

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no  
Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2020

COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, SOCIEDAD COOPERATIVA  
(COFARES) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los socios de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Tablas de la Ley 11/2018", incluido en el EINF adjunto.

---

### Responsabilidad del Consejo Rector

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo Rector de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES). El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Tablas de la Ley 11/2018", del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El Consejo Rector de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES) es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado introductorio del EINF adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones del Consejo Rector.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado “Tablas de la Ley 11/2018”, del citado Estado.

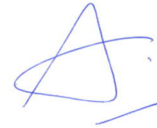
---

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el  
sello distintivo nº 01/21/06476  
emitido por el Instituto de Censores  
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



---

Alberto Castilla Vida

15 de abril de 2021

**Estado de Información No Financiera de  
conformidad a la Ley 11/2019 de 28 de  
diciembre en materia de información no  
financiera y diversidad.**

---

Estado de Información No Financiera de conformidad a la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad.

---

	1
1. Modelo de Negocio	4
2. Modelo de gestión de riesgos	7
Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	7
3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	8
3.1 Política de la compañía	8
3.2 Riesgos identificados	8
3.3 Gestión y desempeño social	8
Empleo	9
Promedio anual de empleados por tipo de contrato	9
Promedio anual de empleados por tipo de jornada	10
Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe	11
Remuneraciones	13
Implantación de medidas de desconexión laboral	15
Empleados con discapacidad y accesibilidad	15
Organización del tiempo de trabajo	15
Número de horas de absentismo	16
Salud y seguridad	17
Relaciones Sociales	17
Formación	18
Igualdad	19
4. Información sobre cuestiones medioambientales	20
4.1 Política de la compañía	20
4.2 Riesgos identificados	21
4.3 Gestión y desempeño medioambiental	21
Contaminación y lucha contra el Cambio Climático	21
Huella ambiental del Grupo COFARES	22
Otros consumos	22
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	23
5. Información sobre el respeto de los derechos humanos	25
5.1 Política de la compañía	25
5.2 Riesgos identificados	25

5.3	Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos	26
	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos.	
	Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	26
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT	26
6.	Información sobre la sociedad	26
6.1.	Política de la compañía	27
6.2	Riesgos identificados	27
6.3	Gestión y desempeño de la sociedad	28
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	28
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio	28
6.4.	Subcontratación y proveedores	30
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	30
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	31
6.5.	Consumidores	31
	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	31
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	32
7.	Información Fiscal	33
7.1.	Beneficios e Impuesto	33
7.2.	Subvenciones	33
	Tablas de la Ley 11/2018	34

El presente informe de estado de información no financiera se publica en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento hace referencia a la actividad de Cooperativa Farmacéutica Española, Sociedad Cooperativa (COFARES) y las sociedades accionarialmente relacionadas con en el conocido como Grupo COFARES, (en adelante "Grupo COFARES") denominación ésta a meros efectos mercantiles y de identificación de marca en el mercado. Para la elaboración del presente Estado de Información no Financiera se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards. En su modalidad de GRI seleccionados.

Asimismo, también se han tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los asociados, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes para el Grupo COFARES.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio del Grupo COFARES, se han identificado como principales aspectos relevantes:

- Cumplimiento de la legislación.
- Desempeño económico.
- Conducta ética y transparencia.
- Tecnología e innovación.
- Seguridad y salud laboral.
- Formación y conciliación laboral.

A continuación, en respuesta a dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño extra-financiero relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Durante el año 2020 algunos de los aspectos materiales analizados a lo largo de este informe, se han visto afectados por la situación de pandemia ocasionada por la COVID -19.

## **1. Modelo de Negocio**

El Grupo COFARES constituye una de las empresas con mayor cuota de mercado en el sector de la distribución farmacéutica en España, contando con una plantilla a cierre de 2.851 empleados.

El Grupo 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.

La visión del Grupo es proveer a los socios de COFARES de las herramientas necesarias para llevar a cabo su actividad, ayudándoles a afrontar juntos los retos, teniendo siempre como referencia que, para la cooperativa, la fortaleza de la Oficina de Farmacia es y será su principal razón de ser.

El Grupo Cofares ha desarrollado un nuevo plan estratégico, poniendo en el centro de su actividad a las farmacias y a los pacientes, centrado 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.

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.

El Grupo COFARES cuenta con empresas de servicios a los socios:

- Farline: con productos propios y exclusivos con un amplio mercado por su excelente relación calidad/precio. Las marcas principales son Farline, Aposán.
- Core: servicio de atención telefónica a través del cual COFARES Responde atiende a los socios por un personal altamente cualificado.
- Servicios tecnológicos: software y hardware específicos para el trabajo diario de los farmacéuticos.
- Cofares Servicios: amplio abanico de servicios avanzados y diferenciales que contribuyen a mejorar la gestión y la imagen de las oficinas de farmacia.
- Sección de crédito: servicio financiero específico para la farmacia que proporciona lo necesario en el momento de la apertura de ésta.

Además, el Grupo cuenta con empresas logísticas. Esta actividad se realiza a través de las empresas Ofsa Devoluciones, Farmavenix, Ofsa, Cofares Estudios y Proyectos. Por último, a través de OMFE, dedicada al suministro de equipamiento farmacéutico y hospitalario.

### Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas

El Grupo COFARES es el resultado del emprendimiento cooperativo de un grupo de farmacéuticos que hace más de setenta años decidieron aunar esfuerzos para mejorar la cartera de servicios de las oficinas de farmacia y prestar una atención de calidad a la ciudadanía en el ejercicio y disfrute de su derecho a la salud.

Los valores profundamente democráticos del cooperativismo, fundamentados en la participación y la igualdad entre los socios, se han fusionado durante todo ese tiempo con aquellos otros que, como los de 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, la colaboración con las autoridades sanitarias o la promoción y defensa de la salud, caracterizan el ejercicio profesional de la farmacia. El resultado de esa convivencia de

valores se ha traducido en una particular cultura de la organización que el Grupo COFARES quiere hacer extensiva a todas sus actividades.

Afianzar una política de tolerancia cero frente a eventuales quiebras de la legalidad es, para el Grupo COFARES, requisito necesario, pero no suficiente. Su compromiso social es de mayor alcance: trasladar y proyectar todos esos 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.

Por todo ello, el Código de Conducta del Grupo COFARES aprobado el día 22 de Abril de 2019 tiene por objeto establecer aquellos valores y principios rectores que deben informar el quehacer diario del Grupo en todas sus actividades y determinar las responsabilidades de 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. Los empleados, directivos, socios o terceros que trabajen, representen, actúen o hagan negocios con el Grupo quedan sujetos al Código de Conducta, todo ello conforme al mismo, en su artículo 1.2.1.

Sobre Derechos Humanos y Laborales, el COFARES manifiesta su total rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio y tiene un firme compromiso en respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, el derecho a circular libremente, así como los derechos de las minorías y la no discriminación de raza, color, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas religión o cualquier otra condición personal, física o social, todo ello reconocido en nuestro código de conducta.

Toda persona vinculada al Grupo COFARES que tenga conocimiento de situaciones irregulares o de la comisión de hechos contrarios a la legalidad o a lo dispuesto en este Código y sus normas de desarrollo, debe comunicarlo mediante cualquiera de los siguientes canales garantizando la confidencialidad del denunciante:

- De forma directa y personal, relatando los hechos a cualquier Responsable del Cumplimiento o al encargado de la Oficina creada al efecto.
- Llamando al número 917 88 26 66.
- Escribiendo en el buzón de denuncias. <https://denuncias.cofares.es/>
- Remitiendo una carta a la atención del responsable de la Oficina de Cumplimiento de Cofares, a la siguiente dirección postal:

Órgano de Cumplimiento Normativo  
Carretera de Fuencarral Alcobendas 6, 28049 Madrid

El Canal de Denuncias sirve también para solicitar información o formular consultas sobre el Programa de Cumplimiento del Grupo.

Una vez recibidas las denuncias por cualquiera de los canales mencionados, se trasladan al Comité de Cumplimiento del Grupo donde son registradas. Excepto en aquellos casos en que la denuncia resulte manifiestamente infundada o se refiera a cuestiones ajenas al Programa de Cumplimiento, el Secretario del Comité de Cumplimiento podrá, si lo estima conveniente, ordenar a la Oficina de Cumplimiento que recabe información preliminar sobre alguno de los hechos o conductas denunciadas.

El Comité de Cumplimiento examina y determina si procede iniciar una investigación sobre las denuncias presentadas. En 2020, se han analizado en el Comité de Cumplimiento todas las

denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias, dando seguimiento a las mismas hasta ser archivadas.

## 2. Modelo de gestión de riesgos

El Grupo COFARES está constituido por un conjunto de sociedades accionarialmente relacionadas cuyo cometido principal es prestar apoyo logístico y servicios a la oficina de farmacia en España. El cumplimiento normativo, la colaboración con las autoridades sanitarias y la vanguardia en la calidad se convierten, de este modo, en los objetivos estratégicos. Cabe citar, por último, el Manual de Prevención y Respuesta ante el Delito de 22 de Abril de 2019, mediante el cual se articula un mecanismo de control específico de prevención y respuesta penal para todos los riesgos identificados del Grupo COFARES.

### Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno

El Grupo COFARES cuenta como principal herramienta con un Código de Conducta para defender la lucha contra la corrupción y el soborno en la Compañía. El Grupo Mercantil Cofares no tolera, permite o se involucra en ningún tipo de corrupción, extorsión o soborno sobre el desempeño de su actividad empresarial, ni en el sector público ni en el privado.

El Código establece que ninguna persona vinculada al Grupo COFARES puede ofrecer o prometer a otra la entrega directa o indirecta de cualquier tipo de incentivo monetario, comisión o recompensa con el propósito de obtener una ventaja empresarial indebida. También se aplica en relación con empleados, directivos o administradores de otras empresas o entidades privadas, bien sea directamente o a través de intermediarios.

Además, el Grupo cuenta con el Manual de Prevención y Respuesta ante el Delito que tiene como objetivos identificar los riesgos de naturaleza penal que puedan existir en las diversas áreas de negocio, informar y concienciar a toda persona vinculada con el Grupo, prevenir a la comisión de cualquier delito e implantar procedimientos de gestión de prevención de riesgos y buenas prácticas ante escenarios en los que puedan producirse hechos delictivos.

Las principales medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales en el Grupo se basan en el Programa Corporativo de Cumplimiento y la publicación para todos los empleados de diversos documentos marco.

En concreto, el Código de Conducta establece medidas concretas en este ámbito, entre otras:

- El Grupo Cofares no tolera, permite o se involucra en ningún tipo de corrupción, extorsión o soborno sobre el desempeño de su actividad empresarial, ni en el sector público ni en el privado
- El Grupo Cofares impulsará una política de tolerancia cero hacia la corrupción en los negocios y la comisión de otros actos ilícitos y situaciones de fraude.
- Los pagos para agilizar trámites administrativos quedan prohibidos y se incluirá una cláusula anticorrupción en todos los contratos comerciales.
- Cuando las sociedades que integran el Grupo Cofares utilicen intermediarios en sus relaciones con administraciones públicas, dichas sociedades o las personas que las representen verificarán que: (i) la persona o entidad contratada ofrece una trayectoria

profesional incuestionable y digna de confianza; y (ii) que no existen factores de riesgo que puedan comprometer la reputación del Grupo Cofares. El intermediario o agente será informado del contenido del presente Código y quedará sujeto a las obligaciones y prohibiciones dispuestas en él.

### 3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

#### 3.1 Política de la compañía

Las Sociedades accionarialmente relacionadas con el conocido mercantilmente y a efectos de visibilidad en el mercado como Grupo Cofares, cuentan con un equipo humano de 2.851 empleados que son la clave de su actividad. Por ello, con el fin de retener el talento, se han implantado políticas y protocolos en cuestión de salud y seguridad laboral e igualdad de oportunidades, que constituyen uno de sus principios fundamentales. En este sentido, el Grupo cuenta con:

- El Plan de Igualdad de COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española del día 14 de Diciembre de 2017.
- El Protocolo de acoso sexual por razón de sexo de COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española de día 14 de Diciembre de 2017.
- La política de prevención de riesgos laborales del Grupo COFARES del día 3 de Junio de 2019

#### 3.2 Riesgos identificados

Dentro del ámbito de la Seguridad y Salud Laboral se puede decir que no se desarrollan actividades de alto riesgo. No obstante, las tareas asociadas a la actividad representan una interacción de las personas con diferentes factores de riesgo y por tanto una probabilidad de que se materialice un suceso anormal y no deseado. Con tal motivo, y dirigidos a minimizar e incluso eliminar la probabilidad, se dispone de una Evaluación de Riesgos en todos los centros de trabajo con un mayor desarrollo en las condiciones de seguridad y ergonomía en el trabajo, tal y como manifiesta los informes iniciales de evaluación.

En esta línea el Grupo COFARES manifiesta su compromiso con la seguridad y salud de las personas que emplea y otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Es por ello, que se cuenta con un eficaz sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que, enmarcado dentro de su política de prevención de riesgos laborales, consigue proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

Asimismo, enmarcado dentro de los riesgos que afectan al personal del Grupo Cofares, se contempla el riesgo de incendios en las instalaciones, por ello se dispone de un Plan de Emergencias en cada centro de trabajo y se llevan a cabo diferentes acciones en materia de prevención de incendios como simulacros y el correcto mantenimiento de las Instalaciones.

### 3.3 Gestión y desempeño social

#### Empleo

Para el desarrollo de su actividad, durante 2020 las Sociedades accionarialmente relacionadas con el conocido mercantilmente y a efectos de visibilidad en el mercado como Grupo Cofares, cuentan con un equipo humano de 2.851 personas de indudable relevancia en desarrollo de la actividad de cada una de las referidas Sociedades de los cuales 43% son mujeres y 57% son hombres, que ha permitido mantener los niveles de calidad y servicio con sus socios y clientes.

El número de trabajadores de las Sociedades del Grupo Mercantil Cofares se desglosa de la siguiente manera:

Número total de empleados al 31.12.2020 por sexo		
Sexo	2019	2020
Hombres	1.604	1.618
Mujeres	1.215	1.233
Total	2.819	2.851

Número total de empleados al 31.12.2020 por edad		
Rangos de edad	2019	2020
<30	404	442
30-50	1.823	1.830
>50	592	579
Total	2.819	2.851

Número total de empleados al 31.12.2020 por categoría		
Categoría	2019	2020
Profesional		
Directivos	14	14
Responsables	130	143
Técnicos	784	923
Administrativos	342	231
Operaciones	1.549	1.540
Total	2.819	2.851

Número total de empleados al 31.12.2020 por tipo de contrato					
2019			2020		
Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total
2.111	708	2.819	2.263	588	2.851

Número total de empleados al 31.12.2020 por tipo de jornada					
2019			2020		
A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
2.475	344	2.819	2.555	296	2.851

El 100% del personal se encuentra adscrito a un convenio colectivo de trabajo.

### Promedio anual de contratos

Desglosados por sexo:

	Promedio anual de contratos por sexo					
	2019			2020		
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total
Hombres	1.078	357	1.435	1.179	397	1.577
Mujeres	797	301	1.098	870	285	1.156
Total	1.875	658	2.533	2.050	683	2.732

Desglosados por edad:

Rangos de edad	Promedio anual de contratos por edad					
	2019			2020		
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total
<30	98	183	281	177	218	394
30-50	1.260	434	1.694	1.369	430	1.799
>50	517	41	558	504	35	539
Total	1.875	658	2.533	2.050	683	2.732

Desglosados por categoría:

Categoría Profesional	Promedio anual de contratos por categoría profesional					
	2019			2020		
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Total
Directivos	14	0	14	12	0	12
Responsables	158	1	159	164	0	164
Técnicos	730	73	803	797	19	816
Administrativos	168	29	197	178	94	272
Operaciones	806	555	1.361	897	569	1.467
Total	1.875	658	2.533	2.050	683	2.732

### Promedio anual de contratos por jornada laboral

Desglosados por sexo:

	Promedio anual de contratos por jornada sexo					
	2019			2020		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Hombres	1.364	72	1.435	1.514	63	1.577
Mujeres	982	116	1.098	1.050	106	1.156
Total	2.345	188	2.533	2.564	169	2.732

Desglosados por edad:

Rangos de edad	Promedio anual de contratos por edad					
	2019			2020		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
<30	261	21	281	375	20	394
30-50	1.588	106	1.694	1.704	96	1.799
>50	497	61	558	486	53	539
Total	2.345	188	2.533	2.565	168	2.732

Desglosados por categoría:

Categoría Profesional	Promedio anual de contratos por categoría profesional					
	2019			2020		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Directivos	14	0	14	12	0	12
Responsables	156	3	159	162	2	164
Técnicos	791	12	803	806	10	816
Administrativos	125	72	197	202	71	272
Operaciones	1.260	101	1.361	1.382	84	1.467
<b>Total</b>	<b>2.345</b>	<b>188</b>	<b>2.533</b>	<b>2.565</b>	<b>168</b>	<b>2.732</b>

### Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe

El Grupo COFARES busca proporcionar estabilidad en el empleo a sus empleados, por ello tradicionalmente ha contado con bajas tasas de rotación en todas las empresas del Grupo. En 2020 se han producido únicamente 113 despidos (frente a los 99 del 2019) desglosados de la siguiente manera:

Despidos desglosados por sexo:

Número de despidos 2020 por sexo		
Sexo	2019	2020
Hombres	57	69
Mujeres	42	44
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>113</b>

Despidos desglosados por edad:

Número de despidos 2020 por edad		
Rangos de edad	2019	2020
<30	11	15
30-50	62	75
>50	26	23
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>113</b>



Despidos desglosados por categoría profesional:

Número de despidos 2020 por categoría		
Categoría Profesional	2019	2020
Directivos	2	2
Responsables	11	7
Técnicos	32	45
Administrativos	21	12
Operaciones	33	47
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>113</b>

## Remuneraciones

El Grupo COFARES con el objetivo de ofrecer igualdad de oportunidades a sus profesionales, persigue la máxima justicia en las remuneraciones a empleados. El Grupo está comprometido con la igualdad de oportunidades y la compensación equitativa por las mismas funciones de acuerdo con las descripciones de los puestos de trabajo y a las evaluaciones de desempeño de cada profesional. Además, las remuneraciones se basan en lo establecido por el convenio sectorial, los convenios de empresa y los acuerdos alcanzados.

La regla de compensación por tiempo trabajado se aplica con arreglo a los estándares del sector y de acuerdo con la legislación, procurando una política retributiva justa y equitativa. Las horas extras son siempre voluntarias y retribuidas de acuerdo con la ley.

Se adjuntan las tablas correspondientes al desglose por sexo, edad y categoría profesional

Remuneraciones medias por sexo 2020		
Mujeres	Hombres	Brecha salarial
27.133	32.521	16,57%

Remuneraciones medias por edad 2020		
< 30	30-50	> 50
21.859	29.492	38.474

Remuneración media por categoría 2020				
Directivos	Responsables	Técnicos	Administrativos	Operaciones
152.940	68.669	35.169	21.639	23.779

A continuación, se desglosa la remuneración media por género, edad y categoría profesional:

	2020					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Directivos		132.000	148.600		148.600	155.200
Responsables	44.680	49.831	84.914		70.517	84.433
Técnicos	30.033	34.852	42.302	29.091	35.504	41.130
Administrativos	17.751	20.226	25.402	18.023	20.431	23.218
Operaciones	17.417	20.233	28.879	17.453	22.701	38.159

	2019					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Directivos		121.200	137.600		178.314	161.935
Responsables	60.000	55.254	74.655		72.248	87.012
Técnicos	29.817	34.570	43.724	26.975	33.765	39.860
Administrativos	17.818	20.100	24.455	17.407	22.097	31.887
Operaciones	18.697	22.060	29.179	18.047	21.648	38.169

Las remuneraciones medias se han calculado teniendo en cuenta a la totalidad de la plantilla del Grupo, mercantil excluyendo a los Consejo Rector y al Comité de Dirección, cuyas remuneraciones medias se pueden encontrar en la Nota 20.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2020. Las remuneraciones incluyen tanto la parte fija como la variable.

El importe medio de retribuciones al personal de alta dirección desglosado por sexos para los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

Importe medio retribuciones de Alta Dirección			
2019		2020	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
123.612	162.298	139.034	178.508

Durante 2020 y 2019 se han devengado por el Consejo Rector del Grupo los conceptos retributivos e importes siguientes:

Gastos representación, dietas y sustitución profesional	
2019	2020
673.546	833.625

Importe medio retribución consejeros			
2019		2020	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
29.650	54.646	24.427	59.755

A partir de las remuneraciones medias se ha calculado la brecha salarial del Grupo, teniendo en cuenta asimismo a los consejeros y la alta dirección. La fórmula aplicada es la diferencia entre remuneración de hombres y remuneración de mujeres dividido entre remuneración de hombres. Como resultado, se obtiene una diferencia de 16,57% entre el salario medio de los hombres frente al de las mujeres. El dato del 2019 era del 16,20 %.

Por otro lado, el Grupo COFARES en su apuesta por el empleo justo y digno eleva sus salarios iniciales por encima de lo establecido en los convenios a los que se ajustan sus empleados. Estos convenios incluyen mejoras en las condiciones laborales y salariales de las personas trabajadoras del Grupo COFARES.

### Implantación de medidas de desconexión laboral

Si bien el Grupo COFARES no dispone de una política específica de desconexión laboral, existe un compromiso por parte de la Compañía de respetar el tiempo de descanso de los empleados, así como sus permisos y vacaciones, y favorecer la conciliación con medidas de flexibilidad horaria que contribuyen a fomentar la conciliación de la vida personal y familiar, aumentando de esta manera la productividad de los profesionales. Estas medidas han sido premiadas por la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles (ARHOE) en ejercicios anteriores como ejemplo de gran empresa que destaca por implantar medidas que propicien horarios racionales que favorecen la desconexión laboral.

### Empleados con discapacidad y accesibilidad

En 2020 se ha continuado trabajando para favorecer el acceso al Grupo por parte de personas con discapacidad. En 2020, se ha trabajado en el mantenimiento de la cuota de reserva de empleo equivalente en la plantilla a través del apoyo a asociaciones como la Fundación Integra mediante una colaboración que ya dura 13 años, de la cual COFARES es también patrono, para la integración laboral de personas provenientes de colectivos con dificultades para su inserción social; o el convenio INSERTA a través de la Fundación ONCE para el impulso de proyectos encaminados a lograr la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad.

El Grupo 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 discapacidad, incidiendo en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, y fomentando su capacitación. El Grupo mercantil cuenta con 46 empleados con discapacidad en su plantilla a cierre del ejercicio 2020 repartidos en las diferentes sociedades, cuyas características incurren en la premisa establecida en Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Para este colectivo de empleados el Grupo establece evaluaciones de riesgo y medidas preventivas especiales en materia de

seguridad y salud laboral. En el año 2019, el número de empleados con discapacidad era de 48.

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.

### Organización del tiempo de trabajo

La organización del trabajo en Grupo COFARES se basa en la condición mínima indispensable que representa la aplicación de diferentes convenios colectivos, en sus diferentes ámbitos geográficos, entre ellos el Convenio Nacional de Distribución Farmacéutica, mejorando por contrato, cuando ello es empresarialmente posible y recomendable, las condiciones y aplicando medidas compensatorias a los empleados con horarios especiales a través de más vacaciones y mayor remuneración.

En el Código de Conducta, el Grupo COFARES recalca el compromiso con la defensa del derecho de las personas, sin distinción de raza, credo o sexo, a procurar su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad, dignidad, seguridad económica y en igualdad de oportunidades. Por ello, extrema su rigor en el cumplimiento de las normas orientadas a proteger adecuadamente la vida y la salud de los trabajadores, la infancia, la maternidad y la paternidad en el trabajo y las prestaciones sociales y de seguridad social.

### Número de horas de absentismo

El número total de jornadas perdidas acumuladas en el Grupo mercantil COFARES durante el ejercicio 2020 ha sido de 54.353, equivalentes a 259.998 horas/año (frente a 35.191 del 2019), lo que supone un 5,2 % de los días cotizados (frente al 3,55% del 2019), causados en gran medida por los días de baja por enfermedad común, puesto que la actividad del Grupo no tiene alta incidencia en accidentes de trabajo. No se reconocen enfermedades profesionales. Se han considerado las bajas laborales a causa de la COVID-19. Estas cuatro variantes han sido las contempladas para el cálculo del absentismo, excluyendo otras faltas injustificadas. El año 2019 supuso un 3,55%. La fórmula del % de absentismo se calcula teniendo en cuenta el número de horas de absentismo sobre el total de horas cotizadas.

### Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.

El Grupo mercantil COFARES cuenta con diversas medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral destinadas a que tanto hombres y mujeres puedan conciliar de la manera más favorable su vida personal y familiar con su vida laboral establecidas en cada Sociedad. Algunas de las medidas implantadas en este sentido son:

- Mejora de horarios y descansos.
- Aplicación de criterios de igualdad para la constitución de turnos rotativos.
- Generación de nuevos empleos de calidad en los almacenes.

- Mejora de permisos para el fomento de la igualdad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Aumento de jornadas de descanso por vacaciones remuneradas.
- Mejora de horarios en periodo estival. Establecimiento de jornada continuada de verano.
- Aumento de festivos por libranza de los días 24 y 31 de diciembre.
- Mejora de medidas de flexibilidad horaria.
- Establecimiento de premios de permanencia y natalidad.
- Mejora del poder adquisitivo por aportación de ayudas económicas para familiares con discapacidad y por matriculación en estudios.
- Conceder permisos con recuperación de jornada a aquellos trabajadores y trabajadoras que no trabajan a turnos, para acompañar a la pareja legal a las clases de preparación al parto y exámenes prenatales, con la justificación de su efectiva presencia. Cuando se justifique que ninguno de los horarios de la sección se adapta a esta necesidad, se facilitará la adaptación de la jornada durante esos días concretos.

Gracias a estas medidas y a otras iniciativas Cofares Cooperativa , Cofares Corporación y Cifsa han obtenido la certificación EFR-Fundación Másfamilia que reconoce las medidas de conciliación de las organizaciones.

Debido a las necesidades planteadas por la situación de pandemia de CoVID -19, Grupo Cofares ha desarrollado durante 2020 un programa piloto de teletrabajo, para sus centros de trabajo de Fuencarral y Marchamalo. Con el fin de garantizar la seguridad y bienestar de sus empleados.

Grupo Cofares ha obtenido la certificación Top Employers –España, de Top Employers Institute organización que evalúa las medidas de RRHH para el desarrollo de carrera hasta el liderazgo, y desde el bienestar de los empleados hasta la sostenibilidad.

En 2020, 128 empleados han disfrutado del permiso parental siendo 80 de ellos hombres y 48 mujeres. En 2019 fueron 84 empleados (49 hombres y 35 mujeres).

### Salud y seguridad

El Grupo COFARES manifiesta su compromiso con la seguridad y salud de las personas que emplea y otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Es por lo que COFARES cuenta con un eficaz sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que, enmarcado dentro de su política de prevención de riesgos laborales, consigue proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. De acuerdo con esto, en el ejercicio 2019, el Grupo COFARES inició una transición de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) hacia la gestión de la Seguridad, Salud y Bienestar Organizacional (SSBO). Esta gestión supone un cambio de enfoque y actuación que tiene el objetivo de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables. Dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, COFARES no desarrolla actividades de alto riesgo, si bien cuenta con personas especialmente sensibles- mujeres embarazadas y lactantes, jóvenes y discapacitados-, a las que protege con evaluaciones de riesgos, procedimientos, protocolos médicos y adaptaciones de puesto de trabajo específico.

Durante el año 2020 se produjeron 142 bajas por accidentes, frente a los 96 accidentes del 2019, que corresponden a 55 hombres y 48 mujeres. A continuación, el índice de frecuencia (N.º accidentes / N.º horas trabajadas x 1.000.000) y el índice de frecuencia (N.º de días de baja por accidente / Total horas de exposición riesgo x 1.000) por género:

Índice de frecuencia			
2019		2020	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
16,13	21,94	27,33	30,29

Índice de gravedad			
2019		2020	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
0,42	0,46	0,54	0,55

## Relaciones Sociales

Dentro de su compromiso por la protección de los derechos humanos y los derechos laborales de las personas en el mundo de forma global, y de las personas que trabajan en el Grupo mercantil COFARES, de forma específica, desde 2017 COFARES está suscrito al convenio colectivo estatal para el comercio de mayoristas distribuidores de especialidades y productos farmacéuticos, el cual es de aplicación para el colectivo de los trabajadores.

Conforme a la ley de prevención de riesgos laborales, el Grupo COFARES dispone de Comités de Seguridad y Salud cuyos componentes se dimensionan conforme al número de delegados de prevención existentes en el centro o empresa. En este sentido, el 70% de las empresas y centros de trabajo disponen de esta representación. Además de la representación unitaria, existen los delegados de prevención en el resto de los centros, con las atribuciones conferidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los Comités de Seguridad y Salud del Grupo COFARES, disponen de un reglamento de funcionamiento interno que describe la composición, competencias, funciones de los integrantes, y garantías de buen gobierno. 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 que no superan los 50 trabajadores y trabajadoras también cuentan con representación en materia preventiva a través de sus delegados de personal.

## Formación

El Grupo tiene claro que el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, pasa por tener un equipo humano preparado, flexible, motivado y saludable. Es por ello, que COFARES procura no sólo desarrollar programas de formación alineados con la estrategia de la organización, sino fomentar el autodesarrollo de trabajadores.

El Grupo COFARES cuenta con un proyecto de gestión de talento dirigido a todos los empleados de las empresas que conforman el Grupo. Se trata de un plan estratégico que configura la política de desarrollo de personas de la Organización. Ésta cuenta con programas de formación adaptados a cada etapa y circunstancia de la vida laboral de sus empleados 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.

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.

En definitiva, la política de formación del Grupo trata de contribuir, mediante la transformación que significa apostar por el talento de los profesionales, al compromiso de ofrecer a socios, clientes y demás grupos de interés la mejor respuesta a sus necesidades.

Durante el ejercicio 2020 se han impartido un total de 33.260 horas de formación frente a las 12.091,50 horas de 2019 lo que equivaldría a una media de 12,05 horas por profesional. A continuación, se muestran las horas de formación por categoría profesional realizadas durante el ejercicio:

Horas de formación		
Categoría Profesional	2019	2020
Directivos	78	2.798
Responsables	3.064	14.726
Técnicos	4.023	10.890
Administrativos	2.190	3.095
Operaciones	2.737	1.751
Total	12.092	33.260

Asimismo, el Grupo contribuye a la promoción del empleo en el entorno local a través de convenios con centros de FP y universidades que permiten a los jóvenes realizar prácticas en el Grupo e incorporarse así al mercado laboral. En 2020, 63 estudiantes realizaron prácticas. En 2019 fueron 35 estudiantes.

## Igualdad

La igualdad es uno de los valores fundamentales para el Grupo COFARES, que a través de su estrategia pretende potenciar el desarrollo en igualdad de oportunidades y de competencia.

Dentro del Grupo mercantil COFARES; Cofares, Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española cuenta, de forma específica y concreta, con su II Plan de Igualdad, el cual se estructura de acuerdo con los siguientes apartados

- Diagnóstico de la situación de partida de las mujeres y hombres de la empresa, realizado a partir del análisis de la información cuantitativa y cualitativa en función de las características de la plantilla, acceso, contratación, condiciones, promoción, retribuciones, conciliación, salud laboral, etc.
- Programa de actuación elaborado a partir de las conclusiones del diagnóstico y de las carencias detectadas en materia de igualdad de género, estableciendo los objetivos a alcanzar, las medidas y las acciones positivas necesarias para conseguir los objetivos señalados.
- Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan a través de las personas designadas que recogen información sobre su grado de realización, los resultados y el impacto en la empresa.

En el primer Anexo del II Plan de Igualdad se encuentra el Procedimiento de gestión de la prevención y tratamiento de situación de acoso sexual y/o por razón de sexo. Los principios en los que se basa el protocolo son la garantía de resolución de los problemas planteados de manera eficaz y efectiva, así como la celeridad y confidencialidad de los trámites que se sigan.

En aquellas situaciones en las que se han presentado casos de discriminación, y de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto, el Grupo COFARES ha actuado en consecuencia a lo establecido por el Código de Conducta, dando seguimiento a los mismos hasta resolver el problema en cuestión.

## 4. Información sobre cuestiones medioambientales

### 4.1 Política de la compañía

El Grupo COFARES es consciente de su huella ambiental, y es por lo que realiza un ejercicio anual de identificación y evaluación de aspectos ambientales, para el control operacional de los mismos y el establecimiento de objetivos de reducción del impacto ambiental de las actividades de distribución de medicamentos y productos relacionados.

El Grupo trata de difundir buenas prácticas para ayudar a reducir el coste energético del transporte de medicamentos, lo que se traduce en una disminución de la huella de carbono generada. En el Plan de RSE 2016-2019 se establecieron tres objetivos ambientales de los cuales se ha logrado su consecución, centrados en los siguientes puntos:

- Reducción de las emisiones de CO2 por uso de vehículos eléctricos (Corporativo).
- Garantizar el cumplimiento legal de la nueva normativa con 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.



- Realizar un estudio de las emisiones de CO2 en el transporte capilar a Farmacias (Corporativo).

Por otro lado, se realizó la Implantación y mantenimiento de la certificación ISO14001 en Farmavenix y Ofsa. Además, Farmavenix cuenta con una política de calidad y medio ambiente impulsada por la Dirección General y departamento de Dirección Técnica, Calidad y Medio ambiente disponible en su página web para la visualización del público en general, en puntos de interés dentro de las instalaciones y que también es entregada al personal de nuevo ingreso para su conocimiento. Esta sociedad también cuenta con un Manual de Calidad y Medio ambiente en el que se sustenta todo el sistema de gestión.

Por último, el Grupo promueve la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras en relación con la protección del medio ambiente con campañas de reducción de papel y la promoción del uso responsable de los recursos.

## 4.2 Riesgos identificados

Para poder incidir en los impactos generados por la actividad del Grupo, se han identificado dichos impactos como punto de partida. Los aspectos ambientales pueden ser directos (generados por las actividades, procesos y servicios de la empresa en condiciones normales y anormales y sobre los que la Organización tiene pleno control de su gestión) o indirectos (que se producen como consecuencia de las actividades, procesos y servicios sobre los que la organización no tiene pleno control de la gestión).

La identificación de los aspectos se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los procesos que componen la actividad principal de la empresa: consumos de agua y energía, entre otras, vertidos sobre el agua o el suelo, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) o generación de residuos. Estos aspectos identificados se evalúan en función del volumen generado, el grado de control posible sobre ellos y la gravedad del impacto.

Por todo ello, el Grupo COFARES determina como aspectos críticos ambientales las emisiones de CO2 y la generación de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.

## 4.3 Gestión y desempeño medioambiental

### Contaminación y lucha contra el Cambio Climático

Las principales medidas del Grupo para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono emitidas se basan en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la disminución de su consumo.

Si bien no se han establecido metas de reducción a medio y largo plazo, se fomenta la reducción de las emisiones GEI a través de diferentes iniciativas. Por ejemplo, en Farmavenix se han llevado a cabo medidas dentro de las instalaciones para disminuir el consumo de papel, implementando el uso de papel reciclado y promoviendo la utilización de las herramientas informáticas para almacenar documentos. También se sustituyó toda la luminaria de la instalación a luces LED para disminuir el consumo eléctrico, y los grifos de agua de los aseos son temporizados con pulsador. Asimismo, el Grupo ha incorporado a su flota vehículos eléctricos para uso de los empleados del área corporativa, con el objetivo fijado y conseguido en el Plan RSE a 2019 de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero del Grupo COFARES están relacionadas con sus consumos de combustible, gas natural y energía eléctrica. En 2020, los consumos de combustible y electricidad han aumentado un 9,05% y un 3,54 %, con respecto al año anterior. El consumo de gas natural ha disminuido un -15,13% en relación al consumo de 2019. Tanto la contaminación lumínica como acústica no es material para el Grupo COFARES por lo que no se han tomado medidas para reducir las emisiones.

El factor de emisión utilizado, es el recomendado por el Ministerio para la Transformación Ecológica y el Reto Demográfico.

### Huella ambiental del Grupo COFARES

	2019	2020	Var. (%)
<b>Alcance 1</b>			
Consumo de gasóleo C (l)	310.750	338.882	9,05%
Consumo de gas natural( Kwh)	5.281.442	4.482.547	-15,13%
Emisiones (ton. CO2)	1.840	1.831	-0,48%
<b>Alcance 2</b>			
Consumo de electricidad (kWh)	23.800.482	24.643.949	3,54%
Emisiones (ton. CO2)	9.163,19	5.421,67	-40,83%
<b>Alcance 3</b>			
Transporte (km)	52.063.475	63.426.664	21,83%
Emisiones (ton. CO2)	11.017,00	15.637,86	41,94%

### Otros consumos

	2019	2020	Var. (%)
Consumo de agua (m3)	35.007	32.991	-5,76%

Se adjunta el inventario de gases refrigerantes junto con las recargas realizadas durante el 2020.

Inventario de gases refrigerantes					
2019			2020		
Gas	Kg	Kg Recargados	Gas	Kg	Kg Recargados
R410A	968,90	21,00	R410A	1.064,90	60,10
R-422D	398,00	-	R-422D	398,00	-
R404A	945,62	0,20	R404A	947,23	25,00
R 134-A	821,37	-	R 134-A	825,37	-
R407C	730,00	20,10	R407C	730,00	18,35
R449A	7,20	7,20	R449A	7,20	-
Totales	3.871,09	48,50	Totales	3.972,70	103,45

Recargas de Gas en 2019			Recargas de Gas en 2020		
Gas	Kg	Almacén	Gas	Kg	Almacén
R404A	0,2	Valladolid	R404A	25	Guadalajara
R407C	15	Móstoles	R407C	18,35	Guadalajara

R407C	4,1	Guadalajara	R410A	3,3	Guadalajara
R407C	1	Guadalajara	R410A	33	Aldaia
R410A	14	Las Palmas	R410A	6	Las Palmas
R410A	7	Las Palmas	R410A	12,8	Talavera
R449A	7,2	Sant Boi	R410A	5	Las Palmas
Totales	48,5		Totales	103,45	

Actualmente no existe ningún consumo en energía renovable.

## Economía Circular y prevención y gestión de residuos

La gestión de residuos (tanto peligrosos como no peligrosos) generados por la actividad del Grupo mercantil Cofares (pilas y baterías, aceites, fluorescentes, etc.) es llevada a cabo por la empresa gestora contratada, que entrega al Grupo COFARES los contenedores desechables móviles y bidones, perfectamente identificados, para el almacenaje de los diferentes tipos de residuos. La empresa externa certificada recoge periódicamente los residuos 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 recogida selectiva. El Grupo pone a disposición contenedores para papel/cartón, para envases y para orgánico, ubicados al menos en las zonas de comedores.

Dada la actividad de distribución del Grupo COFARES no aplica las medidas de reducción de materias primas, tales como el papel, cartón o plástico, ni se contabilizan sus consumos como materias primas.

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, el Grupo COFARES, de la mano de FEDIFAR (Federación Nacional de Asociaciones de Mayoristas y Distribuidores de Especialidades Farmacéuticas), participa en el proyecto SIGRE.

SIGRE es el Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases que fue constituido en 2001 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 objeto 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.

El Grupo 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.

Por otro lado, se reduce la contaminación que puede provocar el R07 mediante la recuperación de componentes utilizados. El Grupo también coopera con el entorno mediante el tratamiento de diferentes componentes; por ejemplo, para el tratamiento del R03 se realiza un reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes (incluidas las operaciones de formación de abono y otras transformaciones biológicas).

El Grupo también realiza una importante labor en la recogida de medicamentos caducados y cualquier otro producto comercializado en la Oficina de Farmacia a través de Ofsa Devoluciones, empresa con capital 100% COFARES, que realiza la tarea de recepción, revisión, valoración y tratamiento para más del 30% de la Distribución Farmacéutica en España.

El mecanismo de actuación está orientado a la simplificación del proceso de devolución para los distintos elementos de la cadena. Por una parte, se pretende facilitar a las farmacias y almacenes la retirada y envío de la mercancía, ya que no precisan diferenciar la misma por laboratorios, sino que, en sus procesos habituales de repaso del estado de la mercancía, van acumulando aquellas unidades que, por cualquier motivo hay que retirar del canal. Como una sola expedición indiferenciada, las farmacias envían sus devoluciones a su almacén de referencia. En los almacenes estas expediciones se controlan como bultos, y se remiten a la plataforma de Ofsa Devoluciones. Una vez en la plataforma, se identifica la expedición de cada farmacia, así como se vincula al almacén por el que ha sido enviada y se procede a la validación de cada unidad recibida, tomando el máximo número de datos posible de la unidad, como código nacional, EAN, lote, caducidad, o el estado del producto en caso necesario.

Además, en COFARES se asigna a cada alta nueva unos valores para poder clasificar de forma conveniente los residuos. También se han creado códigos nuevos para subproductos que se reutilizan para alimentación animal como leche y producto de la elaboración de cereales.

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 2020, basándose en el período objeto de análisis en el presente Estado de Información no Financiera. Todo ello alcanza una suma de 2.738.242 kg de residuos generados que los gestores autorizados recogen para su reciclaje y reutilización.

	Destino final	2.019	2.020
Basura	R13	25.511	20.144
Basura inerte	R13	172.952	139.963
Cartón paja 1.04.00	R13	2.054.793	2.109.177
Chatarra 1ª	R12	38.476	81.690
Residuos tecnológicos	R13	6.669	9.341
Residuos orgánicos	R13	0	107
Residuos reactivos de laboratorio	D15	188	0
Envases de plástico no valorizables	R13	116	675
Residuos fotolitos	R13	1.999	1.138
Residuos de aceites industriales	R03	555	354
Aerosoles	R13	108	348
Aguas de limpieza	R13	130	69
Baterías	R13	544	867
Filtros del aceite	D9	2	2
Fluorescentes	R13	80	201
Otros residuos peligrosos	D15	14.259	15.100
Envases de metal no valorizables	R13	295	1.037
Pilas	R13	56	106
Tóners de impresión	R03	3.537	2.363
Trapos y absorbentes	R07	1.623	1.909
Madera	R13	10.400	37.540
Papelote 1.01.00	R13	3.405	23.676
Periódico leído 2.01.00	R13	0	0
Periódico nuevo 2.02.01	R13	9.464	5.038
Plástico clasificar	R13	190.292	160.533
Polipropileno	R13	11.819	25.176
Residuos valorizables por clasificar	R13	38.476	101.688
<b>Totales</b>		<b>2.585.749</b>	<b>2.738.242</b>

## 5. [Información sobre el respeto de los derechos humanos](#)

### 5.1 [Política de la compañía](#)

El Grupo COFARES se preocupa por respetar y fomentar los derechos humanos, laborales, la protección del medio ambiente y de no estar involucrado ni beneficiarse de prácticas corruptas. Prueba de ello es que año tras año renueva su declaración de compromiso con el

Pacto Mundial en el que se basan no sólo la toma de decisiones de la organización, sino también el establecimiento de relaciones mercantiles con su cadena de valor.

El Grupo COFARES está comprometido con la Declaración Universal de los Derechos Humanos que afirma que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos". Esta premisa fundamental del ordenamiento jurídico internacional de los derechos humanos está presente en el artículo 2.2. Derechos humanos y laborales, del Código de Conducta, aprobado en Abril del 2019. El Grupo cree en la igualdad como uno de sus principios fundamentales de la conducta de cualquier ser humano.

El Grupo COFARES con su actividad empresarial previene y lucha para erradicar cualquier forma de discriminación por razón de sexo, origen étnico, creencia, religión, ideología, edad, nacionalidad o estado civil. En este ámbito y, para prevenir y tratar casos de acoso sexual o razón de sexo, dentro de las medidas de su segundo Plan de Igualdad de COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española, se ha implantado un Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo. Para facilitar la denuncia de posibles casos de discriminación, el Grupo ha puesto a disposición de todos sus grupos de interés un canal de denuncias, el que además informa en el artículo 6 de su Código de Conducta.

Dentro de su compromiso por la protección de los derechos humanos y los derechos laborales de las personas en el mundo de forma global, y de las personas que trabajan en y para el Grupo COFARES, de forma específica, el 24 de julio de 2017 se suscribió el convenio colectivo estatal para el comercio de mayoristas distribuidores de especialidades y productos farmacéuticos.

## 5.2 Riesgos identificados

Debido a su actividad que se desarrolla fundamentalmente en España, y contando con la mayoría de sus proveedores procedentes de la comunidad local, el Grupo COFARES no ha identificado riesgos relacionados con el ámbito de los derechos humanos.

En 2020 el Grupo no ha registrado ningún incidente relacionado con casos de vulneración de los derechos humanos.

## 5.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos

### Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos. Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

La principal herramienta del Grupo para identificar, prevenir y mitigar la vulneración de los derechos humanos es el canal de denuncias. El Grupo COFARES ha puesto a disposición de todos sus grupos de interés un canal de denuncias, del que además informa en el artículo 6 de su Código de Conducta. Además, todos los empleados pueden acceder a las diferentes políticas corporativas a través de la intranet.

## Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT

Entre otros y, por su relevancia, resultan de aplicación en el ámbito del Grupo Mercantil, los siguientes convenios colectivos:

- Convenio Colectivo Estatal para el Comercio de Mayoristas Distribuidores de Especialidades y Productos Farmacéuticos.
- Convenio Colectivo de Operadores Logísticos de la provincia de Guadalajara.

De esta forma, el Grupo defiende los derechos de los trabajadores de todas las empresas del perímetro del análisis del presente Estado de Información no Financiera.

Además, existen dos convenios de empresa: el Convenio Colectivo de la empresa COFARES para los centros de trabajo de Móstoles, Fuencarral y Santa Engracia; y el Convenio de Empresa para los centros de Trabajo de Castilla y León. Por último, COFARES Corporación dispone de un acuerdo para los años 2016-2021 en el que se detallan las condiciones y derechos de los empleados de la empresa.

Los trabajadores del Grupo COFARES también tienen reconocidos los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva en el Código de Conducta.

## 6. Información sobre la sociedad

### 6.1. Política de la compañía

El Grupo COFARES desarrolla su acción social, además de las acciones que emanan de la Dirección de Responsabilidad Social, a través de la Fundación COFARES que sirve para mejorar el buen gobierno del Grupo, y para incrementar su participación en la comunidad por activación de entornos de colaboración con otras asociaciones o entidades. La Fundación COFARES constituida en 2001 desarrolla programas de ámbito nacional e internacional para la promoción cultural, social y educativa de las comunidades locales.

Además, el Grupo cuenta con una Política de Gestión desde octubre de 2019 mediante la cual COFARES y sus empresas participadas se comprometen a consolidar un modelo de distribución y de farmacia sólido y sostenible basado en los siguientes valores:

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

Desde Fundación COFARES, organización privada sin ánimo de lucro, el Grupo desarrolla proyectos cuyo objetivo estratégico es fomentar el desarrollo sostenible de la sociedad para mejorar en el presente, el legado de las futuras generaciones en el planeta que habita la población mundial. En este sentido, y basándose en la búsqueda del equilibrio económico,

social y ambiental, COFARES promueve y financia proyectos e iniciativas de obra social organizando eventos con fines solidarios, consiguiendo fondos para programas de ayuda, realizando donaciones de medicamentos y otros productos de parafarmacia, higiene y alimenticios.

En la cadena de valor social, la Fundación COFARES consolida su licencia social para operar uniéndose activamente a los que “ayudan”. En colaboración con diferentes ONGs, la Fundación COFARES participa en envíos de ayuda humanitaria, en programas de cooperación nacional e internacional, y en otros proyectos solidarios. Con todas sus actividades, la Fundación crea escenarios de voluntariado corporativo en los que los socios farmacéuticos y clientes pueden implicarse y poner en valor su pasión por las personas.

En 2020, desde Fundación COFARES, se han llevado a cabo distintas acciones culturales, deportivas y sociales. Las acciones sociales están relacionadas mayoritariamente con el fomento de la salud. De esta forma, Fundación COFARES da respuesta a las necesidades de grupos vulnerables que viven situaciones difíciles tanto del ámbito nacional como internacional.

## 6.2 Riesgos identificados

Derivados de la actividad del Grupo mercantil COFARES se identifican principalmente los siguientes impactos en el ámbito social:

- Accidentes de trabajo. Salud y bienestar en el trabajo.
- Emergencias sanitarias (pandemias, etc.).
- Riesgo de incendio en las instalaciones.

Estos riesgos son mitigados a través de acciones como la prevención y la colaboración con las autoridades que correspondan.

## 6.3 Gestión y desempeño de la sociedad

### Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

El Grupo 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, COFARES da un paso muy importante para no ser un mero agente financiador de acciones sociales, sino para ser un contribuyente imprescindible a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas.

Los ODS y sus metas configuran hoy en día, cuatro años después de su aprobación, la agenda global que afronta y pone solución a los problemas más acuciantes de nuestro planeta, situando a la persona en el centro, mejorando su bienestar y el del mundo. A continuación, se define la contribución realizada a los ODS por el Grupo COFARES.



En 2019, el Grupo COFARES ha definido su Plan Estratégico de Responsabilidad social 2019-2021 utilizando la metodología SDG Compass y sus cinco pasos para cuantificar su contribución real a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, poniendo el foco en el ODS3, ODS13 y ODS 17.

### Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio

El Grupo COFARES contribuye a través de su Fundación, y otras empresas del Grupo con un total de 166.228 € frente a los 245.558€ del 2019 en programas sociales que impactan positivamente en la comunidad a través de convenios con diferentes organizaciones.

La Fundación COFARES 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.

Estas iniciativas incluyen actividades como el envío de ayuda humanitaria a países en conflicto o asolados por desastres naturales, la organización de eventos con fines solidarios, la donación de medicamentos y de material sanitario, y la recaudación de fondos para acometer proyectos solidarios, que en el caso de desarrollarse en el extranjero siempre se desarrollan en colaboración con contrapartes asentadas sobre el terreno.

La Fundación COFARES trabaja de cerca con los farmacéuticos, haciéndoles partícipes de sus actividades y obras sociales.

Desde el inicio de la pandemia, la Fundación Cofares ha dedicado grandes esfuerzos a la donación directa de productos de higiene y alimentación aquellos que más lo necesitan. Nos hemos centrado en los colectivos más vulnerables afectados por la crisis: familias, niños, discapacitados y personas mayores.

Cuando se declaró el estado de alarma colaboramos con las Fuerzas Armadas, con la unidad militar de emergencias, en la operación Balmis en la lucha contra el Coronavirus.

Durante el confinamiento dentro de nuestras actividades sociosanitarias para mejorar la salud hemos participado en una acción para proteger a las familias del sector 8 de la Cañada Real con una donación de medicamentos y material sanitario en una de las zonas más vulnerables de Madrid

### Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos

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.

En 2020, debido a la situación de a la pandemia no se celebró nuestro habitual concierto Benéfico. La entrega del XX Premio Fundación COFARES se realizó en la sede de la Fundación Paideia, en A Coruña, por su contribución para promover la igualdad de oportunidades y favorecer el desarrollo personal y social mediante la creación de propuestas, proyectos innovadores y sostenibles .

En el ámbito del deporte, en 2020 la Fundación COFARES organizó su primera Carrera Individual Solidaria bajo el lema : "Muévete por la salud" con el objetivo de recaudar fondos para donar productos de higiene y alimentación a las familias afectadas por la Pandemia.

### Acciones de asociación o patrocinio

La Fundación COFARES ha realizado donaciones de material de cura, productos de higiene y alimentación infantil a un total de 43 asociaciones y fundaciones solidarias en España, cuya labor principal es el cuidado y asistencia de niños y otros colectivos en riesgo de exclusión social.

Algunas de estas donaciones fueron destinadas a Cáritas ,Red Madre, Fundación Madrina, Mensajeros de la Paz ,Ángeles Urbanos, entre otras.

Asimismo, en el ámbito internacional la Fundación COFARES colaboró con las Fuerzas Armadas mediante la donación de medicamentos a Líbano ,Mali , Yibuti , República Centroafricana. Estos materiales han sido donados y canalizados a través ONGs, hospitales y Fundaciones .

En la línea de la promoción de la salud, la Fundación COFARES ha mantenido diferentes colaboraciones en su mayor parte a través de convenios con Asociaciones, Fundaciones y ONGs entre estas colaboraciones destacan:

- La contribución con parte del coste anual del renting de una furgoneta para Plena inclusión Don Benito.
- La colaboración con la Fundación del Real Madrid mediante la donación de botiquines a las escuelas de la fundación.
- La Fundación Cofares se unió a la iniciativa de trasladar un mensaje de ánimo y esperanza al personal sanitario y a los pacientes de Covid 19 con la creación de un mural de dibujos solidarios para el Hospital de Ifema colaborando con la plataforma Nacional Unidad, Coraje y Vamos España y Copicentro mediante la entrega de dibujos solidarios realizados por niños y jóvenes .
- Hemos colaborado con plataformas creadas ante el Covid 19 como # Si no te ha tocado te toca ayudar.

El Grupo COFARES es socio de FORETICA (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Esta entidad es la que, entre otros logros, ha creado la Norma SGE21 que es voluntaria y

certificable. La Norma SGE21 constituye una herramienta clave para la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión de empresas y organizaciones de todo tipo. Implantar este sistema de gestión normalizado, como lo ha hecho el Grupo COFARES, supone para la dirección de la organización un convencimiento de su capacidad de generar un liderazgo responsable.

#### 6.4. Subcontratación y proveedores

##### Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

La cadena de suministro del Grupo COFARES está compuesta por dos tipos de proveedores: los laboratorios farmacéuticos, que son los proveedores principales y que están regulados por la legislación de aplicación en el ámbito nacional y europeo; y los proveedores de servicios o productos no farmacéuticos. Desde su condición de cooperativa de distribución farmacéutica, la empresa tiene la responsabilidad de trabajar con todos los proveedores de productos farmacéuticos, con el fin poner a disposición de clientes, socios/as y pacientes, cualquier producto que soliciten, siempre y cuando el proveedor cumpla con todos los requisitos legales.

Poco a poco se han ido introduciendo variables sociales y ambientales requeridas a los proveedores del Grupo COFARES, como por ejemplo la consideración de empresas que, una vez acrediten su solvencia, demuestren tener en su plantilla a más de un 2% de personas con discapacidad en el pliego de condiciones generales para la contratación de servicios de transporte, o la valoración de reducción de gases GEI en el proceso de compra.

##### Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

De cara a la selección de los proveedores de servicios o productos no farmacéuticos, el Grupo COFARES procura contrastar 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. Sin embargo, el Grupo COFARES tiene aún el reto de incluir de forma sistematizada criterios sociales y ambientales en la selección y evaluación de sus proveedores.

De todas formas, a todos los nuevos proveedores de COFARES se les exige en una de las cláusulas la declaración expresa de conocimiento del Código de Conducta y los principios generales que en él se recogen. La empresa no realiza una evaluación específica de riesgos e impactos de la cadena de valor en materia de prácticas laborales, derechos humanos y ambientales. Si bien, gracias a su Código de Conducta, 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, garantizando la correcta gestión de su caducidad y su conservación.

## Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las auditorías

Principalmente las auditorías desarrolladas en los proveedores del Grupo se realizan en función del riesgo o por incidencias. Sin embargo, dentro del Grupo COFARES, las auditorías a proveedores se realizan de forma periódica desde que son homologados por la Dirección Técnica y Calidad y desde el 2011 implementa en sus procedimientos de homologación de proveedores, el compromiso de calidad con el de medio ambiente de los prestadores de servicios en el momento de contratar sus trabajos. Durante el proceso de homologación se solicitan documentos donde se verifican estos parámetros que luego son comprobados a través de las auditorías realizadas según la política interna. Durante el año 2020 se han realizado 153 auditorías documentales, debido a la situación de pandemia ocasionada por la COVID -19; y 2 auditorías presenciales todas ellas con resultado favorable. Frente a las 148 auditorías realizadas durante 2019, todas ellas con resultado favorable al igual que en el año 2019.

### 6.5. Consumidores

#### Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

En todos aquellos casos en los que el Grupo COFARES es el dueño del producto final, se han puesto en marcha diferentes medidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores, clientes y usuarios a través del control en su cadena de suministro, sus productos y la publicidad:

- Evaluación de proveedores: el Grupo evalúa a sus proveedores para asegurar que cumplen con la legalidad y tienen en vigor las autorizaciones necesarias. Además, los proveedores de servicios se auditan en función de su criticidad, por ejemplo, el transporte capilar se audita a las empresas una vez al año y se hacen inspecciones muestrales de las furgonetas dos veces al año, en junio y en septiembre. De las condiciones de transporte también depende que se conserve la eficacia de muchos productos.
- Evaluación de productos: el Grupo mercantil COFARES también se asegura de que los productos cumplen la legalidad con un procedimiento específico. El Grupo revisa la documentación asociada al producto, como los Certificados CE o las Declaraciones de Conformidad, así como los etiquetados para que cumplan la legislación que aplique y que lleven toda la información necesaria para el consumidor. Por otro lado, también se comprueba que no contengan alegaciones que puedan ser engañosas o estén prohibidas. Además, el Grupo exige la puesta en el mercado de los productos siguiendo los requerimientos legales: Notificación a las consejerías de Sanidad de las CCAA para complementos alimenticios, para Productos sanitarios, Notificación al Portal para la Notificación de Productos Cosméticos (CPNP), etc.
- Publicidad: por último, el Grupo evalúa la publicidad que llega al profesional sanitario y al público final para que cumpla la legislación en materia de publicidad específica de

cada producto, y no llevan mensajes o alegaciones que no se ajusten a la realidad, sean engañosos o prohibidos.

En todas aquellas situaciones en las que se han presentado casos que puedan afectar a la salud de los consumidores, el Grupo COFARES ha actuado en consecuencia a lo establecido por el Código de Conducta, dando seguimiento a los mismos hasta resolver el problema en cuestión.

### Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El Grupo COFARES dispone de un sistema de gestión de reclamaciones para los análisis de causas y solución documentados de cada una de las reclamaciones provenientes fundamentalmente de las farmacias. Las reclamaciones de cliente tienen diferentes canales de entrada, tales como los gestores de cuenta de las farmacias, el contact center del Centro de Atención Telefónica (CORE), el Departamento de Calidad del Grupo o a través de la página web.

Con respecto al número de reclamaciones, se han registrado 101.693 incidencias de un total de 208.169.035 pedidos servidos. El ratio definido por el Departamento de Calidad, y que vincula las incidencias por cada 1.000 líneas puestas, ha sido durante el año 2020 de 0,49.

Las principales tipologías de incidencias manifestadas del Grupo COFARES han sido las relacionadas con discrepancias en los pedidos recibidos en las farmacias en un 22,5% del total, reduciéndose en 3 puntos con respecto al año 2019. Dichas reclamaciones se gestionan de forma continua para el correcto funcionamiento de la actividad del Grupo.

Adicionalmente, para las reclamaciones de medicamentos de la marca propia, los pacientes y profesionales de la salud disponen de un número de farmacovigilancia con un profesional disponible las 24 horas del día los siete días de la semana.

## 7. Información fiscal

### 7.1 Beneficios e Impuestos sobre beneficios

Las informaciones fiscales derivadas de las CCAA Consolidadas se reflejan en el siguiente cuadro resumen:

	2019	2020
A.3) Resultado antes de Impuestos	15.387.416	18.350.598
Impuestos sobre beneficios	(3.700.135)	(4.024.682)

## 7.2 Subvenciones

SUBVENCIONES OTORGADAS POR TERCEROS	2019	2020
<b>En Patrimonio Neto:</b>	<b>1.318.654</b>	<b>1.226.718</b>
Imputadas en patrimonio neto del balance	1.318.654	1.226.718
<b>En la Cuenta de Pérdidas y Ganancias:</b>	<b>559.595</b>	<b>768.342</b>
Subvenciones a la explotación	437.012	645.759
Imputados en cuenta pérdidas y ganancias	122.583	122.583

Las subvenciones de explotación que el grupo tiene recogidas en subvenciones de explotación incorporadas a resultados, que asciende a 645.759 euros (437.012 euros en 2019), corresponde a subvenciones por formación al personal y al transporte interinsular de las Islas Canarias.

La información sobre las subvenciones de capital recibidas por el grupo, las cuales forman parte del Patrimonio Neto, así como de los resultados imputados a la cuenta de pérdidas y ganancias procedentes de las mismas, es la siguiente:

Año	Organismo	Ámbito	Saldo inicial	Aumentos	Traspaso a resultados	Saldo final
2020	Ministerio de Economía y Hacienda	Estatal	1.318.654	30.648	(122.583)	1.226.719

Año	Organismo	Ámbito	Saldo inicial	Aumentos	Traspaso a resultados	Saldo final
2019	Ministerio de Economía y Hacienda	Estatal	1.410.591	30.646	(122.583)	1.318.654

## Tablas de la Ley 11/2018

Contenidos de la Ley 11/2019 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
<b>Modelo de Negocio</b>			
Descripción del modelo de negocio del grupo	Descripción del modelo de negocio.	GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-15	Pág. 1-7
	Presencia geográfica.		
	Objetivos y estrategias		
	Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.		
<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI103-2, GRI 103-3	Pág. 19
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-11, GRI 102-15	Pág. 19-21
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-31	Pág. 21
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11, GRI 102-29, GRI 102-30	Pág. 21
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 102-29	No se han dedicado recursos a prevención riesgos ambientales
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Pág. 21
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 307-1	No se han destinado provisiones, ni garantías para riesgos ambientales durante el
Contaminación	Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 103-2, GRI 302-4, GRI 302-5, GRI 305-5,	Pág. 21-23
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2, GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 303-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3	Pág. 21
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	GRI 303-1	Pág. 21
	Vertidos generados a aguas y suelo	GRI 303-4	No aplica por la naturaleza de la actividad.
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2, GRI 301-1, GRI 301-3	No aplica
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2, GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 302-5	Pág. 21
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	Pág. 21-22
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	GRI 102-15, GRI 103-2, GRI 305-5	Pág. 21-23

	Metas de reducción de emisiones GEI.	GRI 103-2	No aplica
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para el Grupo	No aplica
	Impactos causados por la actividad.	No material para el Grupo	No aplica
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 7
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 8
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.		Todos los empleados desarrollan su actividad laboral en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1	Pág. 9
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		Pág. 9-10
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		Pág. 9-11
	Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		Pág. 12
	Brecha salarial.		Pág. 12
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 102-36, GRI 201-3, GRI 405-2	Pág. 12
	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.		Pág. 14
	Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	Pág. 16
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Pág. 15
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8, GRI 103-2	Pág. 15
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2	Pág. 16
	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2, GRI 401-3	Pág. 16
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	Pág. 17
	Indicadores de siniestralidad desagregados por sexo.	GRI 403-2	Pág. 17
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2	No se han registrado enfermedades profesionales durante los ejercicios 2019 y 2020.
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social.	GRI 102-43, GRI 403-1	Pág. 18
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	Pág. 18
	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1, GRI 403-4	Pág. 18
Formación	Políticas de formación.	GRI 103-2, GRI 404-2	Pág. 18
	Horas totales de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Pág. 18
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		Pág. 19
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	GRI 103-2, GRI 406-1	Pág. 19
	Planes de igualdad.		



	Medidas para promover el empleo.		
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		
	Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.		
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 25-26
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 25-26
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia.		
	Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.	GRI 102-17, 103-2, GRI 419-1	Pág. 25-26
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.		
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2	Pág. 7-8
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30,	Pág. 7-8
Corrupción y soborno	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103-2	Pág. 7-8
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, GRI 201-1	Pág. 28-30
<b>Información sobre la sociedad</b>			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3	Pág. 25
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15, GRI 102-30	Pág. 25-26
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1	Pág. 28
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.		
	Relaciones con las comunidades locales.	GRI 102-43, GRI 413-1	Pág. 25-26
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13, GRI 203-1, GRI 201-1	Pág. 25-28
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras.		Pág. 30
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9, GRI 103-3, GRI 414-1	Pág. 30
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		Pág. 31
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1	Pág. 31
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 418-1	Pág. 31
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.		Pág. 33
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 201-1	Pág. 33
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	Pág. 33