

# CO FA RES

Memoria de Responsabilidad  
Social Empresarial 2019





Esta Memoria ha sido impresa en Centro Especial por personal discapacitado.  
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019 COFARES.

Esta es la cuarta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de COFARES, en la que reportamos nuestro enfoque y gestión del desempeño económico, medioambiental y social correspondiente al ejercicio de 2019 sentando las bases del compromiso que COFARES adquiere en materia de responsabilidad social.

Este informe ha tenido en cuenta y reporta contenidos básicos de la guía para la elaboración de memorias de GRI, y se puede consultar en formato digital en [www.cofares.es](http://www.cofares.es)









# ÍNDICE

## 1.

### ALIANZAS PARA UN FUTURO MEJOR

- 1.1 Comunicados - 10
- 1.2 COFARES en 2019 - 18
- 1.3 75 años al servicio de la salud - 24
- 1.4 Identidad y esfuerzo de cooperativa con enfoque de sostenibilidad y valor compartido - 32
- 1.5 Participación de los grupos de interés y materialidad - 36
- 1.6 Contribuyendo al reto de los ODS - 40
- 1.7 Certificaciones y premios - 44

## 2.

### ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

- 2.1 Estructura de gobierno - 50
- 2.2 Dirección de la responsabilidad social - 58
- 2.3 Capital cooperativo 100% farmacéutico - 68
- 2.4 Socios - 72

## 3.

### GENERANDO VALOR PARA EL EMPLEADO

- 3.1 A través de la igualdad y la diversidad - 84
- 3.2 A través del talento - 88
- 3.3 A través del empleo participativo - 94
- 3.4 A través del empleo seguro y saludable - 96

## 4.

# GENERANDO VALOR EN LAS OPERACIONES

- 4.1 **Datos económicos de valor** - 106
- 4.2 **Operaciones con clientes y socios, con impacto positivo en los pacientes** - 110
- 4.3 **Fortalecimiento de las operaciones justas** - 116
- 4.4 **Inspirando a la cadena de suministro** - 122

## 5.

# GENERANDO VALOR EN EL ENTORNO Y SOCIEDAD

- 5.1 **Contribución y participación activa en la comunidad** - 128
- 5.2 **Acción social** - 130
- 5.3 **Hacia una economía circular y sostenible** - 136

## 6.


# ACERCA DE ESTA MEMORIA

- 6.1 **Perfil de la memoria** - 146
- 6.2 **Índices GRI** - 150

1.



# ALIANZAS PARA UN FUTURO MEJOR

- 
- 1.1. **COMUNICADOS**
  - 1.2. **COFARES EN 2019**
  - 1.3. **75 AÑOS AL SERVICIO DE LA SALUD**
  - 1.4. **IDENTIDAD Y ESFUERZO DE COOPERATIVA CON ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD Y VALOR COMPARTIDO**
  - 1.5. **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD**
  - 1.6. **CONTRIBUYENDO AL RETO DE LOS ODS**
  - 1.7. **CERTIFICACIONES Y PREMIOS**

»» 1.1  
COMUNICADOS







**PRESIDENTE**  
**D. EDUARDO**  
**PASTOR FERNÁNDEZ**

Un año más, como presidente de Cofares, me corresponde presentaros nuestra memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en este caso conforme al ejercicio 2019, un año muy especial para nosotros por haber estado marcado por la efeméride del 75 Aniversario de la fundación de nuestra cooperativa farmacéutica, y por ser también el año de la puesta en marcha definitiva de nuestra transformación digital como empresa como apuesta para un futuro de éxitos en lo profesional y lo social.

La responsabilidad social es hoy en día un aspecto fundamental de cualquier gestión empresarial eficaz y sostenible, que busque no sólo crear una empresa más sólida y que ofrezca un mejor desempeño a sus *stakeholders*, sino que también trabaje para hacer mejor el mundo que le rodea. En Cofares estamos comprometidos con la gestión responsable, forma parte de nuestros valores, porque creemos que es la mejor manera de apoyar a nuestros socios y clientes, pero también a la sociedad y al medio ambiente. En definitiva, al mundo con el que estamos conectados.

En este documento se encuentran todos los aspectos relevantes de la gestión de Cofares durante el pasado ejercicio, los objetivos de responsabilidad social que nos planteamos y hemos alcanzado, así como los objetivos de desarrollo sostenible que nos hemos marcado como compañía para los años venideros.

Esta memoria es el fruto de un trabajo desarrollado en colaboración transversal con todas las direcciones y áreas de Cofares, respetando los principios establecidos en el estándar del GRI y el marco del Pacto Mundial al que Cofares se adhirió en 2015, así como tomando

en consideración el feedback que nos ofrecen los grupos de interés de nuestra cooperativa para seguir optimizando tanto el contenido, como el formato de este informe.

2019 ha sido un año muy especial para nosotros, un año de celebración y también de reflexión, en el que hemos podido celebrar nuestra ya larga historia, que se extiende setenta y cinco años, pero también pensar en el futuro de nuestra cooperativa y de nuestras farmacias. Para este futuro apostamos por lo digital. Tenemos que adoptar nuevas formas de trabajo, así como nuevas formas de llegar a un paciente que espera de nosotros que estemos disponibles a través de múltiples canales.

Hemos suscrito un importante acuerdo con Glintt para crear toda una plataforma de servicios digitales que ofrecer a las farmacias, hemos continuado mejorando en nuestros servicios y nuestras marcas propias, un trabajo que se ha visto recompensado recientemente con Farline alcanzando el liderazgo de su segmento. Y ha sido también un año donde hemos llevado a cabo una potente reestructuración a nivel interno, con el objetivo de poder seguir siendo el más cercano de los aliados de la farmacia, al tiempo que ponemos al paciente en el centro de un completo ecosistema de la salud, preparado para dar respuesta a todas sus necesidades.

Durante el ejercicio 2019, hemos mantenido un elevado nivel de compromiso con los farmacéuticos y con la sociedad en general, y se han desarrollado líneas de actuación específicas para mitigar los efectos del actual entorno de nuestro sector farmacéutico, en especial en lo que atañe a la oferta de productos y servicios destinados a los colectivos más afectados.

También ha sido un año reseñable a nivel de resultados. Nuestra cuota de mercado es la más alta de nuestra historia, superando el 28%, y nuestra facturación ha



vuelto a ser récord, alcanzado los 3.420 millones de euros. Hemos servido 15,8 millones de pedidos a las farmacias, gracias a una plantilla de más de 2.800 trabajadores y trabajadoras que cada día dan lo mejor de sí para llevar a Cofares un paso más allá.

Tenemos que agradecer asimismo, y una vez más, la confianza que depositan en nosotros nuestros socios y clientes, que en 2019 se han elevado hasta los 11.317 y los 7.000 respectivamente. Esto eleva el total de farmacias que trabajan con Cofares hasta las 18.317, lo que supone que nuestra cooperativa presta servicio al 82,9% de las farmacias de nuestro país, que se benefician de nuestra constante búsqueda de nuevas soluciones que beneficien su rentabilidad, de nuestro compromiso con la distribución, la transparencia y las buenas prácticas y del trabajo de nuestros profesionales. Sin su confianza no podríamos haber alcanzado la solvencia y solidez que tiene nuestra cooperativa, que nos sitúa en el liderazgo de mercado, desde la que trabajamos para seguir dando las mejores respuestas a los retos farmacéuticos y sociales a los que nos enfrentamos.





**DIRECTOR GENERAL**  
**D. JOSÉ LUIS SANZ**

La responsabilidad social empresarial está consolidada desde hace años como una parte fundamental de la actividad de esta compañía, no sólo integrada de manera transversal en todos los procesos que emprendemos, sino como un marco que nos envuelve en las acciones que desarrollamos.

Somos un grupo de salud, una compañía protagonista dentro del ecosistema sanitario, donde el paciente es el centro, y por este motivo, tanto yo, como director general, como la cooperativa en su conjunto, somos muy conscientes de nuestra responsabilidad para nuestros grupos de interés, que no se limitan a nuestros socios, las farmacias, sino que se incluyen en un amplio abanico donde tienen cabida los pacientes, nuestros trabajadores y colaboradores, la industria, las administraciones públicas y, en última instancia, el conjunto de la sociedad de nuestro país, puesto que nuestro trabajo se desarrolla por todo el territorio nacional.

Esta responsabilidad se ve reflejada en nuestros valores como compañía. Creemos en la conexión y en la cercanía, puesto que queremos estar cerca de nuestros socios y clientes, mantener el contacto con ellos, participar de sus éxitos y sus retos. Creemos en el valor de la visión, creando soluciones innovadoras y potenciando el uso de la tecnología, desarrollando así servicios personalizados que impulsan la mejora de la salud de la sociedad. Y creemos en el compromiso, con la sociedad y con la farmacia, poniendo nuestra experiencia y conocimiento a su servicio, siempre con la máxima pasión, integridad y profesionalidad.



## » DIRECTOR TRANSFORMACIÓN, ORG. Y PERSONAS, NEGOCIOS Y DIVERSIFICACIÓN

### **D. ÁNGEL JAVIER VICENTE PÉREZ**

Desde el área de RSE trabajamos para integrar plenamente la satisfacción de las necesidades y las expectativas de nuestros grupos de interés en la estrategia, planificación y gestión de todas y cada una de nuestras actividades del Grupo Cofares. El fin último no es otro, que generar el mayor valor posible para el desarrollo futuro de la compañía, y de aquellos que colaboran con nosotros en hacerla una realidad en el día a día.

Nuestro objetivo es integrar la Responsabilidad Social, desde el compromiso del grupo con la sostenibilidad, así como seguir avanzando en el camino de una gestión sostenible y responsable de Cofares.

Nos comprometimos hace años a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones solidarias de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Desde entonces en COFARES, y las empresas mercantilmente dependientes, hemos ido avanzando en los ODS como compromiso con nuestras partes

interesadas y público en general. Continuamos apoyando la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto, nos comprometemos a continuar reportando el progreso anualmente, tal como nos comprometimos con el Pacto Mundial de ONU.

No olvidemos que la Responsabilidad Social Individual es la conducta ética del ciudadano para consigo mismo y con su entorno, y va mucho más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, está relacionada con nuestra actitud en cualquier entorno, sea personal o profesional, y por ello, la importancia que tiene nuestra actividad y su impacto en ambos ámbitos de nuestras vidas.

Desde nuestros empleados de almacén, de transporte y de servicios auxiliares, que están teniendo un comportamiento impecable aumentando año a año su productividad en un ejemplo de responsabilidad y sensibilidad, digno de resaltar; y, por supuesto, con el esfuerzo y compromiso de los más de 10.500 socios que tiene la Cooperativa, que con sus compras y la utilización de los servicios de la misma, se han beneficiado, sin duda, de unas condiciones óptimas de rentabilidad en su condición comercial y en la utilización de los mismos, lo que ha contribuido a dar a nuestra Cooperativa una dimensión aparejada a una solvencia y solidez envidiables.

Durante este año 2019 hemos continuado implementando proyectos para mejorar la eficiencia, incrementar la automatización y reducir los costes. Los beneficios obtenidos con todas estas medidas, se están invirtiendo en la digitalización de operaciones, mejorar la satisfacción de nuestros socios/clientes, para conseguir un mayor resultado en el medio plazo para con nuestros socios.

Por ello, ser sostenibles implica, no solo asumir el impacto que nuestra actividad genera en la sociedad, sino también construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés e involucrarlos en nuestro proyecto de empresa socialmente comprometida, y en ello nos hemos centrado desde nuestra actuación en materia de responsabilidad social.

La Responsabilidad Social es intrínseca al negocio, y no ajena a éste, formando parte integral de las estrategias de negocio y desarrollo del mismo.



»» DIRECTOR DE SUPPLY  
CHAIN Y OPERACIONES  
**D. RUBÉN ORQUÍN**

Desde el área de Supply Chain y Operaciones hemos entendido RSC como un elemento vertebrador de las distintas iniciativas del área integrando el impacto que cualquiera de nuestros proyectos tiene tanto en el ámbito de la Sociedad, de nuestros empleados y del medio ambiente.

En COFARES “la Salud nos mueve” y este es posiblemente el valor más importante que debemos considerar dentro de todas nuestras acciones. Esto hace que desde todas nuestras áreas, en cada uno de nuestros proyectos, nos orientemos a 4 grandes cuestiones, con una constante línea de mejora:

- El impacto o valor que aportamos a la salud dentro en la Sociedad y en todo su ecosistema. Siendo un agente transformador que mejora las condiciones de vida de la Sociedad, y en especial de los colectivos con mayores problemas de salud.
- Somos responsables con nuestros empleados en este objetivo. Somos socialmente responsables con sus familias teniendo en cuenta que proveemos de un servicio 24x7x365.
- El área de Operaciones es muy intensiva en recursos energéticos, por ello, trabajamos en minimizar nuestro impacto en el medio ambiente ya sea en nuestros centros de trabajo como en nuestras rutas de transporte.
- Como empresa Logística corremos el riesgo de generar mucho desecho asociado al embalaje y a los medios de transporte, por ello, trabajamos para minimizar dichos embalajes y plásticos no reutilizables.

En resumen, cada responsable de área debe generar acciones y genera en ese sentido, midiendo el impacto en cada uno de estos 4 ejes.



»» DIRECTOR DE FINANZAS  
Y CONTROL DE GESTIÓN  
**D. MIGUEL ÁNGEL ALISES**

Las empresas se gestionan a través de las informaciones financieras, y los destinatarios de la misma son variados: accionistas, otras sociedades, agencia tributaria y agentes sociales.

En este sentido, Cofares no es una excepción: socios cooperadores, agencias tributarias locales y estatales, representantes sindicales, entre otros.

De modo, que las empresas difunden su contribución a las causas sociales con las que colaboran, ofrecen datos relativos a sus recursos humanos, comunican sus compromisos medioambientales..., situaciones que se integran en la agenda diaria de la dirección dados los diferentes destinatarios y fines de la información.

Los criterios de la RSC se han ido incluyendo en los criterios de gestión de las empresas. Se consideran más parámetros al margen de los estrictamente económicos, por ello las inversiones deben ser socialmente responsables y cumplir con las normativas aplicables, no aplicando exclusivamente criterios de rentabilidad en la gestión.

En el caso de Cofares, un claro ejemplo sería la distribución farmacéutica de medicamentos a las farmacias rurales, que son deficitarias desde el punto de vista económico, pero imprescindible para la sostenibilidad de las necesidades de la población de entornos rurales.

En definitiva, cada vez es más frecuente la incorporación de elementos no económicos en la gestión financiera, al incluirse otros aspectos/indicadores de gestión relacionados con nuestro entorno y con las personas.





## DIRECCIÓN DE FARMACIA **D. MIGUEL POBLET**

Sería imposible hablar de la Dirección de Farmacia sin hablar de RSE. Es el corazón del negocio, donde deben alojarse los principios y valores que caracterizan la identidad de servicio de Cofares dentro de nuestra sociedad.

Si esos mismos valores son imprescindibles en cualquier momento, en estos últimos meses cobran más importancia si cabe. El papel que le ha tocado jugar a Cofares, dentro de esta gran crisis sanitaria, pone de manifiesto la importancia de nuestro rol dentro de la sociedad. Y ese rol siempre ha de ser desempeñado con los mayores niveles de exigencia en cuanto a la voluntad de servicio a nuestro sistema sanitario, al reparto equitativo de los recursos entre los socios y la transparencia en nuestras relaciones con proveedores y laboratorios.

Por último, pero no menos importante, poner en valor a todos los integrantes del equipo humano que lidero. Por un lado, guían su comportamiento por el Código de Conducta que rige nuestra Cooperativa: con el cooperador, con la propia Cooperativa, con la sociedad y con su propio desempeño. Y por otro, Cofares cuida de su desarrollo profesional, personal y familiar. Velando por todos estos factores es como se sigue manteniendo nuestro liderazgo en el sector de una manera sostenible.



## DIRECTOR DE SISTEMAS **D. UNAI GARCIA ARIZ**

La Responsabilidad Social es un ámbito fundamental de la agenda de tecnología y digitalización de Cofares. Trabajando en todos los ámbitos, destacando dos aspectos fundamentales de nuestro día a día: la sostenibilidad y la formación.

En el ámbito de sostenibilidad impulsamos de manera decidida las iniciativas de digitalización, con un foco importante en la reducción global del uso de papel. Internamente, con herramientas digitales que eliminen la necesidad del uso de papel, campañas y reducción al mínimo el número de impresoras. En la relación con nuestros clientes y proveedores hemos reducido también el uso de papel digitalizando facturas, albaranes, contratos y los documentos de la sección de crédito.

En el ámbito de la formación apostamos por el aprendizaje digital en todos los ámbitos, colaborando con universidades y centros de formación en el desarrollo del talento. A lo largo del último año se han formado con nosotros más de 10 estudiantes en prácticas. También hemos trabajado en el desarrollo de nuestros equipos en nuevas tecnologías y ciberseguridad, con programas específicos en Big Data, AI, Seguridad y APIficación.

Son ejemplos de la conciencia de nuestros equipos para que se haga realidad el aporte de valor a nuestro entorno.

»» 1.2  
COFARES  
EN 2019

# »» HITOS



## Certificación Modelo EFR para la conciliación de la vida personal familiar y laboral.

- COFARES, COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA
- COFARES CORPORACIÓN
- CENTRO INFORMÁTICO FARMACÉUTICO

## GOLD



## Distintivo europeo en materia de salud y deporte.

COFARES es galardonada en la categoría GOLD con el European Sport and Healthy Company Award. Este premio que fue recibido en el Parlamento Europeo, valida el reconocimiento que COFARES recibió hace tres años en el mismo lugar.

El premio Oro se concede sólo a organizaciones que, como COFARES, demuestran contar con programas de actuación específicos en materia de salud y deporte, así como las mejoras tangibles conseguidas en los últimos años en estas materias.



## Hacia la excelencia en la formación sanitaria.

El propósito de eDUCO+ Health Academy es el de incorporar un enfoque integrado y transversal del cuidado de salud, que maximice la eficiencia y contribuya a la humanización de la atención sanitaria y al empoderamiento efectivo del paciente.



### **Excelencia**

Con programas de calidad con las mejores escuelas.



### **Innovación y Compromiso**

Ofreciendo un servicio único en el sector salud.



### **Calidad y Transparencia**

Comprometidos con resolver necesidades reales.

Programas de profesionalización y especialización de alto impacto al servicio de los profesionales farmacéuticos, que tendrán que afrontar los nuevos retos sociosanitarios relacionados con la maximización de la eficiencia en los sistemas de salud y el avance hacia la humanización de la sanidad poniendo al paciente en el centro y consiguiendo su empoderamiento efectivo.

La formación eDUCO+ Health Academy es el impulso y la palanca de cambio que convertirá al profesional sanitario en un agente activo y de valor diferencial ante la transformación del sector como centro sociosanitario de primer nivel para el ciudadano.

---

9 de octubre de 2019 **Presentación eDUCO+ Health Academy.**

28 de octubre de 2019 **Taller de habilidades de comunicación para una experiencia de paciente excelente (eDUCO+).**

6 de noviembre **Presentación del Programa Health Leaders (UCM & eDUCO+).**

7 de noviembre **Participación en la Jornada Nacional SEFAC 2019 (SEFAC & eDUCO+).**

21 de noviembre **Jornada sobre Nuevas tendencias digitales del sector farmacéutico (ICEMD & eDUCO+).**

26 de noviembre **Taller de Inmunonutrición: importancia de la nutrición para una buena respuesta del sistema inmune. Asesoramiento desde la farmacia comunitaria (SEFAC & eDUCO+).**

11 diciembre **Primer Meeting Liderazgo Femenino en el Sector Farmacéutico #Yo lidero (EOI, Martiderm & eDUCO+).**







## »» CIFRAS

**100%**  
capital farmacéutico.

---

**172,1**  
millones de euros de  
capital social.



# 11.317

socios cooperadores.

# 3<sup>a</sup>

cooperativa líder en distribución farmacéutica en Europa.

# 166.000

visitas comerciales realizadas.

# 15,8

millones de pedidos de gestionados.

# 57,4

millones de kilómetros recorridos.

# 2.502

plantilla media de COFARES en 2019.

# +900

rutas realizadas.

# 85.000

referencias gestionadas.

# 28,01%

de cuota de mercado, liderando un año más el sector sanitario en España.



»» 1.3

75 AÑOS AL SERVICIO  
DE LA SALUD



La cooperativa que inició su andadura con 100 socios en 1944, y que hoy cuenta con 11.317 socios cooperadores y con 2.819 empleados, celebra este año 2019 su 75 Aniversario manteniendo sus principios cooperativistas fundacionales y reafirmando su posición de liderazgo como primera distribuidora farmacéutica en España y tercera de Europa.



LA PROMESA Y OBJETIVO CON EL QUE SE CREÓ LA COOPERATIVA SIGUEN VIGENTES 75 AÑOS DESPUÉS.

COFARES es la primera empresa sanitaria de España. Su promesa como compañía sigue intacta, y en 2019 se reafirma como firme defensora del sistema farmacéutico español que es uno de los mejores del mundo y que tiene en COFARES a su principal valedor. El Grupo con capital cien por ciento farmacéutico es garantía y pieza clave del sistema nacional de salud, su transformación y logro de los desafíos sanitarios del presente y futuro.





**1944**

El 17 de julio de 1944 se funda COFARES.



**1944**

Primer almacén de COFARES.



**1956**

Inauguración de sede de Santa Engracia.



**1966**

Adhesión a la cooperativa de crédito ACOFAR.



**1972**

Se crea el servicio de urgencias nocturnas.



**1974**

Se pone en marcha el almacén de Fuencarral.



**1983**

Comienza a probarse el sistema automático de puesta de pedidos, pionero en España.



**1982**

COFARES es ya una de las 100 primeras empresas españolas.



**1980**

COFARES se integra en las Juntas de Gobierno de FEDIFAR, ACOFAR y ACOFARMA.



**1979**

COFARES alcanza el liderazgo de la distribución farmacéutica en España.



**1977**

El catálogo alcanza las 22.000 referencias.



**1975**

COFARES alcanza los 2.000 socios.



**1985**

Nuevo equipo automático de puesta de pedidos que se une al O.A.S. actualmente en servicio.



**1987**

Se constituye el Grupo Cofares.



**1988**

Se alcanza la cifra de 6.000 socios.



**1990**

Se superan los 100.000 millones de pesetas de facturación.



**1999**

COFARES se integra en la SEOOF (Sociedad Europea de Cooperativas Farmacéuticas).



**2000**

Puesta en marcha de Almacenes de Móstoles (el más robotizado de Europa).



**2013**

Inauguración de la plataforma FARMAVENIX.



**2011**

Se pone en marcha la nueva Profarco en Marchamalo (Guadalajara).



**2006**

Comienza el desarrollo de Cofares Servicios.



**2003**

Se crea el call center CORE: Cofares Responde.



**2000**

Se incorpora OMFE.



**2000**

Se constituye la Fundación Cofares y se donan 2,5 millones a Proyecto Hombre.



**2014**

Comienza el desarrollo digital de COFARES.



**2015**

COFARES lanza Globalpharma y Destino Salud.



**2017**

Se inauguran los almacenes de Ciudad Real, Algeciras y Mallorca.



**2017**

Desarrollo de herramientas digitales para la Farmacia.













Inauguración 75 aniversario.  
06/02/2019



COFARES visita el Congreso.  
07/02/2019



Carrera #porunmundo5050.  
03/03/2019



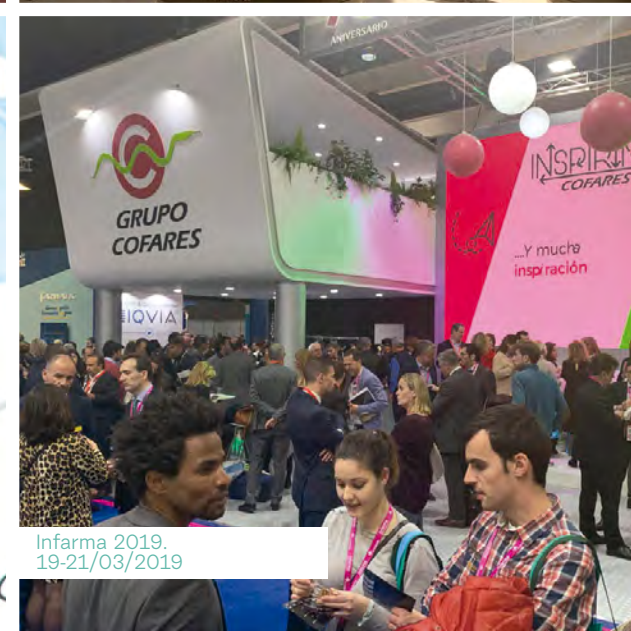
Visita bodega Dehesa de la Luna en la Roda. 14/03/2019



Inspiring Santiago.  
14/03/2019



Inspiring Santiago #2.  
14/03/2019



Infarma 2019.  
19-21/03/2019





Infarma 2019 #2.  
19-21/03/2019



Infarma 2019 #3.  
19-21/03/2019



Spiring Sevilla.  
28/03/2019



Spiring Sevilla #2.  
28/03/2019



Inspiring Valladolid.  
04/04/2019



Visita guiada a Barcelona.  
04/04/2019



Comida en Aboca Lleida.  
05/04/2019



Inspiring Valencia.  
25/04/2019



Inspiring Álava.  
30/04/2019





Inspiring Burgos.  
07/05/2019



Inspiring Tenerife.  
09/05/2019



Inspiring Bilbao.  
20/05/2019



Juntas.  
06/2019



Fiesta 75 aniversario.  
27/06/2019



Fiesta 75 aniversario #2.  
27/06/2019



Inspiring Madrid.  
11/07/2019



75 aniversario en Girona.  
18/07/2019



Inspiring Mérida.



## »» 1.4

IDENTIDAD Y ESFUERZO  
DE COOPERATIVA CON  
ENFOQUE DE  
SOSTENIBILIDAD  
VALOR COMPARTIDO

Los motivos por los que se creó COFARES siguen vigentes. Es por ello, que el Grupo mantiene su promesa de asegurar el stock de medicamentos a todas y cada una de las oficinas de farmacia allí donde se encuentren e independientemente de su perfil, consiguiendo una red de oficinas de farmacia cohesionada, comunicada y organizada.

A esta promesa fundacional se le suman otros atributos de valor y objetivos solidarios y de excelencia empresarial tales como la mejora y ampliación de la cartera de servicios ofrecidos a los profesionales farmacéuticos, y el aseguramiento de la calidad y humanismo en la atención a la ciudadanía que se acerca a la oficina de farmacia para ejercer su derecho a la salud.

En el modelo de negocio responsable que ostenta COFARES conviven valores propios del cooperativismo, como la participación y la igualdad entre los socios con otros principios característicos del ejercicio profesional de la farmacia como la independencia, el conocimiento científico responsable, la transparencia y la veracidad de la información, el respeto a la confidencialidad y a la dignidad del paciente y la colaboración con las autoridades sanitarias. La combinación de valores y principios son catalizador perfecto para la transformación del sector farmacéutico hacia su excelencia y sostenibilidad.

## PRINCIPIO COOPERATIVO

## PRINCIPIOS GENERALES DEL EJERCICIO PROFESIONAL DEL OFICIAL DE FARMACÉUTICO

**Ingreso libre y voluntario.**

**Compromiso con la sociedad** para la promoción y vigilancia de la salud y prevención de la enfermedad de la población.

**Gestión democrática de los miembros.**

**Respeto a la dignidad del paciente** y atención para contribuir a su bienestar y salud pública.

**Participación económica de socios y socias.**

**Colaboración** con otros farmacéuticos, con el resto de los profesionales sanitarios, con las administraciones competentes en materia de sanidad y bienestar social y organización farmacéutica colegial para asegurar el derecho a la salud del ser humano.

**Autonomía e independencia.**

**Mantenimiento y actualización de competencias**, conocimientos científicos, técnicos y legales en los que se basa la competencia profesional. Aseguramiento de la capacidad.

**Educación, formación e información.**

**Compromiso con la evidencia científica y la calidad técnica.**

**Cooperación entre cooperativas.**

**Independencia del criterio profesional.**

**Sentimiento de comunidad.**

**Ética, transparencia, cumpliendo la legalidad** en materia de propiedad intelectual para el profesional farmacéutico dedicado a investigación y las publicaciones profesionales.

**Sostenibilidad ambiental.**

**Protección del medio ambiente y fomento de la educación y la sensibilidad ambientales de los ciudadanos** respecto al tratamiento de los envases y los residuos de los medicamentos utilizados.

**Sostenibilidad empresarial.**

**Publicidad responsable.**

La aportación y beneficios a la población por su dedicación profesional como principal actor del sistema farmacéutico español es indiscutible, pero, además, la presencia de COFARES en el país supone un gran aporte de valor compartido a la sociedad y al Sistema Nacional de Salud.

---



EL COMPROMISO DE COFARES CON LA GESTIÓN ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ES RENOVADO EN 2019 PARA CONSOLIDAR UNA ACTIVIDAD EMPRESARIAL SOSTENIBLE QUE GENERA VALOR COMPARTIDO EN EL SOCIO, LA SOCIEDAD Y RESTO DE GRUPOS DE INTERÉS.

---

## PROMESA CORPORATIVA 2019

COFARES cuenta con un nuevo Plan Estratégico que pone en el centro de su actividad a las farmacias y a los pacientes, y que se centra en mantener una relación más directa con los agentes del sector, pasando así de una relación transaccional a una relación de colaboración activa, en la que los actores trabajan conjuntamente en la implementación de campañas y acciones de salud, y hacia el concepto de que las farmacias deben convertirse en centros de salud y autocuidado de referencia para todos los ciudadanos.

Todo ello en un contexto socioeconómico complejo, con fuertes regulaciones en el mercado, una clara evolución sociodemográfica, con más necesidades sociosanitarias, y todo enmarcado en una evolución tecnológica con cambios evidentes en el modelo de conducta de la sociedad.

COFARES trabaja para defender los intereses de la Farmacia y el mercado farmacéutico español.

---

Abogamos por suprimir las medidas fiscales que penalizan las actividades de la oficina de farmacia.

Queremos ayudar a la farmacia a desarrollar servicios asistenciales que ayuden a su sostenibilidad.

Apostamos por las nuevas tecnologías, la equidad en el acceso al medicamento y la colaboración público-privada en la Sanidad.

Impulsamos el papel de la farmacia en el espacio sociosanitario actual, más exigente que nunca.

# » VISION, MISIÓN Y VALORES



## VISION

«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.»



## MISION

«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 en farmacias rurales). COFARES es un modelo solidario de distribución, que asegura la equidad en el acceso del paciente al medicamento.»



## VALORES

Transparencia.  
Responsabilidad.  
Orientación al socio/cliente.  
Protección de la sociedad.  
Cuidado del entorno ambiental.  
Contribución al buen funcionamiento del sistema sanitario.



## »» 1.5

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

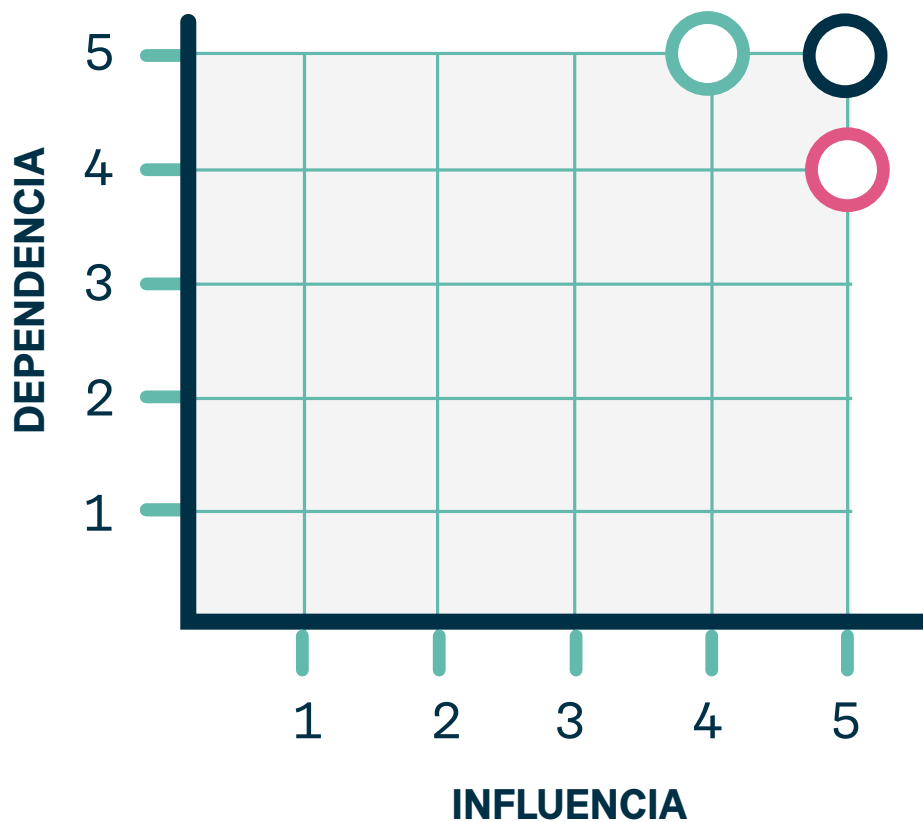


Esta memoria de responsabilidad social responde a las inquietudes y expectativas de información de los grupos de interés identificados y consultados dentro del Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016-2018 de la compañía. Esta consulta y participación para la identificación de nuevos temas materiales y creación de acciones conjuntas entre COFARES y sus grupos de interés se renovará en 2020. El ejercicio de diálogo estará alineado con el enfoque de sostenibilidad y valor compartido incluido en el nuevo Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2019-2021, que se constituye como un verdadero elemento de conexión entre la compañía y sus grupos de interés, y es clave para pulsar la realidad de los *stakeholders*.

## IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.



## PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.



Entidades proveedoras.  
Laboratorios farmacéuticos.



Inversores, cooperativistas y  
socios colaboradores.  
Personas empleadas.  
Clientes, cooperativas.



Entidades proveedoras.  
Transporte.

Con cada uno de los grupos de interés prioritarios se ha realizado un trabajo de análisis de las relaciones basado en la identificación de propietarios e interlocutores válidos de la relación y diálogo. Se compartieron inquietudes y posibles asuntos, así como temas de interés con cada uno de los *stakeholders*, y se realizó un ejercicio de materialidad en el que se reflejaron los temas de mayor atractivo para el grupo de interés y para la compañía.

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

	BeCOFARES	Reuniones presenciales	Correos electrónicos	Correo ordinario	Llamadas telefónicas	Página web	Newsletter	Encuesta de satisfacción	Actividades	Ferías	Buzón de sugerencias	Intranet	Tablones de anuncios
Inversores, cooperativistas y socios colaboradores.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personas empleadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clientes.	Cooperativas.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Farmacias no socios.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Otros clientes de otras sociedades y servicios del grupo.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Entidades proveedoras.	Laboratorios farmacéuticos.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Transporte.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
	Otros servicios farmacéuticos.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
Sociedad.	Sociedad civil.					<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
	Comunidades científicas.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	ONGs, fundaciones.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
	Asociaciones.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Instituciones académicas.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Medios de comunicación.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
	Familias empleados.					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>				
Administraciones públicas.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Pacientes.						<input type="radio"/>		<input type="radio"/>					

GRUPOS DE INTERÉS

CANALES DE COMUNICACIÓN

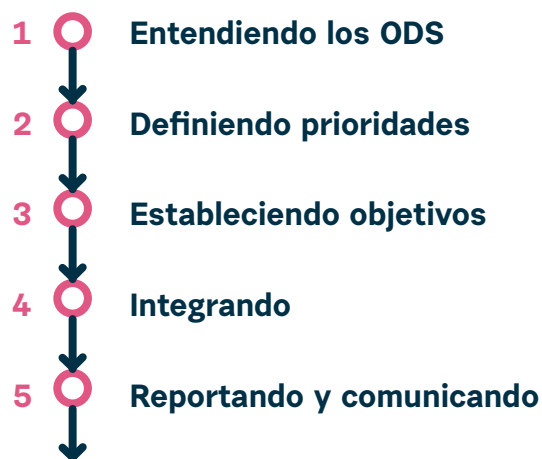
»» 1.6

CONTRIBUYENDO  
AL RETO DE  
LOS ODS

Ahora es el momento de que las empresas demuestren que son parte importante de la respuesta a los principales retos sociales y ambientales existentes en la sociedad y el planeta. El Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2019-2021 de COFARES apunta en esta dirección, ofreciendo respuestas concretas a los problemas globales que pretende mitigar Naciones Unidas con su Agenda 2030, y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que la contextualizan.

COFARES tiene muy presente su papel en el mundo, y su capacidad como agente clave para activar el desarrollo sostenible tanto a nivel local, como a nivel internacional. En este sentido, y como nuevo ejercicio de gestión de su responsabilidad social, la compañía da un paso muy importante para no ser un mero agente financiador de acciones sociales, sino para ser un contribuyente imprescindible a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas. Dada la naturaleza de la actividad del Grupo y los proyectos en los que se implica, COFARES contribuye de forma directa al **ODS 3: Salud y bienestar**, al **ODS 13: Acción por el clima** y al **ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos**.

## APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SDG COMPASS PARA LA CONTRIBUCIÓN REAL A LOS ODS DE COFARES.



**3** SALUD  
Y BIENESTAR



**13** ACCIÓN  
POR EL CLIMA



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



COFARES avanza hacia la sostenibilidad de acuerdo con una hoja de ruta de generación de valor compartido, integrando la responsabilidad social y el respeto a los derechos humanos en todas sus decisiones y actividades, y contribuyendo de forma significativa al desarrollo sostenible.

---



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS QUE COFARES SUSCRIBE DEFINEN LA EXPECTATIVA MÍNIMA DE LA EMPRESA EN SU COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y EN SU ESCRUPULOSO RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES, EL MEDIO AMBIENTE Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

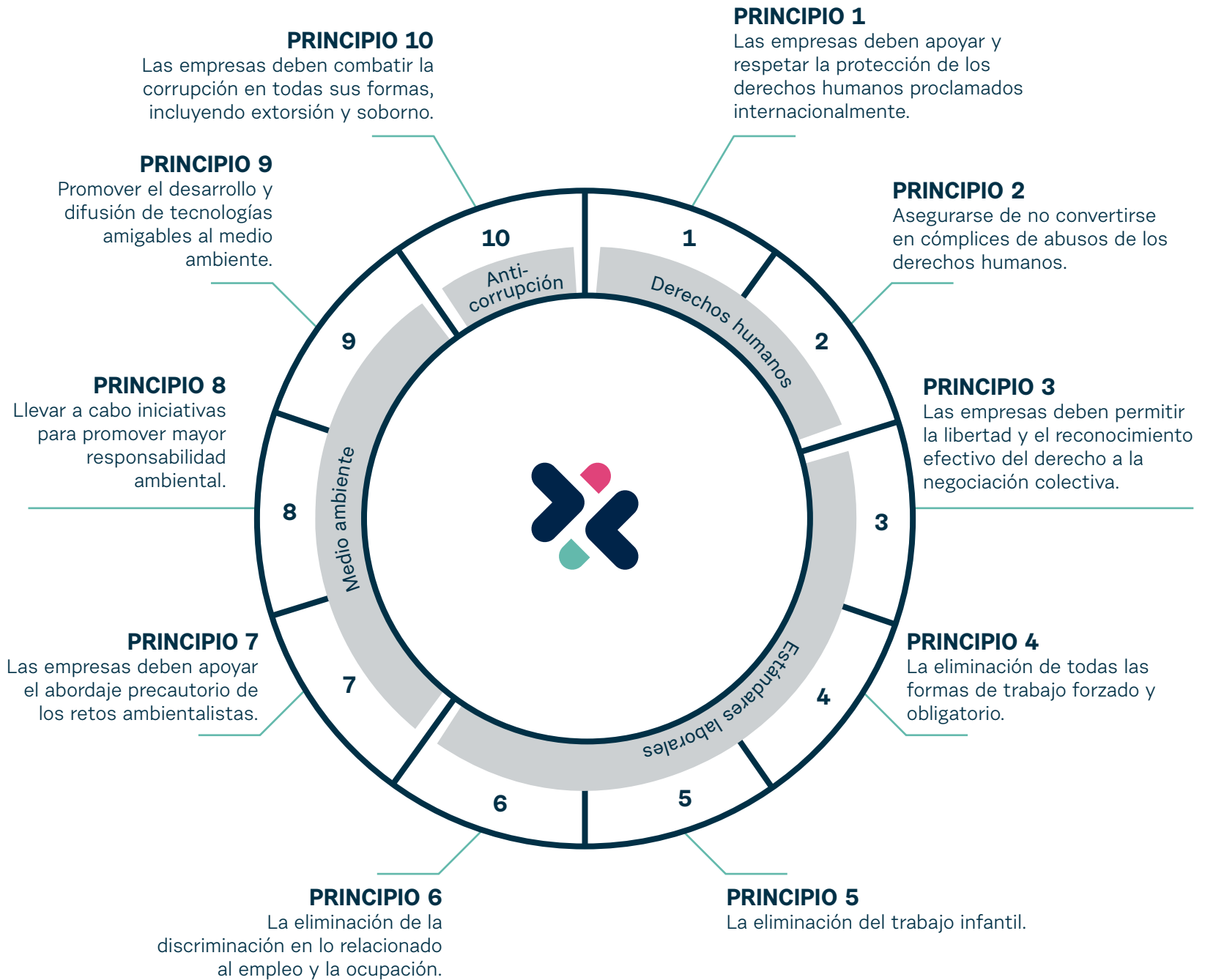
---



Durante el ejercicio COFARES ha velado por el respeto de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y no ha mantenido relaciones comerciales ni empresariales con entidades cuya conducta sea incompatible con ellos.



# LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



»» 1.7

# CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Todas las certificaciones obtenidas en años anteriores en materia de calidad, medio ambiente y responsabilidad social empresarial han sido renovadas o mantenidas en 2019 tras superar con éxito los correspondientes controles de supervisión y evaluación de la conformidad de terceros independientes y acreditados. El compromiso de cumplimiento de todos los requisitos legales, normativos, contractuales y otros requisitos propios por cada una de las personas incluidas dentro del alcance de cada certificación, es lo que hace posible mantener, año tras año, certificaciones con el mayor prestigio internacional.

## CERTIFICACIONES



### Sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001:

- COFARES Productos Químicos
- FARMAVENIX
- OMFE
- OFSA
- OFSA Devoluciones



GA-2011/0160  
FARMAVENIX

La recogida, almacenamiento y distribución como operador logístico de productos farmacéuticos, parafarmacéuticos y sanitarios, en depósito, con destino a almacenes de distribución, centros sanitarios y oficinas de farmacia.

El acondicionamiento secundario (re-etiquetado y re-estuchado) de medicamentos.



GA-2019/0147  
OFSA DEVOLUCIONES, S.A.U.

La logística inversa (recogida, clasificación, almacenamiento y expedición) de medicamentos, productos químicos, cosméticos, productos dietéticos y productos sanitarios no aptos para la venta procedente de clientes (almacenes de distribución, laboratorios, hospitales y farmacias), para su devolución a proveedor o gestión de los residuos generados.

### Sistema de gestión de ambiental certificado ISO 14001:

- FARMAVENIX
- OFSA Devoluciones



FARMAVENIX S.A.

- Transporte, almacenaje, manipulación, preparación de pedidos y distribución de productos farmacéuticos, parafarmacéuticos y sanitarios, en depósito, con destino a Almacenes de distribución, Centros sanitarios y Oficinas de farmacia.
- Acondicionamiento secundario (re-etiquetado y re-estuchado) de medicamentos.



### Excelencia Empresarial en Logística y Transporte:

- FARMAVENIX



CERTIFICADO N° 123/10

**Sistema de gestión ética socialmente responsable SGE21:**

- COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA



**Modelo EFR para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral:**

- COFARES, COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA  
- COFARES CORPORACIÓN  
- CENTRO INFORMÁTICO FARMACÉUTICO

Diseño, estrategia y prácticas aplicadas en el desarrollo de las actividades de Cofares, Cooperativa Farmacéutica, Cofares Corporación y Centro Informático Farmacéutico.



## PREMIOS



### **PREMIO EUROPEAN SPORT AND HEALTHY COMPANY AWARD EN EL PARLAMENTO EUROPEO.**

Premio con el que se reconoce y galardona el esfuerzo de aquellas empresas que promueven el deporte y la salud entre sus empleados.



### **PREMIO A LAS 100 MEJORES IDEAS DEL AÑO POR LA “RUTA CERO”, OTORGADO POR LA REVISTA ACTUALIDAD ECONÓMICA DENTRO DE LA CATEGORÍA DE RSC.**

Premio con el que se reconoce a las iniciativas más novedosas en cada sector que permiten acelerar el ritmo de crecimiento de las empresas, así como mejorar el índice de creación de empleo.



### **MEDALLA DE ORO EUROPEA AL MÉRITO EN EL TRABAJO PARA EL PRESIDENTE DE COFARES, EDUARDO PASTOR.**

Este galardón reconoce, recompensa y celebra el éxito de las empresas con una trayectoria ejemplar a nivel nacional y/o europeo y con prácticas e iniciativas que apoyan el espíritu y conciencia empresarial.

Las compañías y profesionales que reciben este premio se convierten en modelo y referente en su sector tanto a nivel nacional como internacional. Los galardonados ven reconocidos el esfuerzo, la dedicación y el trabajo de toda una vida.



2.





# ÉTICA BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

- 
- 2.1. **ESCTRUCTURA DE GOBIERNO**
  - 2.2. **DIRECCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**
  - 2.3. **CAPITAL COOPERATIVO 100% FARMACÉUTICO**
  - 2.4. **SOCIOS**

## »» 2.1

# ESTRUCTURA DE GOBIERNO

## EL CONSEJO RECTOR

---

Órgano colegiado de gobierno al que corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Cooperativa, con sujeción a la ley, a los estatutos y a la política fijada por la asamblea general. Corresponden al Consejo Rector cuantas facultades no estén reservadas por la ley o por los estatutos a otros Órganos Sociales.

<b>Presidente</b>	D. Eduardo Pastor Fernández
<b>Secretario</b>	D. Juan M <sup>a</sup> Blanco Vicente
<b>Tesorero</b>	D. Gaspar Linares Bertolín
<b>Vocales</b>	D <sup>a</sup> . Rosa Martínez Vicente D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> . Dolores Moreno Piqueras D. José Rodríguez Cánovas D. Aquilino Rodríguez Bermúdez D. Mikel Gastearena Gorrochategui D. Emilio Martínez Imaz D. Carlos Varela Sánchez-Caballero
<b>Interventores</b>	D. Mariano Giménez Zuriaga D. José Manuel Jiménez Ramírez D <sup>a</sup> . Julia Sánchez Escribano García-Tizón

## EL COMITÉ DE RECURSOS

---

Órgano encargado de tramitar y resolver los recursos contra las sanciones de los socios, acordadas por el Consejo Rector, y los demás recursos previstos en estos estatutos y en la Ley de Cooperativas.

D. Enrique Batres Iglesias  
D. Aurelio González Marín  
D<sup>a</sup>. Carmen Vicente Sebastián  
D. Vicente Sais Gimeno  
D. Adolfo Díaz Minaya

## LA COMISIÓN ECONÓMICA

---

Órgano cuya finalidad es colaborar con la intervención en el seguimiento analítico y de gestión de la cooperativa y de su grupo de empresas en todos los aspectos económicos. Recaba información y la pone a disposición del Consejo Rector.

D. Pablo Aspichueta Reglero  
D. Bruno Zumárraga Gil  
D<sup>a</sup>. Carmen Laso López  
D<sup>a</sup>. Susana Bereciartúa González

## ASESORÍAS

---

### Asesoría jurídica

D. José Luis Marcelles Ramírez  
D. Álvaro Cosmen Fernández

---

### Asesoría fiscal

D. Luis Valdeolmos González

## COMISIÓN INTERTERRITORIAL

---

### MADRID A

D. Rafael Rivero González

---

### MADRID B (CON TOLEDO)

D. Juan Luís Longobardo Martín

---

### VALENCIA Y BALEARES

D. Santiago Rianza Grau

---

### GALICIA

D. Pedro Pardo Pemán

---

### ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

D<sup>a</sup>. Cristina Montes Berriatúa

---

### EXTREMADURA

D<sup>a</sup>. María Elena Serrano Tejada.

---

### MURCIA Y CASTILLA LA MANCHA

D. Juan Gabriel Callejo Carrillo

---

### ARAGÓN Y CATALUÑA

D. Alex Salabert Horno

---

### CANARIAS

D<sup>a</sup>. Rosa María Lecuona Neuman

---

### NAVARRA Y LA RIOJA

D<sup>a</sup>. Soledad Lorca Micó

---

### PAÍS VASCO

D. Edorta Olabarrieta Rodríguez

---

### ASTURIAS Y CANTABRIA

D. Cecilio Díaz Llamedo

---

### CASTILLA Y LEON

D. Rafael Martínez Olmedo



## COMISIONES TERRITORIALES

---

### MADRID A

D. Rafael Rivero González  
D. Alfonso Moreno Aznar  
D<sup>a</sup>. Mercedes Sánchez-Casas Pérez  
D. Alejandro Jiménez Gamella  
D. Antonio López Rodríguez

---

### MADRID B (CON TOLEDO)

D. Juan Luís Longobardo Martín  
D. Rafael Arenas Velasco  
D. José Alonso Gómez  
D<sup>a</sup>. Carmen Laso López  
D. Antonio Ramos Martín

---

### VALENCIA Y BALEARES

D. Santiago Riaza Grau  
D. Eduardo Luís Trives Lombardero  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Victoria González de Buitrago  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Isabel Aguado Laza

---

### GALICIA

D. Pedro Pardo Pemán  
D. Ignacio Sánchez Otaegui  
D. Oscar Lourido González  
D. Javier Ramiro Pichel  
D. Modesto González Álvarez

---

### ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

D<sup>a</sup>. Cristina Montes Berriatúa  
D. Francisco Félix López Luque  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Isabel Galdón Cabrera  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Concepción Rico Nestares  
D. Antonio Santiago Campos Garrido

---

### EXTREMADURA

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Elena Serrano Tejada  
D<sup>a</sup>. Teresa Blanco Blanco  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Luisa Martín Rodríguez  
D<sup>a</sup>. Elisa de Tena Sereno  
D. Juan Alfonso Masa Puerto

---

### MURCIA Y CASTILLA LA MANCHA

D. Juan Gabriel Callejo Carrillo  
D. José M<sup>a</sup>. Lara Tejedor  
D. Pedro Hernández Rex  
D<sup>a</sup>. María García-Cossío Piqueras  
D. Eduardo Giménez

---

### ARAGÓN, CATALUÑA Y ANDORRA

D. Alex Salabert Horno  
D<sup>a</sup>. Rosa Ciutat Montserrat  
D. José M<sup>a</sup>. Muñoz Cubillo  
D. Salvador Rovirosa Olive  
D<sup>a</sup>. Concha García Cirujeda

---

### CANARIAS

D<sup>a</sup>. Rosa María Lecuona Neuman  
D. Leopoldo Zarate Pintado  
D<sup>a</sup>. Carmen Ojeda Rosas  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Ángeles Castelló Gómez

---

### NAVARRA Y LA RIOJA

D<sup>a</sup>. Soledad Lorca Mico  
D. Antonio Pascual Gallego  
D<sup>a</sup>. Carmen Herrero González  
D<sup>a</sup>. Arantxa Muñoz Aramburu  
D<sup>a</sup>. Rosa María Rodrigo Jiménez

---

### PAÍS VASCO

D. Edorta Olabarrieta Rodríguez  
D. Bruno Zumarraga Gil  
D<sup>a</sup>. Elda Rodríguez Cuevas  
D. Ignacio Oraa Morte  
D<sup>a</sup>. Sara Sesma Jiménez

---

### CANTABRIA Y ASTURIAS

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Antonia Muñoz García  
D. Cecilio Díaz Llamedo  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Antonieta de Andrés Dirube

---

### CASTILLA Y LEÓN

D. Rafael Martínez Olmedo  
D. José Antonio López-Arias Testa  
D<sup>a</sup>. Manuela González García  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Luisa Delas Tato  
D. Tomás Codesal Gervás

---











## COMISIONES TERRITORIALES

---

**ZONA-L:**      **CANTABRIA  
Y ASTURIAS**      D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Antonia Muñoz García  
D. Cecilio Díaz Llamedo  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Antonieta de Andrés Dirube

---

**ZONA-LL:**      **CASTILLA  
Y LEÓN**      D. Rafael Martínez Olmedo  
D. José Antonio López-Arias Testa  
D<sup>a</sup>. Manuela González García  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Luisa Delas Tato  
D. Tomás Codesal Gervás

## COMEX

---

**Dirección General**      D. Jose Luis Sanz

---

**Dirección de Transformación,  
Organización y Negocios  
Diversificación**      D. Ángel Javier Vicente Pérez

---

**Dirección de Farmacia**      D. Miguel Angel Poblet González

---

**Dirección de Cadena de  
Suministro y Operaciones**      D. Rubén Orquín Casas

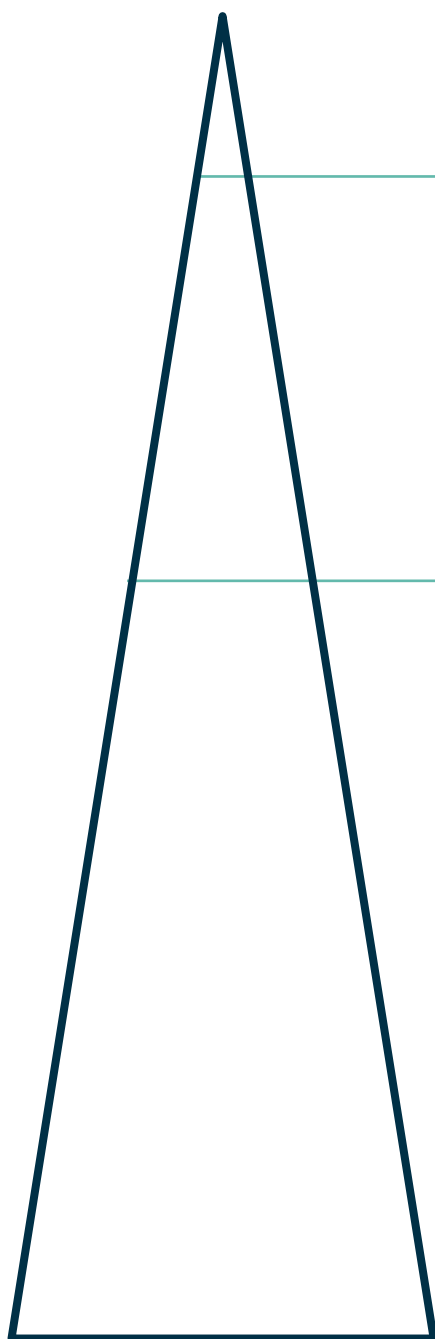
---

**Dirección de Finanzas y  
Control de Gestión**      D. Miguel Ángel Alises Naranjo

---

**Dirección de Tecnología y  
Sistemas**      D. Unai García Ariz





## **COMITÉ EJECUTIVO**

### **Dirección general**

- Dirección Transformación y Organización y Negocios de Diversificación
- Dirección de Farmacia
- Dirección Cadena de Suministro y Operaciones
- Dirección Tecnología y Sistemas
- Dirección de Finanzas y Control de Gestión

## **COMITÉ DE DIRECCIÓN**

### **Dirección general**

- Dirección Transformación y Organización y Negocios de Diversificación
- Dirección de Farmacia
- Dirección Cadena de Suministro y Operaciones
- Dirección Tecnología y Sistemas
- Dirección de Finanzas y Control de Gestión
- Comercial y ventas
- Compras y acceso al mercado
- Experiencia Cliente y Canales
- Desarrollo de negocio y modelos de vinculación
- Marca propia
- Farmavenix
- Márketing Corporativo y Relaciones Institucionales
- Gabinete de Dirección



## »» 2.2

# ORGANIZACIÓN DE LAS FUNCIONES OPERATIVAS DEL GRUPO

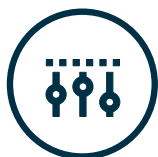
El nuevo modelo operativo de COFARES presenta dos direcciones orientadas al mercado y tres áreas de soporte. Adicionalmente se incorpora una Dirección de Organización, Transformación y Personas y otras áreas de soporte. Las claves de este nuevo modelo funcional son:



**Orientación al cliente**, posicionando al cliente en el centro de la organización e incorporando un área de experiencia cliente.



**Transformación y evolución cultural** a partir de la construcción de capacidades clave.



**Control interno.**



**Establecimiento de áreas de soporte** es gestión de la cadena de suministro y operaciones logísticas, tecnología y sistemas y administración y finanzas.



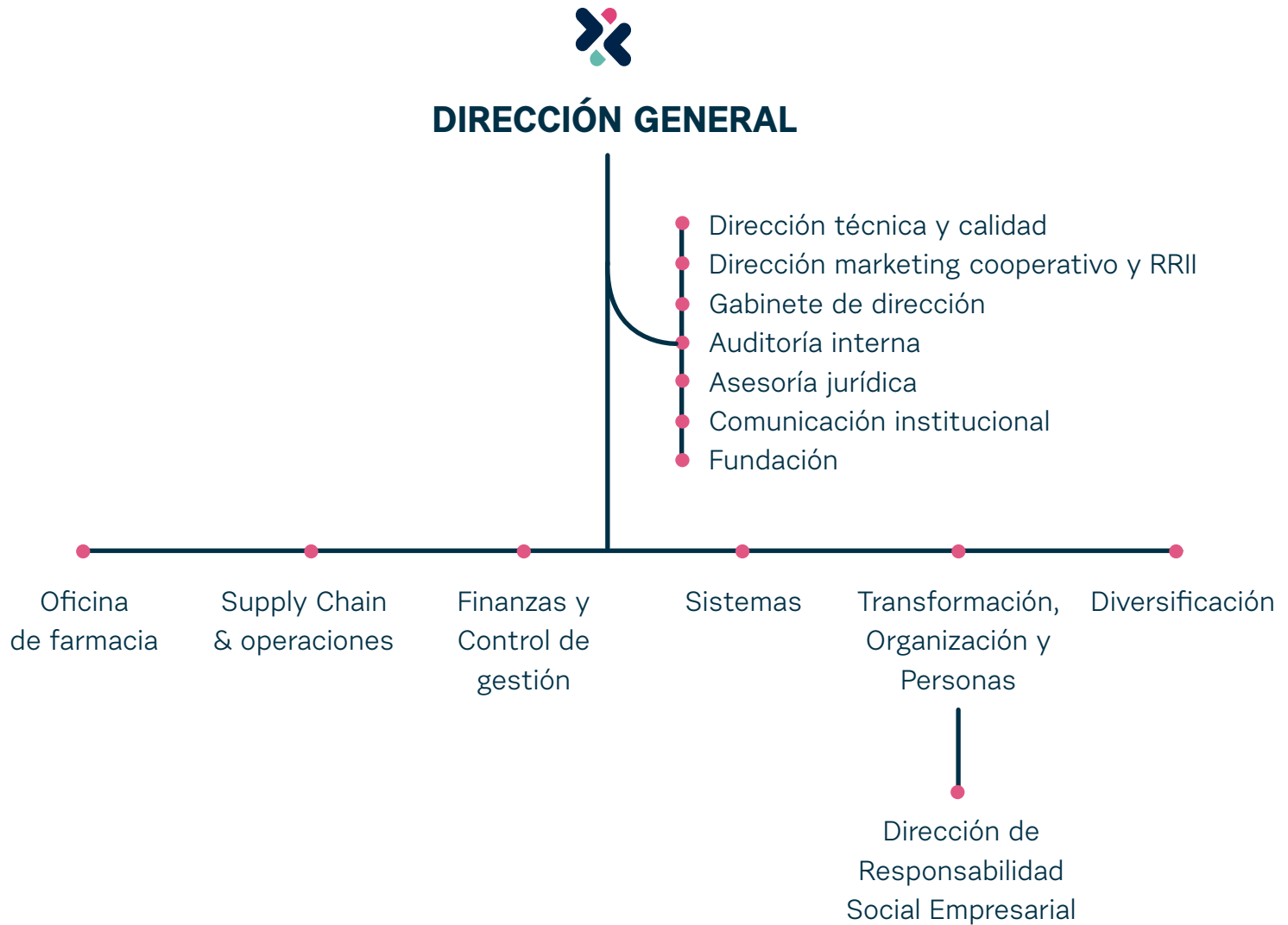
**Integración de la gestión** de las operaciones y cadena de suministro de principio a fin.



**Refuerzo y protagonismo de la función de tecnología y sistemas.**

La representación gráfica del nuevo modelo funcional y operativo del Grupo es:

## PRIMER NIVEL: ORGANIGRAMA



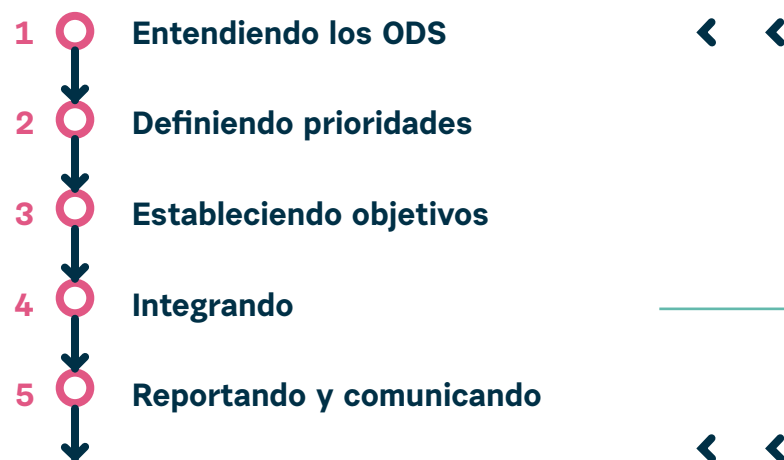






La apuesta que hace el Grupo por la responsabilidad social empresarial como palanca para pulsar la realidad de sus grupos de interés y, en la medida de lo posible, dar respuesta a sus necesidades y expectativas, así como a la de los grandes retos del desarrollo sostenible, queda manifiesta con la creación de la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial de COFARES. Esta dirección se posiciona como área realmente estratégica, y para el logro de una serie de objetivos estratégicos clave:

## CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE – AGENDA 2030 Y SUS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



**3** SALUD Y BIENESTAR



**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS





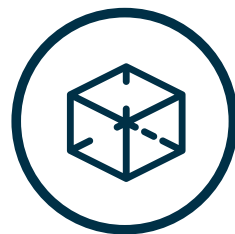
## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



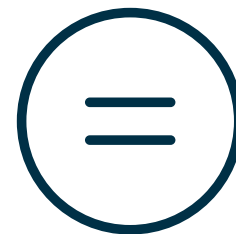
### PLAN ESTRATÉGICO



### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RSE



### EJES DE ACTUACIÓN



### PRIMERAS LÍNEAS

Servicios logísticos  
última milla. RSE

Relaciones con la  
industria. RSE

Nuevos mercados

Cercanía (Socio/  
empleado/COFARES)

### Valor compartido



Impulsar y promover  
la RS. ODS

Atributo de competi-  
tividad, sostenibilidad  
y cohesión social



### Sostenibilidad

Igualdad y diversidad

Ética y buen  
gobierno

Calidad de vida

Medio ambiente

Cadena de valor

Participación en la  
comunidad

Planes de igualdad

Divulgación

Salud de las  
personas

Diseño/Integración  
Sistema de gestión  
ambiental

Diagnóstico de  
circularidad

Alianzas y  
acciones voluntarias

## COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

---

<b>Dirección RSE/Transformación, Organización y Personas</b>	D. Pedro Cerezo
<b>RSE/Transformación, Organización y Personas</b>	D <sup>a</sup> . Noelia Pagadizábal
<b>Dirección Técnica y Calidad</b>	D <sup>a</sup> . Luz Lewin
<b>Calidad/Dirección Técnica y Calidad</b>	D <sup>a</sup> . María del Carmen Pérez
<b>Ofsa/Cadena de Suministro y Servicios Logísticos</b>	D. Alejandro Mingo
<b>Finanzas y Control de Gestión</b>	D <sup>a</sup> . Carmen Aparicio
<b>Comunicación Externa/ Marketing Corporativo y Relaciones Institucionales</b>	D. Francisco Muñoz
<b>OMFE/Negocios Diversificados</b>	D. Hamza Kayat
<b>Servicios Generales/ Transformación, Organización y Personas</b>	D. Javier López
<b>Comunicación Interna/ Transformación, Organización y Personas</b>	D <sup>a</sup> . Luz Álvarez
<b>Instalaciones/Cadena de Suministro y Servicios Logísticos</b>	D. Rubén Martín

---

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial es nombrado por el máximo órgano responsable del Grupo. Su riqueza estriba en que está integrado por personas de las áreas y direcciones más representativas de la gestión y operación de la compañía, pudiendo incorporar expertos externos. El Comité de Responsabilidad Social Empresarial cuenta con los recursos (humanos, materiales y financieros) necesarios para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización. Entre las funciones de este comité plural están:



Definir el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.



Velar y garantizar por el Plan Estratégico de RSE 2019-2021, el logro de sus objetivos, sus planificaciones y sus proyectos que responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) identificados por la organización.



Supervisar la ejecución y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de responsabilidad social empresarial del Grupo.



Asesorar al Comité de Dirección sobre oportunidades de mercado u operacionales vinculadas a los aspectos ASG.



Asumir la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Responsabilidad Social.

## COMITÉ DE CUMPLIMIENTO (COMPLIANCE)

Órgano colegiado de carácter interno y permanente, dotado de autonomía funcional para llevar a cabo el seguimiento y supervisión del Programa de Cumplimiento del Grupo.

<b>Presidente del Comité de Compliance</b>	D. Mikel Gastearena Gorrochategui
<b>Director de Finanzas y Control de Gestión</b>	D. Miguel Ángel Alises
<b>Responsable de la Asesoría Jurídica</b>	D. Álvaro Cosmen Fernández
<b>Dirección de Transformación, Organización y Personas &amp; Dirección de Diversificación</b>	D. Ángel Javier Vicente Pérez
<b>Directora Técnica y de Calidad</b>	D <sup>a</sup> . Luz Lewin Orozco
<b>Director de Sistemas</b>	D. Unai Garcia Ariz

Afianzar una política de tolerancia cero frente a eventuales quiebras de la legalidad es, para COFARES, requisito necesario, pero no suficiente. Su compromiso social es de mayor alcance y por ello, pretende trasladar y proyectar todos sus valores a su quehacer diario, adoptando cuantas medidas sean pertinentes para hacer real y efectiva una ética empresarial responsable que se convierta en una de sus principales señas de identidad.

El Comité de Cumplimiento Normativo es el órgano nombrado por el Consejo Rector posicionado en la compañía como elemento clave para la definición, asesoramiento para la implementación y aplicación efectiva, resolución de consultas y supervisión del cumplimiento de los valores, principios éticos y buenas prácticas incluidas en el Código de Conducta de la organización. Este órgano ejerce su jurisdicción en materia de cumplimiento sobre todas las sociedades de COFARES, así como sobre todos sus profesionales, empleados, directivos, consejeros y socios.

Cada centro de trabajo dispone de un Responsable de Cumplimiento que reporta a la **Oficina de Cumplimiento**, cuya función es dar apoyo al Comité de Cumplimiento y gestionar la comunicación con otras empresas, administraciones y ciudadanía.

En 2019 no se han registrado denuncias a través del canal habilitado para ello, ni por cualquiera de los otros medios previstos en el Código de Conducta. COFARES no ha recibido multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa, ya sea ambiental, fiscal, laboral, seguridad industrial, prevención de riesgos laborales o códigos voluntarios, entre otros requisitos de obligado cumplimiento.

El **Código de Conducta** es de aplicación para todo el personal que directa o indirectamente presta servicios a la compañía en todas las áreas y funciones, tanto en España como fuera de ella. Todos los empleados, directivos, socios o terceros que trabajen, representen, actúen o hagan negocios con la compañía quedan sujetos a dicho Código. Se pueden consultar los principios que rigen la conducta con los clientes, con los demás trabajadores y con los órganos internos de la compañía en el desempeño profesional y en las relaciones con la sociedad en la página web de la compañía.

Toda persona vinculada a COFARES que tenga conocimiento de situaciones irregulares o de la comisión de hechos contrarios a la legalidad o a los dispuesto en el Código de Conducta y sus normas de desarrollo, lo debe comunicar inmediatamente por cualquiera de los canales dispuestos a tal efecto en el propio Código de Conducta.









»» 2.3

CAPITAL

COOPERATIVO 100%

FARMACEÚTICO

COFARES está constituido por las sociedades que se relacionan a continuación junto con la composición de sus fondos propios a 31 de diciembre de 2019 y con el porcentaje de participación directa e indirecta de la Cooperativa en cada una de ellas (datos en euros):

<b>SOCIEDAD/DOMICILIO</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPITAL (€)</b>	<b>RESERVAS (€)</b>	<b>RESULTADOS (€)</b>
Compañía Farmacéutica Española, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	87,70%	60.101	7.839.070	860.316
Cofares Noroeste y del Cantábrico, SA Parque Empresarial Piadela, calle C-6, Parcela I-10b, 15301 Betanzos (La Coruña) A Coruña	100,00%	720.000	9.271.084	(81.540)
Unión de Centros Farmacéuticos, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	2.000.100	(429.617)	(548.435)
Cofares Sureste, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	300.506	641.838	(80.930)
Distribuidora Farmacéutica de Castilla, Navarra y Rioja, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	901.518	2.156.816	(156.379)
Cofares Suroeste, SA Polígono Industrial El Nevero. Badajoz	99,84%	1.253.085	6.909.127	2.047.805
Alternativa Comercial Farmacéutica, SA Ctra. Aldaya N-III Km., 1, Valencia	100,00%	3.365.668	4.139.810	1.119.233
Cofares Cataluña y Aragón, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	610.000	6.879.526	1.349.808
Cofares Canarias, SA Pol. Ind. San Isidro. Santa Cruz de Tenerife	97,64%	561.077	8.615.099	867.332
Comercializadora de Productos Farmacéuticos de Madrid C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	70.718.785	(1.571)	(64.480)
Cofares Estudios y proyectos, S.A. C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	81.137	667.993	20.598
Europea de Servicios y Distribución, SA C/ Mare Nostrum, 34, 03007 Alicante	87,70%	1.250.000	18.440.906	119.768
Compañía Farmacéutica Madrileña, SA C/ Batalla de Brunete, nº 15, Fuenlabrada, Madrid	79,42%	1.000.899	1.549.601	(223.883)

<b>SOCIEDAD/DOMICILIO</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPITAL (€)</b>	<b>RESERVAS (€)</b>	<b>RESULTADOS (€)</b>
Euroserv Farma, S.L.U. C/ Mare Nostrum, 34, 03007 Alicante	100,00%	1.000.000	(104.160)	76.460
Farline Comercializadora de Productos Farmacéuticos, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	5.000.000	1.505.305	(214.181)
Centro de Informática Farmacéutica, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	2.560.101	660.263	1.150.760
Promoción Farmacéutica Corporativa, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	99,54%	6.896.614	(3.557.713)	16.129
Cofares Corporación, S.L.U. C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	36.411.804	36.428.600	1.064.145
Organización Farmacéutica, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	10.000.000	3.069.446	4.002.825
Cofares Servicios a la Farmacia, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	222.374	839.212	1.051.122
Línea PLV, SL C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	20.000	(159.597)	(81.212)
Cofaresa Servicios Financieros Complementarios, SA (Unipersonal) C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	60.701	324.897	324.322
Omfe, SA Carretera de Irún Km. 11,800. Madrid	87,70%	1.081.980	2.731.843	137.214
Cofares Responde, SA C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	61.000	717.277	(217.192)
Farmavenix, SAU Av. Cristóbal Colón, 2,3 y 4, Marchamalo (GU)	100,00%	6.800.000	1.965.167	1.127.803
Ofsa Devoluciones, SAU Av. Cristóbal Colón, 2,3 y 4, Marchamalo (GU)	100,00%	300.000	662.126	735.293
Tecnologías de Información Farmacéutica, S.L.U. C/ Artaza 7, (48940) Leioa (Vizcaya)	100,00%	1.620.000	(105.385)	75.433
Cofares Tecnologías Digitales, SL C/ Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	500.000	(366.947)	(337.061)
Cofares Producto, S.L.U. , CL Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	6.077.377	-	-
Cofares Servicios Relacionados, CL Santa Engracia 31, 28010 Madrid	100,00%	4.996.971	-	-

El objeto social de COFARES es, principalmente, la distribución para uso de sus socios, de especialidades farmacéuticas, de productos químicos y de parafarmacia. La actividad desarrollada está regulada en sus estatutos sociales. Las distintas sociedades del Grupo tienen objetos sociales y actividades similares o complementarias con las de la cooperativa para un mejor servicio a los socios, así como otras actividades de servicios. Las únicas excepciones son Línea PLV y OMFE, cuyo objeto social y actividad es la comercialización de equipos médicos y sanitarios.



»» 2.4  
SOCIOS



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. Es un modelo solidario de distribución, que asegura la equidad en el acceso del paciente al medicamento.

COFARES busca la creación de valor para sus socios, las farmacias. El objetivo de COFARES es proveer a sus socios 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.



EN SU PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021, COFARES HA CREADO UN MODELO SOSTENIBLE DE GENERACIÓN DE VALOR AL SOCIO, EN EL QUE SITÚA A LA FARMACIA EN EL CENTRO DE SU ACTIVIDAD, COMO PROTAGONISTA DE LA RELACIÓN FARMACIA-PACIENTE.

---

Este se centra en mantener una relación más directa con los agentes del sector, pasando así de una relación transaccional a una relación de colaboración activa, en la que los actores trabajen conjuntamente en la implementación de campañas y acciones de salud, hacia el concepto de que las farmacias deben convertirse en centros de salud y autocuidado de referencia para todos los ciudadanos.



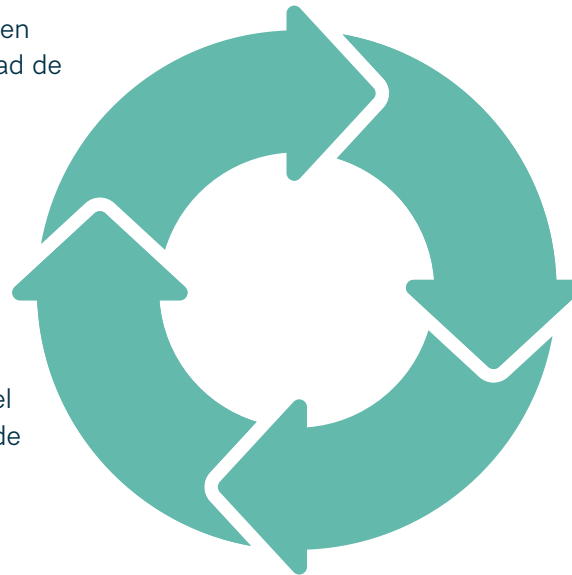
EL CRECIMIENTO RENTABLE ES UNA PALANCA FUNDAMENTAL PARA LLEVAR A CABO EL COMPROMISO IRRENUNCIABLE DE GENERACIÓN DE VALOR AL SOCIO.

---

## MODELO SOSTENIBLE DE GENERACIÓN DE VALOR AL SOCIO

Incremento del volumen de negocio y capacidad de llegada al socio.

Capacidad económica para la generación de mejores servicios de valor.



Mayor satisfacción del socio y mayor grado de vinculación.

Mayor valor aportado al socio y a la industria farmacéutica.

## BENEFICIOS PARA EL SOCIO



Acceso a una compra eficiente.



Servicios de valor para el socio y paciente.



Disponibilidad y nivel de servicio.



Servicios de financiación y ayuda para una gestión eficiente.

Además, COFARES ha desarrollado una intensa labor para transformar su rol como puente entre los laboratorios, las farmacias y, en última instancia y a través de ellas, los pacientes, ofreciendo a las farmacias el mejor precio posible en su cesta de compra habitual y avanzando al mismo tiempo en un modelo de vinculación más satisfactorio.

El año 2019 en COFARES ha sido el año de la digitalización, en el que se ha adoptado por una estrategia de digitalización de procesos y servicios en todos sus niveles.

Ha habido mejoras en el portal web corporativo, [www.cofares.es](http://www.cofares.es), con la incorporación de nuevas funcionalidades y multitud de nuevos servicios. También se han digitalizado todos los documentos comerciales, para que las farmacias reciban el mejor servicio y al mismo tiempo, se favorezca el cuidado del medioambiente.

Se puso a disposición del socio un site del 75 aniversario, buscando la máxima cercanía hacia él, que sirvió para volcar y recoger toda la información referente a las celebraciones realizadas, y donde los socios podían encontrar el calendario de eventos, inscribirse en ellos y acceder a las galerías de fotografía y video posteriores.

En el ámbito logístico, ha sido muy importante la implantación del protocolo SEVeM de identificación de medicamentos, que permite su trazabilidad completa y única, desde el laboratorio hasta la farmacia, y se ha creado un nuevo modelo bancario, que se basa en la digitalización de procesos, fomentando la mayor conectividad con los socios.



## COFARES HA ADOPTADO UNA ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS EN TODOS SUS NIVELES.

El total de socios de COFARES a finales de 2019 ascendían a 11.317. En cuanto a socios cooperadores y colaboradores, los socios ascendían a 10.930, lo que supone un aumento del 1,86% respecto a 2018 y refleja una estabilidad societaria que permite un sólido respaldo en el capital social.

El saldo a 31 de diciembre de 2019 de capital reconocido por los socios asciende a 3.710.430 euros, frente a los 3.866.160 euros del año 2018. El saldo en esta misma fecha, pendiente de capitalización, es de 31.165 euros que quedan en la cuenta de remanente de la misma forma e importe que permanecieron en 2018.

Durante el ejercicio 2019 se han dado de alta 589 nuevos socios cooperadores y se han dado de baja 416 socios, cuya diferencia de 173 socios, unida a los 9.999 socios existentes a principios de ejercicio hacen un total de socios cooperadores a 31 de diciembre de 2019 de 10.172.


En cuanto a los socios colaboradores, durante el ejercicio se han producido 61 nuevas altas, y se ha dado 34 de baja, lo que hace un incremento neto de 27 nuevos socios, que unidos a los 731 existentes a principio de año hacen un total de 758 socios colaboradores a 31 de diciembre de 2019.

En 2019 han aumentado en 173 los socios cooperadores y en 27 los socios colaboradores, lo que supone un aumento total de 200 nuevos socios.


	2018	2019	VARIACIÓN
<b>Nº DE SOCIOS COOPERADORES</b>	9.999	10.172	1,73%
<b>Nº DE SOCIOS COLABORADORES</b>	731	758	3,69%
<b>TOTAL</b>	10.730	10.930	1,86%

3.





# GENERANDO VALOR PARA EL EMPLEADO

- 
- 3.1 A TRAVÉS DE LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD
  - 3.2 A TRAVÉS DEL TALENTO
  - 3.3 A TRAVÉS DEL EMPLEO PARTICIPATIVO
  - 3.4 A TRAVÉS DEL EMPLEO SEGURO Y SALUDABLE

# »» PERFIL DEL EMPLEO COFARES

## 2.819

empleos gracias a COFARES.

---

## 965

nuevos contratos.

---

## 947

empleos dentro del  
alcance de esta  
memoria.

---

## 37%

mujeres.

---

## 63%

hombres.

---

## 20%

mujeres en cargos  
directivos.

## 7,90%

brecha salarial.

## ESTABILIDAD EN EL EMPLEO:

**9,68%**  
tasa de rotación.

**79,20%**  
contratación indefinida.

COFARES está convencido de la importancia de esforzarse en ser un gran empleador y conseguir atraer, retener y motivar el talento que la compañía necesita para continuar con la transformación organizacional que está integrada de forma transversal en su Plan Estratégico 18-21. Este eje conocido como “talento y cultura” tiene a las personas que trabajan en la compañía como principal protagonista, y por ello, sólo con su implicación y buen hacer, se conseguirán los objetivos estratégicos a largo plazo de la organización.



DEL CAMBIO CULTURAL, LA GESTIÓN DEL TALENTO Y LA FORMACIÓN DE LAS 2.819 PERSONAS QUE FORMAN COFARES DEPENDERÁ EL ÉXITO DE LA TRANSFORMACIÓN DESEADA PARA PRESTAR MÁS Y MEJORES SERVICIOS AL SOCIO.

Con el fin de cumplir su promesa como empleador y maximizar su huella laboral hasta los más elevados estándares de calidad del empleo, seguridad en el trabajo, salud y bienestar, la empresa ha renovado su propuesta de valor basada en la compensación y el desempeño, el desarrollo profesional y el liderazgo.

## EMPLEO DESGLOSADO POR GÉNERO:

	HOMBRES		MUJERES	
<b>COFARES COOPERATIVA</b>	395	66,16%	120	20,10%
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	108	18,09%	151	25,29%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	0	0,00%	2	0,34%
<b>FARMAVENIX</b>	94	15,75%	77	12,90%
	597	63,04%	350	36,96%



## EMPLEO DESGLOSADO POR EDAD:

### <30

<b>COFARES COOPERATIVA</b>	44	40,00%
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	38	34,55%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	0	0,00%
<b>FARMAVENIX</b>	28	25,45%
	110	11,62%

### 30-50

<b>COFARES COOPERATIVA</b>	316	50,64%
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	192	30,77%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	2	0,32%
<b>FARMAVENIX</b>	114	18,27%
	624	65,89%

### <50

<b>COFARES COOPERATIVA</b>	155	72,77%
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	29	13,62%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	0	0,00%
<b>FARMAVENIX</b>	29	13,62%
	213	22,49%

## EMPLEO DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL:

	DIRECTIVOS		RESPONSABLES		TÉCNICOS	
COFARES COOPERATIVA	3	25,00%	16	23,88%	93	32,40%
COFARES CORPORACIÓN	8	66,67%	46	68,66%	143	49,83%
FUNDACIÓN COFARES	0	0,00%	0	0,00%	1	0,35%
FARMAVENIX	1	8,33%	5	7,46%	50	17,42%
	12	1,27%	67	7,07%	287	30,31%
	ADMINISTRATIVOS		OPERACIONES			
COFARES COOPERATIVA	6	7,06%	397	80,04%		
COFARES CORPORACIÓN	62	72,94%	0	0,00%		
FUNDACIÓN COFARES	1	1,18%	0	0,00%		
FARMAVENIX	16	18,82%	99	19,96%		
	85	8,98%	496	52,38%		

## EMPLEO DESGLOSADO POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (TEMPORAL E INDEFINIDO) Y GÉNERO:

### INDEFINIDOS

2019	HOMBRES		MUJERES	
COFARES COOPERATIVA	318	63,86%	61	24,21%
COFARES CORPORACIÓN	102	20,48%	140	55,56%
FUNDACIÓN COFARES	0	0,00%	1	0,40%
FARMAVENIX	78	15,66%	50	19,84%
	498	52,59%	252	26,61%

### TEMPORAL

2019	HOMBRES		MUJERES	
COFARES COOPERATIVA	77	77,78%	59	60,20%
COFARES CORPORACIÓN	6	6,06%	11	11,22%
FUNDACIÓN COFARES	0	0,00%	1	1,02%
FARMAVENIX	16	16,16%	27	27,55%
	99	10,45%	98	10,35%



## EMPLEO DESGLOSADO POR TIPO DE JORNADA Y POR GÉNERO:

### COMPLETA

2019	HOMBRES		MUJERES	
COFARES COOPERATIVA	338	63,41%	113	34,04%
COFARES CORPORACIÓN	103	19,32%	145	43,67%
FUNDACIÓN COFARES	0	0,00%	2	0,60%
FARMAVENIX	92	17,26%	72	21,69%
	533	56,28%	332	35,06%

### PARCIAL

2019	HOMBRES		MUJERES	
COFARES COOPERATIVA	57	89,06%	7	38,89%
COFARES CORPORACIÓN	5	7,81%	6	33,33%
FUNDACIÓN COFARES	0	0,00%	0	0,00%
FARMAVENIX	2	3,13%	5	27,78%
	64	6,76%	18	1,90%

La remuneración equitativa y adecuada a los niveles de responsabilidad y desempeño de cada una de las personas de la compañía es fundamental para garantizar un trabajo decente y una justicia remunerativa. El valor económico global distribuido entre la plantilla es de 76.276.445€ en pago de salarios a las 2.819 personas de COFARES, y de 20.892.665€ en pago de salarios en las empresas incluidas en el alcance de esta memoria.

Todas las remuneraciones cumplen con los importes definidos por las tablas salariales de los convenios colectivos laborales que amparan al 100% de la plantilla. La remuneración promedio de los hombres es de 53.445,08€ frente a la remuneración promedio de las mujeres que es de 49.223,50€. Existe, por tanto, una brecha salarial del 7,90%. La remuneración promedio desglosada por categoría profesional de hombres y mujeres, y su ratio frente al salario mínimo interprofesional es como se muestra en la siguiente tabla:

## RESUMEN SALARIAL AGRUPADO

	HOMBRES		MUJERES	
	SALARIO PROMEDIO	RATIO FRENTE SMI	SALARIO PROMEDIO	RATIO FRENTE SMI
DIRECTIVOS	142.835,50	9,72	129.400,00	8,80
RESPONSABLES	79.630,00	5,42	63.303,00	4,31
TÉCNICOS	33.533,33	2,28	36.037,00	2,45
ADMINISTRATIVOS	23.797,00	1,62	20.791,00	1,41
OPERACIONES	25.954,67	1,77	23.312,00	1,59

# LA DISTRIBUCIÓN SALARIAL POR GÉNERO, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD ES COMO SIGUE:

## RESUMEN SALARIAL AGRUPADO

	HOMBRES		
	<30	30-50	>50
<b>DIRECTIVOS</b>	-	138.438,00	147.233,00
<b>RESPONSABLES</b>	-	72.248,00	87.012,00
<b>TÉCNICOS</b>	26.975,00	33.765,00	39.860,00
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	17.407,00	22.097,00	31.887,00
<b>OPERACIONES</b>	18.047,00	21.648,00	38.169,00

	MUJERES		
	<30	30-50	>50
<b>DIRECTIVOS</b>		121.200,00	137.600,00
<b>RESPONSABLES</b>	60.000,00	55.254,00	74.655,00
<b>TÉCNICOS</b>	29.817,00	34.570,00	43.724,00
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	17.818,00	20.100,00	24.455,00
<b>OPERACIONES</b>	18.697,00	22.060,00	29.179,00



»» 3.1

A TRAVÉS DE  
LA IGUALDAD Y  
DIVERSIDAD

La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un derecho básico de las personas trabajadoras. COFARES vela por el escrupuloso respeto de este derecho en todas sus empresas, pero específicamente para COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA se cuenta con un Plan de Igualdad para articularlo.

Este Plan de Igualdad está en su segundo periodo de avance hacia sus objetivos principales:

1. Integrar la perspectiva de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa, a todos los niveles, y para todas las actividades y toma de decisiones, especialmente en aquellas cuestiones que tengan que ver con el talento y la cultura.
2. Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla de la compañía. Para el logro de estos objetivos se diseñan, planifican y despliegan medidas concretas de prevención y evitación de cualquier tipo de discriminación por razón de género, así como medidas de fortalecimiento del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Entre las medidas que incluye el Plan de Igualdad se encuentran:
  - Medidas de acceso a la empresa.
  - Medidas de contratación.
  - Medidas de formación.
  - Medidas de retribución.
  - Medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
  - Medidas de salud laboral.
  - Medidas relacionadas con la violencia de género.
  - Medidas de comunicación y sensibilización.

Trimestralmente la Comisión Permanente de Igualdad se reúne y analiza los indicadores de éxito y ratios de avance de las medidas establecidas desagregadas por sexo. Además de estas reuniones de seguimiento ordinarias, se han mantenido reuniones extraoficiales entre varios miembros de la comisión durante el año.

Tras las modificaciones normativas realizadas mediante el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, sobre el artículo 45 de la LOI, tanto FARMAVENIX como COFARES Corporación, han comenzado con el análisis y estudio de aquellos aspectos fundamentales con el fin de implantar un Plan de Igualdad específico en cada una de dichas sociedades.

Todos los progenitores (21 hombres y 10 mujeres) con el derecho a permiso parental lo han disfrutado -13 hombres y 3 mujeres en COFARES Cooperativa; 2 hombres y 5 mujeres en COFARES Corporación; 6 hombres y 2 mujeres en FARMAVENIX-. Todos los trabajadores se han incorporado a su puesto de trabajo y continúan en él 12 meses después. Sólo 1 persona de FARMAVENIX ha cogido una excedencia después de su permiso parental. Como parte integrante del Plan de Igualdad se pone a disposición de la plantilla el Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo. El seguimiento y evaluación de este Protocolo, así como del Plan de Igualdad es responsabilidad de la Comisión Permanente de Igualdad. Los resultados finales de comprobación de la eficacia de las medidas previstas, así como el ajuste y mejoras sistematizadas conseguidas, quedan documentadas en un informe anual que refleja el avance respecto a los objetivos de igualdad establecidos dentro de la empresa.

El canal de denuncia está a disposición de todas las partes interesadas. Durante el ejercicio no se han registrado denuncias de discriminación por razón de género ni de acoso sexual ni por razón de sexo.

---



EL RETO DE LA ORGANIZACIÓN ES ALCANZAR LA IGUALDAD EN TODAS SUS PERSPECTIVAS Y NO SÓLO EN LA RELACIONADA CON EL GÉNERO. LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN BRILLAN CON LUZ PROPIA EN EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019-2021.

---

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social incluye la Igualdad y la diversidad entre sus cinco ejes principales. El desarrollo de este eje en 2019 ha tenido como resultado un **Plan de Gestión de la Diversidad e Inclusión** que contempla un diagnóstico inicial sustentado en la metodología SODA-MECA, y un plan de acción en diferentes aspectos de la experiencia del empleado tales como el proceso de selección y acogida (on boarding), la formación, la promoción, la conciliación personal, familiar y laboral, la comunicación, el compromiso y orgullo de pertenencia de las personas que forman la compañía.

El despliegue e implantación del Plan de Gestión de Diversidad e Inclusión en los años venideros posicionará la diversidad en un valor diferencial de la compañía para la resolución creativa de los retos de un mercado cambiante cada vez más exigente.

En 2019, se ha mantenido la cuota de reserva de empleo equivalente en la plantilla a través del apoyo a asociaciones como la Fundación Integra con quien se tiene una colaboración de 12 años de antigüedad, y de la cual COFARES es patrono; la Fundación ONCE con la que se ha firmado el convenio INSERTA para el impulso de proyectos encaminados a lograr la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad.

COFARES promueve y garantiza los derechos de las personas con discapacidad en el marco de la convención internacional sobre los derechos de las personas con capacidades especiales, incidiendo en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, y fomentando su capacitación. El Grupo mercantil cuenta con 48 empleados con discapacidad en su plantilla a cierre del ejercicio 2019.

Además, el Grupo ha desarrollado diferentes medidas que promueven la inclusión de las personas con discapacidad como consumidores. Una de las principales medidas es la mejora de la accesibilidad online del servicio de compra de parafarmacia y del servicio de información sobre salud proporcionada por farmacéuticos a personas con discapacidad auditiva.





PULSADOR DE ALARMA

MANGUERA

EXTINTOR

90

70

50

R

L

2025DA03

SDA

»» 3.2  
A TRAVÉS DEL  
TALENTO



# PRIORIZACIÓN DEL TALENTO ESTABLECIENDO EL BALANCE ADECUADO ENTRE JUVENTUD Y EXPERIENCIA

Actualmente la reputación de COFARES es un valor que adquiere peso no sólo en sus relaciones comerciales, sino también en sus relaciones laborales a la hora de atraer y retener el talento. Buena parte del *Employer Branding* de la compañía se debe a, entre otros, las acciones de responsabilidad social y gestión de las personas en las que invierte convencida la organización.

En este sentido, el Plan Estratégico 18-21 del Grupo da prioridad al talento y establece acciones de identificación e incorporación de talento, especialmente en puestos clave, así como acciones de desarrollo y retención del talento interno, y establecimiento de planes de carrera. La tasa de rotación promedio de las empresas incluidas en la memoria es de 9,68%, siendo su desglose pro empresa como sigue:

## ROTACIÓN

COFARES COOPERATIVA	COFARES CORPORACIÓN	FUNDACIÓN COFARES	FARMAVENIX
9,95%	11,38%	0,00%	17,37%

En 2019 se han producido 27 despidos. Ninguno de los despidos responde a criterios discriminatorios. Su distribución por género, edad y categoría profesional es como sigue:

	SEXO		EDAD		
	HOMBRE	MUJER	<30	30-50	>50
COFARES COOPERATIVA	8	4	2	7	3
COFARES CORPORACIÓN	6	3	0	7	2
FUNDACIÓN COFARES	0	0	0	0	0
FARMAVENIX	6	0	1	4	1

	CATEGORÍA PROFESIONAL				
	DIRECTIVOS	RESPONSABLES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS	OPERACIONES
COFARES COOPERATIVA	1	3	4	1	3
COFARES CORPORACIÓN	1	2	4	2	0
FUNDACIÓN COFARES	0	0	0	0	0
FARMAVENIX	0	0	2	3	1

Para las desvinculaciones por jubilación, COFARES cuenta con el Programa Añora como medida responsable de ayuda a la transición. Añora consiste en una herramienta orientada a capacitar a sus empleados para hacer frente a su jubilación de manera eficaz, con acompañamiento personalizado y asesoría con la seguridad social y la administración. Durante 2019, 6 empleados pudieron disfrutar de las ventajas de este programa (40 en 2018). Este programa de desvinculación responsable está reconocido por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Desde el compromiso con la incorporación laboral de los más jóvenes, durante 2019, 12 alumnos y alumnas han colaborado realizando prácticas curriculares y extracurriculares y algunos, además, han tenido la oportunidad de cubrir posiciones eventuales en los centros de la empresa.







Además, se realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores, mostrado a continuación el porcentaje de la plantilla con evaluación de desempeño por cada una de las empresas incluidas en el alcance de esta memoria, en la cual se incluyen criterios de sostenibilidad ambiental:

EMPRESA	% DE PLANTILLA CON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	50,87%
<b>COFARES COOPERATIVA</b>	12,00%
<b>FARMAVENIX</b>	8,13%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	50,00%

## FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO EL BIG DATA

Todo proceso de transformación y capacitación interna requiere también de un conjunto de inversiones relevantes. Tanto en 2019, como durante los próximos tres años, la organización acompaña su plan de transformación y gestión del cambio con inversiones importantes en programas de formación y capacitación que aseguren que la plantilla de la organización da la respuesta que la compañía desea a sus grupos de interés.

Las personas que trabajan en COFARES han recibido 12.091 horas de formación de lo que supone un 4,29 de horas por persona. Estas horas corresponden a programas de formación adaptados a cada etapa y circunstancia de la vida laboral de cada persona en torno a itinerarios, programas y acciones de formación orientadas a potenciar las competencias clave de los puestos y perfiles profesionales que configuran el Grupo.

FORMACIÓN POR ÁREA	HORAS	PORCENTAJE
Buenas prácticas de distribución, calidad y prevención de riesgos laborales	2.509	20,75%
Desarrollo de habilidades	1.041	8,60%
Digitalización y tecnología	2.851	23,57%
Empresa y negocio	2.716	22,46%
Idiomas	1.281	10,59%
Liderazgo y gestión de personas	1.693	14,00%

CATEGORÍA	HOMBRES		MUJERES	
	HORAS	PORCENTAJE	HORAS	PORCENTAJE
<b>DIRECTIVOS</b>	1.231	12,31	207	2,07
<b>RESPONSABLES</b>	2.023	17,48	1.366	10,66
<b>TÉCNICOS</b>	2.357	20,57	2.120	18,91
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	714	4,14	904	7,04
<b>PERSONAL DE ALMACÉN</b>	706	4,06	463	2,63





La media de horas de formación al año que reciben los trabajadores incluidos en el alcance de esta memoria es:

<b>EMPRESA</b>	<b>HORAS</b>	<b>HORAS/EMPLEADO</b>
<b>COFARES COOPERATIVA</b>	1.125	2,18 HORAS/EMP.
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	4.193	16,1 HORAS/EMP.
<b>FARMAVENIX</b>	216	1,26 HORAS/EMP.
<b>SUMA TOTAL</b>	5.534	

Asimismo, a través de la Escuela de Formación COFARES se aglutinan en una misma plataforma los itinerarios formativos inherentes a cada uno de los puestos de trabajo y, a su vez, los programas de desarrollo para perfiles clave del Grupo. Además, se ofrece una rica oferta formativa basada en recursos e-learning bajo el prisma de autodesarrollo y crecimiento personal.

La distribución del número de horas de formación por categoría profesional de las entidades que conforman el alcance de esta memoria es el siguiente:

## **COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SEXO</b>	<b>HORAS</b>	<b>%</b>
<b>DIRECTIVOS</b>	MUJER	115	10,22
	HOMBRE	199	17,69
<b>RESPONSABLES</b>	MUJER	46	4,09
	HOMBRE	68	6,04
<b>TÉCNICOS</b>	MUJER	217	19,29
	HOMBRE	147	13,07
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	MUJER	51	4,53
	HOMBRE	42	3,73
<b>PERSONAL DE ALMACÉN</b>	MUJER	96	8,53
	HOMBRE	144	12,80
<b>TOTAL</b>		1.125	100%

## COFARES CORPORACIÓN

CATEGORÍA	SEXO	HORAS	%
DIRECTIVOS	MUJER	276	6,58
	HOMBRE	599	14,29
RESPONSABLES	MUJER	518	12,35
	HOMBRE	556	13,26
TÉCNICOS	MUJER	851	20,30
	HOMBRE	698	16,65
ADMINISTRATIVOS	MUJER	397	9,47
	HOMBRE	298	7,11
<b>TOTAL</b>		<b>4,193</b>	<b>100%</b>

## FARMAVENIX

CATEGORÍA	SEXO	HORAS	%
DIRECTIVOS	MUJER	48	22,22
	HOMBRE	2	0,93
RESPONSABLES	MUJER	9	4,17
	HOMBRE	38	17,59
TÉCNICOS	MUJER	5	2,31
	HOMBRE	54	25,00
ADMINISTRATIVOS	MUJER	25	11,57
	HOMBRE	20	9,26
PERSONAL DE ALMACÉN	MUJER	8	3,70
	HOMBRE	7	3,24
<b>TOTAL</b>		<b>216</b>	<b>100%</b>

Con el fin de fidelizar el talento, la entidad realiza una evaluación continua de los colaboradores para que el proceso de promoción interna sea objetivo, justo y transparente. Durante 2019 se han realizado 27 promociones en las diversas unidades de negocio: Comercial, Logística y Servicios Corporativos.



3.3

A TRAVÉS DEL  
EMPLEO  
PARTICIPATIVO

El empleo participativo en COFARES es una cuestión de contenidos y no de formas. La compañía respeta y protege los derechos humanos y los derechos laborales de las personas que trabajan en la organización. Las reuniones con los representantes laborales que materializan el diálogo social en cada una de las empresas del Grupo con obligación legal de tener Comité de Empresa, no es un ritual formalista, es todo un proceso democrático de libertad de asociación y negociación colectiva.

Todas las relaciones laborales del 100% de la plantilla de COFARES están reguladas por **convenios colectivos** estatales:

**Cofares, Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española** regula sus relaciones laborales de acuerdo al convenio colectivo de la empresa Cooperativa Farmacéutica Española (COFARES) Centros de Santa Engracia, Fuencarral y Móstoles.

**Cofares Corporación** regula sus relaciones laborales de acuerdo al convenio colectivo estatal para el comercio de mayoristas distribuidores de especialidades y productos farmacéuticos.

**Fundación Cofares** regula sus relaciones laborales de acuerdo al convenio colectivo estatal para el comercio de mayoristas distribuidores de especialidades y productos farmacéuticos.

**Farmavenix** regula sus relaciones laborales de acuerdo al convenio colectivo Provincial de Operadores Logísticos de Guadalajara. Este convenio colectivo deriva al II Acuerdo de Transporte de Mercancías por Carretera.

La generación de valor compartido para la maximización de la huella laboral que COFARES genera como empleador requiere del diálogo social, y de la intervención activa de los trabajadores a la hora de identificar, analizar y solucionar problemas que dificultan alcanzar los objetivos empresariales y aprovechar oportunidades e innovaciones.

La empresa fomenta la involucración de la plantilla y para ello promueve la participación a través de sus **46 representantes legales** (134 representantes legales de la totalidad de las empresas de COFARES) a través de diversos canales de comunicación. Se han mantenido más de 100 reuniones con los diferentes Comités de Empresa de las sociedades que conforman el Grupo, que han permitido avanzar en medidas que permitan una conciliación de los trabajadores efectiva.

# 46

representantes  
legales.

# 134

representantes  
legales de todas  
las empresas de  
COFARES.

# +100

reuniones con los  
Comités de Empresa.



## »» 3.4

# A TRAVÉS DEL EMPLEO SEGURO Y SALUDABLE

COFARES está comprometida y trabaja por conseguir un entorno laboral seguro y saludable que asegure la evitación de los daños a la salud de las personas por el desempeño de sus funciones y responsabilidades laborales. Este compromiso lo articula y desarrolla a través del despliegue y mantenimiento de su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que se encuentra bajo el contexto de una robusta política de prevención de riesgos laborales.



## EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO INTEGRA UN ENFOQUE PROACTIVO A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, LA SALUD Y EL BIENESTAR ORGANIZACIONAL, ENFOQUE SSBO.

Los objetivos de este enfoque SSBO son conseguir integrar en la organización una verdadera cultura de seguridad y bienestar a través de la disposición de condiciones de trabajo seguras y saludables, la capacitación y sensibilización en seguridad de todos los grupos de interés, y el control y mejoras sistematizadas.

En materia de prevención de riesgos laborales, el Grupo no desarrolla actividades de alto riesgo, si bien dispone de programas con evaluaciones de riesgos, procedimientos, protocolos médicos y adaptaciones específicas para personas especialmente sensibles tales como mujeres embarazadas y lactantes, jóvenes y personas con capacidades especiales.

COFARES se preocupa por la salud de las personas que conforman su equipo humano. Un entorno de trabajo saludable representa algo más que la ausencia de daño o enfermedad; configura una visión del bienestar en sus dimensiones física, social y mental. Desde este enfoque proactivo se proporcionan condiciones de trabajo seguras y saludables.

Durante el 2019 se ha implantado un nuevo modelo de prevención atendiendo al proceso de transformación, dando así un enfoque más proactivo, amplio, eficaz y adecuado a la nueva realidad. El nuevo modelo ha generado jornadas formativas a los diferentes managers y asesoramiento continuo de su implantación.

En materia de prevención no se desarrollan actividades consideradas de alto riesgo. Desde un análisis previo se han diseñado programas de actuación con evaluaciones de riesgo y planificación de medidas preventivas en todos los centros de trabajo, desde su perspectiva integral, atendiendo a las especialidades técnicas, con procedimientos y protocolos médicos adecuados a las particularidades de las actividades profesionales desarrolladas por las personas trabajadoras y adaptaciones específicas a las personas especialmente sensibles (mujeres embarazadas y lactantes, jóvenes y personas con una discapacidad reconocida).

Durante el 2019 se han realizado más de 80 visitas técnicas en los centros de trabajo repartidos por toda la geografía española, asesorando y haciendo seguimiento de la actividad preventiva, coordinadamente con el Servicio de Prevención. Esta actividad ha ayudado a generar un mapa fiel a la realidad laboral y por tanto una respuesta eficaz en términos de salud.

La **formación** es clave para obtener buenos resultados en materia de seguridad y salud laboral. Las probabilidades de sufrir un accidente aumentan cuando no existe la sensibilidad al riesgo y/o a la seguridad adecuadas. En este ejercicio la mayoría de la plantilla incluida en la presente memoria de responsabilidad social recibió formación en seguridad y salud, distribuida como puede verse en el cuadro siguiente:

**+80**  
**VISITAS TÉCNICAS**  
**REALIZADAS**  
 asesorando y haciendo  
 seguimiento  
 de la actividad preventiva  
 de cada centro de trabajo.

<b>FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL TRABAJADORES FORMADOS</b>
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de almacén. Presencial.	184	136	320
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de almacén. On line.	6	7	13
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo mantenimiento. Presencial.	15	0	15
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo mantenimiento. On line.	2	0	2
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de oficinas. On line.	273	304	577
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de comercial. On line.	71	88	159
Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de teleoperador. On line.	32	158	190
Riesgos y medidas preventivas en el manejo de equipos de manutención.	82	26	108
Formación de capacitación de nivel básico (50h). Semipresencial.	42	12	54
Formación de capacitación de nivel básico (50h). On line.	5	6	11
Formación uso pvd. On line.	79	12	91
Formación interna normas básicas emergencias (1 h).	90	37	127
Formación emergencias a los equipos de emergencias (8 h).	5	1	6
Formación primeros auxilios (4 h).	1	0	1
Formación soldadura (44 h).	1	0	1
Formación en alturas.	2	0	2
Formación de riesgos en el manejo de plataformas elevadoras móviles de personal.	1	0	1
Charla sobre prevención del accidente cardiovascular: alimentación saludable.	7	16	23
Charla sobre prevención de los trastornos musculoesqueléticos: promoción de la actividad física.	9	11	20

El 52,70% de la formación fue recibida por hombres y el 47,30% por mujeres.

En relación al número y tipo de accidente de COFARES registrados en 2019, indicar que no se registraron enfermedades profesionales.

En cuanto a accidentes, el 75,68 % de los accidentes los sufrieron hombres y el 24,32% los sufrieron mujeres.

## **NÚMERO DE ACCIDENTES 2019**

	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
<b>COFARES COOPERATIVA</b>	23	7
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	0	0
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	0	0
<b>FARMAVENIX</b>	5	2
<b>TOTAL</b>	28	9

	TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA)		TASA DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES		TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP)		TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL)	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>COFARES COOPERATIVA</b>	31,9	33,36	0,84	0,39	1,08%	1,11%	5,25%	5,40%
<b>COFARES CORPORACIÓN</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40%	0,50%	1,92%	2,41%
<b>FUNDACIÓN COFARES</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>FARMAVENIX</b>	31,3	17,42	0,72	0,52	0,81%	1,45%	3,94%	7,04%
<b>TOTAL</b>	21,10	18,52	0,68	0,25	0,48%	0,77%	3,21%	3,71%

Tasa de frecuencia de accidentes = número accidentes / número horas trabajadas x 1.000.000.

Tasa de gravedad de accidentes = número de días perdidos / número total horas trabajadas x 1.000.

Tasa de absentismo laboral = total de días laborables de ausencia / días programados.

Tasa de días perdidos = total de días perdidos / número total de horas de trabajo programadas.

No se ha registrado en 2019 ninguna muerte por accidente laboral o enfermedad profesional.

Desde el Área de Seguridad, Salud y Bienestar se participa como órgano asesor en los diferentes Comités de Seguridad y Salud, que tratan los informes de accidentabilidad y disponen de un reglamento interno, con la definición y funciones del presidente y secretario, alternando éstos anualmente su cargo entre representación empresarial y sindical.

Los centros de trabajo de COFARES Cooperativa (Fuencarral y Móstoles) y FARMAVENIX son los únicos que poseen más de 50 trabajadores y por tanto son los únicos que cuentan con Comité de Seguridad y Salud, con tres delegados de prevención en cada centro como representantes de los trabajadores y trabajadoras en el comité paritario compuesto por seis personas.

Cada uno de los miembros del Comité de Seguridad y Salud dispone de un reglamento de funcionamiento interno que describe la composición, competencias, funciones de los integrantes, y garantías de buen gobierno del Comité. Las reuniones ordinarias para la seguridad y salud en el trabajo entre representantes de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras se llevan a cabo trimestralmente. Además, el Comité puede realizar reuniones extraordinarias a petición de la mayoría de los integrantes. De cada reunión celebrada se levanta acta que es aprobada por los integrantes del Comité de Seguridad y Salud para dejarla a disposición de los trabajadores como buena práctica de transparencia informativa.

Los centros de trabajo de las sociedades incluidas en el alcance de esta memoria que no superan los 50 trabajadores y trabajadoras también cuentan con representación en materia preventiva a través de sus delegados de prevención. En todos los casos, los representantes de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo participan activamente en la actividad preventiva de los centros. Es por ello por lo que se puede afirmar que, para el alcance de esta memoria, el 100% de los trabajadores cuenta con representación formal de salud y seguridad. Todas las personas que trabajan en COFARES están cubiertas por la mutua colaboradora con la seguridad social correspondiente.



## EL 100% DE LOS TRABAJADORES CUENTA CON REPRESENTACIÓN FORMAL DE SALUD Y SEGURIDAD.

COFARES se preocupa y sigue llevando un seguimiento trimestral de la actividad física y cuidado nutricional de sus empleados. El objetivo general de todas las acciones en el ámbito de la salud y el deporte se centran en la reducción del sedentarismo, la prevención de factores de riesgo y enfermedades futuras a través de hábitos deportivos, creación de espacios y rutinas de trabajo saludables y fomentando los valores del deporte.

### OBJETIVOS



**REDUCCIÓN DEL SEDENTARISMO**



**LA PREVENCIÓN EN FACTORES DE RIESGO Y ENFERMEDADES FUTURAS**



**AUMENTAR LA ACTIVIDAD FÍSICA**



**FOMENTO DE LOS VALORES DEL DEPORTE**

Solidaridad | Colaboración y compromiso | Diálogo | Tolerancia | No discriminación | Igualdad entre sexos | Deportividad y juego limpio | Disciplina | Sentimiento de equipo | Fomentar hábitos deportivos



#### **TERMINAR CON LA INACTIVIDAD FÍSICA:**

- 30 minutos al día de actividad física de intensidad moderada 10.000 pasos diarios.

En el año 2019 se han continuado realizando actividades diversas para los empleados como el día de la fruta, las campañas de vacunación de la gripe y de donación de sangre, la campaña practica la igualdad o los eventos para jubilados y prejubilados, entre otros.

A través del programa BE ACTIVE la empresa ha puesto en marcha en el año 2019 diversas actividades deportivas. Además, se han lanzado varios retos enmarcados en el ámbito de la salud.

# 229

usuarios con puntos  
BE ACTIVE.

# 144

actividades  
en total.

# 1.242

total usuarios  
BE ACTIVE.



Por otro lado, se llegó a un acuerdo con la empresa Talento y Deporte, poniendo a disposición de los empleados programas que facilitan la obtención de una beca a alumnos con potencial académico y/o deportivo, para cursar sus estudios universitarios en Estados Unidos. El objetivo de este programa es ayudar a mejorar la educación de los hijos e hijas de los empleados, contribuyendo a su futuro profesional.



### **ATLETISMO**

Éxito del club running que congrega a 627 participantes para disfrutar de un calendario de carreras populares.



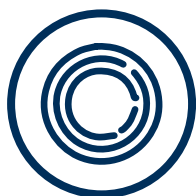
### **BICICLETA**

Fomento del uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible y saludable, y como paso previo a la competición.



### **PÁDEL**

Más de 100 participantes en partidos de pádel.



### **EVENTOS/OTRAS ACCIONES**

Propuestas para el disfrute del deporte y la naturaleza en familia.



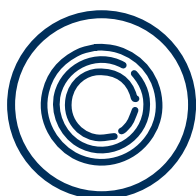
### **PILATES**

Invitación a la práctica de pilates en el centro de trabajo.



### **YOGA**

Reducción del estrés y mantenimiento del optimismo y la motivación de las personas a través de la práctica del yoga.



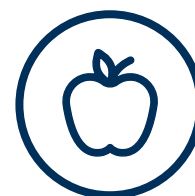
### **EVENTOS/OTRAS ACCIONES**

Participación igualitaria de mujeres (48%) y hombres (52%) en el Programa de Fomento del Orgullo de Pertenencia a través del deporte y reto gamificado online.



### **EVENTOS/OTRAS ACCIONES**

Fomento de nutrición saludable a través de la celebración del Día de la Fruta y campañas de sensibilización, así como la distribución de la app Destino Salud.




### **RETOS SALUDABLES**

Impulso de la cultura de salud como estado de pleno bienestar físico, mental y social, y no sólo como ausencia de enfermedad a través de actividades deportivas, culturales y de ocio saludable (alimentación).

4.

# »» GENERANDO VALOR EN LAS OPERACIONES

- 
- 4.1 DATOS ECONÓMICOS DE VALOR
  - 4.2 OPERACIONES CON CLIENTES Y SOCIOS,  
CON IMPACTO POSITIVO EN LOS PACIENTES
  - 4.3 FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES JUSTAS
  - 4.4 INSPIRANDO A LA CADENA DE SUMINISTRO

COFARES es la mayor empresa sanitaria de nuestro país, líder en el sector de la distribución farmacéutica. Su papel en el modelo farmacéutico español es clave para mantener el servicio de las más de 22.000 farmacias españolas a los ciudadanos.

La empresa se siente comprometida con sus socios cooperativistas y clientes en ofrecer un servicio de calidad, apoyando la gestión de las Oficinas de Farmacia, afianzando y estrechando los lazos de colaboración que les permiten seguir creando estrategias conjuntas de crecimiento. La estrategia de COFARES se centra en la búsqueda continua de mejoras en sus operaciones y la implantación efectiva de dichas mejoras, en consonancia con el cumplimiento de la legislación y otros requisitos suscritos.

La compañía está inmersa en un proceso de transformación con la generación de relaciones de confianza y digitalización como pilares fundamentales de aporte de valor para sus socios y clientes. Su modelo se basa en la separación de unidades de ingreso y centros de coste y una clara orientación por cliente y mercado que favorece la implantación de proyectos transversales. También existe un trabajo de mejora en la eficiencia de los procesos con el fin de disminuir la complejidad de ciertas operaciones, así como promover las sinergias entre departamentos, áreas y empresas.







53

36

CADENA 1



3

33

34

35



»» 4.1

DATOS ECONÓMICOS  
DE VALOR

La cifra de negocios de COFARES ha pasado de 3.320.460.872€ en 2018 a 3.422.221.555€ en 2019, lo que supone un incremento del 3,06% respecto al ejercicio anterior pese al efecto de la contracción del mercado como consecuencia de la política restrictiva del gasto practicada por las Administraciones Públicas Sanitarias, y a la bajada de precios que se han apreciado en el ejercicio (precios de referencia, precios de genéricos, entre otros).

Las ventas de especialidades farmacéuticas y parafarmacia representan un 93% de la cifra total de ingresos. La empresa ha generado otros ingresos de explotación e ingresos financieros por valor de 16.118.702€, lo que conduce a un **valor económico generado en 2019 de 3.438.340.257€**.

Los miembros del Consejo Rector han decidido no incluir la información relativa a la distribución de la cifra de negocios por áreas geográficas al considerar la misma información sensible para el negocio. Durante el ejercicio 2019 las exportaciones realizadas han ascendido a 4.597.137 euros (4.733.107 euros en 2018) y se han realizado entregas intracomunitarias por 46.969.446 euros (43.707.933 euros en 2018).

En cuanto al **valor económico distribuido** en forma de gastos, la empresa registró en 2019 un total de **3.404.895.300€**, repartido entre los siguientes importes:

- Gastos operativos o de funcionamiento por valor de 3.210.287.964€, repartido de la siguiente forma:
  - o Gastos derivados del consumo de mercaderías: 3.197.151.959€.
  - o Gastos derivados del consumo de materias primas y otras materias consumibles: 2.414.171€.
  - o Trabajos realizados por otras empresas: 10.721.834€.
- Sueldos y prestaciones de los empleados: 101.416.006€.
- Otros gastos de explotación: 82.965.367€.
- Pagos a los proveedores de capital: 10.225.963€.

De manera que el **valor económico retenido** asciende a: **33.444.957€**.

**3.404.895.300€**

valor económico  
total distribuido en  
forma de gastos

**33.444.957€**

valor económico  
retenido

**3.438.340.257€**

valor económico  
generado en 2019

**3,06%**

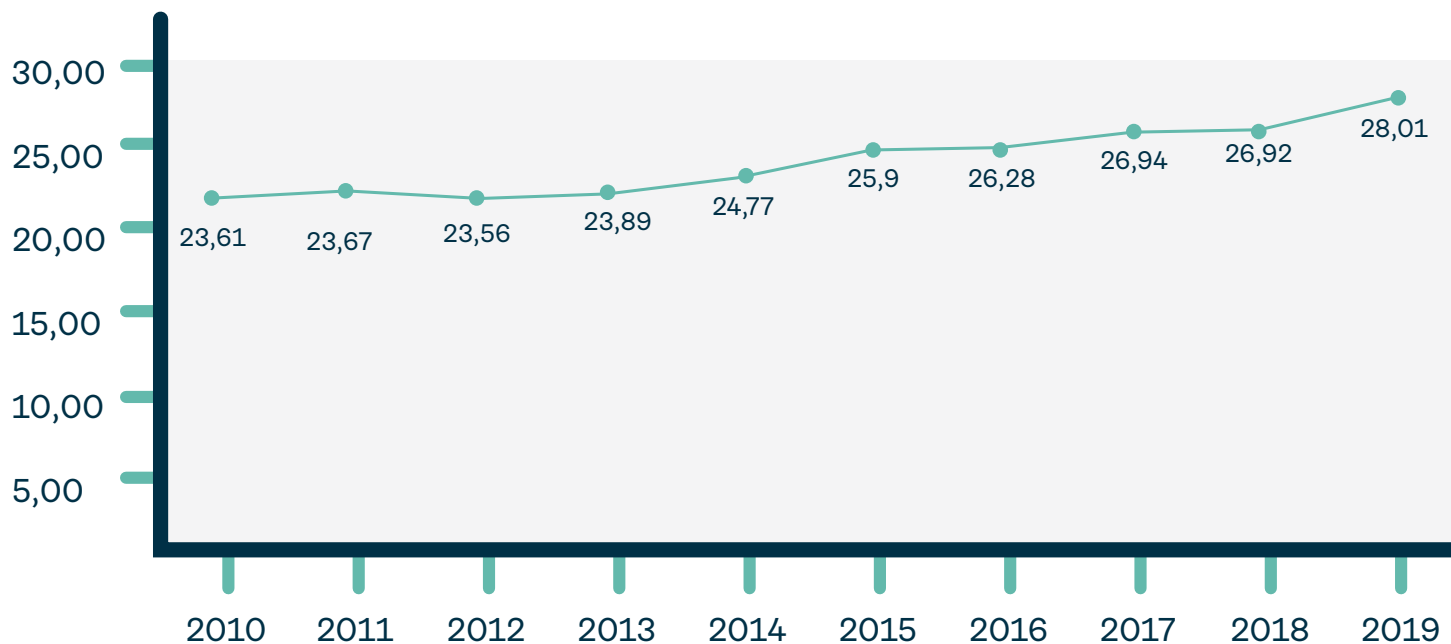
incremento respecto al  
ejercicio anterior



## LA COOPERATIVA MANTIENE UNA CUOTA DE MERCADO DE 27,31%.

La cuota de mercado de la COOPERATIVA ha conseguido mantenerse coherente a la evolución del mercado a pesar de las circunstancias específicas del sector y de las precauciones que la COOPERATIVA ha tomado para evitar impagados por parte de sus clientes y socios. Los datos de los últimos meses del año muestran incluso una mejoría en la cuota de mercado que hace prever que en el año próximo se incrementará la cuota de mercado de la COOPERATIVA. La cuota de mercado en las zonas donde se adquirieron distribuidoras en los últimos años ha seguido con su tendencia de crecimiento de mercado. A continuación, se puede observar la evolución de la cuota de mercado de COFARES desde 2010 a diciembre de 2019:

### LA EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO DESDE 2010 A 2019 DE COFARES



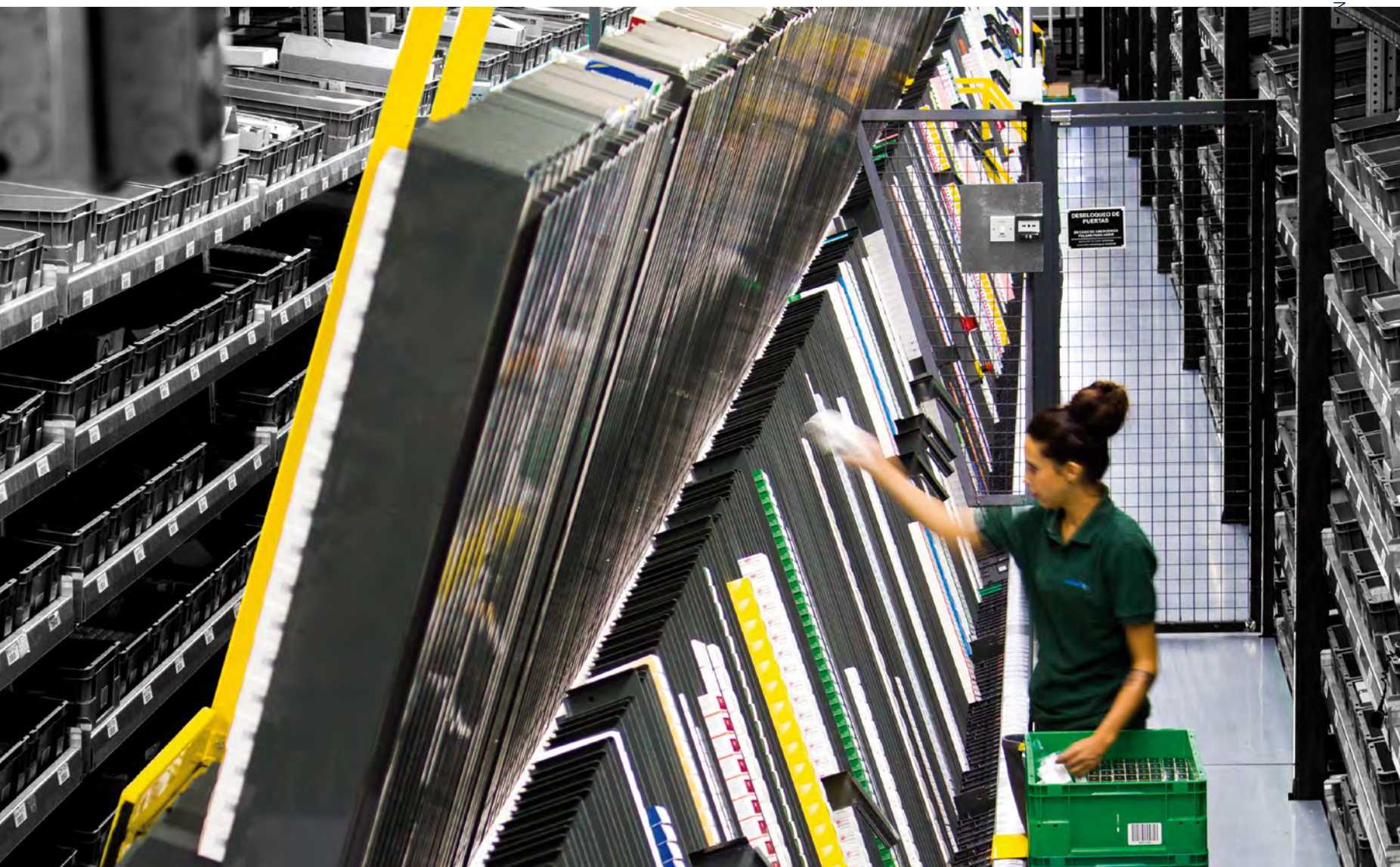
Los resultados consolidados antes de impuestos del grupo en el ejercicio 2019 ascienden a 15,4 millones de euros, frente a los 12,2 millones de euros del año anterior, ya después de atender las obligaciones legales de dotación para el Fondo de Educación Formación y Promoción. Los resultados consolidados después de impuestos han sido de 11.687.280 euros, frente a los 5.491.735 euros del ejercicio anterior. Tras reconocer los resultados correspondientes a los socios minoritarios se estiman unos resultados atribuibles al socio mayoritario, COFARES, de 11.572.069 euros, frente a los 5.427.040 euros del ejercicio anterior.



## DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO, EL EJERCICIO 2019 HA CUMPLIDO LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE COFARES.

Las sociedades incluidas en el alcance de la memoria cumplen de manera puntual con todas las **obligaciones fiscales y tributarias** a las que están sujetas. Las cuentas anuales son públicas y se incluyen en la Memoria Anual de Gestión de COFARES.

La empresa está adherida al **Código de Buenas Prácticas Tributarias**, que establece un nuevo marco de actuación y de gobernanza fiscal basado en la transparencia, buena fe y cooperación con Hacienda.



## »» 4.2

**OPERACIONES CON  
CLIENTES Y SOCIOS,  
CON IMPACTO POSITIVO  
EN LOS PACIENTES**



COFARES trabaja para ofrecer a sus farmacias la mejor oferta comercial del sector, ayudándoles a mejorar su rentabilidad con unas condiciones comerciales diferenciales que les permitan ser más competitivas en el entorno actual y desarrollar completamente su potencial de actividad.

## MUCHO MÁS QUE SERVICIOS





## LA CERCANÍA Y LA MODERNIDAD SON LOS EJES PRINCIPALES Y FORTALEZAS DE LA PROPUESTA DE VALOR DE COFARES A SUS SOCIOS Y CLIENTES.

A lo largo de 2019, el departamento comercial de COFARES ha desplegado el nuevo modelo de relación y vinculación de la cooperativa con sus socios y clientes. Asimismo, se han abordado otros proyectos de gran impacto tales como la implantación del nuevo CRM, la optimización de procesos en colaboración con Experiencia de Cliente, una redefinición más ágil de los procesos de abonos y devoluciones de las farmacias y el desarrollo de una escuela de ventas para definir y protocolizar la figura del Business Partner en su relación B2B con las farmacias.

En el año en el que se va materializando la apuesta estratégica de la compañía por la digitalización tanto propia como de la oficina de farmacia o la de la relación con el laboratorio, y en este sentido el canal digital del que dispone COFARES es su e-commerce, Globalpharma que ha aumentado su facturación en el Marketplace en un 75,29% con respecto al año anterior. El principal factor de crecimiento ha sido el aumento de la conversión a venta en el sitio web, que ha pasado de un 1,12% en 2018 a un 2,02% en 2019.

# 72%

de reducción en el nº de incidencias abiertas en OTRS

# 447

campañas de promoción comunicadas a la farmacia

▲ 20% más que en 2018

# 101

millones en ventas en el e-commerce B2B

▲ 102% más que en 2018

# 1.245

farmacias incorporadas a Canales Online

# 40

millones de páginas vistas

▲ incremento del 30%

# 10

sesiones abiertas

▲ incremento del 56%

## SERVICIOS QUE OFRECE A SUS SOCIOS

Otra apuesta de COFARES son los servicios que ofrece a sus socios y farmacéuticos comunitarios para ayudarles a ser más competitivos y rentables:

### NEGOCIO

---



· **Consultoría:** para potenciar la actividad de la farmacia. A partir de un diagnóstico inicial, se diseña un plan de acción ajustado a las necesidades de cada caso que se va ejecutando de la mano de profesionales consultores. La consultoría se estructura en tres niveles para que todas las farmacias puedan acceder en función de sus necesidades: Premium, Basic y Adhoc. En cualquiera de los casos el farmacéutico podrá identificar de forma fácil y en cualquier momento los factores que afectan a la consecución de sus objetivos.

---



· **Nexo:** es la solución líder de gestión dentro de Cofares Negocio que ya disfrutaban más de 2.000 farmacias y que sirve para optimizar la compra y mejorar facturación de la parafarmacia y la venta libre de forma integral. Como novedades en 2019 se lanzan las líneas de Nexo Mas, y Nexo List, que complementan a las opciones de Nexo Selección Plus y Nexo Activa. Además, también en este mismo año a todos los clientes de Nexo se les ha dado acceso a la herramienta de gestión 4DBT sin ningún coste adicional, incluyendo todas las bondades del Plan Optimiza: albarán electrónico, matriz de almacenes, catálogo personalizado y módulo de venta cruzada asociado a las farmacias que utilizan Farmanager, con 49 nuevos cruces.

---



· **Formación:** el objetivo permanente de mejorar y actualizar continuamente las competencias de los farmacéuticos queda de nuevo demostrado en 2019 con el lanzamiento de la plataforma de formación multiformato promovida por Cofares Servicios, en coordinación con eDUCO+. Más de 2.700 alumnos de más de 1.000 farmacias disfrutaban ya de esta plataforma de formación, con una tasa de valoración positiva del 92%.

---



· **Comunicación punto de venta:** la farmacia dispone de un cuadro de mando específico, 4DBT, que se actualiza periódicamente con los indicadores más importantes de la farmacia. Incluye publicidad digital en el punto de venta para promocionar productos y servicios combinado con un App que permite a la farmacia comunicarse con sus clientes.

---



· **Espaciofarma:** es la oficina técnica de diseño de espacios interiores y exteriores de la farmacia que, formada por arquitectos, delineantes y diseñadores gráficos, así como por un equipo de instaladores profesionales, materializan proyectos de consultoría para la reforma integral de las oficinas de farmacia. En 2019, 425 socios han disfrutado de los beneficios de contar con este servicio, 47 de los cuales han desarrollado un proyecto de reforma integral de su farmacia, manifestando un 92% de tasa de recomendación tras la prestación del servicio.

## SOLUCIONES

---



• **Equipamientos y combustibles:** este servicio ofrece a las farmacias una central de compras que gestiona más de 15 proveedores para que a través de un único interlocutor la farmacia pueda comprar a precios especiales y con total garantía gran variedad de productos personalizados. En el año 2019 se han tramitado más de 5.400 pedidos relacionados con videovigilancia y alarmas, sistemas de control de presencia, aparatología y analizadores, vestuario, material de oficina y bolsas y catálogo Gourmet de lotes navideños.



• **Gestiones:** es el servicio que garantiza el cumplimiento de algunas de las obligaciones transversales que tiene la Oficina de Farmacia tales como el cumplimiento de la obligación de prevenir los riesgos laborales de los trabajadores farmacéuticos y la de proteger los datos personales que se manejan. En 2019 se han incorporado servicios relacionados con otras necesidades tales como la selección y contratación de personal.



• **Viajes:** es el servicio de agencia de viajes personalizado que se adapta al perfil de los socios y superando año tras año sus expectativas. En 2019 se han realizado 63 viajes y gestionado más de 1.300 reservas.

## PACIENTE

---



• **Destino Salud:** es la plataforma digital para el seguimiento personalizado de la salud y de los tratamientos de los pacientes que ofrece a la farmacia la oportunidad de contribuir a la formación de sus pacientes para que ellos sean, junto con su farmacéutico y el resto de los profesionales sanitarios, los verdaderos protagonistas en la prevención y control de su salud, obteniendo una atención farmacéutica personalizada orientada específicamente a su patología. Desde su relanzamiento en junio de 2019, 750 farmacias se han sumado a esta solución, que cada mes utilizan más de 100 farmacias y 219 pacientes siendo el programa más utilizado el de Salud Cardiovascular que COFARES promueve tras establecer una alianza estratégica con Merck Sharp & Dohme, una de las mayores farmacéuticas del mundo.

## CONSUMIDOR

---



• **TCuida Nutrición:** es un servicio de asesoramiento nutricional a la atención de aquellos que quieren controlar su peso. En 2019 TCuida Nutrición ha sorprendido con la digitalización del seguimiento y evolución de las personas que utilizan este servicio, y con el lanzamiento de siete nuevos productos con fórmulas innovadoras que potencian su efectividad y facilitan su ingesta. 135 nuevas altas durante el 2019, siendo un total de 615 farmacias las que lo disfrutaban y atienden a más de 40.000 pacientes.



• **TCuida Dermo:** es el servicio de dermocosmética que ofrece la farmacia de forma personalizada a los clientes y, que en 2019 se ha visto impulsado a través de iniciativas de clave tales como la formación, el dermoconsejo, la tecnología, el marketing y comunicación.



• **Cliente Premium:** es el servicio propio de fidelización de COFARES para el establecimiento de vínculos específicos y de confianza entre la farmacia y sus clientes exclusivos. En el ámbito de este servicio en 2019 se ha trabajado en fortalecer la relación de COFARES con sus farmacias y sus clientes, creando una nueva imagen más cercana y mejorando los procesos de instalación, formación y asesoramiento, y permitiendo a la farmacia sacar un mayor partido al servicio. Actualmente ya son 400 farmacias y más de 150.000 clientes adheridos al servicio Cliente Premium.



• **Travel Club:** es un servicio digital que permite a la farmacia gestionar sus propias promociones eligiendo las marcas que quiera impulsar dirigidas a los socios Travel Club del área de influencia de su farmacia sin coste adicional. Actualmente COFARES da este servicio a más de 400 farmacias.



• **Farmanager:** es el software de gestión más avanzado del mercado para potenciar la venta y aumentar la rentabilidad de la Oficina de Farmacia cuyos objetivos en 2019 fueron i) mejorar la cercanía al socio: el cliente como centro para mejorar la satisfacción y experiencia al usuario; ii) mejorar las soluciones tecnológicas haciéndolas más intuitivas, ágiles y robustas; iii) ampliar la cartera de clientes. En este sentido destacan acciones concretas para cada uno de los objetivos tales como i) creación de la Dirección de Servicio y Experiencia de Usuario para la gestión de sus cuatro servicios fundamentales en la relación entre Farmanager y la farmacia: formación, asistencia técnica física, asistencia telefónica y comunicación con el cliente. Como resultado de su labor se ha obtenido una mejora de 27 puntos en el nivel de servicio ofrecido a los usuarios de Farmanager. ii) Firma del acuerdo entre COFARES y la empresa tecnológica Glintt, líder en consultoría y servicios tecnológicos de salud en España y Portugal, para posicionar a Farmanager como el más potente ERP del mercado que une innovadoras características nativas con nuevas integraciones tecnológicas. iii) 1.591 farmacias son ya usuarias de Farmanager.



• **Salud Animal:** COFARES ha lanzado un nuevo servicio destinado a potenciar la categoría de veterinaria en las oficinas de farmacia ya que, de acuerdo con el marco regulatorio vigente, el farmacéutico es el profesional autorizado para la dispensación de medicamentos veterinarios. El modelo de Cofares Veterinaria está basado en un modelo de gestión innovador, ágil y rentable que en 2019 ha pasado de contar con 500 referencias a contar con 2.250 referencias. Esta ampliación de espectro está diseñada para cubrir las necesidades de las mascotas más habituales, pero también de otros animales tales como caballos, cerdos, rumiantes, peces o reptiles, entre otros.



• **Cuidado y Confort:** es una solución en crecimiento que en 2019 ha alcanzado una cuota del 29%. El catálogo de productos de ortopedia consta de 8.000 referencias de las cuales la mitad se encuentran en stock y la otra mitad son referencias de encargo. Gracias a la digitalización del servicio, los socios y clientes pueden conseguir más del 80% de los encargos de productos de ortopedia en menos de cinco días.



LOS DATOS DEMUESTRAN QUE LOS SOCIOS Y CLIENTES TIENEN CADA VEZ MEJOR EXPERIENCIA CLIENTE Y ESTÁN CADA VEZ MÁS VINCULADOS A LOS SERVICIOS QUE LA COOPERATIVA LES OFRECE.



## »» 4.3

# FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES JUSTAS

Las actividades de la cadena de suministro y las operaciones logísticas, durante 2019, se han dirigido a satisfacer la demanda de fármacos en unas condiciones óptimas de servicio.

La inteligencia de negocio aplicada a la cadena de suministro incrementa la flexibilidad en la producción, reduce los inventarios y su tiempo de gestión, a través de la configuración de indicadores clave que permiten controlar la calidad del servicio y la trazabilidad.

Dentro de plan estratégico de COFARES, se incluyen varias líneas para conseguir un modelo de operaciones logísticas y aprovisionamiento adaptado a cada modelo de relación con el cliente.

Este se apoya en nuevas funcionalidades que permitan un nuevo servicio diferencial y avanzado, y que a su vez suponga una mejora de la eficiencia para los socios y clientes.

Algunas de las acciones llevadas a cabo durante 2019 han sido:

- Nombramiento de un nuevo director de Logística y Cadena de Suministro.
- Plan de expansión de almacenes con función de HUB. Se ha extendido el modelo de almacén de Motril a otros almacenes de tamaño similar. Esto incluye dotarlos de la última tecnología del sector, con un sistema de monitorización permanente de temperatura y control inteligente de almacenamiento, que incluye la implementación del picking sin papel.
- Robotizaciones de los almacenes de Sevilla y en Málaga.
- Puesta en marcha del tercer almacén en Madrid.



**COFARES APUESTA POR LA GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA BASÁNDOSE EN UNA VISIÓN 360 GRADOS DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y ADAPTÁNDOSE A LOS COSTES DE CADA MODELO DE NEGOCIO.**

## **FARMAVENIX**

Farmavenix es el operador logístico integral especializado en dar soluciones de valor añadido dentro de la cadena de suministro al Sector Salud. Es referente a nivel europeo y tiene como pilares fundamentales la innovación, estar en la vanguardia de las últimas tecnologías con instalaciones robotizadas y procesos automatizados, y ofrecer los más altos estándares de calidad y servicio.



**FARMAVENIX APORTA SOLUCIONES INNOVADORAS Y GENERA ALIANZAS A LARGO PLAZO EN LA CADENA DE SUMINISTRO DEL SECTOR SALUD.**

Durante 2019, ha continuado con su estrategia y su nuevo enfoque de negocio, donde ha consolidado las inversiones en tecnología, manteniéndose a la vanguardia de los avances tecnológicos, con lo que ha reforzado su posicionamiento como socio estratégico con el cliente y con el lanzamiento de su web privada.

Esta herramienta permite a los clientes el seguimiento y control, con total transparencia, de todas las actividades en tiempo real. Cabe destacar que su diseño se realizó a través de workshops con clientes actuales y potenciales, para que el portal respondiera a sus expectativas y necesidades.

Además, se han incorporado nuevos laboratorios como clientes y se ha adquirido una nueva nave en Gran Canaria para COFARES y Farmavenix.



## FARMAVENIX SE POSICIONA COMO SOCIO ESTRATÉGICO CON SU NUEVA WEB PRIVADA PARA LOS CLIENTES.

---

Por otro lado, Farmavenix ha sido referente en materia de distribución de Vacunas. Se ha hecho cargo del almacenamiento y distribución del 80% de las dosis de vacuna contra la gripe y ha realizado la gestión del calendario de vacunación infantil y de adultos para la Dirección General de Salud Pública Canaria.



## FARMAVENIX COMO REFERENTE EN DISTRIBUCIÓN DE VACUNAS.

---

De acuerdo a su compromiso de excelencia logística y de calidad del servicio, anualmente, Farmavenix realiza auditorías a sus colaboradores de transporte, proveedores de servicios y de gestión ambiental, para asegurarse que toda la cadena de valor cumple con los estándares de calidad y servicio.

### **PLATAFORMA LOGÍSTICA OFSA**

OFSA es la plataforma logística que gestiona el abastecimiento de todos los almacenes de COFARES a través del Pedido Único Integrado, recogiendo mercancía en los laboratorios, verificando y clasificando los medicamentos y productos sanitarios y abasteciendo diariamente a todos los almacenes.

En cuanto a los logros obtenidos en 2019, se puede destacar el lanzamiento del nuevo modelo digital más preciso y que reduce tiempos de propuesta y entrega con una trazabilidad total del producto desde el origen al destino gracias al módulo de Track Trace.

# +14.000

referencias en encargos.

# +50

toneladas de medicamentos distribuidos a la farmacia.

Esta iniciativa es sólo uno de los primeros pasos que está previsto dar para recorrer el camino de la digitalización de la plataforma tecnológica que permitirá a la farmacia adquirir un papel más relevante y cercano en el ámbito de sanitarios, del bienestar y la calidad de vida de las personas.



## OMFE INTERNACIONAL

El suministro de medicamentos a la población a nivel internacional sigue siendo uno de los mayores desafíos globales a los que nos enfrentamos como sociedad, puesto que 1 de cada 3 personas, según datos de la OMS a nivel mundial, seguían sin tener acceso a medicamentos esenciales en 2019.

COFARES es consciente de que muchos países no pueden cubrir la demanda de tratamientos, a veces realmente muy básicos, y a través de su vertiente de OMFE Internacional ha continuado trabajando para ayudar a paliar este déficit en países de Centroamérica, Sudeste Asiático, MENA y África, donde se ha convertido en uno de los principales distribuidores farmacéuticos. En esta línea, se ha ampliado el rango de operaciones a más países, como son Arabia Saudí, Singapur y Australia.



**CREEMOS QUE LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS, POR ESO COFARES HA REFORZADO SU COMPROMISO DE GARANTIZAR EL ACCESO A LOS MEDICAMENTOS EN TODO EL MUNDO A TRAVÉS DE SU DIVISIÓN INTERNACIONAL, OMFE.**

---

COFARES destaca la lucha de la cooperativa contra el mercado fraudulento de fármacos, ya que sus políticas internas y códigos de conducta solo les permiten comprar a laboratorios fabricantes o comercializadores que están comprometidos con la lucha antifalsificación. De acuerdo a esto, COFARES ha implantado durante 2019 el sistema SEVeM (Sistema Español de Verificación de Medicamentos). Este tiene como objetivos prevenir la entrada de medicamentos falsificados en la cadena legal, reforzar la seguridad de los pacientes y cumplir con la normativa europea.

Además, para mejorar la gestión a nivel internacional y nacional a nivel logístico, se están desarrollando nuevas sinergias de trabajo entre OMFE, Cofares Proyectos y Farmavenix.

## **EXPERIENCIA CLIENTE**

A lo largo del año 2019, se ha creado una nueva área de investigación de mercado, con el objetivo de mejorar la propuesta de valor de COFARES para sus clientes, al comprender mejor las tendencias en mercado, productos y servicios.

Asimismo, se ha creado una especialización en Experiencia Cliente dirigida a que las principales áreas de la cooperativa compartan la misma visión hacia el cliente, para medir y dar visibilidad sobre lo que el cliente experimenta en las interacciones con COFARES, y trabajar juntos hacia una excelente relación empresa-clientes de forma global.



**SE HA INCORPORADO EL ÁREA DE EXPERIENCIA CLIENTE, PARA ASEGURAR UNA EXCELENTE RELACIÓN EMPRESA-CLIENTES DE FORMA GLOBAL.**

---



Para implementar la metodología de Experiencia Cliente, COFARES ha creado un modelo propio de Client Experience basado en 3 pilares:

**1.**

### VISIÓN Y ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Esto incluye el análisis del nivel de madurez y experiencia clientes en COFARES.

**2.**

### PROCESO Y CADENA DE VALOR TRANSVERSAL.

Se ha realizado un trabajo cualitativo que consiste en la realización de entrevistas a farmacéuticos y laboratorios de COFARES, a farmacéuticos de la competencia, entrevistas a empleados de COFARES, salidas a ruta y visitas a almacenes.

Y una parte de trabajo cuantitativo, dirigido a toda la base de clientes, a través de una encuesta online a farmacias y laboratorios. Gracias a esto ha sido posible:



Construir el viaje del cliente durante su interacción con los canales COFARES.



Identificar la experiencia del empleado durante los momentos más críticos y sus recursos durante la misma.



Identificar los sistemas y procesos operativos relacionados con los flujos de información de los clientes.

**3.**

### IMPLANTACIÓN.

Se han realizado sesiones de trabajo con grupos multidisciplinares, compuestos por empleados, que representan distintas áreas y departamentos. En ellas se han identificado más de 50 iniciativas en experiencia cliente, que se desarrollarán en 2020. Además, se ha desarrollado una metodología de trabajo para asegurar la identificación de las necesidades de los clientes.

Como un elemento imprescindible de la Experiencia Cliente, COFARES dispone de un **sistema de gestión de las reclamaciones** de clientes para analizar las causas, proponer soluciones y hacer un seguimiento a estas. Las reclamaciones de clientes pueden proceder de los gestores de cuenta de las farmacias, del contact center del Centro de Atención Telefónica (CORE), del Departamento de Calidad del Grupo o de la página web.

## »» 4.4

# INSPIRANDO A LA CADENA DE SUMINISTRO

COFARES es consciente de que su responsabilidad social va más allá de la propia cooperativa, es por ello, que se preocupa por inspirar y promover buenas prácticas en gestión de la ética, el compromiso social y el respeto al medio ambiente, a lo largo de toda su cadena de suministro para extender sus principios y valores al mayor número de proveedores posible.

La cadena de suministro de la compañía está compuesta por dos tipos de proveedores principales: los **laboratorios farmacéuticos** regulados por la legislación de aplicación en el ámbito nacional y europeo; y los **proveedores de servicios o productos no farmacéuticos**.

La base de la selección de proveedores es el cumplimiento de la legislación. Una vez verificado el cumplimiento, COFARES contrasta la oferta más ventajosa para cada operación, con la mejor relación calidad-precio. Se fomenta la transparencia, el acceso y participación de los proveedores, especialmente de los locales, y la libre competencia. Además, en la formalización de sus acuerdos comerciales con sus proveedores, COFARES se preocupa de no incluir cláusulas abusivas relacionadas con formas de pago, protección de la propiedad intelectual, cláusulas de obligatoriedad de permanencia, de sumisión a arbitraje, o tarifas, entre otros. Poco a poco, la empresa va introduciendo requerimientos sociales y ambientales a sus proveedores, como por ejemplo la consideración de personas con discapacidad en el pliego de almacenes o la valoración de gases GEI en el proceso de compra.



LAS COMPRAS DE MERCADERÍAS EFECTUADAS DURANTE EL EJERCICIO 2019 HAN SIDO ADQUIRIDAS EN SU TOTALIDAD EN TERRITORIO NACIONAL.

COFARES no realiza una evaluación específica de riesgos e impactos de la cadena de suministro en materia de prácticas laborales, derechos humanos y ambientales. Si bien, gracias a su Código de Conducta y Buenas Prácticas, a la implantación de las Buenas Prácticas de Distribución Farmacéutica (BDPs), al resto de certificaciones ambientales y de gestión de la calidad, y al proceso mismo de selección de proveedores, COFARES trabaja para garantizar que el 100% de sus proveedores de servicios y productos sean legales, los productos distribuidos sean auténticos y de calidad.



TODOS LOS PROVEEDORES DE COFARES ACEPTAN EXPRESAMENTE LOS VALORES ÉTICOS CONTENIDOS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS.

En el ámbito del transporte, se ha completado el proyecto de integración de la facturación de los servicios de transporte de todos los proveedores en SAP. Dicho proyecto incluye la instrumentalización, pruebas y ensayos previos, definición y validación del modelo, así como una incorporación progresiva de los **proveedores** al entorno SAP.

En el ámbito logístico en 2019 se ha implantado con éxito el protocolo SEVeM (**Sistema Español de Verificación de Medicamento**) de identificación y verificación de medicamentos, que permite su trazabilidad completa y única, desde el laboratorio hasta la farmacia. El nuevo modelo de Encargos, con nuevas capacidades logísticas y de integración con proveedores de transporte, ha requerido también de una importante inversión en desarrollos.

Uno de los desafíos de la cooperativa está en su relación con la industria, pues debe alejarse del tradicional modelo generalista y debe tender hacia un modelo segmentado por tipo de laboratorio o por especialidad.



COFARES 360°, SE TRATA DE UN NUEVO CONCEPTO DE RELACIÓN CON LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA, QUE INCLUYE UN ABANICO DE SERVICIOS QUE LA COOPERATIVA PONE A DISPOSICIÓN DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS PARA EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS, GESTIÓN DE ENSAYOS CLÍNICOS O ESTÍMULO DE LAS VENTAS.

---

Además de las relaciones con los laboratorios, COFARES pone en valor su posición como nexo entre dichos laboratorios y las Oficinas de Farmacia, las Administraciones Públicas y la escucha y análisis de los pacientes y usuarios finales. Es por ello por lo que, dentro de la iniciativa COFARES 360°, la empresa desarrolla iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad del sector farmacéutico y al sistema sanitario en España.



EUROSERVI



EUROSERVI  
Servicio de Farmacia

EUROSERVI  
www.euroservi.es



5.



# GENERANDO VALOR EN EL ENTORNO Y SOCIEDAD

- 
- 5.1 **CONTRIBUCIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA COMUNIDAD**
  - 5.2 **ACCIÓN SOCIAL**
  - 5.3 **HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR Y SOSTENIBLE**

## »» 5.1

# CONTRIBUCIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA COMUNIDAD

Integrado en su compromiso de contribución al desarrollo sostenible de las sociedades y de los entornos en donde COFARES tiene sus operaciones, la compañía fortalece la confianza, el respeto y la reputación de sus grupos de interés, como consecuencia de los modelos de integración y participación que establece como entidad sostenible, ética y responsable. Los principales impactos positivos en cuanto a contribución y participación activa en la comunidad son:



### COMPRAS LOCALES E IMPULSO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Amplio volumen de compra de proveedores locales con un periodo medio de pago a proveedores de 43 días, generando riqueza en el entorno local a través de un negocio expandido por todo el territorio español. Adicionalmente, para mejorar la sostenibilidad en la cadena de suministro, el Grupo ha hecho una evaluación inicial de los riesgos sociales y ambientales de sus transportistas principales. Para ello, ha revisado aspectos concretos de gestión de la ética, de los riesgos sociales y de los riesgos ambientales de sus proveedores estableciéndose, en función de los resultados obtenidos, planes de acción concretos para la mejora sistemática del control de los riesgos e impulso de la responsabilidad social en la cadena de suministro.



### GENERACIÓN DE EMPLEO JOVEN

Impulso de la empleabilidad de los jóvenes a través de colaboraciones y alianzas con centros de formación profesional y universitarios para el fortalecimiento práctico de sus programas de desarrollo de empleo. Se cuenta con los siguientes convenios:

- Convenio para el desarrollo de un programa de cooperación educativa, con el Instituto Superior de Estudios Profesionales CEU (ISEP-CEU).
- Convenio de colaboración con Institutos de Enseñanza Obligatoria para el desarrollo del módulo profesional de formación en centros de trabajo de los ciclos y las prácticas formativas de otras enseñanzas. IES Clara del Rey, IES Juan de la Cierva e IES Virgen de la Paz.



### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Gracias a la creación de escenarios de voluntariado corporativo dentro de la compañía los empleados, los socios farmacéuticos y los clientes pueden implicarse y poner en valor su pasión por las personas.

Un año más, el voluntariado corporativo de COFARES ha impactado positivamente en la región de Bignona, en el suroeste de Senegal, a través del proyecto de reconstrucción y la mejora de una escuela de primaria y un pequeño hospital. Este proyecto contribuye directamente a mejorar la situación educativa y sanitaria de esta población local con escasos recursos materiales. Las acciones de voluntariado desarrolladas durante el periodo de la memoria en este proyecto han sido:

- Ayuda en las consultas y curas básicas del hospital de Bignona, por parte de dos médicos del hospital la Fe y 5 farmacéuticos de COFARES.
- Ayuda en el trabajo de rehabilitación de la escuela primaria del barrio de Kadiamor de Bignona, en el proyecto La École Élémentaire Sainte Trinité.
- Escuela de verano con clases de español e inglés, juegos y deportes con los niños de la escuela.



### SUBVENCIÓN ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL

La organización destina el 0,7% de la cuota íntegra del impuesto de sociedades para subvencionar actividades de interés general consideradas de interés social, que serán desarrolladas por entidades de ámbito estatal. De este modo, COFARES genera un valor social en esta acción de Responsabilidad Social, así el tercer sector puede destinar esos fondos al desarrollo de proyectos sociales, contribuyendo alianzas en beneficio de todos y todas.

## »» 5.2 ACCIÓN SOCIAL



Además de la acción social que emana de la Dirección de Responsabilidad Social, COFARES despliega su acción a través de la Fundación COFARES. La Fundación COFARES está constituida como una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es canalizar la implicación de los farmacéuticos, tanto socios de COFARES como el conjunto del colectivo, en actividades y obras sociales, así como también facilitarles el acceso a formaciones que mejoren sus capacitaciones profesionales y empresariales.

La Fundación desarrolla su actividad promoviendo e incluso financiando iniciativas de carácter benéfico y social en colaboración directa con las ONG, que desarrollan su actividad sobre el terreno o con los colectivos beneficiarios de estas acciones para la promoción cultural, social y educativa de las comunidades locales.

Además, uno de los seis valores que se integran en los sistemas de gestión de la compañía es la protección de la sociedad, un principio que guía el comportamiento de todo el equipo humano que conforma la organización.



DESDE LA FUNDACIÓN COFARES, COFARES DESARROLLA PROYECTOS CUYO OBJETIVO ESTRATÉGICO ES FOMENTAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA SOCIEDAD, PARA MEJORAR EN EL PRESENTE EL LEGADO DE LAS FUTURAS GENERACIONES QUE HABITARÁN EN EL PLANETA.

Basándose en la búsqueda del equilibrio económico, social y ambiental, la organización promueve y financia proyectos e iniciativas de obra social, organiza eventos con fines solidarios, consigue fondos para programas de ayuda, dona medicamentos y otros productos de parafarmacia, higiene y alimenticios.

COFARES también participa en envíos de ayuda humanitaria, en programas de cooperación nacional e internacional, y en otros proyectos solidarios dando respuesta a las necesidades de grupos vulnerables que viven situaciones difíciles.

La Fundación convoca cada año el Premio Fundación COFARES cuyo objetivo es reconocer económicamente la labor social a favor de pacientes o comunidades por parte de personas, entidades u organizaciones. El XIX Premio Fundación Cofares se entregó al proyecto Cuidados Paliativos en Oncología Pediátrica de la Fundación de Investigación HM Hospitales. Las candidaturas finalistas fueron para Actays Acción y Cura Tay – Sachs y Alzheimer Córdoba.

Además, la Fundación organiza dos eventos solidarios también anuales:

- El **Mercadillo Benéfico**, colaboración directa con las ONG, que desarrollan su actividad sobre el terreno o con los colectivos beneficiarios de estas acciones para la promoción cultural.
- El **Concierto de Navidad** en el Teatro Real de Madrid cuyo fin es captar financiación para la consecución de proyectos solidarios en el ámbito de la salud. Este año, siendo el XXV concierto benéfico de navidad y el 75 aniversario se interpretó la ópera La Bohème.

La Fundación COFARES se relaciona con la sociedad en la que se desenvuelve a través de diferentes iniciativas y actividades de promoción y concienciación de la salud y actividades de difusión de la cultura y el arte, así como a través de actividades deportivas y solidarias, en su mayoría realizadas mediante convenios y colaboraciones con otras asociaciones y fundaciones.









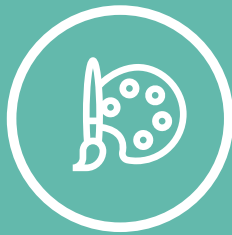
## SALUD

Coincidiendo con el Día Mundial del Cáncer de Mama, la Fundación COFARES se sumó a la campaña #contigodamoslacara de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). La iniciativa tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad y acompañar a las mujeres con cáncer de mama, para contribuir a la prevención y detección precoz de esta enfermedad, así como intensificar su ayuda a enfermos y familiares. Además, esta campaña forma parte de la campaña sanitaria “Los Farmacéuticos dan la cara por ti” que pretende, en colaboración con la AECC, impulsar la prevención del cáncer de colon, cáncer de piel y cáncer de mama. Además, se ha participado en la Jornada de la Alianza para la prevención del cáncer de colon.



## ARTE

- Curso de Arte Griego y culturas del Egeo.
- Curso de Mitología y su representación en las Artes gráficas.
- Exposiciones de pintura y Fotografía en la sede de la Fundación COFARES:
  - Exposición de Fotografía Jesús González Casado.
  - Exposiciones de pintura Jesús Lamana González.
  - Exposición de pintura Luis Marcos Hernández.
  - Exposición de pintura Guillermo Alonso Soroa.
- Colaboración con Cinemanet en la gala de premios cinematográficos “¡Qué bello es vivir!” a la trayectoria humanística.



## DEPORTE

- Carrera Solidaria por un mundo 50/50, celebrada en Villaviciosa de Odón con el fin de derribar barreras de género y apoyar la lucha por la igualdad. Se celebró a beneficio de INSPIRING GIRLS.
- Carrera Solidaria de Enki, A Coruña, con motivo de la inclusión e integración en actividades deportivas de personas con diversidad funcional.
- Torneo Benéfico de Golf en el Saler, Valencia.
- Colaboración con el Real Club Deportivo de la Coruña con becas para niños en situación de exclusión social.
- Colaboración con la Fundación del Real Madrid, en las actividades de integración y fomento del deporte de la escuela socio deportiva de Orcasitas.





## DONACIONES NACIONALES

La Fundación COFARES donó material de cura, productos de higiene y alimentación infantil a un total de 23 asociaciones y fundaciones solidarias en España, cuya labor principal es el cuidado y asistencia de niños y otros colectivos en riesgo de exclusión social, recibiendo el Premio 100 Mejores Ideas de Actualidad Económica por esta iniciativa llamada "Ruta O".

Algunas de las entidades beneficiarias fueron:

- Asociación Española contra el Cáncer de Barcelona.
- Asociación Española contra el Cáncer de Badajoz.
- Fundación Red Madre.
- Fundación Madrina.
- Asociación Marillac.
- Fundación Numen.
- Mensajeros de la Paz.
- Caritas.
- Ángeles Urbanos.
- Casa de la Caridad de Valencia.
- Fundación Deporte y Desafío.
- Plena Inclusión.
- Iglesia de la Natividad.
- Iglesia de San Egidio.
- Avanza ONG.
- Hogar de Nazaret.
- Asociación Anasbabi Ciliopatías.



## · Distribución farmacéutica: 3







365 días solidarios ·



## DONACIONES INTERNACIONALES

Junto con las Fuerzas Armadas, la Fundación COFARES donó alimentación y productos de parafarmacia a ONGs, hospitales y otras fundaciones tales como:

- Asociación de apoyo al pueblo sirio.
- Fundación Juan Bonal.
- Africa Sawabona, Senegal.
- Project Ecole, Senegal, para voluntariado RSC de COFARES.
- Centro Social de San Vicente Paúl, Madagascar.
- Siempre Adelante, Guinea Ecuatorial.
- Asociación Lux Mundi para Hermanas Salesianas de Ecuador.



## COLABORACIONES

- Contribución económica para hacer frente al coste anual del renting de una furgoneta a disposición de Plena Inclusión Don Benito.
- Colaboración con la Fundación del Real Madrid mediante la donación de botiquines a las escuelas de la fundación.
- Con la Asociación Española de Esclerosis Lateral (Adela) con ayudas técnicas y colaborando de manera importante en la prestación de servicios a pacientes sin recursos enfermos de ELA.
- Participación y apoyo al proyecto sanitario de Acoes en Honduras junto al laboratorio Normon y la Fundación Reina Sofía.
- Colaboración con Mensajeros de la Paz en el día de los abuelos.
- Colaboración con la campaña contra la Violencia de Género organizada por la Fundación Integra.
- En el Concierto Flores por Venezuela de la Fundación Luis Orione.
- Colaboración con Cinemanet en la gala de premios cinematográficos “¡Qué bello es vivir!”.



## »» 5.3

# HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR Y SOSTENIBLE

El respeto y la protección del medio ambiente es una filosofía de empresa que está integrada en el ADN de COFARES, y que se incluye dentro de sus decisiones de gestión y Política de Responsabilidad Social Empresarial. Esta política se basa en trabajar de la mano de los farmacéuticos en la consolidación de un modelo de distribución y de farmacia sólido y sostenible, integrando en la gestión los aspectos e impactos ambientales de la organización, priorizando el compromiso de prevención de la contaminación y de adecuación frente al cambio climático, con el fin de ir más allá del cumplimiento normativo y satisfacer plenamente las necesidades de sus socios y clientes.

En materia de cumplimiento de la normativa ambiental, no se han producido multas ni sanciones por incumplimiento en esta materia.

Uno de los ejes principales del Plan de RSE 2019-2021 es el medio ambiente. Como proyecto estrella de este eje destaca la economía circular como iniciativa para fomentar la aplicación de estrategias de residuo cero que mejoren la eficiencia en toda la cadena de valor de la compañía, la trazabilidad de los residuos, la segregación en origen y su destino y tratamiento final.

Asimismo, la compañía está realizando la renovación de su flota de vehículos corporativa y comercial actual por una más ecológica y alineada con los compromisos ambientales de la compañía en lo que a cambio climático se refiere. La nueva flota incorpora en 2019 vehículos de bajas emisiones y dos vehículos eléctricos.



## ASPECTOS AMBIENTALES E IMPACTOS ASOCIADOS

Anualmente COFARES calcula su huella ambiental a través del proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales tanto directos como indirectos. Los aspectos ambientales identificados se evalúan en función de su magnitud, del grado de control posible y de la gravedad del impacto calculado.

La identificación de aspectos ambientales, tanto directos como indirectos, contempla las siguientes categorías:



### CONSUMO

de materias primas, agua y energía, entre otras.



### GENERACIÓN DE RESIDUOS



### EMISIONES DE GASES

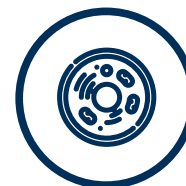
de efecto invernadero (GEI), otros gases contaminantes y partículas, entre otros.



### EMISIONES ACÚSTICAS



### VERTIDOS SOBRE EL AGUA O EL SUELO



### AFECCIONES A LA BIODIVERSIDAD

y a los espacios naturales.

**Los aspectos significativos fueron los siguientes:**

- Emisión de CO<sub>2</sub>.
- Generación de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.

Todos los objetivos ambientales comprometidos en el Plan de RSE 2016-2019 se lograron:

- Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> por uso de vehículos eléctricos corporativos y comerciales.
- Cumplimiento legal absoluto de la nueva normativa en relación a la reducción del consumo de bolsas de plástico (Real Decreto 293/2019) y, de forma adicional, mejorar las especificaciones de las bolsas de la propia marca.
- Estudio de las emisiones de CO<sub>2</sub> en el transporte capilar a Oficinas de Farmacia.

## HUELLA DE CARBONO

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero de COFARES están relacionadas con sus consumos de combustible, gas natural y energía eléctrica. Dichos consumos han disminuido en el año de 2019, de tal forma que las toneladas de CO<sub>2</sub> con respecto al año anterior han puesto de manifiesto que las medidas de reducción de emisiones implementadas han sido efectivas y han reducido la huella de de carbono en un 6,9%.

Las principales medidas de la organización para prevenir y reducir las emisiones de carbono se basan en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la disminución de su consumo.

Durante 2019, se ha fomentado la reducción de las emisiones GEI a través de diferentes iniciativas:

- En FARMAVENIX, se sustituyó toda la luminaria de la instalación a luces LED.
- Se han incorporado a la flota dos vehículos eléctricos para uso de los empleados del área corporativa, con el objetivo de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

	2018	2019	VARIACIÓN
<b>ALCANCE 1</b>			
CONSUMO DE GASÓLEO C (L)	360.200	310.750	-13,73%
CONSUMO DE GAS NATURAL	6.310.369	5.281.442	-16,31%
EMISIONES (TON. CO <sub>2</sub> )	2.227	1.840	-17,38%
<b>ALCANCE 2</b>			
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (KWH)	23.748.795	23.800.482	0,22%
EMISIONES (TON. CO <sub>2</sub> )	9.143,29	9.163,19	0,22%
<b>ALCANCE 3</b>			
TRANSPORTE (KM)	52.906.106	52.063.475	-1,60%
EMISIONES (TON. CO <sub>2</sub> )	12.307	11.017	-10,50%
<b>TOTAL EMISIONES</b>	<b>23.677,29</b>	<b>22.020,19</b>	<b>-6,90%</b>

## OTROS CONSUMOS

	2018	2019	VARIACIÓN
<b>CONSUMO DE AGUA (M<sup>3</sup>)</b>	<b>30.400</b>	<b>35.007</b>	<b>15,15%</b>

## GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, generados por la actividad de COFARES, es llevada a cabo por una empresa gestora autorizada, que entrega a la compañía los contenedores desechables móviles y bidones, perfectamente identificados, para el almacenaje de los diferentes tipos de residuos. La empresa externa recoge periódicamente los residuos según la normativa vigente y los transporta hasta la planta de tratamiento para su posible valorización, recuperación, eliminación o depósito. También se encarga de la reposición de nuevos contenedores y/o bidones en cada recogida.

Para la gestión de los residuos asimilables a urbanos se realiza la recogida selectiva. COFARES pone a disposición contenedores para papel/cartón, envases y restos orgánicos.

Los residuos de medicamentos, incluidos los envases que los contienen, son productos peligrosos que deben ser retirados del mercado para evitar los impactos negativos que pudieran causar. Para conseguir esta correcta gestión, la organización, de la mano de FEDIFAR (Federación Nacional de Asociaciones de Mayoristas y Distribuidores de Especialidades Farmacéuticas), participa un año más en el proyecto SIGRE.

SIGRE es el Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases con un objetivo ambiental y otro sanitario. El objetivo ambiental es reducir los daños ambientales que los envases y restos de medicamentos pueden ocasionar a través de la recogida en origen y correcta gestión del residuo de medicamento y su envase. El objetivo sanitario es favorecer la no acumulación de medicamentos en los hogares y sensibilizar al ciudadano sobre los riesgos sanitarios derivados del uso inadecuado de los medicamentos.

COFARES participa con la recogida, transporte y almacenamiento de los residuos SIGRE. Además, desempeña una labor fundamental en la difusión de los mensajes ambientales y sanitarios de SIGRE, ya que abastece a los Puntos SIGRE de los materiales de sensibilización empleados para informar a los ciudadanos sobre los objetivos de esta iniciativa del sector farmacéutico.

Los productos peligrosos serían los productos químicos, los medicamentos caducados, los equipos eléctricos y electrónicos desechados, gases en recipientes a presión o los medicamentos citotóxicos y citostáticos. Todos ellos son recogidos por un gestor de residuos autorizado y reciclados según corresponda.

En la siguiente tabla se señalan los residuos generados por el Grupo en 2019, cuya suma alcanza un total de 2.571.570 kg de residuos generados que los gestores autorizados recogen para su reciclaje y reutilización.

	<b>Destino final*</b>	<b>PESO (KG)2018</b>	<b>PESO (KG)2019</b>	<b>VARIACIÓN (KG)</b>
Basura	R13	22.979	25.511	▲ +2.532
Basura inerte	R13	229.598	172.952	▼ -56.646
Cartón paja 1.04.00	R13	2.001.231	2.054.793	▲ +53.562
Chatarra 1ª	R12	21.068	38.476	▲ +17.408
Residuos tecnológicos	R13	5.803	6.669	▲ +866
Residuos orgánicos	R13	3.290	0	▼ -3.290
Residuos reactivos de laboratorio	D15	12.338	188	▼ -12.150
Envases de plástico no valorizables	R13	639	116	▼ -523
Residuos fotolitos	R13	2.833	1.999	▼ -834
Residuos de aceites industriales	R03	580	555	▼ -25
Aerosoles	R13	144	108	▼ -36
Aguas de limpieza	R13	8	130	▲ +122
Baterías	R13	2.621	544	▼ -2.077
Filtros del aceite	D9	382	2	▼ -380

\*Método de tratamiento R12 y R13: Operaciones de valorización.

Método de tratamiento D9: Tratamiento fisicoquímico que dé como resultado compuestos o mezclas que se eliminen.

Método de tratamiento R03: Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes (incluidas las operaciones de formación de abono y otras transformaciones biológicas).





	Destino final*	PESO (KG)2018	PESO (KG)2019	VARIACIÓN (KG)
Fluorescentes	R13	363	80	▲ -283
Otros residuos peligrosos	D15	95	80	▼ -15
Envases de metal no valorizables	R13	570	295	▲ -275
Pilas	R13	99	56	▲ -43
Tóners de impresión	R03	2.979	3.537	▲ +558
Trapos y absorbentes	R07	1.469	1.623	▼ +154
Madera	R13	20.500	10.400	▼ -10.100
Papelote 1.01.00	R13	36.794	3.405	▼ -33.389
Periódico leído 2.01.00	R13	4.075	0	▼ -4.075
Periódico nuevo 2.02.01	R13	548	9.464	▼ +8.916
Plástico clasificar	R13	166.681	190.292	▼ +23.611
Polipropileno	R13	13.542	11.819	▲ -1.723
Residuo de uso energético	R13	-	-	▼ -
Residuos valorizables por clasificar	R13	1.310	38.476	▼ +37.166

Método de tratamiento D15: Almacenamiento previo a cualquiera de las operaciones enumeradas entre D1 y D14 (con exclusión del almacenamiento temporal previo a la recogida en el lugar de producción).

Método de tratamiento R07: Recuperación de componentes utilizados para reducir la contaminación.

## OTRAS INICIATIVAS

La empresa ha continuado su participación en diversas iniciativas junto con otras entidades para fomentar el desarrollo sostenible del sector. COFARES, en este sentido:

- Fomenta la cooperación con diversas entidades de carácter internacional de la industria (PGEU, GIPR) y con la Unión Europea.
- Colabora con GIPR (Asociación Europea de Distribución Farmacéutica) en varias iniciativas medioambientales, que promueven el respeto por el medio ambiente.
- Se relaciona de manera fluida con los Colegios Oficiales de Farmacéuticos, así como con las patronales: FEDIFAR, CEOE, GIRP (Patronal Europea), IFPW (Patronal Mundial de Distribución Minorista).
- Colabora con diversas universidades en la realización de visitas guiadas, cursos y formaciones.
- Colabora con las Autoridades Sanitarias a través de visitas guiadas a los inspectores de sanidad por las instalaciones del Grupo.

Además, desde su Dirección de RSE, el Grupo promueve la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras en relación con la protección del medio ambiente mediante distintas actividades y campañas.

## DIA INTERNACIONAL DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El día 24 de octubre se celebró el Día internacional el Cambio Climático, con tal motivo se repartió una botella de cristal a todos los centros de trabajo, con el objetivo de reducir el consumo de botellas de plástico.

## CAMPAÑA HORA DEL PLANETA

Campaña Hora del Planeta es el movimiento ambiental más grande a nivel global en el que cientos de millones de personas alrededor del mundo participan cada año, con el propósito de crear un compromiso real para ayudar al planeta a través de tomar medidas para combatir el cambio climático.

Por dicho motivo, el día 30 de Marzo la compañía apagó las luces de las letras “COFARES” que están en las fachadas de sus almacenes desde las 20:30 a las 21:30 horas. Los resultados fueron:



### Evitar la emisión de CO2

en un trayecto de un vehículo a gasolina de Fuencarral a Móstoles y de Móstoles a Fuencarral.



**Ahorrar 1.725 hojas de papel**  
en formato DINA4.



**Ahorrar 51,75 Kwh.**



**Ahorrar casi 1.000**  
litros de agua.



**Evitar el consumo de**  
**10,50 kg de madera.**



**COFARES**

6.





# ACERCA DE ESTA MEMORIA



6.1 PERFIL DE LA MEMORIA  
6.2 ÍNDICES GRI



## »» 6.1

# PERFIL DE LA MEMORIA

El alcance de la memoria desde el punto de vista de exhaustividad GRI son los resultados de 2019 en España de las siguientes empresas de COFARES:

- **COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA**
- **COFARES CORPORACIÓN**
- **FUNDACIÓN COFARES**
- **FARMAVENIX**

Cabe destacar que es la cuarta memoria de responsabilidad social corporativa en la que COFARES presenta resultados de determinadas empresas del Grupo, tal y como se recoge en el presente documento, y que reporta teniendo en cuenta la metodología Global Reporting Initiative (GRI) en vigor.

En este contexto, y porque es habitual que el reporte interno de las actividades de COFARES se realice de forma consolidada, que no es fácil obtener datos en los que se pueda asegurar que no se estén ofreciendo, además de datos de las compañías mencionadas, datos de otras compañías del Grupo. Por esto, y por el análisis de materialidad de los grupos de interés, en ocasiones, en la memoria se da información sobre el desempeño global de COFARES extralimitándose la definición del alcance de la memoria.

## PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA



### **MATERIALIDAD**

La elaboración de este informe ha tenido en cuenta los resultados del estudio de materialidad realizado por COFARES conforme al Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés de AA1000. El resultado del análisis de materialidad de asuntos sociales, ambientales y de buen gobierno queda recogido en esta memoria.



### **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

La participación de los grupos de interés queda descrita en el capítulo primero de esta memoria de responsabilidad social corporativa.



### **CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD**

El informe analiza los resultados obtenidos por las empresas del alcance de la memoria estableciendo los vínculos entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización.



### **EXHAUSTIVIDAD**

La información expuesta en este informe permite una valoración razonable del comportamiento de la organización en aquellos aspectos que se han considerado claves en 2019. A lo largo del documento, en caso necesario, se hace referencia a otras fuentes disponibles donde ampliar información.



# PRINCIPIOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA



## COMPARABILIDAD

El diseño, estructura y métodos de cálculo utilizados para obtener el contenido de esta memoria permite que los grupos de interés analicen la evolución del desempeño de COFARES con el paso del tiempo, pero, además, respecto a otras organizaciones informantes.

La inclusión en esta memoria de responsabilidad social empresarial de una empresa más del Grupo, Farmavenix, impacta directamente en la comparación de los datos del año 2019 con sus homólogos del año 2018 publicados en la memoria de responsabilidad social del año anterior.



## EQUILIBRIO

Esta memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de COFARES durante el periodo 2019 para permitir una valoración razonable del desempeño general, sus logros y sus oportunidades de mejora.



## PRECISIÓN

El margen de error de los datos cuantitativos incluidos en esta memoria es tal que no influye, de manera sustancial, en las conclusiones que los grupos de interés puedan sacar sobre el desempeño de la compañía. Las técnicas de medición de datos y las bases de información utilizadas aseguran que los resultados sean reproducibles.

Las declaraciones cualitativas realizadas son válidas en función del resto de informaciones expuestas y de otras evidencias disponibles.



## PERIODICIDAD

Esta memoria se publica con carácter anual antes de julio de cada ejercicio económico.



## CLARIDAD

El estilo de redacción de esta memoria favorece su comprensión. Se evitan términos técnicos, acrónimos, jerga u otro tipo de contenido que entorpezca la comprensión de la información suministrada por los grupos de interés. La estructura de la elaboración de esta memoria facilita que sus lectores encuentren la información específica que buscan sin tener que hacer esfuerzos extraordinarios. Se suministran índices y tablas de contenidos como ayuda.



## FIABILIDAD

La información incluida en esta memoria está respaldada por controles internos y externos. Los datos económicos obtenidos de las cuentas de pérdidas y ganancias, así como de los balances oficiales de las empresas sobre las que se reportan, están auditados por Deloitte. Los datos obtenidos de aquellas cuestiones incluidas en el alcance de certificación de los sistemas de gestión certificados mencionados en el apartado de "Certificaciones y premios" están auditados por entidades de certificación independientes.

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PREVIA

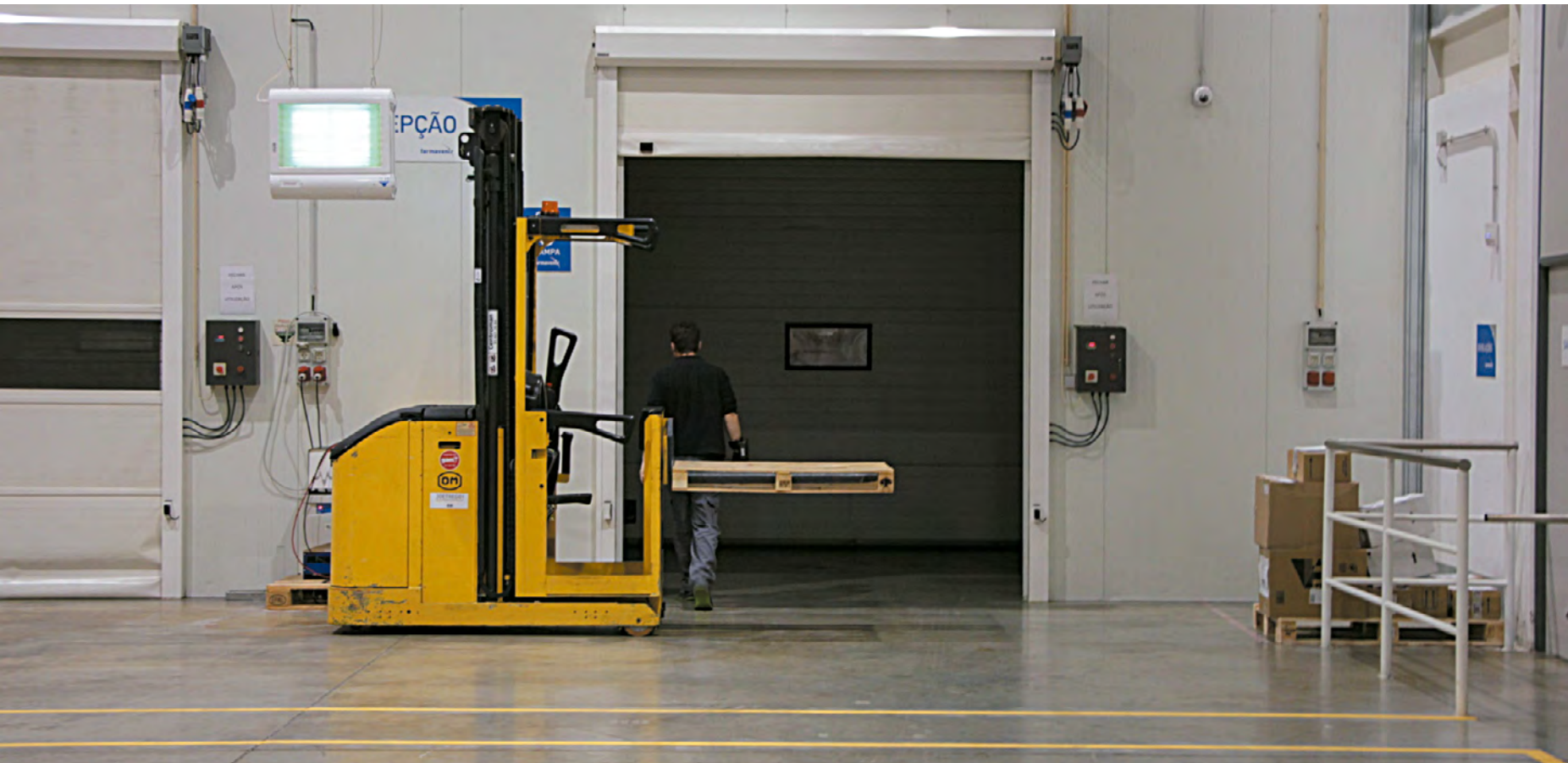
COFARES cuenta con memoria de responsabilidad social 2018. La memoria de 2018 se diseñó teniendo en cuenta la metodología de elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI) en su versión estándares GRI. La memoria de responsabilidad social empresarial de 2018 no incluía la información relativa a la empresa Farmavenix, que forma parte del Grupo.

## VERIFICACIÓN

Esta memoria ha sido aprobada por la Dirección de Transformación, Organización y Personas, donde se incluye la Dirección de RSE de COFARES, con fecha de junio 2020.

## DÓNDE SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN

Para solicitar cuestiones relativas al contenido de la presente Memoria de Responsabilidad Social se puede escribir a [rse@cofares.es](mailto:rse@cofares.es) a la atención de D. Pedro Cerezo.



»» 6.2  
ÍNDICES GRI



GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>102</b>	<b>CONTENIDOS GENERALES</b>	
102-1	Nombre de la organización	Cofares, Cooperativa Farmacéutica Española. Cofares Corporación. Fundación Cofares. Farmavenix.
102-2	Actividades, marcas, productos, servicios	107-124
102-3	Ubicación de la sede	69-71
102-4	Ubicación de las operaciones	69-71
102-5	Propiedad y forma jurídica	33, 51-60
102-6	Mercados servidos	España
102-7	Tamaño de la organización	23
102-8	Información de empleados y otros trabajadores	78-93
102-9	Cadena de suministro	123-124
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	65, 97-101, 107-109, 123, 129
102-12	Iniciativas externas	42, 45-46, 140, 141
102-13	Afiliación/Miembro de asociaciones	86, 134-135, 140, 142
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	12-17
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	65, 97-99, 107-109, 123, 129
102-16	Valores, principios, estándares y normas	33-35, 41-43, 45-46, 65-66
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	33-35, 41-43, 62-66
102-18	Estructura de gobernanza	51-57
102-19	Delegación de autoridad	51-57
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	59-66
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	37-39
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	51-57
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	12, 51-57
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	51-57
102-25	Conflictos de intereses	Regulados en su Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	59-66
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	59-66
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	59-66
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	107-109, 123-124, 129, 137-142
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	65, 97-99, 107-109, 123, 129
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	59-66
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	59-66
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	59-66
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	65-66. No se aportan datos cuantitativos
102-35	Políticas de remuneración	79, 82
102-36	Proceso para determinar la remuneración	79, 82
102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	nd
102-38	Ratio de compensación total anual	nd

<b>GRI</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>PÁGINA</b>
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	nd
102-40	Lista de grupos de interés	37
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	82
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	37-39
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	46-52
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	38
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	69-71
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	147-149
102-47	Lista de temas materiales	nd
102-48	Re expresión de la información	na
102-49	Cambios en la elaboración de informes	La inclusión en esta memoria de Farmanenix, una empresa más del Grupo.
102-50	Periodo objeto del informe	Ejercicio 2018
102-51	Fecha del último informe	Junio de 2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	149
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	147
102-55	Índice de contenidos GRI	151-156
102-56	Verificación externa	149
<b>103</b>	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
103-1	Explicar tema material y cobertura	147-149
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33-35, 63, 79, 107, 129, 131, 137
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63, 79, 107, 129, 131, 137
<b>201</b>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	107-109
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	137-142
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	na
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	nd
<b>202</b>	<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	82
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	nd
<b>203</b>	<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	107-109, 82
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	107-109, 112, 129
<b>204</b>	<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	123

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>205</b>	<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	nd
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	65-66, 91
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ninguno
<b>206</b>	<b>COMPETENCIA DESLEAL</b>	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguno
<b>300</b>	<b>ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>	
<b>301</b>	<b>MATERIALES</b>	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	nd
301-2	El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización	na
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	140-141. Se reutilizan las gavetas que se usan para transportar medicamentos.
<b>302</b>	<b>ENERGÍA</b>	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	139
302-2	Consumo energético fuera de la organización	139
302-3	Intensidad energética	nd
302-4	Reducción del consumo energético	na
302-5	Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios	nd
<b>303</b>	<b>AGUA</b>	
303-1	Extracción de agua por fuente	139 Toda el agua proviene de acometida pública
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Ninguna
303-3	Agua reciclada y reutilizada	na
<b>304</b>	<b>BIODIVERSIDAD</b>	
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Ninguno
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Ninguno
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Ninguno
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Ninguna

<b>GRI</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>305</b>	<b>EMISIONES</b>	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	139
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	139
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	139
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	nd
<b>306</b>	<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	nd
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	140-141
306-3	Derrames significativos	Ninguno
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Todos los residuos se entregan a gestor autorizado
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ninguno
<b>307</b>	<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	137
<b>308</b>	<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	123-124
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	123-124
<b>401</b>	<b>EMPLEO</b>	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	78-79, 89
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Ninguno
401-3	Permiso parental	85
<b>402</b>	<b>RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA</b>	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	15 días
<b>403</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	95
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	98-99
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Ninguno
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	97-101

<b>GRI</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>404</b>	<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	91-92
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	79, 89, 91-93
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	91
<b>405</b>	<b>DIVERSIDAD E IGUADAD DE OPORTUNIDADES</b>	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	79
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	82
<b>406</b>	<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Ninguno
<b>407</b>	<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Ninguno
<b>408</b>	<b>TRABAJO INFANTIL</b>	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Ninguna
<b>409</b>	<b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Ninguna
<b>410</b>	<b>PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>	
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	nd
<b>411</b>	<b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>	
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	na
<b>412</b>	<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Ninguna
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	91
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	nd



<b>GRI</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>413</b>	<b>COMUNIDADES LOCALES</b>	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	96-107 129-135
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales	Ninguno
<b>414</b>	<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	123-124
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	123-124
<b>415</b>	<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>	
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Ninguna
<b>416</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	111-115
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Ninguno
<b>417</b>	<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	na. COFARES no produce productos
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ninguno
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Ninguno
<b>418</b>	<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguno
<b>419</b>	<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguno





#### INFORMACIÓN GENERAL:

**Razón social:** Cooperativa Farmacéutica Española S.A. / Insc. Reg. de Coop. Sec. Cent., N° 1951/SMT, Tomo VIII, Folio 782, CIF F-28140119.

**Nombre Comercial:** COFARES.

**Sector:** Distribución y Logística Farmacéutica.

**Dirección:** C/ Santa Engracia, nº 31 28010 MADRID.

**Director de RSE:** Pedro Cerezo.

**Países en los que está presente:** España.

**Periodo comprendido:** Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2019.

**Alcance del Informe de Progreso:** COFARES COOPERATIVA FARMACEÚTICA ESPAÑOLA, COFARES CORPORACIÓN, FARMAVENIX Y FUNDACIÓN COFARES.

**Periodicidad de presentación:** Anual.

**Difusión del Informe:** [www.cofares.es](http://www.cofares.es)

**Comunicación con Grupos de Interés:** La estrategia de comunicación de COFARES, queda reflejada en los diferentes apartados en relación a los distintos grupos de interés a lo largo del informe.

**Fecha de publicación del Informe:** Junio 2020.

**Persona responsable de contacto:** D. Pedro Cerezo.

---

#### AGRADECIMIENTO:

Este documento contiene imágenes de COFARES capturadas por nuestros trabajadores y trabajadoras en su entorno laboral y recogidas en el concurso de fotografía que la compañía organizó, en el marco de acciones de Responsabilidad Social hacia nuestra plantilla. Por tanto, las fotografías que han formado parte de dicho concurso e ilustran esta memoria, reflejan autoría en el pie de foto, figurando así el empleado fotógrafo o fotógrafa correspondiente.

El buen acogimiento de esta iniciativa deja constancia del compromiso que nuestros trabajadores y trabajadoras suscriben con la RS y, por supuesto, con COFARES.

Desde el área de Transformación, Organización y Personas y RSE queremos dar las gracias a las personas que conforman por su esfuerzo e implicación constante.

75  
ANIVERSARIO

 COFARES