ✓ Cruz Roja: iniciativa de voluntariado social Llamadas a personas mayores de 60 años, que se encuentran en situación de riesgo por soledad.
- ✓ Banco de Alimentos: volvemos a colaborar un año más, de forma online, en la Gran Recogida 2021 (operación kilo).
- ✓ Una vida para Diego: continuamos con el proyecto solidario de recogida de tapones de plástico para ayudar a Diego a combatir la enfermedad de Duchenne. 7 almacenes de Cofares ya se han sumado a esta iniciativa.

## ► Proyectos Comunicación Interna

- ✓ Employer Branding.
- ✓ Nueva Intranet Corporativa: comienzan los focus group con representación de todas las áreas con el objetivo de crear una plataforma más responsive, interactiva y operativa.
- ✓ Instalación Pantallas comunicación en almacenes: ya están instaladas las 20 primeras en 6 almacenes. Próximo canal de comunicación corporativa. Liga con la estrategia de digitalización de la compañía.
- ✓ Lanzamiento encuestas pulse cada 3 meses con una tasa de respuesta de unos 600 empleados.
- ✓ Traslado nueva sede corporativa: plan comunicación y recepción.

## ➤ Certificaciones

### EN 2021



**Baby Friendly:** nos adherimos al programa Baby Friendly Companies para favorecer y ayudar a los miembros de la plantilla que quieran ser madres o padres con un programa de iniciativas basadas en la flexibilidad y la conciliación entre las que destacan: entrega de la guía “Vamos a ser padres” a todos los padres primerizos, entrega de un mordedor solidario que se incluye dentro de la canastilla que Farline envía a los padres tras el nacimiento y ofrecemos webinars sobre educar en igualdad.

**Charter de Diversidad:** somos una de las empresas firmantes del Charter de la Diversidad Europea de España con el que visualizamos nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral.



**Empowering Women's Talent:** hemos recibido la certificación Empowering Women's Talent por promover el talento femenino, la igualdad y la diversidad en la organización. Hemos participado en 2 foros.

### MANTENEMOS



**Top Employers: Renovación certificación Top Employers España 2022** que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que ofrecemos al equipo y su contribución a su desarrollo personal y profesional. Nos convertimos en la primera distribuidora farmacéutica en recibir esta distinción.

**Efr:** esta certificación nos reconoce como una empresa familiarmente responsable por nuestro compromiso con la conciliación laboral, familiar y personal del equipo, así como con la igualdad de oportunidades. Hemos superado la auditoría de seguimiento con éxito.



**SGE21:** norma europea que acredita nuestro sistema de gestión ética y socialmente responsable, así como nuestro compromiso con la transparencia, el buen gobierno y la responsabilidad social corporativa. Recientemente hemos superado la auditoría para la renovación de la certificación.



## ➤ Certificaciones

El Área de Comunicación Interna ha puesto en marcha el **proyecto de digitalización de los almacenes** de Cofares a través de la instalación de pantallas con el objetivo de mejorar la comunicación entre las oficinas centrales y todos los centros. Ya tenemos 20 pantallas.

Además, **también estamos trabajando en un proyecto para cambiar la intranet corporativa actual por un**

**nuevo sistema más sencillo y efectivo** que, además, podremos descargar en el móvil a través de una app. De esta forma, el personal de almacén podrá acceder a la intranet más fácilmente y podremos hacerles partícipes de todas las acciones y proyectos que desarrollamos en la compañía.



## ➤ Vinculando a la farmacia en la RSE

Uno de los objetivos en los que estamos trabajando actualmente es en hacer al socio y a nuestros grupos de interés más partícipes de las acciones que Cofares lleva a cabo en materia de responsabilidad social. Para ello, hemos puesto en marcha varias iniciativas:

- ✓ **Encuestas: hemos realizado una encuesta dirigida a Farmacias y Laboratorios para resolver la falta de información y feedback que teníamos sobre sus intereses e inquietudes en materia de responsabilidad social.** Para ello, les preguntamos acerca de su grado de interés respecto a diferentes temas medioambientales, sociales y de buen gobierno para saber cuáles eran sus prioridades y qué era lo que menos les interesaba. De esta forma, podemos establecer proyectos y estrategias más acordes a sus intereses.

Además, **participamos en la comunicación semanal que se envía a las Farmacias** para mantenerles informados de los proyectos sostenibles y solidarios que llevamos a cabo.

## ➤ Objetivos 2022

El área de Comunicación interna y RSE tiene el objetivo de implementar procesos y contenidos de valor para el cliente interno y establecer canales que conecten con la Estrategia de la Compañía, la sostenibilidad, impulsen el cambio cultural, el orgullo de pertenencia y engagement del empleado con la marca.

## Facilities services

Afianzamos alineamiento con nuestro cliente interno:

- ✓ Durante este período sobre objetivos y expectativas, dentro del marco definido para la relación con los proveedores establecidos y priorizando nuestros esfuerzos, determinamos el tamaño del equipo desarrollando funciones en todas las áreas, para los servicios requeridos.
- ✓ La renovación de la flota de Vehículos Corporativos nos ha llevado a buscar una solución con objetivos de tecnología ECO, evitando restricciones de circulación en zonas de baja emisión, mejorando prestaciones sin incurrir en costes adicionales y optimizando el gasto sin perder el nivel de servicio esperado, dando cobertura con esta herramienta por parte de la Fuerza de Venta de la Compañía a nivel nacional, con más de un millón de kilómetros recorridos al año.
- ✓ Continuamos el servicio de vehículos eléctricos para empleados dando autonomía, al realizar las reservas mediante app y habiendo cubierto las necesidades hasta en 293 ocasiones.
- ✓ Mejoramos en todos los almacenes las máquinas de vending con productos saludables recién elaborados de mayor calidad y café de especialidad, incorporando vasos y paletinas reciclables y biodegradables.
- ✓ Mantenemos el servicio de limpieza en todos nuestros almacenes, con los estándares de calidad requeridos para cubrir las necesidades adicionales provocadas por Covid.
- ✓ Hemos llevado a cabo una digitalización de toda la documentación, tanto documentos habituales para la gestión diaria como aquellos almacenados por necesidades posteriores de servicio. Recibiendo enlaces certificados en caso de requerirlos para cualquier consulta y pudiendo acceder a una copia digital del contenido en todo momento.

## Compras NFR

En nuestras gestiones diarias intentamos:

- ✓ Mantener la confianza desde la independencia e imparcialidad.
- ✓ Desarrollar suficiente conocimiento de la categoría de gasto o inversión tramitada.
- ✓ Actuar como modelo a seguir potenciando homogeneidad, imagen de Marca y garantizando estándares de calidad.
- ✓ Colaborar interna y externamente poniendo en común objetivos y forma de trabajar para entrega de valor.
- ✓ Presentar resultados para mantener altos niveles de respaldo ejecutivo.
- ✓ Comprender los requisitos de los stakeholders con miembros del equipo de Compras integrados en equipos multifuncionales.



# Educo+: una formación diferenciada

Nuestro espacio de formación Educo+ ofrece formación de calidad dirigida al sector, asumiendo su compromiso de valor y posicionando a la escuela Educo+ en un referente de formación en salud.

Durante este año la oferta formativa se ha ido ampliando con respecto al año anterior y se han puesto en marcha los siguientes proyectos:

- ✓ Formación a más de 45 farmacias en la 1ª Edición del Curso Experto en Ortopedia en colaboración con la UAX y avalado por el COFM.
- ✓ Hemos impactado a más de 1.800 alumnos de equipos de farmacias con nuestros Programas de Formación subvencionada a través del FEP (Fondo de Educación y Promoción).
- ✓ Por segundo año consecutivo, hemos tenido casi 100 titulares de farmacias de ámbitos rurales que han participado en nuestro Programa de Farmacia Rural.
- ✓ Hemos llevado a cabo a través del ToolLab más de 20 iniciativas en colaboración con la Industria Farmacéutica que ha tenido impacto en más de 9.000 profesionales de Oficinas de Farmacias.
- ✓ Hemos creado encuentros digitales para dos áreas: Salud Animal y Cuidado y Confort con más de 10 acciones y más de 2.000 alumnos.

A nivel tecnológico se ha llevado a cabo un restyling del entorno formativo para adaptarlo a una mejor usabilidad, mediante el rediseño wordpress, la integración con CRM HUBspot, la integración de eCommerce, y además con diferentes métodos de pago adaptados a Oficina de Farmacia ( Logalty) e integración de herramientas de comunicación necesaria para bonificación de la formación( GoToWebinar).



# 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.

En 2021 se ha llevado a cabo la transformación de las 4 empresas de negocios diversificados.

# 1

Trabajamos prestando ayuda a los laboratorios que quieren crecer en los países donde no están presentes. Esta labor de registro de medicamentos a nivel internacional podemos prestarla gracias a nuestros partners.

Estamos iniciando el registro de Farline a nivel internacional y el lanzamiento del cotizador para el área de OMFE Internacional.

# 2

Autorización por parte de la AEMPS para la importación de medicación extranjera para tratamiento de paciente. No impacta en farmacias, pero sí a nivel NPS de COFARES.

# 3

- ▶ Implementación del servicio de envío de medicamentos hospitalarios a las farmacias comunitarias en la Comunidad Valenciana y Cantabria. Próximamente en Cataluña.
- ▶ Integración con sistemas de Quirón.
- ▶ Integración de nuestro servicio de HOME DELIVERY con la herramienta Farmatools. Prueba piloto con el Hospital Público del Henares.
- ▶ Desde HD interactuamos con organizaciones de Farmacéuticos hospitalarios, como la SEFH. Participamos en proyectos que den valor a la farmacia comunitaria en general, y la rural en particular.
- ▶ Nos hemos reunido con organizaciones empresariales, como Farmaindustria, así como colaboramos con los servicios de salud de varias CCAA y con los colegios farmacéuticos de varios territorios.

# 4

Las iniciativas puestas en marcha en el 2021 son las siguientes:

- 1-**Registro de medicamentos fuera de España, en el año 2021 pudimos cerrar un acuerdo con Altanpharmaceuticals en Panamá.
- 2-**Registro de FARLINE, hemos conseguido iniciar los trámites en EAU, Bolivia que se cerrará finales del 2021 o inicio del 2022.
- 3-**Acuerdos de exclusividad con laboratorios para Guinea Ecuatorial y Cabo verde (Aristopharma).



## ▶ Programa Health Leaders

Durante este año, se ha vuelto a desarrollar el **Programa Health Leaders**, un programa de becas desarrollado junto con Talento en el que alumnos de farmacia desarrollan su beca en diferentes áreas de negocio de la organización y, además, deben cursar un programa formativo desarrollado por nosotros cuyo claustro está formado por directores de COFARES.

## ► Objetivos 2022

Además de continuar con algunos de los proyectos que hemos desarrollado con éxito durante este año 2021, tenemos planificados nuevos proyectos que el año que viene verán la luz. Destacamos:

- Proyecto SellOut: un proyecto Transversal, centrado en las necesidades de los pacientes, que permita a la Oficina de Farmacia formarse de manera ágil y planificada, aportándoles herramientas que mejoren la experiencia que brindan en el punto de venta, potenciando su valor asistencial y su beneficio como empresa.
- Proyecto de Centros Socio Sanitarios: el perfil sanitario dentro de los centros sociosanitarios, públicos y/o privados, está carente de formación continuada tanto en la parte asistencial como en la de habilidades personales y de gestión. En este sentido y para la mejora de la experiencia de paciente en estos centros, vamos a proponer itinerarios formativos vinculados a FUNDAE y un repositorio de contenidos en habilidades, gestión y protocolos. Proyecto formativo para la implementación de depósito de medicamentos en CCS (Incluido en Update para CSS). Formación para las farmacias garantes en patologías y cuidados de residentes en CSS.

A

### PROYECTADOS A FUTURO.

- 1-Convertirnos en el departamento comercial internacional que registra los medicamentos en los países donde los laboratorios no llegan, aprovechando nuestras relaciones internacionales, conocimiento del mercado y los 6 idiomas que se hablan en OMFE.
- 2-Registrar o iniciar el proceso de registro de Farline en al menos 4 países.
- 3-Montar una red de agentes a nivel internacional, queremos que sean comerciales externos bien preparados.

B

Queremos avanzar en las negociaciones con la administración pública, así como los laboratorios.





> 13

Somos boticarios,  
somos solidarios

## Fundación Cofares, 21 años

## de compromiso social

Un tiempo de  
búsqueda de luz,  
aliento y abrazo.

*Caminamos deprisa, no queremos mirar atrás, duele demasiado ver lo que llevamos vivido en estos dos últimos años de pandemia. Cabe preguntarse si hemos aprendido de nuestra vulnerabilidad; la que se ha convertido en esta herida histórica del ser para la vida. Buscando esa respuesta hemos encontrado luz en el amparo, en el cuidado de los más necesitados.*

*La dimensión de esta herida social que nos está produciendo la pandemia marcará años venideros. Ahora observamos el alcance, nos acercamos a las historias de vida, y a los dolores infinitos de la pérdida, pero vamos caminando por esta pandemia en una encrucijada entre la prisa, el miedo, la elección de la libertad frente a la seguridad, y entre la memoria y el olvido.*

*Somos supervivientes en tiempo de reconstrucción y ahora nos toca cimentar de nuevo nuestras vidas desde la razón, el sentido común, la convivencia y la solidaridad.*

*Los deseos de salud de aquel marzo 2020 tienen que ser valores que debemos desarrollar, inculcar a nuestras futuras generaciones. Ese valor humano que nos movilizó, ese aplauso compartido, individual y colectivo tiene que ser ahora, el índice del manual de solidaridad y empatía que como generación estamos obligados a enseñar a nuestros jóvenes.*

*Es tiempo de nuevos arraigos, de mirar hacia dentro y revisar la mirada con la que afrontamos la realidad pandémica.*

***“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad, y la energía atómica: La voluntad.”***  
***(Albert Einstein)***

## Fieles a nuestro compromiso social

La Fundación Cofares lleva más de 20 años caminando al lado de los más necesitados. Más de veinte años trabajando para mejorar la calidad de vida de las personas en todos los lugares donde estamos presentes, con especial atención a la necesidad de los más vulnerables.

Las acciones sociales más relevantes llevadas a cabo este año han sido posibles gracias al apoyo de nuestros colaboradores, socios, clientes y proveedores, a todos/as, infinitas gracias por vuestra implicación, vuestra generosidad y vuestra entrega.

Todas las acciones llevadas a cabo durante este último año han ido encaminadas al apoyo de las personas más vulnerables. Hemos trabajado para desarrollar soluciones duraderas que cubran las necesidades básicas y generen igualdad de oportunidades.

DONACIONES EN  
FÁRMACOS,  
ALIMENTOS  
Y MATERIAL  
SANITARIO

SEGUNDO  
AÑO DE  
PANDEMIA



## Iniciativas solidarias: nuestro compromiso no se detiene

# Enero

# 1

La Fundación Cofares dona 15.000 euros en productos de alimentación infantil

Como parte de la labor solidaria de apoyo a personas que más lo necesitan, y con el objetivo de fomentar acciones sociosanitarias que mejoren la salud de la población infantil, la Fundación Cofares donó 15.000 euros en productos de alimentación infantil.

Esta iniciativa se pudo llevar a cabo gracias a una parte de los fondos recaudados en la primera carrera individual solidaria organización por la Fundación. Una donación que llegó en un momento de especial necesidad dadas las consecuencias sociales y económicas generadas por la crisis sanitaria de la Covid-19.

**2.100**  
unidades  
de leche

**2.288**  
Potitos

# Febrero

# 2

La Fundación Cofares dona 6.000 kilos de medicamentos pediátricos a las Fuerzas Armadas

Con el objetivo de mejorar la vida de los niños en países vulnerables, la Fundación Cofares, en colaboración con OMFE, donó más de 6.000 kilos de medicamentos pediátricos de Reckitt Benchiser Health a las Fuerzas Armadas para que los militares los repartieran entre las poblaciones de Mali, República Centroafricana, Yibuti y Líbano. De este modo, la Fundación reafirmó su compromiso con las misiones humanitarias que lleva realizando a lo largo de toda la pandemia provocada por la Covid-19.

Para realizar esta donación se contó con la ayuda y coordinación del área CIMIC del Mando de Operaciones y los militares españoles integrados en la misión de la Unión Europea, que fueron los encargados de repartir el material sanitario a más de una veintena de pueblos.

En el caso de Mali, el personal militar español desplegado en la misión EUTM Mali se encargó de recibir y llevar los medicamentos donados por la Fundación Cofares, mientras que, en Yibuti, en el marco de la operación Atlanta, fue el equipo CIMIC del Destacamento Orión del Ejército del Aire el responsable de hacer llegar los lotes de medicamentos a organizaciones benéficas.

Respecto a la donación en la República centroafricana, fue la misión española en EUTM RCA la encargada de llevar los fármacos pediátricos a los niños del Centro de Salud Saint Jean de Galabadja, en Bangui. Y, por último, en el Líbano, la donación fue entregada a representantes del Ministerio de Sanidad y, posteriormente, distribuidos a casi una veintena de pueblos de la zona donde se encuentra la misión española.



# Marzo

La Fundación Cofares dona más de 32.000 unidades de medicamentos a dos clínicas hondureñas

## 3

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas en países vulnerables, la Fundación Cofares, en colaboración con OMFE, ha donado más de 32.000 unidades de medicamentos de Italfarmaco a dos clínicas hondureñas. Concretamente, a la Clínica Santa Teresa de Jesús, en Nueva Capital, y a la Clínica de Nuestra Señora del Carmen Colonia, en Colonia Las Brisas, pertenecientes a la Asociación Colaboración y Esfuerzo (ACOES) en Honduras.

Esta ayuda llegó en un momento crítico para el país, que se sitúa entre los tres con más restricciones frente a la Covid-19 a nivel mundial. Los medicamentos fueron destinados a la red clínica de cuatro escuelas, pertenecientes a ACOES, que se encuentran a las afueras de Tegucigalpa. Esta asociación, que dirige el Padre Patricio Larrosa, ayuda a más de 11.000 niños y sus familias.



# Abril

La Fundación Cofares y la ONG Tierra de Hombres colaboran para mejorar la calidad de vida de los más pequeños. Esta colaboración hizo posible que Diarra, una niña de 4 años, procedente de Mali, se operara en España con éxito de una cardiopatía en el Hospital Infantil de A Coruña, y pudiera viajar de vuelta a su país, después de haber permanecido junto a su familia de acogida en Betanzos (Galicia).

Gracias a este programa, más de 700 menores han sido ya intervenidos a nivel nacional en las diferentes delegaciones de Tierra de Hombres en España.

## 4

Viaje hacia la vida. Cadena solidaria de hospitales, equipos médicos y familias de acogida

## 5

# Mayo

India necesita oxígeno: la Fundación Cofares se une a la ayuda internacional

La segunda ola de Covid-19 en la India registró más de 400.000 casos diarios y registró el número más elevado de defunciones en el país. Esto unido a la escasez de recursos necesarios como el oxígeno, hizo que más de 40 países se unieran para enviar ayuda urgente.

Desde la Fundación Cofares y junto a la Fundación Esperanza y Alegría, se lanzó la acción solidaria "La India no respira", con el objetivo de recaudar fondos entre los socios de la Cooperativa. La recaudación obtenida se destinó a la compra de ventiladores, equipos médicos y generadores de oxígeno, entre otros, para poder atender y tratar pacientes severos de coronavirus.

# Septiembre

## 6



La Fundación Cofares a través de las farmacias de La Palma dona productos de salud a los afectados por la erupción del volcán

Con el objetivo de contribuir a paliar las consecuencias que ha dejado la erupción del Volcán Cumbre Vieja de La Palma, la Fundación Cofares puso en marcha una iniciativa solidaria de donación de productos de salud y de protección para las familias afectadas a través de las farmacias.

En concreto, se entregaron a las farmacias de la zona más de 4.600 unidades de productos entre los que se encuentran mascarillas FFP2, colirios -del laboratorio Bausch +Lomb-, suero fisiológico y productos de higiene, que la población de la isla que pudieron recoger en los establecimientos farmacéuticos.

La iniciativa solidaria fue posible gracias al trabajo que realizaron los voluntarios de la fundación en el centro de distribución de Cofares en Tenerife y a la colaboración de las farmacias de La Palma.

# Noviembre

## 7

Charlas Chamberí



Durante el mes de noviembre la sede de Cofares de Santa Engracia acogió la primera edición de las Charlas Chamberí. Una actividad que forma parte del nuevo Programa de Amigos de la Fundación Cofares. En esta ocasión, contamos con la participación de David Vivancos y Emilio Duró, que abordaron desde dos perspectivas diferentes un mismo tema: el planteamiento vital a corto o largo plazo.

# Diciembre

## Tradicional Concierto Benéfico de Navidad

8

El Teatro Real de Madrid acogió en el mes de diciembre el XXVI Concierto Benéfico de Navidad de la Fundación Cofares, después de que en el año 2020 no pudiera celebrarse a causa de la pandemia provocada por la Covid-19.

En el marco del concierto, se hizo entrega del XXI Premio Fundación Cofares a la Federación Española de Fibrosis Quística ( FEFQ), un galardón que busca reconocer la labor social realizada por parte de personas, entidades u organizaciones a favor de pacientes y comunidades sociales necesitadas de atención sanitaria o social.

El presidente de Cofares y de su Fundación, Eduardo Pastor, fue el encargado de entregar el premio a Juan Antonio Da Silva, presidente de la FEFQ, por su contribución a mejorar la calidad de vida de los pacientes que sufren fibrosis quística y trabajar para conseguir la financiación que fomente y apoye la investigación en busca de una cura para esta patología.

Al acto acudieron socios y colaboradores de Cofares, así como representantes de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento, del cuerpo diplomático, miembros de las Fuerzas Armadas, presidentes de los colegios profesionales de farmacia y representantes de laboratorios farmacéuticos, entre otros.



9

## Cavalleria rusticana

La ópera escenificada fue Cavalleria rusticana de Pietro Mascagni, con la Orquesta Clásica Santa Cecilia. Con este acto se recaudaron fondos con el fin de financiar las iniciativas que lleva a cabo la Fundación Cofares.

**"Por la salud de todos, por un mundo más humano"**





> 14

La voz de la distribución farmacéutica: un paso por delante en la conversación global de salud

## Comunicación corporativa

El consumo informativo generado por la pandemia ha vuelto a poner a Cofares en el foco mediático, como parte esencial para la obtención de información sobre medicamentos y productos de salud. Nuestros orígenes como organización han hecho de Cofares una empresa de referencia en logística y en salud, convirtiéndonos en una organización que impulsa el mundo de la salud de forma integral y que, además, es la voz líder del ecosistema de la salud, conseguido gracias a una estrategia de comunicación transparente, creíble y veraz.

## Información veraz y contenido de impacto

Durante este segundo año de pandemia, nuestras farmacias han duplicado esfuerzos posicionándose nuevamente como el primer eslabón de la atención sanitaria.

Nuestro objetivo es seguir sumando en este reto frente a la pandemia, ayudar a descongestionar el sistema sanitario y bajar la presión asistencial, mantener informada a la población con acciones dirigidas a los medios para enriquecer, con información, análisis y datos la gran conversación sobre la salud.



**Promovemos una farmacia  
útil para la sociedad**

Unimos sinergias, integramos conocimiento y conectamos personas. En Cofares creamos vínculos que dinamizan la farmacia e impulsan el ecosistema de la salud.

# Damos voz a la farmacia a través de su distribución

## ➤ Radar social en salud

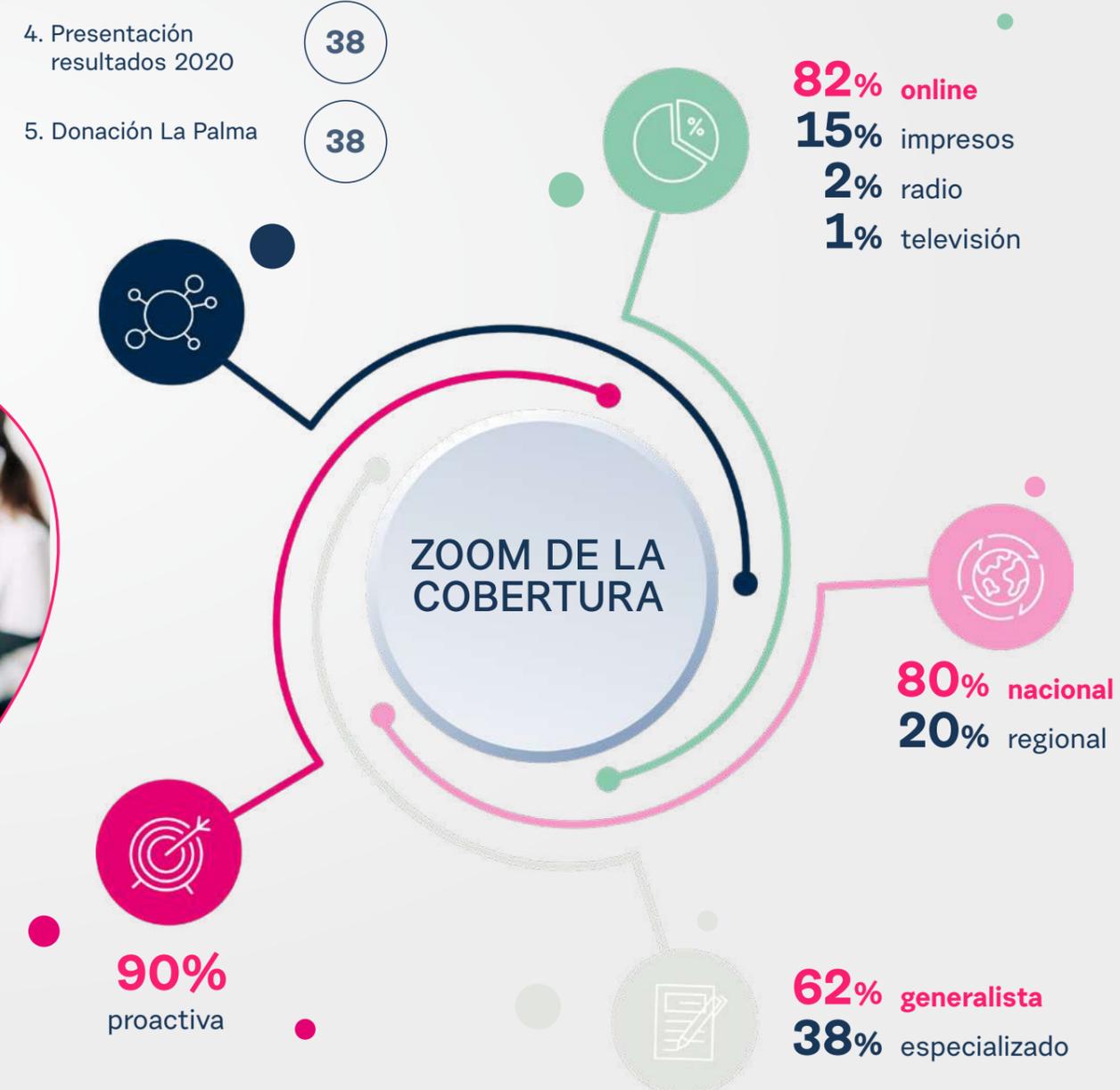
- ✓ Hemos realizado más de 90 acciones dirigidas a medios, entre notas de prensa, redaccionales, entrevistas y coberturas foto/vídeo, además de gestionar más de 50 peticiones de periodistas.
- ✓ El 90 % de las noticias generadas han sido proactivas, obteniendo una gran presencia en medios online.
- ✓ El 80 % de nuestras noticias generadas en medios de comunicación han sido a nivel nacional, mientras que el 20 % han sido de carácter regional.
- ✓ En 2021, hemos vuelto a ser líderes en comunicación entre nuestros principales competidores.



## Top temas

	IMPACTOS
1. Tendencias Cofares - Mascarillas	142
2. Aumento demanda test de antígenos	84
3. Tendencias Cofares - Fatiga Pandémica	59
4. Presentación resultados 2020	38
5. Donación La Palma	38

## ➤ Análisis de la cobertura



## ► Formatos y contenidos con sello propio



# Nuestro rumbo

*check salud*

## CHECK SALUD

Ponemos la lupa en controversias, discusiones y asuntos candentes relacionados con salud que merecen una mirada sosegada y contrastada, con el objetivo de generar debate y conversación.



*estamos conectados*

## CON LA SALUD DE HOY

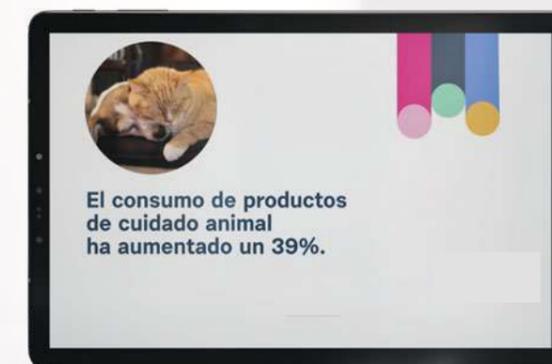
Dar voz y visibilidad a problemas reales de una manera cercana, directa y sin filtros. El principal objetivo es el de humanizar la marca y usar nuestros canales como altavoz.



*observatorio de tendencias*

## OBSERVATORIO

Informe con el objetivo de rastrear comportamientos y hábitos de salud en la actualidad. Contenidos adhoc en Twitter y LinkedIn con píldoras de información interactivas.



## Observatorio de tendencias

*Analizamos lo que preocupa a los usuarios en términos de salud y lo que esperan de su farmacia.*

Nuestro observatorio Tendencias Cofares ha vuelto a convertirse, una vez más, en referente de comunicación para medios y televisiones. Estos análisis sobre temas de salud de interés y preocupación general de nuestra sociedad, han tenido una repercusión mediática mayúscula y han contribuido al debate social.

Tendencias Cofares está accesible para todos en la web de Cofares en el apartado “prensa”.



**142**  
IMPACTOS

HÁBITOS SOBRE  
EL USO DE  
MASCARILLA

**18M**  
Audiencia

**14M**  
Audiencia

LOS EFECTOS  
DE LA FATIGA  
PANDÉMICA

**59**  
IMPACTOS

**608.568**  
Audiencia

VACUNACIÓN  
EN FARMACIAS

**24**  
IMPACTOS

### ► Una guía fiel de la comunicación relevante

Entre los análisis que mayor repercusión han tenido en este 2021 destacamos:

#### HÁBITOS SOBRE EL USO DE MASCARILLA

Se llevó a cabo un análisis de los hábitos sobre el uso de la mascarilla tras un año de pandemia. El resultado fue exitoso, pues hubo difusión en medios escritos, digitales, televisiones, radios y diferentes blogs de referencia. Con este informe, se consiguieron 142 impactos y 18.709.571 millones de audiencia.

#### LOS EFECTOS DE LA FATIGA PANDÉMICA

El informe Tendencias Cofares en relación con la fatiga pandémica tras un año de Covid-19 consiguió 59 impactos y casi 14 millones de audiencia.

#### VACUNACIÓN EN FARMACIAS

Vacunarse en las farmacias si fuera posible tras un año de Covid-19 consiguió 24 impactos y 608.568 de audiencia.

## ➤ Resumen de actividades

**342.524.798**  
Audiencia

**3.166**  
Noticias

**+**  
SEGUIMIENTO MEDIOS,  
COMPETENCIA, GESTIÓN  
ISSUES, INFORMES DE  
COBERTURA DIARIOS Y  
COHERENCIA NARRATIVA

**41**

notas de prensa  
enviadas a medios  
de comunicación

**16**

coberturas  
foto/vídeos

Concierto de Navidad,  
Evento Fan Digital, Chaki  
regresa a su país, etc...

**28**

redaccionales

**+8**

entrevistas  
/cuestionarios

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

**+50**

peticiones de  
medios atendidas

# Progresando al lado de la sociedad

## Bravo aplaude que el proyecto de Cofares en Linares cuente ya con licencia urbanística

El concejal de Hacienda y Racionalización Europea, Juan Bravo, ha aplaudido que la implantación de Cofares en Linares (Jaén) cuente ya con licencia urbanística...



## El 86,1% de los mayores de 55 años acudiría a vacunarse a las farmacias si fuera posible



## Erupción.- Cofares dona mascarillas FFP2, colirios, sueros y productos de higiene a los afectados por el volcán

La Fundación Cofares ha donado más de 4.000 unidades de mascarillas FFP2, colirios del laboratorio Bausch + Lomb, suero fisiológico y productos de higiene a los vecinos afectados por el volcán de Cumbre Vieja (La Palma).

## La Fundación Cofares entrega el premio a la Federación Española de Fibrosis Quística acompañado del tradicional Concierto Benéfico de Navidad

El Teatro Real de Madrid ha acogido el XXVII Concierto Benéfico de Navidad de la Fundación Cofares. En el marco del concierto, se ha hecho entrega del XXI Premio Fundación Cofares a la Federación Española de Fibrosis Quística (FEFQ)...

## Fundación Cofares y Tierra de Hombres operan a una niña de tres años de Togo con una malformación anorrectal



## Cofares lanza un proyecto de reforestación como parte de su estrategia medioambiental



## La ley europea de distribución de fármacos marcará "la sanidad del futuro"

El sector valora las novedades que traerá esta normativa en octubre, como el acceso equitativo y un precio asequible.

## Cofares presenta a IDIS su modelo de innovación a favor de la salud

Directivos de la compañía de distribución farmacéutica Cofares han presentado, a los representantes de las entidades de aseguramiento y provisión hospitalaria que forman parte de la Fundación IDIS, entidad nacional que agrupa a instituciones y organizaciones en defensa y promoción de la Sanidad Privada...

Te puede interesar

- ¿Cómo de peligrosa es la nueva variante? ¿Dejarán los médicos responder?
- ¿Hemoglobina 'trampa' de médicos: ¿verdad o mentira?
- ¿La EMA guía sobre la necesidad de dar dosis 'indefinidamente'?

## El baby boom de mascotas dispara el consumo de productos de salud animal y toma el relevo a los infantiles



## La Fundación Cofares dona productos de alimentación infantil Banco de Alimentos de Madrid



## Cofares: 100.000 donaciones para paliar los efectos de la pandemia



## La Fundación Cofares a través de las farmacias de La Palma dona productos de salud a los afectados por la erupción del volcán Cumbre Vieja

## El 47 % de los veinteañeros se declara afectado por la fatiga pandémica



## La venta de antigripales se dispara en la antelasa de las campañas de gripe en las CC.AA



## Boom en las farmacias por las mascarillas FFP2: sus ventas se triplican por ser mejores en espacios cerrados



Imágenes de archivo de una mascarilla del tipo FFP2.

## ➤ Conectados a través de las RRSS

Incremento de engagement y seguidores (año 2021)

### Ampliando nuestra comunidad



**INSTAGRAM**

+78.300 interacciones

+1K Followers  
Total 11.576



**FACEBOOK**

+126.700 interacciones

+2K Followers  
Total 9.513



**TWITTER**

+8.000 interacciones

+437 Followers  
Total 12.542



**LINKEDIN**

+16.000 interacciones

+10K Followers  
Total 51.465

## ➤ Mapa social

### ¿Qué hacemos en cada red?

### FACEBOOK

- CONSEJOS PROFESIONALES Y ANTIBULOS

Ofrecer consejo profesional y desmentir bulos y creencias sobre la salud, poniendo en valor el papel de la farmacia como punto de contacto más cercano para el paciente.

### TWITTER

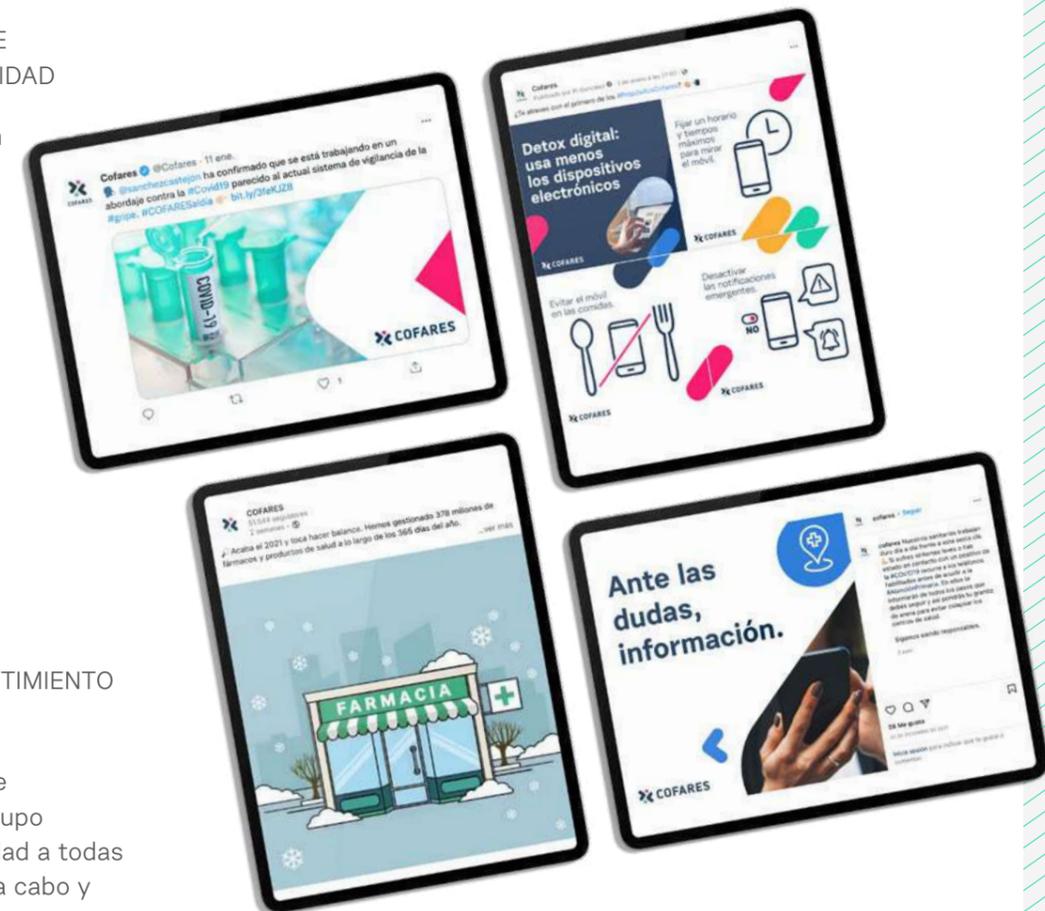
- OFRECEMOS UNA MIRADA DIFERENTE SOBRE LA ACTUALIDAD

Posicionarnos como un medio de información referente en el sector a través de noticias de actualidad relevantes y generando conversación con la comunidad.

### LINKEDIN

- PROMOVEMOS SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

Generar sentimiento de pertenencia entre el grupo Cofares, dando visibilidad a todas las acciones que lleva a cabo y haciendo partícipes a las personas involucradas.



### INSTAGRAM

- LA RED MÁS VISUAL PARA COMPARTIR HISTORIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE CONSEJO FARMACÉUTICO

Crear comunidad con las farmacias, poniendo en valor el papel del farmacéutico como profesional de la salud y punto de contacto más cercano para el paciente.

## Eventos



### ➤ Juntas preparatorias

Durante los meses de mayo y junio se celebraron trece Juntas Preparatorias por toda España, en cada una de nuestras zonas comerciales. En dichas reuniones se eligieron a los farmacéuticos delegados que representarán a todas las farmacias a nivel nacional en la Asamblea General.

Asistencia de  
**107**  
delegados

### ➤ Asamblea General

La Asamblea General de Delegados se celebró el 25 de junio de 2021 en Madrid, con la asistencia de 107 delegados.



## Asamblea General

Para la celebración de todas las reuniones, se pusieron todos los medios necesarios para realizar un evento seguro: entrega de material de prevención, toma de temperatura y distancia de seguridad.



# 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 2021 (EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>499.642.213</b>	<b>423.515.031</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>20.601.964</b>	<b>17.081.849</b>
1. Fondo de Comercio	866	866
3. Patentes, licencias, marcas y otros activos intangibles	1.455.312	1.633.577
5. Aplicaciones informáticas	11.657.794	8.771.346
7. Otro inmovilizado intangible	7.487.992	6.676.060
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>250.781.336</b>	<b>204.153.497</b>
1. Terrenos y construcciones	170.524.937	125.314.194
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	73.223.645	72.555.623
3. Inmovilizado en curso y anticipos	7.032.754	6.283.680
<b>III. Inversiones Inbiliarias</b>	<b>2.820.424</b>	
<b>IV. Inversiones a largo plazo en empresas del grupo y asociadas y socios</b>	<b>201.356.889</b>	<b>178.970.433</b>
1. Instrumentos de patrimonio	517.832	517.832
6. Créditos a Socios	200.839.057	178.452.601
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>11.845.303</b>	<b>9.855.674</b>
2. Créditos a terceros	20.666	10.795
3. Valores representativos de deuda	788.854	713.854
5. Otros activos financieros	11.035.783	9.131.025
<b>VI. Activos por impuesto diferido</b>	<b>10.109.946</b>	<b>10.660.623</b>
<b>VII. Fondo de Comercio de Consolidación</b>	<b>2.126.351</b>	<b>2.792.955</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.248.210.270</b>	<b>1.260.359.377</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>385.812.377</b>	<b>404.797.925</b>
1. Comerciales	381.460.049	400.524.577
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	4.351.286	4.272.306
6. Anticipos a proveedores	1.042	1.042
<b>III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>	<b>509.029.087</b>	<b>521.736.307</b>
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	74.188.385	86.517.747
b) Clientes por ventas y prestaciones de servicios a corto plazo	74.188.385	86.517.747

	31/12/2021	31/12/2020
2. Clientes empresas del grupo, asociadas y Socios Deudores.	399.606.076	402.538.730
c) Socios Deudores	399.606.076	402.538.730
3. Deudores varios	20.207.496	18.096.538
5. Activos por impuesto corriente	6.375.934	6.295.495
7. Socios por desembolsos exigidos	8.651.196	8.287.797
<b>IV. Inversiones a corto plazo en empresas del grupo, asociadas y socios.</b>	<b>25.047.374</b>	<b>32.249.892</b>
6. Créditos a Socios	25.047.374	32.249.892
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>45.450.826</b>	<b>30.421.048</b>
1. Instrumentos de patrimonio	127.106	126.315
5. Otros activos financieros	45.323.720	30.294.733
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>282.870.606</b>	<b>271.154.205</b>
1. Tesorería	282.870.606	271.154.205
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>	<b>1.747.852.483</b>	<b>1.683.874.408</b>

# Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (Cofares) y Sociedades dependientes

BALANCE CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021  
(EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>298.073.585</b>	<b>282.651.578</b>
<b>A-1) Fondos propios</b>	<b>292.888.979</b>	<b>277.444.798</b>
<b>I. Capital</b>	<b>184.138.083</b>	<b>180.216.558</b>
1. Capital suscrito cooperativo	184.138.083	180.216.558
<b>II. Reservas</b>	<b>96.208.939</b>	<b>82.680.639</b>
1. Fondo de Reserva Obligatorio	23.710.455	21.670.425
2. Otras reservas	27.546.350	26.037.088
5. Reservas en sociedades consolidadas	44.952.134	34.973.126
<b>III. Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>31.165</b>	<b>31.165</b>
1. Remanente	31.165	31.165
<b>V. Excedente atribuido a la sociedad dominante</b>	<b>12.510.792</b>	<b>14.516.436</b>
<b>A-2) Ajustes por cambios de valor</b>	<b>342</b>	<b>342</b>
IV. Diferencia de conversión	342	342
<b>A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>1.134.782</b>	<b>1.226.718</b>
<b>A-4) Intereses Minoritarios</b>	<b>4.049.482</b>	<b>3.979.720</b>
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>192.920.589</b>	<b>190.875.361</b>
<b>I. Fondo de educación, formación y promoción a largo plazo</b>	<b>2.311.231</b>	<b>2.252.552</b>
<b>III. Provisiones a largo plazo</b>	<b>708.079</b>	<b>1.612.116</b>
1. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	272.722	1.578.248
4. Otras provisiones	435.357	33.868
<b>IV. Deudas a largo plazo</b>	<b>50.800.645</b>	<b>22.747.864</b>
2. Deudas con entidades de crédito	8.118.527	20.973.009
3. Acreedores por arrendamiento financiero	42.103.051	54.686
6. Otros pasivos financieros	579.067	1.720.169
<b>V. Deudas a largo plazo con empresas del grupo, asociadas y socios</b>	<b>131.703.334</b>	<b>156.621.918</b>
3. Deudas con socios	131.703.334	156.621.918
<b>VI. Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>7.397.301</b>	<b>7.640.911</b>

	31/12/2021	31/12/2020
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1.256.858.309</b>	<b>1.210.347.469</b>
<b>IV. Provisiones a corto plazo</b>	<b>2.327.387</b>	<b>3.166.738</b>
<b>V. Deudas a corto plazo</b>	<b>22.658.157</b>	<b>14.270.693</b>
2. Deudas con entidades de crédito	18.188.757	12.343.220
3. Acreedores por arrendamiento financiero	3.074.030	36.377
6. Otros pasivos financieros	1.395.370	1.891.096
<b>VI. Deudas a corto plazo con empresas del grupo, asociadas y socios</b>	<b>862.617.582</b>	<b>815.177.445</b>
2. Deudas con empresas asociadas	11.879	11.879
3. Deudas con socios	862.605.703	815.165.566
<b>VII. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	<b>368.552.679</b>	<b>371.213.495</b>
1. Proveedores	308.192.156	316.572.542
b) Proveedores a corto plazo	308.192.156	316.572.542
3. Acreedores varios	27.620.972	22.242.726
4. Personal (remuneraciones pendientes de pago)	16.214.830	14.790.229
5. Pasivos por impuesto corriente	1.359.908	737.590
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	10.914.863	12.231.172
7. Anticipos de clientes	4.249.950	4.639.236
<b>VIII. Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>702.504</b>	<b>6.519.098</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)</b>	<b>1.747.852.483</b>	<b>1.683.874.408</b>

# Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (Cofares) y Sociedades dependientes

## CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2021 (EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>1. Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>3.601.275.011</b>	<b>3.624.217.917</b>
a) Ventas	3.601.275.011	3.624.217.917
<b>3. Trabajos realizados por la cooperativa para su activo</b>	<b>2.921.793</b>	<b>3.009.048</b>
<b>4. Aprovisionamientos</b>	<b>(3.375.316.768)</b>	<b>(3.394.070.843)</b>
a) Consumo de mercaderías	(3.360.810.520)	(3.380.275.632)
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(1.983.428)	(2.317.002)
c) Trabajos realizados por otras empresas	(12.482.760)	(11.415.497)
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	(40.060)	(62.712)
<b>5. Otros ingresos de explotación</b>	<b>17.443.943</b>	<b>5.802.462</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	16.972.713	5.156.703
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	471.230	645.759
<b>6. Gastos de personal</b>	<b>(113.983.173)</b>	<b>(110.749.002)</b>
a) Sueldos, salarios y asimilados	(85.304.949)	(82.164.713)
b) Cargas sociales	(29.268.082)	(27.514.589)
c) Provisiones	589.858	(1.069.700)
<b>7. Otros gastos de explotación</b>	<b>(93.858.151)</b>	<b>(91.949.558)</b>
a) Servicios exteriores	(88.689.515)	(84.150.271)
b) Tributos	(1.574.527)	(2.101.318)
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	(3.594.109)	(5.697.969)
<b>8. Amortización del inmovilizado</b>	<b>(19.359.993)</b>	<b>(18.939.819)</b>
<b>9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	<b>122.584</b>	<b>122.584</b>
<b>11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	<b>188.875</b>	<b>3.301.423</b>
b) Resultados por enajenaciones y otras	188.875	3.301.423

	31/12/2021	31/12/2020
<b>12. Fondo de educación, Formación y Promoción</b>	<b>(224.641)</b>	<b>(152.604)</b>
a) Dotación	(224.641)	(199.013)
b) Subvenciones, donaciones y ayudas y sanciones	-	46.409
<b>A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12)</b>	<b>19.209.480</b>	<b>20.591.608</b>
<b>13. Ingresos financieros</b>	<b>5.401.100</b>	<b>6.288.325</b>
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	5.401.100	6.288.325
b2) De terceros y asociadas	117.462	131.534
b3) De socios	5.283.638	6.156.791
<b>14. Gastos financieros</b>	<b>(8.313.861)</b>	<b>(8.756.036)</b>
b) Por deudas con terceros	(1.489.903)	(1.142.429)
d) De socios	(6.823.958)	(7.613.607)
<b>17. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros</b>	<b>110</b>	<b>230.894</b>
a) Deterioros y pérdidas	-	912.191
b) Resultados por enajenaciones y otras	110	(681.297)
<b>16. Diferencias de cambio</b>	<b>(9.336)</b>	<b>(4.193)</b>
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO (13+14+15+16+17)</b>	<b>(2.921.987)</b>	<b>(2.241.010)</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)</b>	<b>16.287.493</b>	<b>18.350.598</b>
<b>18. Impuestos sobre beneficios</b>	<b>(3.645.439)</b>	<b>(4.024.682)</b>
<b>A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+18)</b>	<b>12.642.054</b>	<b>14.325.916</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+19)</b>	<b>12.642.054</b>	<b>14.325.916</b>
<b>Excedente atribuido a la sociedad dominante</b>	<b>12.510.792</b>	<b>14.516.436</b>
<b>Excedente atribuido a socios externos</b>	<b>131.262</b>	<b>(190.520)</b>

