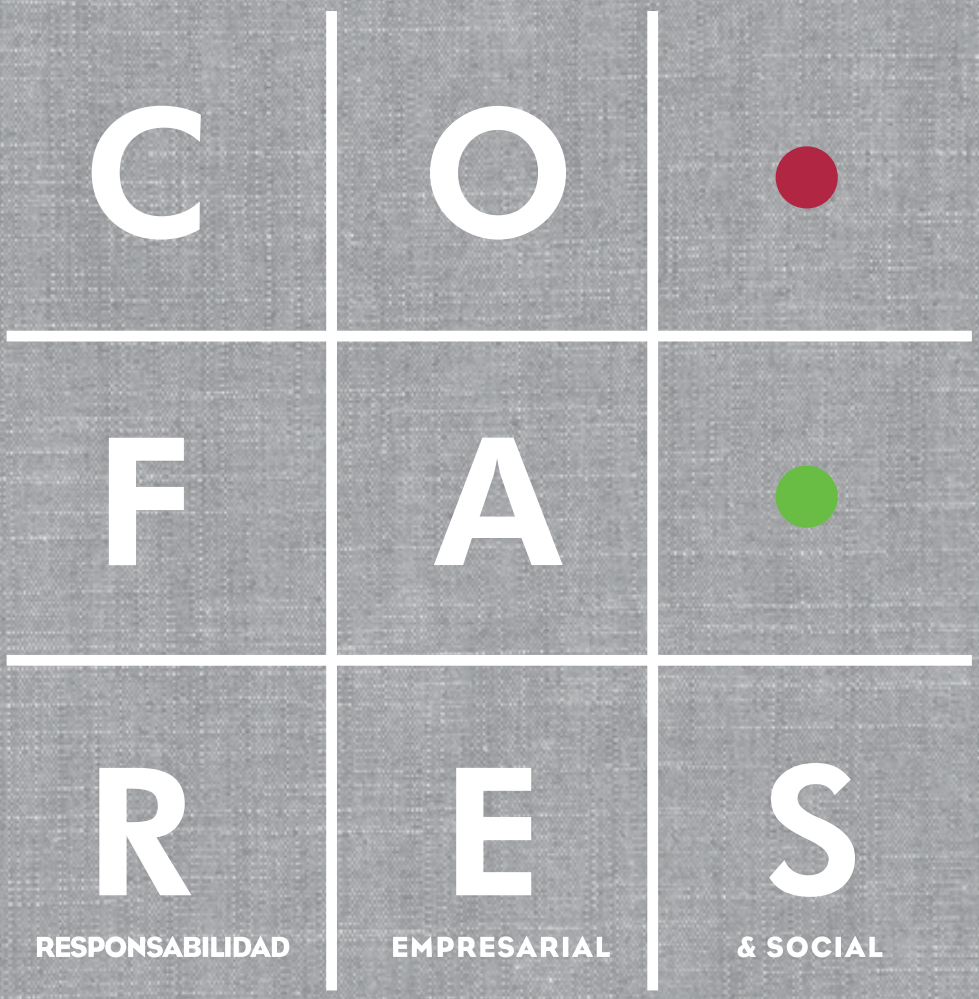


MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016

Esta Memoria ha sido impresa en Centro Especial por personal discapacitado.
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016 COFARES

“DESDE COFARES
DISTRIBUIMOS SALUD”

Esta es la segunda 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 2016 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**

CO
FA
RES

06 **00. COMUNICADOS**
- Comunicado del presidente
- Comunicado del director general
- Comunicado de la secretaria general y del director de RRHH, RSE y SSGG
- La responsabilidad social en la agenda de todos. Comunicados de los directores

16 **01. CONOCIENDO A COFARES**
- Perfil e identidad de Grupo Cofares
- Visión, misión y valores
- Estructura organizativa
- Estructura del capital social
- Áreas de negocio, estrategia y presencia en el mundo
- En escucha activa de nuestros grupos de interés
- Certificaciones y avales técnicos
- Reconocimientos y premios
- El mejor reconocimiento obtenido en 2016: Satisfacción del cliente

44 **02. GOBIERNO CORPORATIVO**
- Gobierno corporativo

64 **03. OPERACIONES**
- Gestión de las operaciones y los resultados
- Prácticas responsable con garantía
- Gestión de proveedores

80 **04. CAMINANDO JUNTOS**
- Trabajando para nuestros profesionales
- Condiciones de trabajo
- Seguridad y salud en el trabajo
- Desarrollo del talento, formación y crecimiento humano
- Protección social y beneficios sociales

104 **05. PASIÓN POR LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**
- Participación activa de la comunidad
- Acción social y compromiso con el tercer sector
- Impactos positivos y contribución al desarrollo sostenible
- Protección del medio ambiente

122 **06. ANEXO I**
- Tabla de indicadores GRI y sus referencias en el documento

130 **07. ANEXO II**
- Perfil de la Memoria

COMUNICADOS

00.

COMUNICADO DEL PRESIDENTE

Carta de Presidencia al Secretario General de la ONU.
Compromiso por el Pacto Mundial

Madrid (España) 29 de junio de 2016

Un año más me complace comunicar que la Cooperativa Farmacéutica Española S.A. –COFARES- y el resto de sociedades que conforman el Grupo Cofares, apoyan los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones solidarias de nuestra compañía, así como a 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 (ODS). COFARES comunica, en aras del Pacto Mundial, este compromiso a nuestras partes interesadas y público en general. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto, nos comprometemos a reportar el progreso anualmente, tal como nos comprometimos con el Pacto Mundial de la ONU.

Con respecto a nuestros socios, la figura del farmacéutico como gestor de la prestación farmacéutica es importante, para lo que es necesario que la Oficina de Farmacia recupere para su vademécum parte de los medicamentos que en su momento fueron a la distribución hospitalaria y se garantice que las innovaciones, básicamente vinculadas a los nuevos medicamentos biológicos y a sus correspondientes biosimilares, tengan en nuestras Oficinas de Farmacia el lugar adecuado para su dispensación, con la justificación terapéutica correspondiente. Por eso, desde COFARES y su Instituto de Formación estamos haciendo “pedagogía” sobre todo lo relacionado con los medicamentos biológicos, entendiendo que si en la década de 2020 prácticamente el 40% de los medicamentos van a ser de origen biológico, huelga decir la importancia que va a tener la aseveración anterior.

Otro concepto es el referido a la oferta de servicios profesionales, de bienestar y calidad de vida que desde nuestras Oficinas de Farmacia tienen que ponerse a disposición de la sociedad, a través de las nuevas tecnologías y, por supuesto, de nuestros conocimientos en materia sanitaria.

Son un complemento asistencial de primer nivel al hilo de las demandas de sociedades avanzadas como la nuestra.

CARLOS GONZÁLEZ BOSCH
PRESIDENTE

COFARES ha concluido el año 2016 con el mayor volumen de ventas de su historia, la mayor cuota de mercado y los máximos beneficios alcanzados en la ejecutoria, ya casi de 75 años, de la Cooperativa.

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; hasta los ejecutivos que han desarrollado el proyecto de gestión de la Cooperativa con talento y profesionalidad, demostrando que eran dignos de la confianza en ellos depositada. 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.

En este ejercicio termina una época. Han sido doce años en que los Consejos que he presidido han dado, creo, una impronta muy positiva a lo que era este grupo empresarial en el año 2005. En unas circunstancias muy difíciles, vinculadas a una crisis económica profunda vivida en nuestro país, prácticamente durante siete años.
La política de inversiones realizada, que no se ha paralizado incluso en los momentos más difíciles, el impulso a la formación de nuestros ejecutivos y técnicos, la decisión de comenzar la digitalización de la Cooperativa, que es un proyecto estratégico de primer orden, el cual repercutirá muy beneficiosamente en nuestras Oficinas de Farmacia, y para el que no existe alternativa, han sido las palancas sobre las que hemos basado nuestro crecimiento y el desarrollo de nuestro proyecto empresarial.

La digitalización es el nuevo reto. Supone la revolución económica del siglo XXI con la asunción de que el comercio electrónico, las redes sociales, la explotación de los datos, la accesibilidad y el ahorro de costes, son elementos necesarios para tomar decisiones, tanto en nuestra gran empresa, que es la Cooperativa, como en nuestras pequeñas empresas, que son las Oficinas de Farmacia. Este debe ser un objetivo irrenunciable para los próximos años, que complementará nuestra actividad profesional. COFARES estará, una vez más, a la altura de ese nuevo compromiso, como lo ha estado en todos estos años, siempre velando por nuestros stakeholders.

No puedo por menos que transmitir mi emoción y satisfacción por los diecinueve años en los que he tenido responsabilidades en la Cooperativa, siete de ellos como vicepresidente, y otros doce como presidente del Consejo Rector. Para mí ha sido todo un honor, y han sido parte de los mejores años de mi vida, sus problemas y soluciones, sus tristezas y alegrías, pero siempre con la satisfacción de intentar hacer lo mejor posible la labor encomendada por tantos compañeros que en mí, y en los equipos que he formado, depositaron su confianza.

Puedo decir que me marcho con la misma ilusión y compromiso que el día en que entré, lo que me hará poder prestar todo el apoyo necesario a los compañeros que me sucedan. COFARES es el mayor proyecto empresarial de la sanidad española, el mayor garante de nuestro modelo de Oficina de Farmacia en el apartado de su viabilidad económica, y la mejor enseña de lo que es mantener a través de la propiedad de los farmacéuticos una empresa de naturaleza cooperativa que fortalezca el desarrollo profesional y económico de la Oficina de Farmacia.

Por ello, en este final de la que será mi última Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa, tengo que responder solo con una palabra: Gracias. Dice el poeta que" la gratitud es la memoria del alma". Y eso es justo lo que yo quiero expresar, mi sentimiento más profundo hacia todos aquellos que han hecho posible estos años de estabilidad, desarrollo y crecimiento que han convertido a COFARES en esta brillante realidad.

Atentamente,

D. Carlos González Bosch
Presidente del Grupo Cofares

COMUNICADO DEL DIRECTOR GENERAL

MARTÍN PÉREZ SEGADO
DIRECTOR GENERAL
GRUPO COFARES

Desde hace ya varios años, iniciamos una nueva etapa con el objetivo de construir un grupo más sólido, eficiente y competitivo. Durante este periodo hemos acometido profundos cambios que han posicionado, más aún si cabe, al Grupo Cofares como líder indiscutible en el sector de la distribución farmacéutica.

Fruto de esta evolución estratégica, el Grupo Cofares mantiene hoy una excelente posición competitiva a nivel global, asentada en su presencia geográfica, en una contrastada capacidad técnica y en una sólida estructura financiera, que nos permite presentar una oferta de calidad y ofrecer una rentabilidad atractiva a las Oficinas de Farmacia.
En COFARES 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.

Al cierre de 2016 los resultados del Grupo Cofares muestran que ha sido un año caracterizado por la solidez del modelo de negocio y de su oferta centrada en la Oficina de Farmacia. El volumen de ingreso creció un 8%, alcanzando la cifra de 2.946 millones de euros, este crecimiento se ve reflejado en la evolución de la cuota de mercado, alcanzado el 26,28%, que no hace más que consolidar nuestra posición de líder en el mercado de la distribución farmacéutica.
Por su parte, el beneficio antes de impuestos creció casi un 7% respecto al ejercicio anterior, alcanzando la cifra de 14,3 millones de euros. Desde la perspectiva de estas cifras, quiero poner ahora en valor el esfuerzo, la constancia y el compromiso de todo el colectivo que ha participado para obtener las mismas.

También quiero incidir en el esfuerzo realizado en los últimos años para disminuir el apalancamiento financiero del Grupo, donde hemos logrado cambiar radicalmente la tendencia y el signo de la deuda neta, teniendo actualmente excedentes de tesorería superiores a los 200 millones de euros. Esta estructura nos permite ser más sólidos financieramente y más competitivos comercialmente, en un entorno en el que la flexibilidad y la capacidad de adaptación son claves para mantener el liderazgo y seguir creciendo.

En estos momentos el Grupo Cofares cuenta con una cadena de suministro de gran calidad, a lo que ha contribuido no sólo todo el acompañamiento del personal comprometido con la empresa, sino también el nivel de inversión en procesos de calidad y en políticas para fortalecer los niveles de servicio para las Oficinas de Farmacia, dotando a las diferentes plataformas de los mejores avances tecnológicos.

Como cada año, en el Grupo Cofares seguimos avanzando en materias relacionadas con nuestro compromiso de sostenibilidad. Así, durante 2016 se ha definido una nueva Política de Responsabilidad Social Empresarial así como el fortalecimiento del Código Ético y de Conducta que se aprobó en el ejercicio anterior, de acuerdo con los estándares más exigentes en términos de gobierno corporativo, transparencia financiera y medidas anti fraude.

En aras de nuestros empleados, se ha trabajado la gestión del talento como palancas estratégicas, y por ello, en aras de descubrir cuáles son los perfiles necesarios para gestionar el futuro y liderar los cambios y los retos, durante este 2016 hemos continuado dicha política, de detección de potencial, evaluando a cerca de 500 personas adscritas a diferentes áreas de negocio como Distribución, tanto Directores Territoriales como a Directores Regionales, así como a los Gestores Comerciales, etc.
Este año 2016, se ha continuado con la estrategia de mejorar la salud de nuestros empleados, a través de nuestro programa del Club Deportivo, donde vinculamos la salud y el deporte como política de mejora de nuestros empleados. Este esfuerzo del Grupo en materia de salud, ha tenido como fruto el reconocimiento a ser merecedores del premio “European Sport & Healthy Company 2017”. Premio entregado en el mes de noviembre de 2016 en el Parlamento Europeo de Bruselas (Bélgica), por parte de ACES Europe y DCH, y de manos del Comisario Europeo de Educación, Cultura, Juventud y Deporte, D. Tibor Navracsics.

Tras un ejercicio como 2016, singularmente positivo para Grupo Cofares y extraordinariamente complejo por las incertidumbres del entorno, debemos continuar actuando de manera rigurosa, siendo más competitivos, reduciendo gastos y mejorando nuestros estándares de eficiencia, lo cual nos va a permitir obtener los mejores resultados posibles en entornos adversos y, también, salir fortalecidos para abordar futuras etapas con nuevos y mayores retos.
Por todo ello, mi nivel de exigencia para con todos los trabajadores del Grupo y para con todos los socios y clientes es absoluto, y continuamos en nuestro compromiso de ofrecer a todos nuestros socios, nuestros clientes y nuestros trabajadores, un proyecto atractivo, ilusionante y, sobre todo, rentable.

Atentamente,

D. Martín Pérez Segado
Director General
Grupo Cofares

COMUNICADO DE LA SECRETARIA GENERAL Y DEL DIRECTOR DE RRHH, RSE Y SSGG

El año 2016 ha supuesto un año de cambios globales, ya que se puso en marcha, desde la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con 17 objetivos establecidos en los ámbitos económico, social y ambiental. Este plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, esboza la estrategia de los programas de desarrollo que habrán de llevarse a cabo en los próximos 15 años.

Desde el Grupo Cofares asumimos estos retos como propios y los incorporamos a nuestros modelos de negocio.

Por ello, COFARES entiende la Responsabilidad Social como su compromiso voluntario y responsable, más allá de sus obligaciones legales, integrando en su gestión las expectativas de sus grupos de interés, contribuyendo así a la mejora de la salud, al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.

Desde hace unos años, estamos adheridos al Pacto Mundial (Global Compact), que nos ayuda a centrar nuestros objetivos y a marcar el camino por el que debemos evolucionar, e involucrar a las personas y a otras organizaciones relacionadas con nuestro día a día. Y por ello, la Responsabilidad Social se concibe con un carácter integral que se materializa en todas y cada una de las actuaciones.

Como pilar básico y consustancial a todo negocio, COFARES ha trabajado en la implementación de medidas de mejora de Buen Gobierno. En este sentido, durante estos años se han redactado las Políticas de la compañía, se actualizó el Código de Conduc-

SOLEDAD MUELAS GARCÍA-ESTELLER
SECRETARIA GENERAL

ÁNGEL JAVIER VICENTE PÉREZ
DIRECTOR DE RRHH, RSE Y SSGG

ta y se redefinió la Comisión de Compliance que supervisará la eficacia de los procedimientos, controles y compromisos internos establecidos en materia de Buen Gobierno. Del mismo modo, se trabajó en la elaboración de un diagnóstico externo en materia de prevención de delitos y anticorrupción y otro en materia de riesgos en derechos humanos.

En el ámbito de las Personas, COFARES siempre ha tenido en el centro de sus prioridades el fomento de la seguridad y salud de sus empleados y de terceros. Los empleados son el activo más valioso que posee COFARES, y por ello, muchos de los compromisos que se adquieren en materia de Responsabilidad Social están encaminados a cumplir sus sugerencias e iniciativas aportadas.

En cuanto a la gestión de la diversidad, se ha trabajado para favorecer el acceso al Grupo por parte de personas con discapacidad. En 2016, se ha superado holgadamente el 2% de empleo equivalente en la plantilla en todas las empresas del Grupo. Por otro lado, el número de mujeres ha seguido incrementándose durante 2016.

La protección del Entorno constituye una de las señas de identidad del Grupo, una característica intrínseca de nuestra manera de hacer negocio. En el ámbito de la lucha contra el cambio climático y la eficiencia energética, se estableció como compromiso una mejora en las ratios de gestión. Como consecuencia de ello, hemos conseguido reducir en un 5,7% el consumo eléctrico, un 9% de reducción en consumo de agua y un 7,4% de reducción de generación de residuos, entre otros.

En Cofares 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. 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.

Queremos continuar siendo la empresa de referencia y de confianza tanto para nuestros socios y clientes como para la sociedad en general, contribuyendo a mejorar nuestro Sistema de Salud y trabajando para que las Oficinas de Farmacia y los/as farmacéuticos/as puedan prestar el mejor servicio y atención al paciente.

En esta Memoria, se presenta en detalle nuestro desempeño en materia de sostenibilidad durante 2016, donde destaca nuestro impulso en materia de RSE que hemos tenido en estos últimos años.

En Cofares distribuimos salud.

Atentamente,

Dña. Soledad Muelas
Secretaria Gral. del Consejo Rector

D. Ángel Javier Vicente
Director DE RRHH, RSE y SSGG

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA AGENDA DE TODOS
COMUNICADOS DE LOS DIRECTORES

ÁNGEL JAVIER VICENTE PÉREZ.
DIRECTOR DE RRHH, RSE Y SSGG

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.

Queremos ser la empresa de referencia y de confianza tanto para nuestros socios y clientes como para la sociedad en general, contribuyendo a mejorar nuestro Sistema de Salud y trabajando para que las Oficinas de Farmacia y los/as farmacéuticos/as puedan prestar el mejor servicio y atención al paciente.

JOSE LUIS SANZ OTERO.
SUBDIRECTOR GENERAL

En un mundo de las comunicaciones, y del entorno digital y de las RRSS, lo más importante para una empresa u organización como la nuestra, es la reputación. Lo primero que mira cualquier persona interesada en COFARES, no sólo como socio o cliente, sino, aún más importante como su posible lugar de trabajo es lo que se dice de nosotros en la RED. Es por esto, que desde el convencimiento de todos los integrantes la RSC y la sostenibilidad del entorno debe estar en el ADN del grupo. No debemos, siquiera, comenzar a pensar en una posible iniciativa empresarial sino es desde una perspectiva de la Responsabilidad Social que COFARES ostenta hacia todos los grupos de interés de la sociedad. Por ello los los rectores y directivos somos las personas que debemos liderar con el ejemplo en el ejercido de esta RSC.

DIEGO SOTO.
DIRECTOR DE OPERACIONES

Cobra especial importancia la transparencia de los procesos de las cadenas de abastecimiento con los diferentes grupos de interés. Nuestros clientes quieren conocer el origen y recorrido de nuestros productos, en todas las fases de la distribución, esta incuestionable característica representa un reto constante en nuestro día a día. Para nosotros la calidad, transparencia y respeto con las prácticas laborales y medioambientales constituyen un compromiso y valor inalienable. Somos conscientes de que un trabajo que atiende a éstos principios debe estar presente en cada fase de la distribución, representa un reto constante.

ÁNGEL BRUNO.
D.C. UNIDAD DE NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN

Las relaciones de COFARES con sus socios y muy especialmente las concernientes al ámbito comercial, es muy importante que se construyan sobre sólidas bases de confianza. Esto nos obliga a que todas las acciones e interacciones con nuestros clientes se desarrollen dentro de un marco de integridad, equidad, honestidad y transparencia, valores fundamentales e insoslayables. Además, ese compromiso es el que las propias farmacias replican con sus clientes y con la sociedad en general. Podemos decir, que extendemos un compromiso de responsabilidad: "Nuestro compromiso y nuestra responsabilidad alcanzan a todas las personas que requieren de los servicios de las farmacias, es decir, a toda la sociedad española"

IGNACIO A. SÁNCHEZ CABALLERO
DIRECCIÓN RELACIONES CON LA INDUSTRIA

En nuestra Unidad de Negocio estamos convencidos de que la RSC va más allá de un conjunto de buenos propósitos que mejoran nuestra imagen dentro de la compañía. Para nosotros, NO ES UN FIN SINO UN MEDIO para obtener resultados tangibles y medibles.
Compromiso, ética, transparencia, confianza, innovación, etc, son palabras que tenemos profundamente interiorizadas, que están siempre presentes en nuestro día a día y de las que hacemos gala en nuestra constante relación con nuestros principales stakeholders: la industria farmacéutica y los socios de COFARES.

COFARES, como empresa muy relevante en el sector de la salud, interactúa con multitud de grupos de interés entre ellos la industria farmacéutica. Somos (en parte) responsables de mejorar la imagen corporativa de nuestro grupo: marca y reputación.
Para mejorar la competitividad de nuestra Unidad de Negocio es imprescindible adoptar políticas de RSC en las que encontremos verdadera preocupación por lo social, la sostenibilidad, las personas y el medioambiente.

ÁNGEL LUIS RAMOS.
D.C. DESARROLLO DE NEGOCIOS.

Desde el área de Desarrollo de Negocio tomamos en consideración y vamos más allá de todo aquello que conlleva el cumplimiento de nuestro Código de Conducta. Cuidamos la interacción con todos los grupos de interés (socios, empleados…) mantenemos, propiciamos y promovemos conductas en términos de respeto, transparencia y honestidad. Recalamos en la dignidad del trabajo e igualdad de oportunidades, en la objetividad y alcance de nuestras propuestas comerciales y de colaboración con terceros, en la asunción de responsabilidades individuales y compartidas, así como en la importancia de preservar el medio ambiente. Todo ello desde la más estricta observancia de la ley y orientados a preceptos de calidad y mejora de nuestra actividad.

MIGUEL ÁNGEL ALISES.
D.C. SERVICIOS CORPORATIVOS

Las empresas se gestionan a través de las informaciones financieras, y los destinatarios de las mismas son variados: desde accionistas hasta los agentes sociales .Los usuarios de la información económica han ido incrementando conforme evoluciona la conceptualización social de la empresa.

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.
A título de ejemplo, cuando una entidad realiza una inversión, se consideran más parámetros a los estrictamente económicos, como puede ser el hecho de que las inversiones deben ser socialmente responsables. En definitiva, la importancia radica en la evolución tradicional de la gestión financiera, al incluirse otros aspectos o indicadores de gestión relacionados con nuestro entorno y con las personas.

CONOCIENDO A COFARES

01.

PERFIL E IDENTIDAD DE GRUPO COFARES

GRUPO COFARES EN CIFRAS...

151,8
MILLONES DE EUROS DE CAPITAL SOCIAL

10.244
SOCIOS
10.206 farmacéuticos son socios y 4.500 farmacias operan como clientes.

9.332
OFICINAS DE FARMACIAS ATENDIDAS
a 31 de diciembre. El 60% de ellas recibe al menos una vez al día un pedido desde algún almacén de Grupo Cofares. Más del 67% de las farmacias españolas trabajan con el Grupo Cofares.

100%
CAPITAL FARMACÉUTICO

2.946
MILLONES DE EUROS DE FACTURACIÓN
Lo que supone un crecimiento del 8% respecto al año anterior.

73
SOCIEDADES Y CENTROS
32 sociedades se despliegan por toda España en 41 centros de trabajo.

73
AÑOS DE EXPERIENCIA
al servicio del fortalecimiento de la Oficina de Farmacia, la sostenibilidad del sector sociosanitario, la construcción de un estado de bienestar y el acceso equitativo del paciente al medicamento.

26,28%
DE CUOTA DE MERCADO
Lo que consolida al Grupo Cofares como líder del sector con más de la cuarta parte del mercado nacional.

2.482
EMPLEADOS/AS EN TODO EL GRUPO COFARES
De los cuales 620 son personas incluidas en el alcance de la Memoria.

GRUPO COFARES

El Grupo Cofares es el mayor proyecto empresarial de la sanidad española, el mayor garante de la viabilidad de la Oficina de Farmacia, y la mejor enseña de lo que es mantener a través de la propiedad de los/as farmacéuticos/as una empresa de naturaleza cooperativa que fortalezca el desarrollo profesional y económico de la Oficina de Farmacia.

|| DESDE SU FUNDACIÓN EN 1.944, GRUPO COFARES DESARROLLA TODOS LOS SERVICIOS DE VALOR QUE NECESITAN LAS FARMACIAS PARA CONSOLIDAR SU ACTIVIDAD Y ACTÚA COMO DINAMIZADOR DEL SECTOR, CONTRIBUYENDO A FAVORECER LA MEJORA DEL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL. ||

Grupo Cofares tiene asumido su compromiso con el gobierno corporativo responsable como mecanismo para contribuir al desarrollo sostenible global. Prueba de ello, es que Grupo Cofares durante 2016 ha definido una nueva Política de Responsabilidad Social Empresarial, y ha fortalecido su Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas que aprobó en el ejercicio anterior, de acuerdo con los estándares más exigentes en términos de gobierno corporativo, transparencia financiera y medidas antifraude.

Además, fruto de este ejercicio de transparencia surge la publicación de esta Memoria de responsabilidad social corporativa que, por primera vez, se diseña de acuerdo a la metodología de Global Reporting Initiative (GRI). Esta publicación, más allá de ser un hecho aislado, es una muestra más del perfil e identidad de la cooperativa. Grupo Cofares sólo concibe su desempeño desde la transparencia en la gestión, el respeto a los derechos humanos, el comportamiento ético, y la apertura al diálogo con sus grupos de interés, para ofrecer en la medida de sus capacidades, respuestas enriquecedoras para todos a corto, medio y largo plazo.

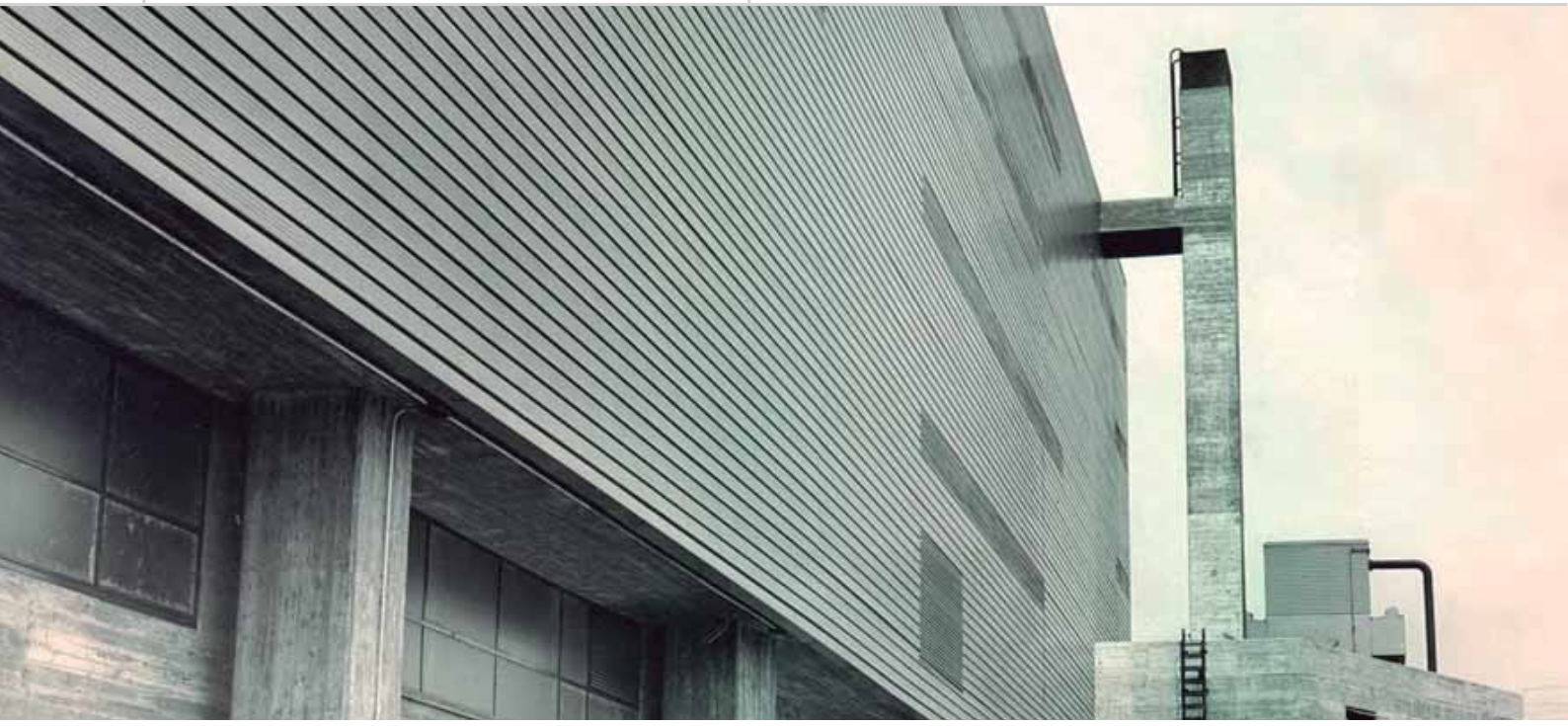
VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN

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.**

MISIÓN

COFARES se crea como una cooperativa de capital íntegramente farmacéutico cuya finalidad principal es rentabilizar las compras de sus socios, apoyarles en la gestión de sus Oficinas de Farmacia y ser garante del modelo farmacéutico español. La Distribución Farmacéutica suministra todos los medicamentos autorizados en España, y detrae recursos de las operaciones rentables para "sufragar" las no rentables (medicamentos muy baratos, con poca rotación o farmacias rurales). **COFARES ES UN MODELO SOLIDARIO DE DISTRIBUCIÓN, QUE ASEGURA LA EQUIDAD EN EL ACCESO DEL PACIENTE AL MEDICAMENTO.**



VALORES

CALIDAD
COFARES trabaja para satisfacer las necesidades profesionales de sus cooperativistas ofreciéndoles un servicio de alto rigor y calidad.

RESPETO
El trato a las personas se desarrolla de manera digna y tolerante.

TRANSPARENCIA
La información que se da a conocer se ajusta siempre a la realidad y está basada en hechos.

LEALTAD
Prima el interés legítimo de la Cooperativa al interés particular.

EQUIDAD
Se potencia el desarrollo integral de todas las personas, igualdad de oportunidades e igual de competencia.

INTEGRIDAD
Se desempeña el trabajo con honestidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
Respecto al entorno social y medioambiental.

LEGALIDAD
Se garantiza el cumplimiento de todas las áreas de gestión y actividades.

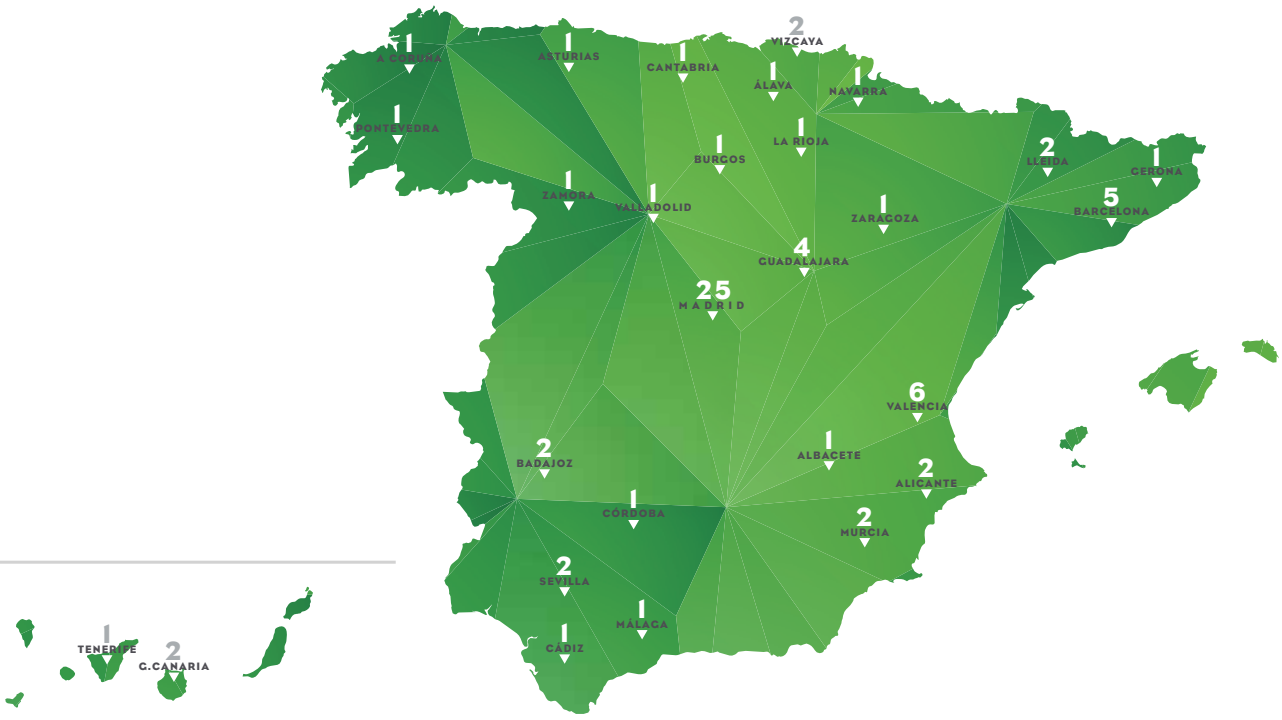
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ilustración 1.- Organigrama Grupo Cofares.

ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL

A pesar de que durante el periodo de reporte no hubo cambios en el accionariado, es importante conocer que el Grupo Cofares, está compuesto tanto por COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española como por todas las empresas participadas mayoritariamente, directa o indirectamente, por aquella. Hacen un total de 32 sociedades en 41 centros de trabajo distribuidos por toda España.

ESTRUCTURA SOCIETARIA: EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN



COFARES, COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA	28049 Madrid 28933 Móstoles
COMPAÑIA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA S.A	28010 Madrid
COFARES NOROESTE Y DEL CANTÁBRICO, S.A	15300 Betanzos (A Coruña) 39012 Santander 49025 Zamora 36123 Vigo 33469 Ambas Carreño (Asturias)
UNICEFAR	48970 Basauri (Vizcaya) 28049 Madrid
COFARES SURESTE , S.A	02006 Albacete 28049 Madrid
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA CASTILLA, NAVARRA Y RIOJA, S.A	26006 Logroño 31161 Orcoyen (Navarra) 01006 Vitoria (Álava) 09001 Burgos 47012 Valladolid
COFARES SUROESTE, S.A	14013 Córdoba 41500 Alcalá de Guadaira (Sevilla) 06006 Badajoz 29004 Málaga 28049 Madrid 06400 Don Benito (Badajoz)
ALTERNATIVA COMERCIAL FARMACÉUTICA, S.A	46960 Aldaya (Valencia) 28049 Madrid
COFARES CATALUÑA Y ARAGÓN S.A	08830 Sant Boi (Barcelona) 50007 Zaragoza
COFARES CANARIAS ,S.A	38108 Santa Cruz de Tenerife 35200 Telde (Las Palmas de Gran Canaria)
FARLINE, S.L	28049 Madrid
VICENTE FERRER , S.A	08210 Barberá del Valles (Barcelona) 28049 Madrid
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA NORTE CATALUÑA, S.A	17457 Riudellots de la Selva
EUROPEA DE SERVICIOS Y DISTRIBUCIONES, S.A	03007 Alicante 30500 Molina de Segura (Murcia)
COMPAÑIA FARMACÉUTICA CAMPO DE GRIBRALTAR, S.A	11360 San Roque (Cádiz) 46960 Aldaya (Valencia)

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN FARMACÉUTICA , S.L	28049 Madrid 48970 Basauri 08830 Sant Boi (Barcelona) 46960 Aldaya (Valencia)
COFARES TECNOLOGÍAS DIGITALES , S.L	28010 Madrid
ORTOPEDIA CENTRAL, S.A	28946 Fuenlabrada
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA LERIDANA, S.A	25191 Lleida 28049 Madrid 46960 Aldaya (Valencia)
COFARES CORPORACIÓN, S.L	28049 Madrid
CENTRO INFORMÁTICO FARMACÉUTICO, S.A	28049 Madrid 46960 Aldaya (Valencia)
PROMOCIÓN FARMACÉUTICA, S.A	19180 Marchamalo (Guadalajara)
ORGANIZACIÓN FARMACÉUTICA, S.A	19180 Marchamalo (Guadalajara) 28049 Madrid
COFARES SERVICIOS A LA FARMACIA, S.A	28010 Madrid
FUNDACIÓN COFARES	28010 Madrid

No obstante, para el alcance de esta Memoria se han considerado únicamente las sociedades de COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, COFARES CORPORACIÓN SL Y FUNDACIÓN COFARES. La distribución de la estructura del capital es como muestran las siguientes figuras:

CAPITALES SOCIALES

36,411.804€

COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

Propiedad 100% Socios

COFARESA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A	28010 Madrid
OMFE, S.A	28049 Madrid
COFARES RESPONDE, S.A	28046 Madrid 28049 Madrid 08210 Barberá del Valles (Barcelona)
FARMAVENIX ,S.A	19180 Marchamalo (Guadalajara) 35200 Telde (Las Palmas G.Canaria) 28049 Madrid 08210 Barberá del Valles (Barcelona) 30169 San Ginés (Murcia) 41500 Alcalá de Guadaira (Sevilla) 25191 Lleida
OFSA DEVOLUCIONES	19004 Guadalajara 46960 Aldaya
EUROSERV FARMA	03007 Alicante 28946 Fuenlabrada
LINEA PLV	28010 Madrid

151,810.348€

COFARES CORPORACIÓN SL

Propiedad 100% COFARES COOPERATIVA FARMAECÚTICA ESPAÑOLA

13.010€

FUNDACIÓN COFARES

Propiedad 100% COFARES COOPERATIVA FARMAECÚTICA ESPAÑOLA

ÁREAS DE NEGOCIO, ESTRATEGIA Y PRESENCIA EN EL MUNDO

Grupo Cofares divide su actividad en las cuatro áreas de negocio clave que requiere una Oficina de Farmacia para consolidar su negocio. Estas cuatro áreas de negocio son Compras, Logística, Distribución y Servicios. Dentro del alcance de esta Memoria se incluye la distribución de medicamentos y productos sanitarios.

La cifra de negocio de distribución de medicamentos y productos sanitarios **alcanzó en 2016 los 2.946 millones de euros**, representa más del 90% de la facturación total del Grupo Cofares. La cifra de negocios mencionada demuestra un **crecimiento global del 8,6% respecto al año 2015**, con crecimientos en la mayor parte de las comunidades autónomas.

2.946
MILLONES DE EUROS DE FACTURACIÓN EN 2016

+8,6%
DE CRECIMIENTO 2016 VS 2015

	VENTAS 2016 (€)	CUOTA DE MERCADO 2016 (5)	2016 VS 2015
CATALUÑA	18,9	286237010	+1,12 ↑
ARAGÓN	11,64	37986546	+1,10 ↑
MADRID	60,25	782122469	-0,75 ↓
CASTILLA LA MANCHA	31,95	155218001	+1,02 ↑
COMUNIDAD VALENCIANA	29,67	384956408	-0,72 ↓
BALEARES	5,34	1118606	+0,20 ↑
MURCIA	21,33	75100750	+0,22 ↑
CASTILLA Y LEÓN	31,6	180986075	+0,75 ↑
GALICIA	21,38	152226951	+0,74 ↑
ASTURIAS	7,25	19874239	+0,37 ↑
CANTABRIA	34,45	51250451	-0,08 ↓
PAÍS VASCO	36,92	173276508	-0,01 ↓
LA RIOJA	37,42	25575775	+0,11 ↑
NAVARRA	25,79	25630789	-1,22 ↓
CANARIAS	23,88	136532965	+0,74 ↑
EXTREMADURA	38,31	113944475	+0,26 ↑
ANDALUCÍA	9,7	18569038	+0,73 ↑

Este crecimiento se ve reflejado en la evolución de la cuota de mercado del **Grupo Cofares que se consolida como líder en el mercado de la distribución farmacéutica con una cuota de mercado del 26,28%**.

NOROESTE

VENTAS	MARGEN	CUOTA
274,1M	12,9M	21,9%

NORTE

VENTAS	MARGEN	CUOTA
277,3M	13,4M	25,9%

CATALUÑA

VENTAS	MARGEN	CUOTA
185,4M	7,5M	12,5%

CENTRO

VENTAS	MARGEN	CUOTA
758,0M	39,1M	49,4%

ESTE

VENTAS	MARGEN	CUOTA
283,7M	14,3M	21,8%

SUR

VENTAS	MARGEN	CUOTA
312,3M	14,1M	12,4%

SURESTE

VENTAS	MARGEN	CUOTA
242,3M	13,4M	27,1%

Ilustración 2.- Principales ratios de actividad por territorio 2016.

DATOS IMS COFARES CUOTA MERCADO 1989-2016

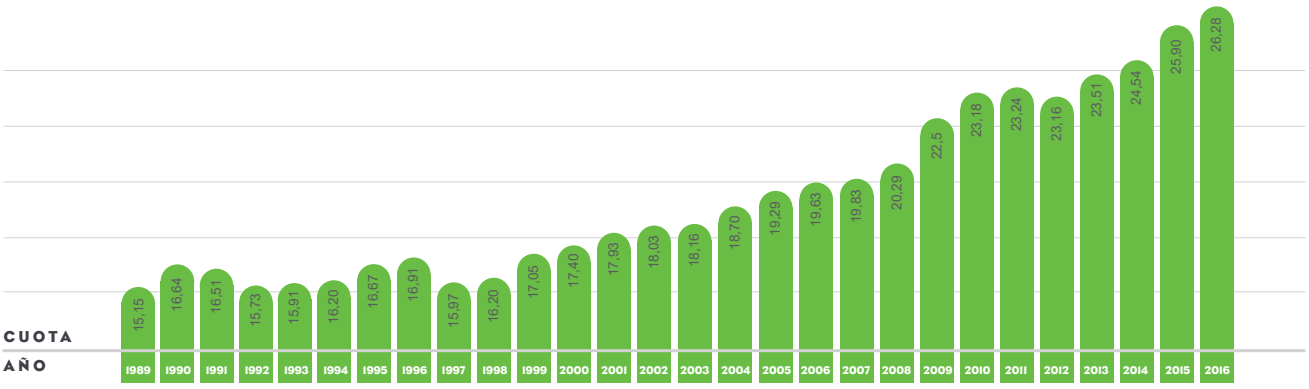
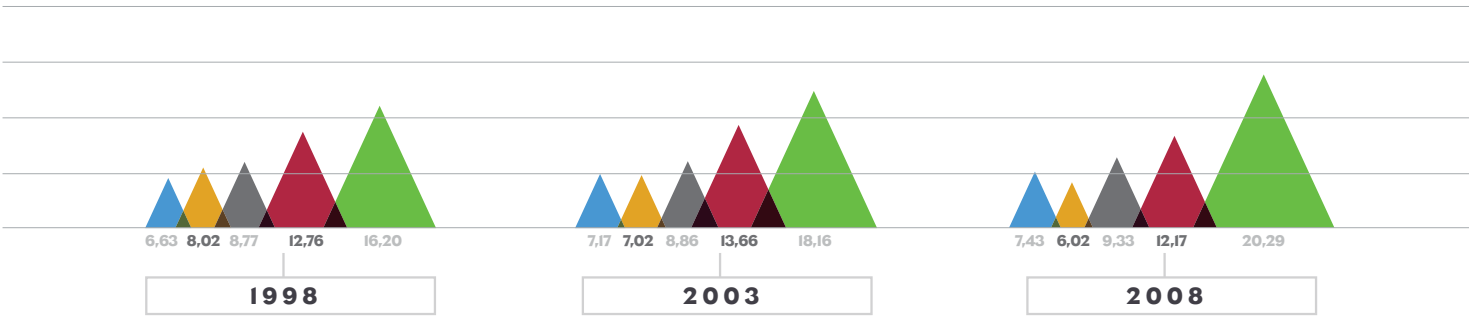


Ilustración 3.- Evolución de la cuota de mercado de Grupo Cofares.

IMS-CUOTA MERCADO. 5 PRIMERAS DISTRIBUIDORAS 1998-2016



CUOTA DE MERCADO POR CC.AA. 2015 - 2016

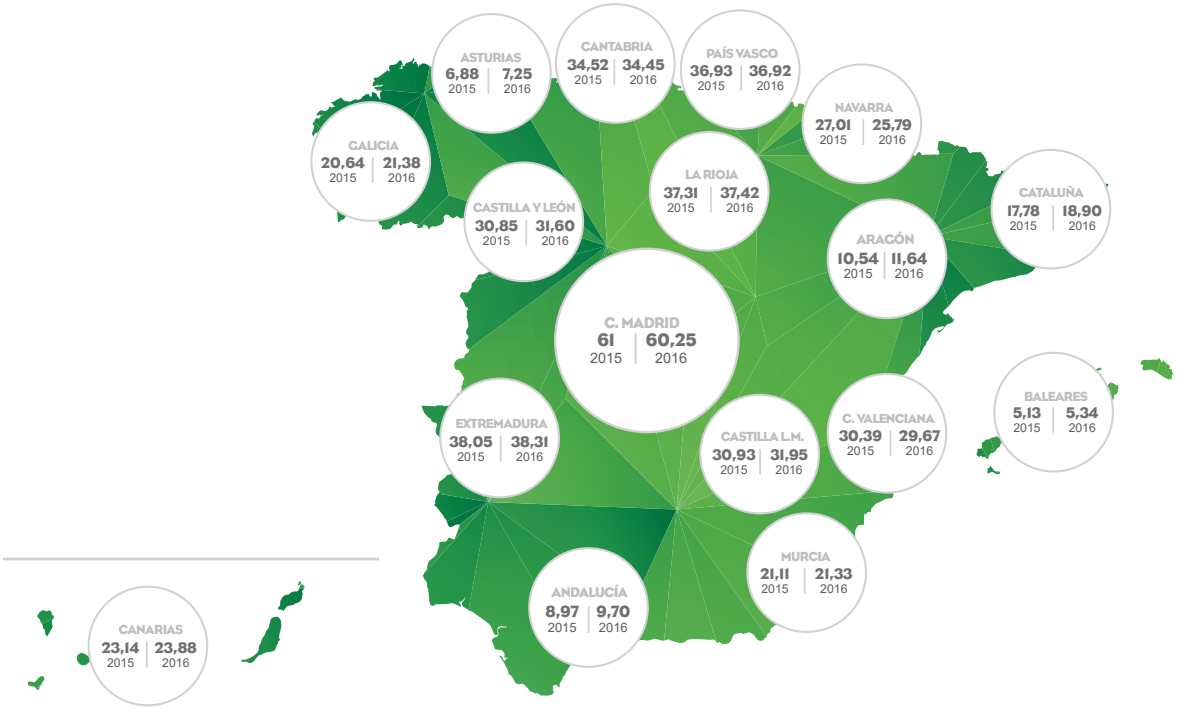


Ilustración 4.- Evolución de la cuota de mercado de Grupo Cofares 2015-2016 por CC.AA.

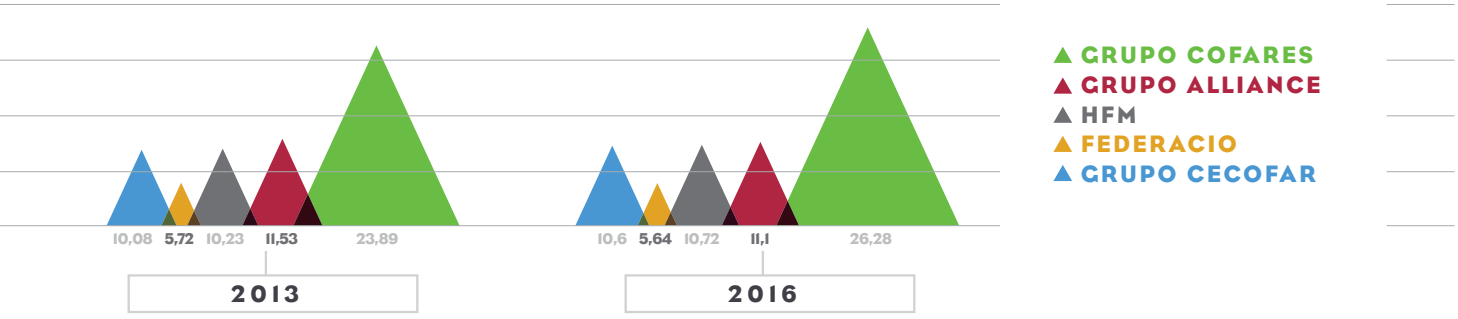


Ilustración 5.- Evolución de la cuota de mercado del Top5 distribuidoras de medicamentos y productos farmacéuticos

La vocación de servicio a clientes y socios, y la estrategia de descentralizar el riesgo a través de la prestación de servicios de alto valor añadido, tanto a la Oficina de Farmacia como a la industria, han llevado al Grupo Cofares a desarrollar la mayor red de servicios para sus Oficinas de Farmacia. Estos servicios de valor añadido son:

SecciónCrédito Servicios financieros del Grupo Cofares	espaciofarma Servicio de remodelación y asesoramiento para tu farmacia	farmacia nexo Modelo de gestión integral de la parafarmacia y venta libre	nexo SelecciónPlus Mejora la gestión y rentabilidad de tu farmacia
IFC Instituto de Formación Cofares Amplia oferta formativa online y presencial para cubrir las necesidades del titular de todo el equipo de la farmacia	DestinoSalud Servicio innovador para tu Farmacia que incluye la solución tecnológica, los protocolos y todo lo necesario para realizar un seguimiento personalizado de tus clientes en salud	FundaciónCofares Promueve y financia iniciativas benéfico-sociales en colaboración con ONG's	tcuida TCUIDA Asesoramiento nutricional en farmacia y centros de estética
 Plan de fidelización para tu farmacia	Farmanager Nuestro sistema de gestión para tu Oficina de Farmacia	CofaresRespondeCore El Contact Center de COFARES	Canal Cofares El mayor circuito de publicidad dinámica en farmacias
globalpharma.es El market place de Cofares Digital	farline La marca de COFARES de calidad y confianza para tu farmacia	ortopediacentral COFARES Tu partner para desarrollar la categoría de ortopedia en tu farmacia	COFARES ES UN GRUPO DIVERSIFICADO CON NEGOCIOS LÍDERES EN TODA LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR FARMACÉUTICO.

La Dirección de Planificación Estratégica y Nuevos Negocios es la encargada de dar soporte al Consejo Rector y a la Alta Dirección en la planificación, control y evaluación estratégica de la empresa y su entorno, y servir de palanca para la innovación y la excelencia, analizando tendencias y proponiendo acciones e iniciativas con el objetivo del cumplimiento de las metas y los objetivos marcados por la compañía.

El trabajo de esta Dirección queda reflejado en el seguimiento que la Unidad de Gestión Estratégica hace del **Plan Estratégico 2013-2017 del Grupo Cofares que se adapta de manera proactiva al contexto del momento.**

Ilustración 6.- Ilustración de las actividades para el seguimiento del Plan Estratégico del Grupo Cofares por la UGE.

NUEVAS INICIATIVAS

• Desarrollo y puesta en marcha para el Grupo de la iniciativa **CARTERA DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LA FARMACIA AL CONSUMIDOR DESTINO SALUD**. Planificación y desarrollo del proyecto y elaboración del Plan de Negocio. Se comenzó la implementación en mayo de 2016. Actualmente se utiliza la aplicación Destino Salud 380 Oficinas de Farmacia.

• Desarrollo del Control de Tratamientos con el objetivo de dar a la Oficina de Farmacia y al paciente herramientas de control de adherencia al tratamiento hasta llegar a un programa de sistema personalizado de dosificación.

• Documentación y gestión del conocimiento de los productos farmacéuticos activos del catálogo de COFARES. Creación de más de 13.600 imágenes (parafarmacia y MPs) de alta calidad y homogeneidad y 10.000 fichas completas de producto (descripción, indicaciones, posología, modo de uso…).

La digitalización es el nuevo reto mundial al que Grupo Cofares no es indiferente. Supone la revolución económica del siglo XXI con la asunción de que el comercio electrónico, las redes sociales, la explotación de los datos, la accesibilidad y el ahorro de costes, son elementos necesarios para tomar decisiones, tanto en la Cooperativa, como en las Oficinas de Farmacia. Este es un objetivo irrenunciable para los próximos años, que complementará la actividad profesional del Grupo.

EN ESCUCHA ACTIVA DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo Cofares tiene muy presente su identidad de asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Es por ello, que desde su constitución, Grupo Cofares atiende a su sentido de la solidaridad para apoyar y cooperar en la respuesta y solución de inquietudes y problemas de los socios, los clientes y el resto de sus grupos de interés.

COFARES ESCUCHA Y DIALOGA CON SUS GRUPOS DE INTERÉS.

Grupo Cofares practica el diálogo con sus grupos de interés, prefiere la colaboración y la ayuda mutua al individualismo y aislamiento, la transparencia a la opacidad, la riqueza y el valor compartido a la desigualdad y enriquecimiento desequilibrado. Todas estas preferencias están presentes en las decisiones del Plan Estratégico de desarrollo de la actividad del Grupo Cofares. Pero además, están presentes en la verdadera integración de la responsabilidad social del Grupo Cofares con sus grupos de interés.

GRUPO COFARES ENTIENDE EL DIÁLOGO Y LA ESCUCHA A SUS GRUPOS DE INTERÉS COMO UNA CUESTIÓN DE VITAL IMPORTANCIA QUE GENERA OPORTUNIDADES PARA TODOS.

Para la identificación de los grupos de interés, Grupo Cofares ha mantenido reuniones y/o entrevistas y/o encuestas con el Comité Rector y el Comité de Responsabilidad Social, y con el resto de la alta dirección del Grupo. El resultado de este trabajo de identificación y segmentación de grupos de interés se representa en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	SEGMENTACIÓN
Inversores, cooperativistas, y socios colaboradores	
Personas empleadas (trabajadores)	
Clientes	Clientes de cooperativas Clientes de farmacias no socios Otros clientes de otras sociedades y servicios del Grupo
Proveedores	Laboratorios farmacéuticos Transportistas Otros servicios
Sociedad	Sociedad civil Comunidades científicas ONGs y Fundaciones Asociaciones Instituciones académicas Medios de comunicación Familias de empleados
Administraciones públicas	
Pacientes	

Ilustración 7.- Identificación y segmentación de grupos de interés de Grupo Cofares.

Tras el trabajo de identificación de grupos de interés, se realizó un trabajo de priorización de grupos de interés en base a las directrices de AA1000SES Stakeholder Engagement Standard y su manual de gestión de grupos de interés. El resultado de aplicar el método de priorización de grupos de interés en función de grados de dependencia e influencia de cada stakeholder queda como muestra la siguiente figura:

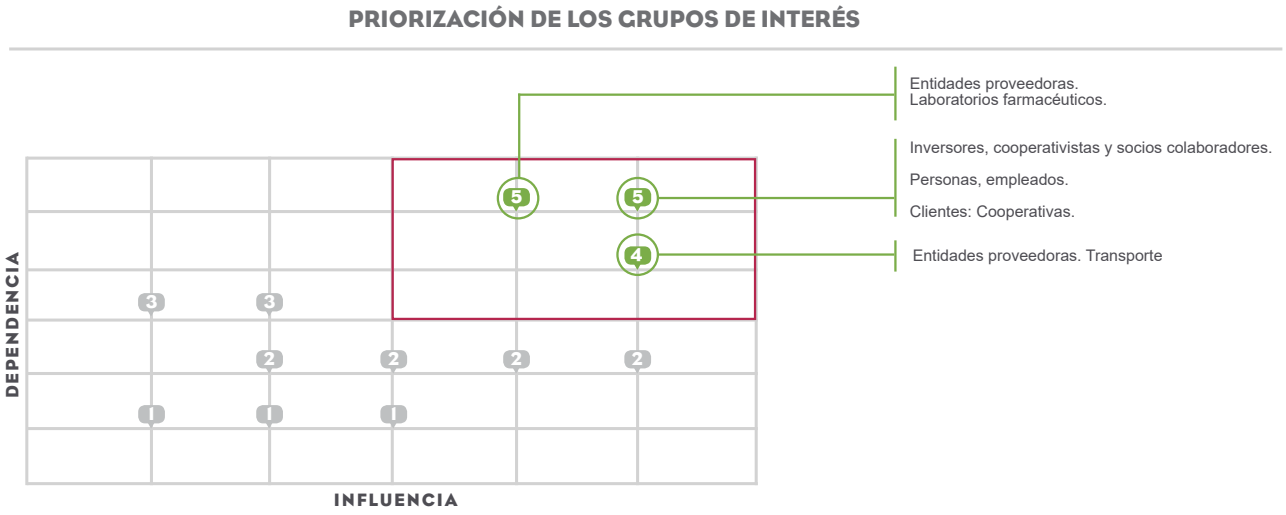


Ilustración 8.- Matriz de materialidad de grupos de interés de Grupo Cofares.

Los grupos de interés con los que se ha dialogado de forma procedimentada para enriquecer el contenido de esta Memoria de responsabilidad social son Inversores, cooperativistas y socios colaboradores, empleados, clientes (en la categoría de clientes cooperativistas), proveedores (en la categoría de contratas de transporte) y laboratorios farmacéuticos. La selección se ha realizado, como se menciona anteriormente, en tanto como a valoraciones de dependencia e influencia con el Grupo y en base a la disposición de recursos y medios para el establecimiento del diálogo. Para los grupos de interés seleccionados se ha utilizado la encuesta como medio de diálogo preferido.

En cualquier caso, COFARES, como muestra la siguiente matriz, posee múltiples canales de comunicación con sus grupos de interés. A través de estos canales también el Grupo Cofares escucha las expectativas de sus stakeholders y, en la medida de lo posible, ofrece respuestas concretas. Fruto de esta respuesta es la creación en 2016 del **Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016-2017 del Grupo Cofares.**

GRUPOS DE INTERÉS		CANALES DE COMUNICACIÓN										
		Reuniones presenciales	Correos electrónicos	Correo ordinario	Llamadas telefónicas	Página Web	Encuesta de satisfacción	Actividades	Ferias	Buzón de sugerencias	Intranet	Tablones de anuncios
Inversores, cooperativistas, y socios colaboradores		●	●	●	●	●		●		●	●	●
Personas: empleados		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
Clientes	Cooperativas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Farmacias no socios		●	●	●	●	●	●	●			
	Otros clientes de otras sociedades y servicios del grupo	●	●	●	●	●	●	●	●			
Entidades proveedores	Laboratorios farmacéuticos	●	●	●	●	●		●	●			
	Transporte	●	●	●	●	●		●				
	Otros servicios	●	●	●	●	●		●				
Sociedad	Sociedad civil					●		●				
	Comunidades científicas	●	●	●	●	●		●	●			
	ONGs, fundaciones	●	●	●	●	●		●				
	Asociaciones	●	●	●	●	●		●	●			
	Instituciones académicas	●	●	●	●	●		●	●			
	Medios de comunicación	●	●		●	●		●	●			
	Familias empleados				●	●		●				
Administraciones públicas		●	●	●	●	●		●	●			
Pacientes						●		●				

Ilustración 9.- Canales de diálogo con los grupos de interés de Grupo Cofares

Como reto para el futuro, se propone establecer los procedimientos normalizados necesarios para establecer diálogo con muestras mayores de representantes por grupo de interés.

En relación a la comunicación que establece COFARES a través de sus redes sociales, los principales hitos son los que se muestran en la siguiente imagen.

Ilustración 10.- Hitos 2016 en redes sociales de Grupo Cofares.

El portal del Grupo Cofares da servicio digital a todas las áreas de negocio siendo un canal primordial de comunicación con la Oficina de Farmacia, con más de 26 millones de páginas vistas en el año 2016 y un incremento del 73% respecto a 2015. Esto supone que las 13.000 Oficinas de Farmacias que visitan el portal realizan de forma habitual consultas y gestiones lo que suponen más de 40.000 entradas al catálogo de forma diaria.

+40.000
ENTRADAS AL CATÁLOGO DIGITAL DE FORMA DIARIA

En relación a los canales digitales de comunicación con los grupos de interés internos –trabajadores y trabajadoras de COFARES, y cooperativistas- destacamos los portales del empleado y del socio.

En 2016 se abordaron proyectos de revisión de todo el portal web de COFARES para mejorar la experiencia del usuario en su navegación, homogeneizar el catálogo, optimizar la experiencia de la compra, establecer un nuevo gobierno de contenidos, así como simplificar el modelo funcional. En general, se ha conseguido mejorar la agilidad, practicidad, utilidad y facilidad del portal web como instrumento de relación diaria entre la Oficina de Farmacia y COFARES. Actividades del día a día tales como pedidos, transfers, encargos, facturas, u ofertas personalizadas están al alcance de todas las Oficinas de Farmacia de forma sencilla y rápida.

En octubre, el Grupo cumplió el segundo aniversario de la creación del **departamento de Atención Corporativa al Socio (ACAS), que recibió en 2016 1.090 consultas de los Socios**, a través de teléfono o de correo electrónico. La información más demandada ha sido acerca del capital social, o de los procedimientos y requisitos para el alta y baja en la cooperativa. A partir de enero de 2017 este departamento dependerá de la nueva Dirección de Relaciones Corporativas y Atención al Socio.

CERTIFICACIONES Y AVALES TÉCNICOS

Grupo Cofares entiende la certificación de sus instrumentos de gestión internos como muestra de la confianza que quiere transmitir en todos sus productos y servicios a sus partes interesadas.

Durante 2016, la empresa ha renovado todas las certificaciones conseguidas en años anteriores.

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad:
- COFARES Productos Químicos.
- FARMAVENIX.
- OMFE.
- OFSA.
- OFSA Devoluciones

Norma ISO 14001: Sistemas de Gestión Medioambiental:
- FARMAVENIX.

- Certificación “E” de Excelencia Empresarial en Logística y Transporte:
- FARMAVENIX.

NORMA SGE21: Sistema de Gestión Ética y responsable:
- COFARES Cooperativa

Dentro del alcance de la Memoria 2016, el Grupo Cofares cuenta con certificación de calidad ISO 9001:2015 para el Laboratorio COFARES Productos Químicos, y su actividad de envasado y análisis de productos químicos para la Oficina de Farmacia, producción de agua purificada y gestión de producción de agua de rosas. Esta certificación cuenta con **17 años de reconocimiento certificado de calidad** por AENOR.

Además, Grupo Cofares cuenta con la certificación SGE21:2008 que avala la sistematización de su gestión desde la ética y la perspectiva socialmente responsable para su actividad de almacén de distribución de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos a las oficinas de farmacia.

Como reto para el futuro se plantea la posibilidad de implementar las certificaciones que tengan que ver con el concepto de Empresa Saludable.

ER-0141/2001
OFSA
La logística integral de medicamentos (incluyendo termolábiles), cosméticos, dietéticos y productos sanitarios.
La distribución de medicamentos estupefacientes con destino a almacenes mayoristas.

ER-0569/2013
OMFE
La distribución de productos farmacéuticos, equipos médicos y productos sanitarios.
El diseño y desarrollo de proyectos en las áreas de salud y emergencia.

ER-0151/2009
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.

ER-0558/2015
OFSA DEVOLUCIONES
La logística inversa (recogida, clasificación, almacenamiento y expedición) de medicamentos, productos químicos, cosméticos, productos dietéticos y productos sanitarios no aptos para la venta procedentes de clientes (almacenes de distribución, laboratorios, hospitales y farmacias), para su devolución a proveedor o gestión de los residuos generados.

ER-0281/2000
COFARES S. COOP.
Laboratorio de Productos Químicos
El envasado y el análisis de productos químicos para la oficina de farmacia.
La producción de agua purificada y la gestión de la producción de agua de rosas.

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.

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.

CERTIFICADO Nº 123/10
COFARES
COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA
Almacén de distribución de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos a las oficinas de farmacia

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Durante 2016 Grupo Cofares ha obtenido los siguientes reconocimientos y premios.

LOGRO	OTORGANTE
Galardón por su proyecto de externalización de Centros de Procesos de Datos (CPD).	DATA CENTER MARKET
Reconocimiento europeo a la labor sociosanitaria del presidente de COFARES, Carlos González Bosch, por su contribución a la construcción del sector sociosanitario europeo y su sostenibilidad.	aquieuropa
Premio European Sport and Healthy Company Award. COFARES es la primera empresa premiada en el Parlamento Europeo por su contribución a la salud y bienestar de los trabajadores a través del fomento del deporte.	COFARES EUROPEAN SPORT AND HEALTHY COMPANY 2017
Premios EXPANSIÓN a las 50 Mejores Ideas Digitales de 2016 en la categoría e-health, por la solución integral Destino Salud que establece una plataforma digital para el servicio personalizado de control de la salud con informes de seguimiento y consejos actualizados realizados por las Oficinas de Farmacia.	Expansión
Premiospr 2016 galardona a Carlos González Bosch, Presidente de COFARES, como empresario del año.	prnoticias

Ilustración 11.- Reconocimientos y premios Grupo Cofares

EL MEJOR RECONOCIMIENTO OBTENIDO EN 2016: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como parte del Plan Estratégico del Grupo Cofares, y de acuerdo a sus procedimientos de servicio, atención y cuidado del socio y cooperativista, Grupo Cofares mide semestralmente la satisfacción de sus socios con cinco áreas -Grupo Cofares, Servicios, Distribución, Farline y Tedifarma-.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Toda la actividad del Grupo Cofares gira en torno a la satisfacción de sus clientes que, en su gran mayoría, son al mismo tiempo cooperativistas.

El Grupo Cofares se preocupa por conocer la valoración de sus socios/as y por ello realiza un estudio de satisfacción de clientes cada seis meses (2 oleadas al año), mediante encuestas de satisfacción que se envían por email desde el año 2014. Esta medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente no corresponde exactamente con el alcance de la Memoria pero igualmente se ofrecen los datos. Los indicadores a analizar se dividen en cinco áreas de estudio: Grupo Cofares, Servicios, Distribución, Farline y Tedifarma.

La última encuesta se realizó entre finales de septiembre y principios de octubre de 2016. Los resultados globales del estudio muestran que de las cinco áreas analizadas, el área que recibe la mejor valoración es la de Distribución con un 7,52 y la peor valorada es COFARES Servicios con un 6,21.

PUNTUACIÓN MEDIA POR ÁREA

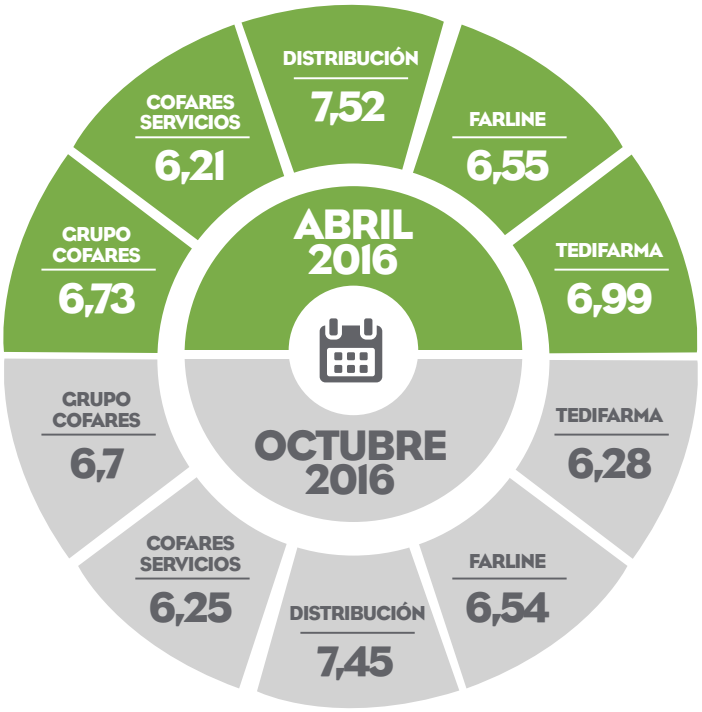


Ilustración 12.- Resultados de satisfacción del cliente Grupo Cofares. Puntuación media por área de negocio. Escala del 1 al 10.

A continuación se recoge el gráfico con la positiva evolaución del índice de satisfacción global del cliente hasta 2016:

ÍNDICE DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE

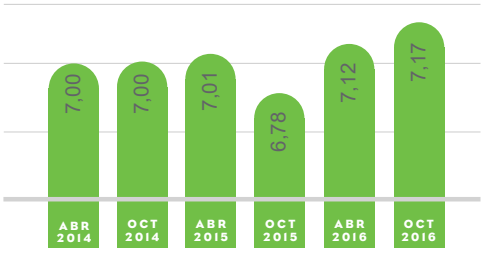


Ilustración 13.- Evolución del índice de la satisfacción Global del Cliente con COFARES 2016.

Al analizar la evolución de las valoraciones entre las dos oleadas realizadas en 2016, se observa que las puntuaciones se mantienen prácticamente sin variaciones en todas las áreas de negocio. A destacar, que el área mejor valorada (7,52 puntos sobre 10 puntos) en relación al resto de áreas analizadas -Grupo Cofares, Servicios, Farline y Tedifarma- es el área de Distribución cuya satisfacción de cliente es también la que más crece (+0,07). La única área que baja en su puntuación de satisfacción de cliente es COFARES Servicios (-0,04).

DEL ESTUDIO SE DESPRENDE QUE EL ÁREA MEJOR VALORADA Y QUE MÁS CRECE ES DISTRIBUCIÓN, CON UNA PUNTUACIÓN DE 7,52.

Para el alcance de la Memoria, los datos que se muestran son únicamente del grado de satisfacción con el área de Distribución del Grupo Cofares. Es por ello, que como limitación de esta Memoria respecto a la memoria 2015, sólo en esta área de Distribución se ha publicado la evolución de la satisfacción del cliente.

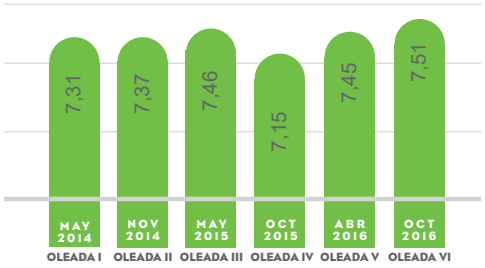


Ilustración 14.- Evolución de la satisfacción del cliente respecto al área de Distribución.

El desglose de la satisfacción del cliente por territorio y hábitat en 2016 supera el 7 de puntuación en todos los supuestos:

CATALUÑA	CENTRO	ESTE	NOROESTE	NORTE	SUROESTE
7,96	7,21	7,65	7,49	7,57	7,79

Ilustración 15.- Evolución de la satisfacción del cliente respecto al área de Distribución.

GRAN URBE	URBANO	SEMIURBANO	RURAL	PEQUEÑO RURAL
7,39	7,50	7,64	7,37	7,65

Ilustración 16.- Resultados de satisfacción del cliente 2016 por hábitat.

Los atributos mejor valorados del área de Distribución son el "grado de respuesta de la oferta de productos y servicios de COFARES a las necesidades del cliente en el servicio de distribución" y el "índice de satisfacción del cliente en su interacción con el personal de distribución de la mercancía". Estos dos aspectos han sido valorados con 8,12 puntos sobre 10 puntos.

Le siguen en orden de satisfacción el "grado de respuesta de los productos y servicios de COFARES contratados, a las necesidades del cliente" (7,19 puntos sobre 10 puntos), el "índice de percepción de calidad de productos y servicios" (7,12 puntos sobre 10 puntos), y el "índice de satisfacción global del cliente con el servicio de distribución" (7,04 puntos sobre 10 puntos).

Como retos a futuro manifestados por los socios consultados están: seguir trabajando por (i) la obtención de precios competitivos, (ii) un mayor apoyo a las farmacias VEC, (iii) el trasladar las condiciones de los laboratorios a la farmacia, (iv) el contacto directo con su almacén.

GOBIERNO CORPORATIVO

02.

GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Cofares actualiza periódicamente su sistema de Gobierno Corporativo, conformado por el Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas, el Programa de Cumplimiento Normativo, la Política de Actuación con las Administraciones Públicas, la Política de Regalos y el Buzón de Denuncias, así como otras políticas corporativas y procedimientos internos aprobados por el **Consejo Rector de Grupo Cofares**, órgano superior de gobierno de la organización.

Los **órganos sociales** del Grupo Cofares están formados por:

EL CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector es el 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. Corresponde al Consejo Rector cuantas facultades no estén reservadas por la ley o por los estatutos a otros Órganos Sociales.

EL COMITÉ DE RECURSOS

El Comité de Recursos es el 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.

LA COMISIÓN ECONÓMICA

La Comisión Económica es el órgano cuya finalidad es colaborar con la intervención en el seguimiento analítico y de gestión de la Cooperativa y de su Grupo de empresas. Analiza y hace seguimiento de la evolución de COFARES y de su Grupo de empresas en todos los aspectos económicos. Recaba información y la pone a disposición del Consejo Rector.

D. Carlos González Bosch
Presidente del Grupo Cofares

CONSEJO RECTOR

Presidente
D. Carlos González Bosch

Vicepresidente
D. Juan Ignacio Güenechea Salazar

Secretaria
Dª. Soledad Muelas García-Esteller

Tesorero
D. Eduardo Pastor Fernández

Vicesecretaria
Dª. Alicia Wildpret Zugaza

Vicetesorero
D. Gaspar Linares Bertolín

Vocales
Dª. Rosa Martínez Vicente
D. Juan Mª. Blanco Vicente
D. José Rodríguez Cánovas
Dª. Yolanda Tellaeche Bacigalupe
D. Emilio Pellicer Redondo
D. Emilio Almorín Romo
D. Aquilino Rodríguez Bermúdez
D. Antonio González Herranz

Interventores
D. Bernardo Rhodes Centenera
Dª. Mª. Dolores Moreno Piqueras
Dª. Carmen Busto Barbarín

COMITÉ DE RECURSOS

Dª. Carmen Vicente Sebastián
D. Aurelio González Marín
D. Antonio Cavero Vivó
D. Enrique Batres Iglesias
D. Ángel Romero Rodríguez

COMISIÓN ECONÓMICA

D. Mikel Gastearena Gorrochategui
D. David Lagos Sánchez
D. Fernando Guerreiro González
D. Sergi Fonts Mestre

Otras comisiones y asesorías también forman parte de los órganos del Grupo Cofares e incluyen:

ASESORÍA JURÍDICA

ASESORÍA FISCAL

COMISIÓN INTERTERRITORIAL

COMISIONES TERRITORIALES

ASESORÍA JURÍDICA

D. José Luis Marcelles Ramírez
D. Álvaro Cosmen Fernández

ASESORÍA FISCAL

D. Luis Valdeolmos González

COMISIÓN INTERTERRITORIAL

ZONA-A: MADRID
Dª. Mª. Luisa Villanueva Vigil de Quiñones

ZONA-B: MADRID
D. José Alonso Gómez

ZONA-C: VALENCIA
Dª. Mª. Isabel Aguado Laza

ZONA-D: LA CORUÑA
D. Carlos Varela Sánchez-Caballero

ZONA-E: MÁLAGA
D. Antonio José Ortega Gallego

ZONA F: DON BENITO
D. Francisco Venegas Fito

ZONA-G: ALBACETE
D. Eduardo Giménez Benítez

ZONA-H: BARCELONA
D. Sergi Fonts Mestres

ZONA-I: TENERIFE
D. Bartolomé Domínguez del Río Boada

ZONA-J: PAMPLONA
Dª. Soledad Lorca Mico

ZONA-K: BILBAO
D. Bruno Zumárraga Gil

ZONA-L: SANTANDER
D. Bernardo Martínez-Vaquero López

ZONA-LL: VALLADOLID
D. Telesforo Redondo Fernández

COMISIONES TERRITORIALES

ZONA-A: MADRID
Dª. Mª. Luisa Villanueva Vigil de Quiñones
Dª. Alicia Riera Astarloa
D. José Manuel Jiménez Ramírez
Dª. Josefa Romero Ruiz
Dª. Mª. Paz Varela García

ZONA-B: MADRID
D. José Alonso Gómez
D. Emilio Martínez Imaz
Dª. Paloma Ruíz Majadas
D. Pablo Aspichueta Reglero
D. Juan Luis Longobardo Martín

ZONA-C: VALENCIA
Dª. Mª. Isabel Aguado Laza
D. José Mª. Ales Estrella
D. Rafael Medina Almerich
D. Santiago Riaza Grau
Dª. Carmen Canales Mira

ZONA-D: LA CORUÑA
D. Carlos Varela Sánchez-Caballero
D. Oscar Lourido González
Dª. Mª. Dolores Garrido Haz
D. Modesto González Álvarez
D. Pedro Pardo Pemán

ZONA-E: MÁLAGA
D. Antonio José Ortega Gallego
Dª. Mª. Isabel Galdón
Dª. Cristina Montes Berriatua
D. Eugenio Castillo Jaén
Dª. Mª. Teresa Martín Alfaro

ZONA-F: DON BENITO
D. Francisco Venegas Fito
Dª. Mª. Elena Serrano Tejada
Dª. Elisa de Tena Sereno
Dª. Mª. Luisa Martín Rodríguez
D. Juan Alfonso Masa Puerto

ZONA-G: ALBACETE
D. Eduardo Giménez Benítez
D. Manuel Miguel Avilés Avilés
D. José Mª. Lara Tejedor
D. Pedro Hernández Rex
Dª. Rosa López Torres

ZONA-H: BARCELONA
D. Sergi Font Mestre
Dª. Rosa Mª. Ciutat Montserrat
D. Mariano Giménez Zuriaga
D. José Mª. Muñoz Cubillo
D. Alex Salabert Horno

ZONA-I: TENERIFE
D. Bartolomé Domínguez del Río Boada
D. Leopoldo Zárate Pintado
Dª. Mari Carmen Carrasco Juan
D. Alberto Baselga López-Blanco
D. Guillermo Rodríguez Rodríguez

ZONA-J: PAMPLONA
Dª. Soledad Lorca Mico
Dª. Elda Rodríguez Cánovas
Dª. Laura Díaz-Leante Martínez
Dª. Beatriz Cubillas Barricart
Dª. Inmaculada Martínez Alonso

ZONA-K: BILBAO
D. Bruno Zumárraga Gil
Dª. Sara Sesma Jiménez
Dª. Mª. Eugenia Riera Benguria
D. Mikel Gastearena Gorrochategui
D. Edorta Olabarrieta Rodríguez

ZONA-L: SANTANDER
D. BernardoMartínez-VaqueroLópez
D. Luis Cabero Díaz
D. José Godas Valeiras
Dª. Mª. Antonia Muñoz García
D. Cecilio Díaz Llamedo

ZONA-LL: VALLADOLID
D. Telésforo Redondo Fernández
D. Rafael Martínez Olmedo
Dª. Mª. Luisa Delas Tato
D. Tomás Codesal Gervás
Dª. Manuela González García

D

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director General:
Martín Pérez Segado

SubDirector General:
José Luis Sanz

Director RRHH, RSC y Servicios Generales:
Angel Javier Vicente Pérez

D.G. Servicios Corporativos:
Miguel A. Alises Naranjo

Dirección COFARES Digital:
Sofia Azcona Sanz

UN. Distribución:
Angel Bruno Domínguez Barbera

UN. Servicios Logísticos:
Diego Soto López

UN. Relaciones con la Industria:
Ignacio Sánchez Caballero

UN. Servicios a Farmacias:
Angel Luis Ramos Martínez

Gabinete de Dirección:
Jorge Poveda Alvárez

Dirección de Planificación y Desarrollo:
Belén Menéndez Nieto

Director Farline:
José Mª Gómez-Arostegui González

Director General Farmavenix:
Pablo Bengoa Crespo

ESTRUCTURA RSC EN LA ORGANIZACIÓN

En 2016 el Grupo Cofares ha seguido avanzando en su compromiso con la sostenibilidad. Durante ese año se ha definido una nueva **Política de Responsabilidad Social**, así como el fortalecimiento del **Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas** que se aprobó en 2015, de acuerdo con los estándares más exigentes en términos de gobierno corporativo, transparencia financiera y medidas antifraude.

DURANTE 2016 EL GRUPO COFARES HA DEFINIDO UNA NUEVA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y HA FORTALECIDO SU CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS.

COMITÉ DE RSC

El Grupo cuenta con un **Comité de Responsabilidad Social**, cuya principal actuación se enmarca en la información, asesoramiento y propuesta en materia de sostenibilidad. Se trata de un órgano interno permanente integrado por 14 responsables que representan todas las áreas de la organización: Consejo Rector, RSC, Fundación, RRHH, Calidad, Comunicación, Marketing, Logística y Servicios Generales.

El principal objetivo del Comité de RSC es impulsar el desarrollo de la responsabilidad social en COFARES asegurando los recursos para garantizar que el sistema de gestión de la ética y la responsabilidad social se establece e implanta conforme a lo diseñado. Para ello existen reuniones mínimas cada seis meses. Específicamente, en estas reuniones el Comité de RSC realiza las siguientes funciones:

- Identificar, realizar el seguimiento y gestionar las oportunidades y riesgos reputacionales existentes y futuros.
- Establecer medidas de control y gestión en materia de responsabilidad social.
- Revisar y realizar seguimiento de los indicadores numéricos clave de responsabilidad.
- Revisar y aprobar los programas de responsabilidad social.

A nivel organizativo, la empresa cuenta con una **Unidad de Responsabilidad Social Empresarial**, que pertenece a la Dirección Corporativa de Recursos Humanos, cuya función principal es la de asegurar la promoción y difusión de los principios de la Responsabilidad Social del Grupo Cofares. A nivel funcional, esta unidad reporta de sus actividades hacia la alta dirección a través de su línea de mando funcional y del Comité de RSC.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Consejo Rector:
Soledad Muelas

Responsable RSC:
Asunción Redín

Dirección RRHH:
Ángel Javier Vicente

Fundación COFARES:
Félix Martínez. L-Brea

Fundación COFARES:
Beatriz Escudero

U.N. Servicios Logísticos-Operaciones:
Rubén Rodríguez

U.N. Servicios Logísticos-Transportes:
Javier Escribano

Dpto. Servicios Generales:
Javier López

Dirección Técnica y Calidad:
Luz Lewin

Dpto. Calidad:
Noelia Pagadizábal

Dpto. Calidad:
Cristina Burdeus

Dirección Comunicación:
Ana López-Alonso

Dpto. Comunicación:
Francisco Muñoz

Dpto. Marketing:
Ana Marín

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS

El afán por el cumplimiento normativo del Grupo Cofares se fundamenta en el segundo principio ético recogido en su **Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas** que convive con los siguientes cinco principios éticos:

EN 2016 COFARES HA ACTUALIZADO SU PROGRAMA CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO PARA ASEGURAR UNA GESTIÓN ÍNTEGRAMENTE SUJETA A LA LEGALIDAD Y SOCIALMENTE RESPONSABLE.

1
BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

2
RESPETO A LA LEGALIDAD

3
OBJETIVIDAD E INTEGRIDAD

4
RESPETO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

5
RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

COFARES CUENTA CON UN COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

Para asegurar el respeto a la legalidad, el Grupo Cofares creó en 2015 un **Comité de Cumplimiento Normativo**, presidido por el Chief Compliance Officer, máxima autoridad en la materia para todo el Grupo. En febrero de 2016, se propone al Consejo la nueva composición del mencionado Comité, presidido por D. Juan Ignacio Güenechea, Vicepresidente de COFARES. En cada una de las empresas del Grupo se propone una persona Responsable o Delegada de dicho Comité.

Además, la Dirección del Grupo ha elaborado un Programa Corporativo de Cumplimiento, que fue actualizado durante el ejercicio 2016 y que incluye un manual de prevención y respuesta ante el delito, así como protocolos y procedimientos de participación y control, y planes de formación para asegurar en el Grupo una gestión íntegramente sujeta a la legalidad y socialmente responsable.

Los principales objetivos del Comité de Cumplimiento son:

- Aplicar el Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas.
- Investigar las vulneraciones que se denuncien.
- Tramitar y resolver los expedientes relacionados con la posible comisión de actos contrarios al Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas.
- Desarrollar la formación y asesorar sobre el Programa de Cumplimiento a toda la organización.

Este Comité de Compliance está compuesto por:

D. Juan Ignacio Güenechea Salazar
(Vicepresidente Consejo Rector), Presidente.

D. Ángel Javier Vicente Pérez
(Director RRHH y SSGG), Vocal

Dña. Luz Lewin Orozco
(Directora Técnica), Vocal

D. José Luis Marcelles Ramírez
(Abogado externo), Vocal

D. Reinaldo Fioravantti
(Director Seguridad), Vocal

D. Miguel Ángel Alises Naranjo
(Director Servicios Corporativos), Vocal

D. Francisco Caamaño Domínguez
(Asesor externo), Secretario.

Este órgano actúa con autonomía e independencia en el ejercicio de sus funciones y las normas y procedimientos que dicten en el desarrollo de su actividad deberán ser ratificadas por el **Consejo Rector de la Cooperativa** y por los órganos de administración de las demás empresas del Grupo. Para obtener más detalles de las personas que integran este órgano y de su mecanismo de funcionamiento, se puede consultar la página 24 del Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas.

En cada centro de trabajo hay una persona **Responsable de Cumplimiento** que da apoyo al Comité en su labor de aplicar el Código y asesorar en esta materia.

La **Oficina de Cumplimiento**, en dependencia de la Secretaría del Comité de Cumplimiento, coordina a las personas Responsables de Cumplimiento, sigue las directrices del Comité y gestiona la comunicación en esta materia con otras empresas, administraciones y ciudadanía.

EN 2016 EL GRUPO COFARES NO HA REGISTRADO MULTAS SIGNIFICATIVAS NI SANCIONES MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL O DE OTRA ÍNDOLE –FISCAL, LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, NORMATIVA O CÓDIGOS VOLUNTARIOS, ENTRE OTROS REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO-.

BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN FARMACEÚTICA

Con el fin de cumplir el RD 782/2013 de "Certificación de almacenes y planes de adecuación en otros", COFARES dispone de un Código de Buenas Prácticas De Distribución Farmacéutica (BDPs), a través del cual garantiza el cumplimiento de la legalidad en sus productos, en sus procesos y en sus proveedores. Con esta medida, se establecen unas normas especiales sobre la conservación, distribución y control en el caso de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos, así como para los hemoderivados, medicamentos inmunológicos y radiofármacos; también se incrementa el control en los productos dietoterápicos y ortopédicos.

Gracias a esta iniciativa se consigue una adecuada calidad de servicio, un nivel de faltas mínimo y la garantía de la caducidad real de los productos así como su conservación, permitiendo distinguir los medicamentos auténticos de los productos falsificados. Esto ha permitido que en el periodo 2016 no conste ningún expediente sancionador por incumplimiento en materia de BDPs. Desde el Grupo Cofares trabajamos para que nuestras empresas proveedoras cumplan la legalidad, para que todos los productos que distribuimos sean auténticos, y para garantizar una gestión adecuada de su conservación y de su fecha de caducidad.

|| COFARES DISPONE DE UN CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA. ||

PRIVACIDAD DE CLIENTES

El Grupo realiza grandes esfuerzos por respetar la privacidad de los datos de sus clientes en el marco establecido por la LOPD. La empresa dispone de un servicio de contact center para recoger las incidencias en esta materia, así como del resto de canales de comunicación del Grupo. Durante el ejercicio 2016, no se ha registrado ninguna reclamación, ni ninguna sanción administrativa o judicial fruto del incumplimiento de esta normativa.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

En 2016 el **importe neto de la cifra de negocio** de todo el Grupo Cofares ascendió a **2.946.577.770€** Además hay que añadir un importe de **11.042.177 €**, correspondiente a **otros ingresos de explotación**. De manera que el **valor económico directo generado** en 2016 fue de **2.957.619.947€.**

2.946.577.770€
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO

11.042.177€
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

2.957.619.94€
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

En cuanto a **gastos**, la empresa registró en 2016 los siguientes importes:

Gastos operativos o de funcionamiento:
- Gastos derivados de aprovisionamientos: 2.755.677.344€.
- Además se contemplan otros gastos de explotación que suman 71.397.514€.

Sueldos y prestaciones de los empleados: 88.991.757€

Pagos a los proveedores de capital: 17.445.872€

De los anteriores gastos se desprende que el **valor económico distribuido** en 2016 fue de **2.933.512.487€**
De manera que el **valor económico retenido** en 2016 ascendió a **24.107.460**€.

En relación a la ayuda económica que el Grupo recibió en 2016 procedente del gobierno, sólo destacar las bonificaciones de la Fundación Tripartita por valor de 27.828,92€ a COFARES Cooperativa y por valor de 23.003,85€ a COFARES Corporación, ascendiendo el total de la ayuda a **50.832,77**€. Ningún gobierno forma parte de la estructura de propiedad del Grupo Cofares.

2.755.677.344€
GASTOS DERIVADOS DE APROVISIONAMIENTOS

2.933.512.487€
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

17.445.872€
PAGOS A LOS PROVEEDORES DE CAPITAL

88.991.757€
SUELDOS Y PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS

71.397.514€
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN

24.107.460€
VALOR ECONÓMICO RETENIDO

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

El Grupo dispone de un **Protocolo de Relaciones con Inversores**, basado en sus Estatutos (adaptados a la ley 27/1999 de Cooperativas y aprobados por la Asamblea General Ordinaria de Delegados celebrada el día 5 de julio de 2002), en el que se detallan los componentes del equipo gestor, y que establece requisitos de transparencia en la información tales como la necesidad de publicar las cuentas anuales, auditarlas por una empresa de auditoría independiente, y que su formulación sea aprobada en la Asamblea General. El Protocolo también recoge qué datos económicos son enviados a los socios y a las socias y que cualquiera de ellos puede solicitar información sobre la cooperativa.

TRANSPARENCIA EN LA REMUNERACIÓN

La remuneración total a las personas contratadas por el Grupo Cofares dentro del alcance de la Memoria en 2016 ascendió a 24.483.489€. La distribución de la remuneración por categoría profesional es **como sigue**:

COMITÉ DE DIRECCIÓN	4,73%
RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO	18,68%
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	17,25%
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	59,34%
	100,00%

Ilustración 17.- Distribución de la masa salarial COFARES 2016 por categoría profesional

El 100% de las personas trabajadoras están amparadas por el Convenio Nacional de Distribución Farmacéutica. Además, COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA posee su propio convenio colectivo de empresa.

TRANSPARENCIA FISCAL Y FINANCIERA

Las tres sociedades incluidas en el alcance de la presente 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 del Grupo 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.

En 2016 se han realizado reuniones trimestrales con la mayoría de las entidades financieras, explicando la evolución de la actividad y los estados financieros consolidados. Con esta política de transparencia, las entidades financieras consolidan su confianza en el desarrollo empresarial del Grupo Cofares.

LA EMPRESA ESTÁ ADHERIDA AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS, BASADO EN LA TRANSPARENCIA, BUENA FE Y COOPERACIÓN CON HACIENDA.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

El Grupo Cofares destaca en el mercado por la aplicación de principios y valores en las relaciones con sus distintos grupos de interés. Estos valores son los pilares de su propia ética empresarial que recoge en el Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas, aprobado por el Consejo Rector de COFARES.

El Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas afecta a:

• A los socios y socias cooperadores, miembros de los órganos sociales de la Cooperativa, administradores de entidades y empresas del Grupo, directivos, empleados, becarios y personal en prácticas.
• Se observará en las relaciones con las Oficinas de Farmacia, proveedores, clientes, socios/as de negocio, autoridades públicas, colectivos sanitarios, institutos de formación e investigación, asociaciones, ONG y, en general, con cuantas personas o entidades se relacione el Grupo Cofares.

El Código especifica que, en la medida de lo posible, el respeto de esos principios éticos debe hacerse extensivo a proveedores o cualquier otra persona o entidad que opere con el Grupo, no manteniendo relaciones empresariales ni comerciales con empresas que no respeten los principios éticos generales del Grupo.

COFARES NO DEBE MANTENER RELACIONES EMPRESARIALES NI COMERCIALES CON EMPRESAS QUE NO RESPETEN LOS PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO.

Las normas de conducta que se recogen en el Código se pueden agrupar en cuatro grandes pilares que resumimos a continuación y cuyo detalle puede leerse en la página 94 de la Memoria de Sostenibilidad de 2015 o bien en la página 8 del propio código de conducta:

1. La conducta con los clientes.
2. La conducta en las relaciones con las demás personas trabajadoras y órganos internos.
3. La conducta en el desempeño profesional.
4. La conducta con la sociedad y el medio ambiente.

Adicionalmente, destaca que el Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas sigue los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), al que el Grupo Cofares se adhirió en 2015, asumiendo los compromisos y principios que esta red desarrolla en materia de responsabilidad social (derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción) y acreditando el cumplimiento de dichos principios en el Grupo mediante la publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial en el segundo semestre del año.

EL GRUPO COFARES ESTA ADHERIDO AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS DESDE 2015.

CANAL DE DENUNCIAS

Los grupos de interés de COFARES tienen a su disposición varios canales para denunciar cualquier incumplimiento de la legislación vigente, normativas internas o cualquier tipo de irregularidad por parte de las personas empleadas, directivos o administradores/as pertenecientes al Grupo Cofares.

El Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas contempla y especifica en detalle el procedimiento de tramitación de denuncias, que pueden hacerse llegar a través de los siguientes canales:

• 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 91740 87 00.

• Escribiendo en el Buzón de Denuncias, accesible desde la página web del Grupo: https://www.COFARES.es/wps/portal/COFARES/web/inicio/codigoetico/buzondenuncias/formulario

• Remitiendo una carta a la siguiente dirección postal: Órgano de Cumplimiento Normativo - Carretera de Fuencarral Alcobendas 6, 28049 Madrid.

El Buzón de Denuncias es el principal canal para este tipo de comunicaciones, constituyendo un medio directo, eficaz y confidencial para el empleado y cualquier otro grupo de interés. La empresa se encarga de dar a conocer este medio de denuncia y su funcionamiento a través de la intranet del Grupo, incluyendo la opción de formular denuncias de manera confidencial al Comité de Cumplimiento Normativo. Dicho Comité se compromete a ofrecer la debida protección a las personas afectadas que tramiten una denuncia en el marco de este procedimiento.

ACCESO Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS

El Código de Conducta está disponible en la página web corporativa del Grupo y la empresa establece mecanismos para asegurar que socios y socias cooperadores, personas empleadas y directivos conozcan los contenidos de este Código, mediante notificación personal a todos ellos e incorporando de forma expresa la obligación de su cumplimiento en todos los contratos de trabajo y cualquier otro documento que establezca una relación prestacional o de servicios con cualquiera de las entidades del Grupo Cofares.

CULTURA ANTICORRUPCIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Cofares fomenta una cultura de trabajo contraria a la corrupción, al fraude, al soborno y al blanqueo de capitales, mediante normas y procedimientos de desarrollo del Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas.

EL GRUPO COFARES FOMENTA UNA CULTURA DE TRABAJO CONTRARIA A LA CORRUPCIÓN, AL FRAUDE, AL SOBORNO Y AL BLANQUEO DE CAPITALES.

La metodología utilizada para la gestión de riesgos en el Grupo Cofares se basa en el informe COSO, método publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission y generalmente aceptado a nivel global, que establece un marco general para la administración integral de riesgos y cuyos componentes clave son los siguientes:

- Identificación y clasificación de los riesgos que puedan obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos del Grupo.
- Valoración de los riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia y del impacto asociado a la materialización del mismo.
- Definición de la respuesta a los riesgos.
- Monitorización de los riesgos clave.
- Sistemas de reporting periódicos tanto a nivel interno como externo.

Con el fin de prevenir el blanqueo de capitales y en línea con los principios y recomendaciones del informe COSO, COFARES registra todos los pagos y transacciones, prohíbe las cuentas fuera de libros, controla el destino de los pagos en efectivo, cuando excepcionalmente se producen y cuenta con un sistema de auditoría que garantiza el cumplimiento de la legalidad contable y fiscal.

El Grupo aplica las reglas de la International Chamber of Commerce (ICC) para combatir la corrupción, tanto pública como privada y otras conductas ilícitas como el fraude y el tráfico de influencias. Los pagos para agilizar trámites administrativos están prohibidos y en todos los contratos comerciales firmados por el Grupo figura expresamente una cláusula anticorrupción.

Los intermediarios y agentes que participan en las relaciones con las Administraciones Públicas y sus organismos, son informados del contenido del Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas y están sujetos al mismo. Además, se abre un expediente de diligencia para asegurar que la persona o entidad contratada ofrece un desarrollo profesional incuestionable. En 2016 no se detectó ningún caso de corrupción.

TRAZABILIDAD DE LAS DECISIONES

El Grupo Cofares aplica el principio de diligencia debida en el ámbito de la prevención, apreciación y erradicación de conductas irregulares, incorporando a sus procedimientos de gestión el análisis de riesgos y la determinación de responsabilidades. De esta manera, las decisiones por las personas vinculadas a la empresa que, por su naturaleza, pudieran afectar a terceros o ser susceptibles de ocasionar riesgos financieros o sancionables en vía penal o administrativa, así como las tomadas en los procedimientos de facturación y cobro, estarán sujetas a trazabilidad desde la perspectiva del cumplimiento normativo, con el fin de que puedan ser verificadas si se estima su revisión.

NEUTRALIDAD POLÍTICA Y CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Grupo Cofares no interviene en los procesos políticos de los estados en los que opera. La empresa cuenta con su propia Política de Regalos, en la cual recoge la prohibición de realizar cualquier tipo de contribución dineraria y/o en especie a partidos políticos, candidaturas, autoridades y personas funcionarias públicas (nacionales o extranjeros), así como a directivos o empleados/as de cualquier organismo público.

Además en dicha Política, queda prohibido entregar o aceptar cualquier tipo de pagos o comisiones por operaciones efectuadas por el Grupo, así como obtener cualquier otro tipo de provecho de las posiciones que se ostenten en el Grupo en beneficio propio. Esta prohibición se extiende a regalos, invitaciones o cualquier otro tipo de compensación por el personal que desarrolla actividades profesionales dentro del conjunto de empresas pertenecientes al Grupo. En caso de dudas, el afectado deberá de ponerlo en conocimiento del Director/a de Área quien, si lo estima oportuno, lo reportará al Comité de Cumplimiento Normativo.

La organización reconoce la libertad ideológica de sus empleados/as y su derecho a participar en actividades políticas legales que no sean incompatibles con su función y se desarrollen fuera del horario laboral y de las instalaciones de la compañía.

EL GRUPO COFARES NO INTERVIENE EN LOS PROCESOS POLÍTICOS DE LOS ESTADOS EN LOS QUE OPERA.

OPERACIONES

03.

GESTIÓN DE LAS OPERACIONES Y LOS RESULTADOS

Nº DE SOCIOS COOPERADORES

2015	2016
9.609	10.244

Nº DE SOCIOS COLABORADORES

2015	2016
491	593

Nº DE VISITAS COMERCIALES REALIZADAS

2015	2016
168.000	157.700

Nº DE PEDIDOS EN FARMACIAS

2015	2016
14,7 M€	15,8 M€

Nº DE REFERENCIAS GESTIONADAS EN CATALOGO

2015	2016
30.480	31.007

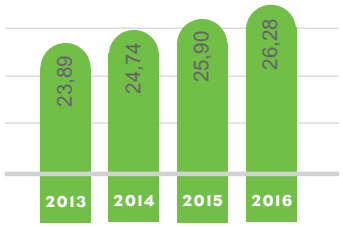
Nº DE REFERENCIAS GESTIONADAS FUERA DE CATÁLOGO

2015	2016
31.126	30.204

26,28%
CUOTA DEL MERCADO

Los resultados de 2016 del Grupo Cofares afianzan su posición de liderazgo en el mercado de la distribución farmacéutica, logrando una cuota de mercado del 26,28%. El volumen de ingresos creció un 8,6%, alcanzando una cifra de negocio por valor de 2.946 millones de euros, logrando crecimientos en la mayor parte de las comunidades autónomas.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO



LA COLABORACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EMPRESA HA PERMITIDO UNA GESTIÓN TRANSVERSAL DE LAS OPERACIONES, CONSIGUIENDO OFRECER UN MEJOR SERVICIO A LAS FARMACIAS.

El Grupo ha conseguido reducir su nivel de apalancamiento financiero y actualmente disponen de excedentes de tesorería por encima de los 200 millones de euros, lo que otorga mayor solidez financiera a la empresa y mayor competitividad.

El Grupo Cofares alcanzó en 2016 una cifra de inversión en activos por valor de 29,5 millones de euros, un 4,1% más que en el periodo anterior. Dentro de este apartado, merece la pena destacar la inversión en el nuevo almacén escalable de Palma de Mallorca, con una superficie de 4.230 m^2 y diseñado para absorber todos los crecimientos futuros.

El Grupo ha trabajado en 2016 en la integración de la Unidad de Negocio (que se detalla más adelante) con las diferentes áreas y empresas de COFARES, enmarcado en la dimensión estratégica de **Coordinación** que forma parte del Compromiso COFARES y ha permitido una gestión transversal de las operaciones.

DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA

En la actualidad el Grupo cuenta con una cadena de distribución de gran calidad, gracias a la inversión en procesos excelentes y de fortalecimiento del servicio a las Oficinas de Farmacia, a través de la innovación tecnológica.

El departamento de Análisis y Desarrollo de Soluciones Logísticas apoya en el día a día a los procesos logísticos en los diferentes almacenes del Grupo y coordina la implantación de los nuevos procesos logísticos o los cambios en los ya existentes. Los objetivos de este departamento son: optimizar recursos, dotar de inteligencia al sistema y aumentar el control y la trazabilidad en el proceso logístico.

En 2016, ha continuado la labor de agrupación de pedidos en los almacenes manuales y se ha implementado la funcionalidad de los abonos web en todos los almacenes.

En cuanto a implantaciones de carácter físico, el Grupo continuó su proceso de mejora de todas sus estructuras e instalaciones en los distintos almacenes. A parte de la puesta en marcha del almacén de Palma de Mallorca, merece la pena destacar que la empresa ha impulsado la automatización de los almacenes de Málaga y Córdoba, ha iniciado la construcción del almacén de Ciudad Real y ha mejorado la funcionalidad de reposición de los almacenes de Tenerife, Badajoz y Fuencarral.

La Unidad de Servicios Logísticos centra sus esfuerzos en la eficiencia, la mejora del servicio y la garantía de calidad hacia los clientes.

En 2016, esta Unidad ha conseguido una importante **optimización logística** y ha consolidado muchos de los proyectos que se habían iniciado en periodos anteriores, basados en la nueva red logística, apoyada en las nuevas y renovadas infraestructuras del Grupo.

A continuación se detallan algunos indicadores relevantes en el ámbito de la distribución del Grupo Cofares en 2016:

19.531.284
LÍNEAS
lo que representa un incremento del 1,9% respecto al año anterior.

125
LÍNEAS/HORA
de productividad promedio

0,037%
NIVEL DE ERROR
mejorando en un 23% con respecto a 2015.

DISMINUYEN

-0,22%
las faltas imputables a la gestión de almacenes

-6,10%
el número de líneas abonadas a Farmacias.

-18,10%
el ratio de "abonos falta" sobre facturación

El almacén de Profarco ha permitido una mejora significativa en el aprovisionamiento y servicio a las farmacias, consolidándose en 2016 como el almacén de referencia del Grupo.

TRANSPORTE

43.292.763 KM

El Grupo Cofares realizó 43.292.763 km a lo largo de 2016, lo que supone una reducción de 0,87% respecto al año anterior.

En 2016 dio comienzo la primera fase del **proyecto de adaptación de los vehículos** de transporte capilar a las normas establecidas en la BDP´s (Buenas Prácticas de Distribución). Se ha desarrollado un plan extraordinario de ahorro de costes en el servicio capilar que ha permitido una reducción de un -2,5% respecto a lo presupuestado para el ejercicio 2016. También se ha desarrollado una herramienta de análisis de la rentabilidad de los servicios de transporte capilar, a nivel de rutas y cooperadores.

COMERCIO ELECTRÓNICO

El Grupo cuenta con su propia división de E-Commerce, a través de la cual se agrupan todas las iniciativas de comercio electrónico del Grupo y se ofrece un acceso sencillo al canal online para todos sus socios/as y clientes.

COFARES Online lidera los proyectos de carácter digital del Grupo, así como la explotación del canal digital. Así, se encarga de todas las webs y apps del Grupo Cofares, a nivel informativo y transaccional.

PRÁCTICAS RESPONSABLES CON GARANTÍA

En 2016 el Grupo Cofares ha avanzado en favor de la sostenibilidad: se ha renovado la Política de Responsabilidad Social Empresarial y se ha fortalecido el Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas, en base a un alto nivel de exigencia en el gobierno corporativo, la transparencia financiera y medidas antifraude.

Desde el Departamento de Calidad se lleva a cabo la gestión de reclamaciones, la mejora de los procesos, el desarrollo y el seguimiento de los sistemas de calidad, tanto en las Prácticas de Correcta Distribución como en los sistemas de gestión que cuentan con una certificación de calidad del tipo ISO 9001.

El Grupo Cofares cuenta con certificaciones en materia de calidad, medioambiente, responsabilidad social corporativa y logística tal y como se detallan en el apartado de Certificaciones y avales técnicos, del capítulo Conociendo a COFARES de esta Memoria.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

MEJORA DE LOS PROCESOS

DESARROLLO

SEGUIMIENTO

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

GESTIÓN DE CLIENTES

COFARES trabaja cada día por la excelencia en sus operaciones redundando este trabajo en aumentos en la satisfacción de sus clientes. La empresa considera muy importante mantener una comunicación fluida con este grupo de interés y, fruto de ese diálogo continuo, COFARES ha desarrollado la propia estructura de la empresa, así como su gama de productos y servicios, cuyo objetivo primordial es aportar valor a sus socios/as y clientes.

SERVICIOS

La empresa se distingue en el mercado por ofrecer a sus cooperativistas una solución integral a sus necesidades, a través de las distintas empresas y unidades de negocio. A continuación, se describen los servicios principales y secundarios que el Grupo Cofares ofrece a sus clientes independientemente de si estos servicios se ofrecen por las empresas incluidas en el alcance de la Memoria. De hecho, se ofrecen datos de los servicios a la Oficina de Farmacia, servicios CORE, servicios Farmanager que están fuera del alcance de la Memoria.

La Unidad de Servicios Logísticos centra sus esfuerzos en la eficiencia, la mejora del servicio y la garantía de calidad hacia los clientes.

LÍNEAS/HORA

6.162.403 llamadas gestionadas (40,8% in bound; 59,2% out bound), lo que supone un incremento del 7,7% respecto a 2015. CORE Madrid, CORE Cataluña y Euroserv suponen el 96,2% de las llamadas de este área.

ÁREA DE VENTA TELEFÓNICA

508 acciones de venta para 45 laboratorios, lo que suponen unas ventas de 51.402.252,13€ PVL neto. Se consolida el modelo de Servicio Integral a Laboratorios (exclusividad). De las 22.157 farmacias habilitadas en la base de datos, han realizado alguna compra a través de este canal 19.234. La facturación en la cuenta de resultados de CORE ha aumentado un 44,8% respecto a 2015.

ÁREA DE SERVICIOS PROFESIONALES (ENCARGOS)

205.369 unidades de encargo facturadas a las farmacias por valor de 5.164.445,17€. 9.332 Oficinas de Farmacia diferentes han solicitado encargos en 2016.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CORE)

el call center ha desarrollado sus operaciones en las siguientes áreas:

ÁREA SERVICIOS A LA FARMACIA (COFARES SERVICIOS Y SECCIÓN DE CRÉDITO)

· COFARES Servicios: 70.157 llamadas gestionadas.
· Sección de crédito: 39.549 llamadas gestionadas directamente de las cuales 23.080 atendidas indirectamente a través de CORE.
· Tedifarma/Farmanager: 127.378 llamadas gestionadas.

ÁREA DE TRANSFER CORE

13.133.092 unidades transmitidas, un 22,4% más que en 2015. 70.217.325,57€ PVL estimado facturado.

ÁREA DE CESTRACK (INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS)

16.837 llamadas gestionadas.

ÁREA TECNOLÓGICA

ÁREA GLOBALPHARMA

Ofrece un servicio bancario integral para los socios/as, que pueden acceder a través de la web, del contact center o en persona.

SECCIÓN DE CRÉDITO

A finales de 2016 había 12.542 cuentas, 3.942 depósitos activos y 6.460 socios pagaban sus compras a través de esta Sección (el 63% de los socios activos).

TCUIDA

Programa de asesoramiento nutricional cierra 2016 con 615 farmacias adheridas y una facturación de 2.134.358€.

NUEVO CANAL COFARES

Canal audiovisual de emisión de publicidad y campañas sanitarias, que ha gestionado más de 700 contratos y 660 solicitudes de renting con el Banco Santander. Se han generado más de 120.000.000 impactos publicitarios en todas las farmacias colaboradoras durante 2016.

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN TRAVEL CLUB

Cuenta con 670 farmacias y a finales de 2016 se habían vendido 765.274 unidades por un importe de 9.933.051€.

SERVICIOS A LA OFICINA DE FARMACIA

Facturación de más de 5,8 millones de euros en 2016 y cuenta con más de 4.550 cooperadores que han utilizado alguno de estos servicios. En 2016 se ponen en marcha tres nuevos servicios: el de Gestión Farmacia Nexo (evolución del anterior Zonavita), la nueva Plataforma de Formación Online y el Canal COFARES renovado.

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CLIENTE PREMIUM

Tenía 193 farmacias adheridas a finales de 2016 y un total de 149.674 socios; 855.653 unidades vendidas por un valor de 11.178.978€.

ESPACIOFARMA

Desarrolla proyectos de diseño y reforma de la farmacia, ha realizado un total de 684 proyectos en 2016, con una facturación de 1.654.878€.

ÁREA DE FORMACIÓN BONIFICADA Y ASESORÍA EN PROTECCIÓN DE DATOS LOPD

Facturación total de 220.752,41€, realizó 9 eventos patrocinados por laboratorios con la asistencia de 396 farmacias.

ÁREA DE RELACIONES CORPORATIVAS

(VIAJES, IDIOMAS, CAMPAÑA DE NAVIDAD...).

FARMANAGER Y TEDIFARMA

Farmanager es el software de gestión de la Oficina de Farmacia y única aplicación 100% web que existe dentro del sector en España. En 2016 se ha invertido en mejorar la calidad de la aplicación, facilitar la relación de COFARES con sus cooperadores y ayudar a que la farmacia pueda conocer mejor a sus clientes, incrementando así sus ventas.

Esto ha hecho que Tedifarma, la empresa que desarrolla este software, haya cerrado el ejercicio con los mejores datos de su historia: 1.965 clientes Tedifarma, un aumento de 133, 6% de contrataciones de nuevas farmacias respecto a 2015 y una mejora del resultado de un 230% respecto a 2015.

NEXO

En 2016 se pone en marcha Nexo, un servicio para ayudar a las Oficinas de Farmacia en la gestión de la parafarmacia y mejorar así su facturación. Los resultados a finales de 2016 son: 1.505 farmacias adheridas, una facturación a PVL de 11.094.084€y una evolución del valor del sell-out de +18,7% (3 veces superior al crecimiento del mercado).

El servicio cuenta con tres niveles: Nexo Data (modelos de información); Nexo Selección Plus (Modelos de Optimización de la Venta Libre), que en 2016 consiguió la colaboración de más de 40 laboratorios y grandes multinacionales; y Nexo Master (Modelo de Gestión Integral).

FARLINE

Marca propia y exclusiva de COFARES, que incluye una amplia gama de productos de parafarmacia y especialidades farmacéuticas capaces de cubrir las necesidades del consumidor final.

Farline ha liderado los crecimientos del mercado de las marcas propias (16,7% frente al 11,3%), alcanzando una facturación de 28,8 millones de euros, aportando un beneficio neto al Grupo superior a los 750.000 euros y cuenta con más de 6.000 clientes.

La clave de estos buenos resultados han estado en: un diseño coherente y dinámico de las diferentes familias de producto y un esfuerzo en el packaging y la imagen; en 2016 se ha lanzado una nueva familia, Farline Activity, dedicada al desarrollo de productos vinculados al mundo deportivo; además ha obtenido el Certificado de Buenas Prácticas de Distribución como laboratorio titular de la comercialización de medicamentos.

ORTOPEDIA CENTRAL

Este servicio se preocupa en ofrecer a las Oficinas de Farmacia todas las herramientas para que pueda desarrollar adecuadamente esta categoría y ser un punto de referencia para sus clientes.

El Grupo cuenta con más de 800 referencias de alta rotación en todos sus almacenes, con servicio en las primeras 24 horas. En 2016 este servicio ha conseguido muy buenos resultados, logrando un crecimiento en su cifra de venta del 15% respecto a 2015.

GLOBALPHARMA

En 2016 se lanza Globalpharma, el servicio de venta online que el Grupo ofrece a sus socios para que se lancen a la venta por internet, de manera sencilla y a un precio competitivo.

A finales de 2016, 200 farmacias venden desde su propia Oficina de Farmacia en internet, utilizando Globalpharma. Además, esta plataforma aporta contenidos de salud, elaborados por médicos y farmacéuticos, bajo la supervisión técnica de COFARES, y están adaptados al lenguaje de signos.

DESTINO SALUD

Es la plataforma digital de servicios profesionales para realizar un seguimiento personalizado de la salud de los clientes de la Oficina de Farmacia.

Este servicio aporta valor al socio en 2016 a 380 Oficinas de Farmacia. A cada una de ellas, Destino Salud les ayuda a mejorar la sostenibilidad de la farmacia al fomentar el vínculo con el paciente y al mismo tiempo promueve hábitos de vida saludable entre la población.

INSTITUTO DE FORMACIÓN

Ofrece una amplia oferta informativa a sus socios de manera presencial y a través de su plataforma online, así como conferencias y seminarios.

En 2016 desarrolló formaciones presenciales en 9 comunidades autónomas, con un total de 1.115 alumnos/as.

TELEASISTENCIA A LOS SOCIOS Y SOCIAS

COFARES cuenta con el **Departamento de Atención Corporativa al Socio (ACAS)**, que da soporte a los/as socios/as en temas relativos a la cooperativa. En 2016 recibió 1.090 consultas, a través de teléfono o correo electrónico. Los motivos principales de las consultas han sido: sobre el capital social y sobre los procedimientos y requisitos para el alta y baja en la cooperativa. A partir de enero de 2017, este departamento pasa a depender de la nueva Dirección de Relaciones Corporativas y Atención al Socio.

Además la empresa dispone de un **Centro de Atención Telefónica** para clientes, llamado CORE, al que los socios/as pueden dirigirse para solicitar información de productos y servicios, realizar gestiones así como poner reclamaciones o dejar alguna sugerencia.

La empresa ha renovado su **página web** con el fin de ofrecer a sus clientes modernidad, seguridad y fiabilidad, facilitando a las farmacias y a la industria la realización de las gestiones diarias con COFARES de manera rápida y sencilla.

El portal de COFARES da servicio digital a todas las áreas de negocio y es una canal de comunicación fundamental con la farmacia, con más de 26 millones de páginas vistas durante el año 2016, lo que refleja un incremento del 73% respecto al año anterior. El portal puede llegar a servir más de 30 millones de páginas al año, a las más de 13.000 Oficinas de Farmacia que visitan el portal, con más 40.000 entradas diarias al catálogo digital. Los socios pueden acceder al área privada de la web, a través de la cual pueden consultar el catálogo general de COFARES, sus albaranes, su cuenta de sección de crédito y otras muchas gestiones que facilitan, agilizan e incrementan las operaciones de las Oficinas de Farmacia con COFARES. La empresa también cuenta con la web de compra online de Ortopedia Central, facilitando el proceso de compra a sus clientes.

El número de socios que utilizan **COFARES Directo** ha incrementado un 31% en 2016, gracias a las mejoras introducidas en esta herramienta, que permite a las farmacias y a los laboratorios tener siempre actualizados sus acuerdos, consiguiendo un servicio rápido, sin incremento ni obsolescencia del stock y sin coste financiero, mejorando la gestión de la compra directa.

+1.000
CONSULTAS
EN 2016

+26.000.000
DE PÁGINAS VISTAS
EN EL PORTAL DE COFARES

+40.000
ENTRADAS DIARIAS
EN EL CATÁLOGO DIGITAL

COFARES

El nuevo portal del Grupo centraliza y potencia las relaciones comerciales, reduciendo los tiempos y costes asociados a las transacciones y aumentando la calidad, trazabilidad y seguridad de las mismas. Además entra en funcionamiento la nueva aplicación para móvil de la Sección de Crédito, que facilita la contratación de productos de ahorro y financiación de forma online. También hay que destacar que Farmanager, el software de gestión de las Oficinas de Farmacia, es el único software que permite acceder a la gestión de la oficina desde cualquier punto donde haya una conexión a internet.

El Grupo Cofares se preocupa en ofrecer un servicio de máxima calidad a sus clientes lo que hace que la empresa esté en un proceso constante de innovación que persigue extender la **automatización de pedidos** a un mayor número de farmacias.

A través de la Dirección de Sistema de Información, ha continuado en 2016 la implantación de **soluciones tecnológicas** que mejoran la eficiencia en la gestión con clientes. Dada la gran diversidad comercial de la empresa, se hace imprescindible coordinar de manera integrada todo el conocimiento de los clientes de la empresa. Con el fin de desarrollar acciones de marketing y comerciales que tengan en cuenta toda su cartera de servicios, a principios de 2017 arrancará el **proyecto de CRM 360º,** una herramienta fundamental para optimizar la gestión de sus clientes.

En 2016 el Grupo ha llevado a cabo las actualizaciones de versiones de diversos entornos informáticos que facilitan a los empleados la relación con los clientes: **SAP, CRM y Oracle.**

La **SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES** forma parte de la identidad del Grupo Cofares, es por ello, que la información sobre este aspecto ha sido tratada en el apartado de El mejor reconocimiento obtenido en 2016: satisfacción del cliente, del primer capítulo de esta Memoria.

RECLAMACIONES DE CLIENTES

EL Grupo Cofares dispone de un sistema de gestión de reclamaciones en el que se graba cada reclamación y todo su proceso de resolución. Las reclamaciones pueden entrar por el contact center del Centro de Atención Telefónica (CORE), contactando con el Departamento de Calidad del Grupo, a través de la página web, así como por otros medios como los propios gestores de cuenta de las farmacias.

A través de la web la empresa pone a disposición de todos sus grupos de interés un canal abierto para hacer llegar cualquier tipo de reclamación.

Según el Informe de Análisis de Incidencias que realiza el Departamento de Calidad, se han registrado las reclamaciones de las Oficinas de Farmacia durante el ejercicio 2016, que corresponden a los almacenes de Fuencarral y Móstoles. El porcentaje total de incidencias registradas en Madrid respecto al número total de líneas de Madrid asciende 0,053%.

A continuación se reflejan las tres principales tipologías de incidencias manifestadas respecto al total de incidencias en Madrid:

DIFERENCIAS ENTRE EL GÉNERO Y LA FACTURA	19%
INCIDENCIA INFORMÁTICA	16%
DOCUMENTACIÓN NO RECIBIDA	8%

En relación a la privacidad de los clientes, la empresa respeta fielmente la LOPD y evalúa las incidencias registradas a través de los distintos canales de comunicación que pone a disposición de los clientes. En el periodo 2016, el Grupo Cofares no ha recogido ninguna reclamación en relación al respeto a la privacidad de clientes y fuga de datos personales.

0

RECLAMACIONES

RESPECTO A LA PRIVACIDAD DE CLIENTES Y FUGA DE DATOS PERSONALES

GESTIÓN DE PROVEEDORES

En relación a la gestión de proveedores, en 2016 el Grupo Cofares estableció dos objetivos estratégicos:

1. Avanzar con sistemas de trabajo que optimicen e integren los procesos de los departamentos de Compras, Aprovisionamientos y Gestión de Stocks. Esto ha permitido **disminuir el número de faltas**, a la vez que se ha **reducido el valor del stock**.

2. Afianzar las relaciones entre los departamentos y empresas del Grupo para que la Unidad de Negocio sea el único eje sobre el que se enfoquen las relaciones de ellos con la industria farmacéutica.

La Unidad de Negocio, único interlocutor de la empresa con la industria farmacéutica, ha influido decisivamente en 2016 en la capacidad del Grupo de incorporar a las funciones propias de los departamentos de Compras y Aprovisionamiento, una amplia colaboración transversal con las distintas áreas de la empresa, alcanzado valiosas **sinergias en la gestión con los proveedores** (laboratorios), que redunda en beneficios para las farmacias e impacta positivamente en la cifra de negocio de COFARES.

Además, el Grupo ha desarrollado en 2016 una alianza con los grandes laboratorios de parafarmacia con el fin de mejorar las condiciones de compra de las Oficinas de Farmacia. A finales de 2016, 14 laboratorios participaban en este proyecto.

COFARES TRABAJA PARA GANAR EN EFICIENCIA A TRAVÉS LA UNIDAD DE NEGOCIO, ÚNICO INTERLOCUTOR CON LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA

COMPRAS RESPONSABLES

El Grupo Cofares distingue dos categorías 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.

De cara a la selección de los proveedores de servicios o productos no farmacéuticos, COFARES dispone de una serie de criterios que priorizan las **compras responsables**. Para ello, la empresa recaba información de las prácticas de estos proveedores en materia de gestión ética y responsabilidad social, valorando si poseen certificaciones tales como sistemas de gestión de la calidad ISO 9001, EFQM, sistemas de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS, o si cuenta con delegados de prevención de riesgos laborales o algún sistema de gestión en esta materia tal como el basado en la norma OHSAS 18001. Actualmente, COFARES debe aplicar estos criterios de selección de proveedores al 100% de sus proveedores.

DESDE FINALES DE 2014, LA EMPRESA HA EXTENDIDO EL NIVEL DE EXIGENCIA EN MATERIA DE COMPRAS RESPONSABLES, NO SÓLO A PROVEEDORES, SINO TAMBIÉN A SUB-PROVEEDORES

Desde finales de 2014, la empresa ha extendido este nivel de exigencia en materia de compras responsables a los sub-proveedores: así, exige a empresas distribuidoras que no son laboratorios comercializadores, que garanticen formalmente la legalidad de la red de distribución de la que proceden los medicamentos que sirven a COFARES.

Además, en la página 11 del Código de Conducta y Buenas Prácticas del Grupo, se especifica que la empresa dispone de controles internos que favorecen la ampliación de su cartera de proveedores, en igualdad de oportunidades y siguiendo criterios objetivos de negocio. En la adquisición de bienes y servicios, COFARES procura contrastar la oferta más ventajosa para cada operación, con el valor intrínseco que se deriva de la continuidad de las relaciones con determinados proveedores. Toda persona vinculada al Grupo Cofares rechaza cualquier información sobre competidores cuando aprecia motivos para sospechar que ha sido obtenida de manera improcedente o sin respetar la confidencialidad que la protege.

La empresa cuenta además con canales específicos de comunicación en función de los sujetos y las materias, que suministran asistencia y asesoramiento cuando así se determine. El mencionado Código establece la existencia de un protocolo de comunicación y atención a proveedores y de denuncias en materia de incumplimiento.

El Grupo también cuenta con medidas de protección que garantizan un suministro responsable a través de la constitución de un **registro validado de proveedores** que, mediante controles periódicos, asegura la legalidad y confiabilidad de las empresas que suministran medicamentos a la compañía.

EL GRUPO COFARES DISPONE DE CONTROLES INTERNOS PARA FAVORECER, EN ARAS DE LA OBJETIVIDAD Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, LA AMPLIACIÓN DE SU CARTERA DE PROVEEDORES

El Grupo Cofares aplica los valores éticos contenidos en el Código de Conducta y Buenas Prácticas en las relaciones con sus proveedores y con la comunidad, entre otros. Se puede consultar dicho Código en la página web del Grupo *https://www.cofares.es/rse* .

El respeto de los principios éticos es extensivo a proveedores o cualquier otra entidad que opere con COFARES, que no mantiene relaciones empresariales con entidades cuyo código ético no sea respetuoso con dichos principios.

CONTROL DE RIESGOS EN LA CADENA DE VALOR

La empresa no realiza una evaluación específica de riesgos e impactos negativos de la cadena de valor en materia de prácticas laborales, derechos humanos y ambientales. Sin embargo, durante 2016 ha puesto en marcha una iniciativa para que todos sus proveedores, con un volumen significativo de ventas, cumplan con los compromisos del Pacto Mundial. El alcance de esta medida impactará en unos 888 acreedores, con un volumen de facturación anual superior a los 10.000 euros.

LA EMPRESA HA PUESTO EN MARCHA EN 2016 UNA INICIATIVA PARA FOMENTAR EL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL ENTRE SUS PRINCIPALES PROVEEDORES

En este sentido, y gracias a la implantación de las Buenas Prácticas de Distribución Farmacéutica (BDPs), y al proceso de selección de proveedores, COFARES trabaja para garantizar que el 100% de sus proveedores de servicios y productos son legales, los productos distribuidos son auténticos, garantizando la correcta gestión de su caducidad y su conservación.

El Grupo Cofares trabaja para garantizar la legalidad del 100% de sus proveedores y de sus productos.

FORMALIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

COFARES, con independencia de la posición dominante de la organización frente a sus proveedores, establece a la hora de formalizar contratos con los mismos, cláusulas no abusivas relacionadas con formas de pago, protección de la propiedad intelectual, cláusulas de obligatoriedad de permanencia, de sumisión a arbitraje, tarifas, entre otros.

CAMINANDO JUNTOS

04.

TRABAJANDO PARA NUESTROS PROFESIONALES

Las empresas son personas. Y es por ello que sólo las empresas brillantes cuentan con personas brillantes. De ahí que para Grupo Cofares no sea una frase hecha la conocida afirmación de que “el principal activo de una empresa son las personas que la componen”.

En coherencia con esta premisa, y con el convencimiento de que el talento es el motor de la organización, es prioridad de Grupo Cofares desarrollar una buena experiencia laboral de todas las personas que trabajan en su nombre. Solo a partir de una buena experiencia del trabajador se hace posible una buena experiencia y satisfacción del cliente.

El Grupo entiende que entre sus responsabilidades sociales está la de llevar a cabo las políticas, planes y proyectos necesarios para mejorar las oportunidades de desarrollo de sus trabajadores, aplicando su talento, expandiendo sus capacidades y funciones humanas, contribuyendo de este modo, a que hombres y mujeres puedan disfrutar de óptimos niveles de calidad de vida.

Grupo Cofares pretende que sus trabajadores estén orgullosos de la empresa en la que trabajan. De ahí que día a día, conscientes de la obligación de dar para recibir, se tomen decisiones para conseguir atraer, potenciar y retener el talento, además de trabajar para asegurar la estabilidad del empleo, la promoción interna frente a contrataciones externas, el aumento de las competencias de los trabajadores, y la mejora del bienestar y de la salud de las personas.

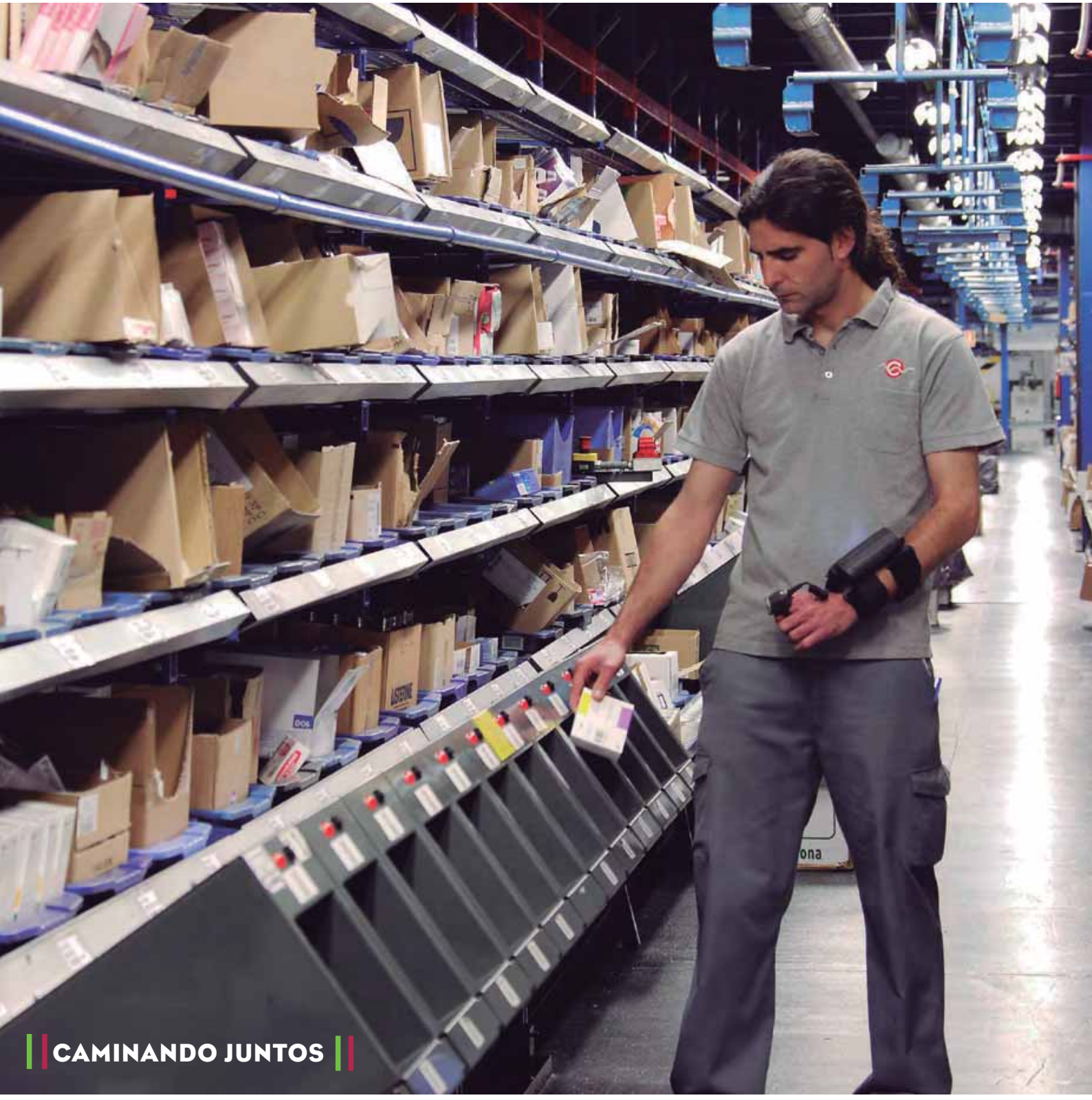
80%

DE LAS INICIATIVAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016-2017 LLEVADAS A CABO EN 2016 INCIDEN DIRECTAMENTE EN EL BENEFICIO DE LOS EMPLEADOS.

|| ES PRIORIDAD DE GRUPO COFARES DESARROLLAR UNA BUENA EXPERIENCIA LABORAL DE TODAS LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN SU NOMBRE ||

Como gran logro, en 2016 COFARES recibió el Premio European Sport and Healthy Company Award otorgado por el Parlamento Europeo por su contribución a la salud y bienestar de los trabajadores a través del fomento del deporte. El Grupo cuenta con un Programa Deportivo y de Salud a tres años que contempla iniciativas reales y concretas a favor de la salud y el bienestar. Entre otras, a continuación se mencionan alguna de las iniciativas:

- **Club Deportivo COFARES:** club exclusivo del Grupo que gestiona las actividades deportivas de la organización.
- **Red Deportiva complementaria:** gimnasios y clubs deportivos con los que el Grupo acuerda cuotas ventajosas para el disfrute de los servicios y productos que contribuyan a la mejora de la salud física y mental de los trabajadores y sus familias.



CAMINANDO JUNTOS

Otras campañas relacionadas con la promoción de la salud y el bienestar que promueve el Grupo entre sus trabajadores son:

T-CUIDA NUTRICIÓN

Puesta a disposición de los trabajadores de un nutricionista para la mejora de los hábitos alimenticios. Esta iniciativa se ha articulado con tecnología (app específica).

T-CUIDA ESTÉTICA

Descuentos de hasta un 50% en productos de salud y belleza para el bienestar a partir de la salud física y autoestima.

CAMPAÑA CONTRA LA GRIPE

Consistente en la aplicación de la vacuna contra la gripe entre todos los empleados, dando prioridad a todos los grupos de edad y de riesgo en los que se recomienda su aplicación.

DÍA DE LA FRUTA

Durante la jornada laboral se incluye en la dieta de los empleados una pieza de fruta.

FORMACIÓN SOBRE LIDERAZGO Y BIENESTAR

Impartición de una acción formativa para abordar conocimientos generales de una alimentación equilibrada y claves de las principales áreas que generan bienestar en el ser humano. Con esta acción el Grupo impulsa la toma de conciencia entre sus trabajadores de la importancia del autoliderazgo para el logro de bienestar de cada persona.

Grupo Cofares está comprometido con su responsabilidad social, y así lo demuestra con presupuestos concretos destinados a la integración de la variable responsabilidad social en su organización. Además, convencida del componente estratégico de la responsabilidad social, y de su deseo de extender esta otra forma de gestionar organizaciones, el Grupo ha establecido un convenio de colaboración con la Universidad Complutense Madrid para la creación de la Cátedra extraordinaria para la creación de la Promoción de la Salud y la Responsabilidad Social en la empresa, análisis, investigación y docencia en el ámbito de la promoción de la salud y la responsabilidad social.

CONDICIONES DE TRABAJO

DENTRO DEL ALCANCE DE ESTA MEMORIA

2.482

PERSONAS CONFORMAN EL GRUPO COFARES

620 EMPLEADOS/AS DENTRO DEL ALCANCE DE ESTA MEMORIA

269

NUEVAS CONTRATACIONES

EN 2016

ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

CON TASAS DE ROTACIÓN PROMEDIO DE 4,27%

66.257.523€

SALARIOS 2016

23.135.502,00 SALARIOS DENTRO DEL ALCANCE

En el ejercicio 2016 Grupo Cofares ha contratado a 269 nuevas personas y 241 personas han abandonado la organización voluntariamente o por causa de jubilación, despido o terminación del contrato de trabajo. Como resultado se obtiene una tasa neta de empleo para 2016 del 1,9% respecto del tamaño de la plantilla a 1 de enero de 2016.

Ilustración 18 - Tasa de contrataciones nuevas en 2016 por género y tasa de contrataciones nuevas en 2016 por rango de edad

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	269	157 58,36%	112 41,64%
<30 AÑOS	106 39,41%	60 56,60%	46 43,40%
30-50 AÑOS	144 53,53%	81 56,25%	63 43,75%
>50 AÑOS	19 7,06%	16 84,21%	3 15,79%

Ilustración 19 - Contrataciones del Grupo Cofares por edad y sexo

A la vista de los resultados, el Grupo posee un reto en la empleabilidad de mujeres mayores de 50 años.

COFARES proporciona una **gran estabilidad en el empleo** con tasas de rotación bastante bajas, del 2,76% en COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA del 5,78% en COFARES CORPORACIÓN y del 0% en la FUNDACIÓN COFARES. La distribución de la tasa de rotación por empresa, motivo, edad y sexo es como se muestra en la siguiente ilustración.

||COFARES PROPORCIONA UNA GRAN ESTABILIDAD EN EL EMPLEO.||

COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

	DESPIDOS		BAJAS VOLUNTARIAS	
	♂	♀	♂	♀
<30 AÑOS	0,00%	0,23%	0,46%	0,23%
30-50 AÑOS	0,00%	0,23%	1,15%	0,46%
>50 AÑOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

COFARES CORPORACIÓN

	DESPIDOS		BAJAS VOLUNTARIAS	
	♂	♀	♂	♀
<30 AÑOS	1,58%	0,53%	0,53%	1,58%
30-50 AÑOS	0,53%	0,53%	0,53%	0,00%
>50 AÑOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Ilustración 20.- Distribución de la tasa de rotación por empresa, motivo, edad y género.

El 100% de los hombres y mujeres que disfrutaron del permiso de paternidad y maternidad se reincorporaron y continuaron su carrera profesional en COFARES.

El Grupo tiene 2.482 personas contratadas a 31 de diciembre de 2016, de los cuales 620 están dentro del alcance de esta Memoria.

Las empresas incluidas en el alcance de la Memoria poseen una distribución media de 70 / 30 entre hombres y mujeres (69,38% hombres y 30,62% mujeres componen la plantilla de las empresas COFARES SOCIEDAD COOPERATIVA y COFARES CORPORACIÓN a 31 de diciembre de 2016). Existe igualdad de género en la composición del órgano de gobierno de la COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA. No obstante, el Plan de Igualdad de COFARES posee el reto, en la medida de lo posible, de equilibrar la composición, en cuanto a la igualdad de género de sus plantillas así como del órgano de gobierno de COFARES CORPORACIÓN SL. De los seis miembros que componen el órgano de gobierno de COFARES CORPORACIÓN SL, ninguna es una mujer.

Se ha hecho un estudio para la comprobación de la igualdad retributiva entre hombres y mujeres. Las diferencias salariales detectadas entre hombres y mujeres se deben al pago del plus de antigüedad. Hay que tener en cuenta que COFARES tiene casi 73 años de antigüedad y que la primera mujer que entró a trabajar en el almacén data del 5 de Junio de 2001. Estando los ratios de antigüedad media en 19,5 años para hombres y 6 años para mujeres.

COFARES trabaja a través de su Plan de Igualdad a favor del pago igualitario entre hombres y mujeres para una misma categoría profesional. Si bien es cierto que, como se acaba de mencionar, los datos obtenidos responden a una realidad social en la que la mujer se incorpora más tarde que el hombre al mercado laboral en general, y al sector al que pertenece COFARES en particular.

En cualquier caso, e independientemente del género, como se ha mencionado ya, todos los salarios de COFARES están por encima de los salarios mínimos fijados en el convenio colectivo de la cooperativa. Lo que demuestra la intención del Grupo Cofares de contribuir al bienestar de las personas que trabajan en su nombre. Además, esta buena práctica de retribución en los empleados y empleadas hace que COFARES consiga fortalecer frente a la sociedad su licencia social para operar en una región.

En relación al **desglose laboral y la calidad de la contratación** de las personas que trabajan para COFARES, se puede decir que el Grupo apuesta por la contratación de recursos propios, indefinidos y a tiempo completo. A continuación se muestra el desglose de la contratación por género y tipo de contrato.

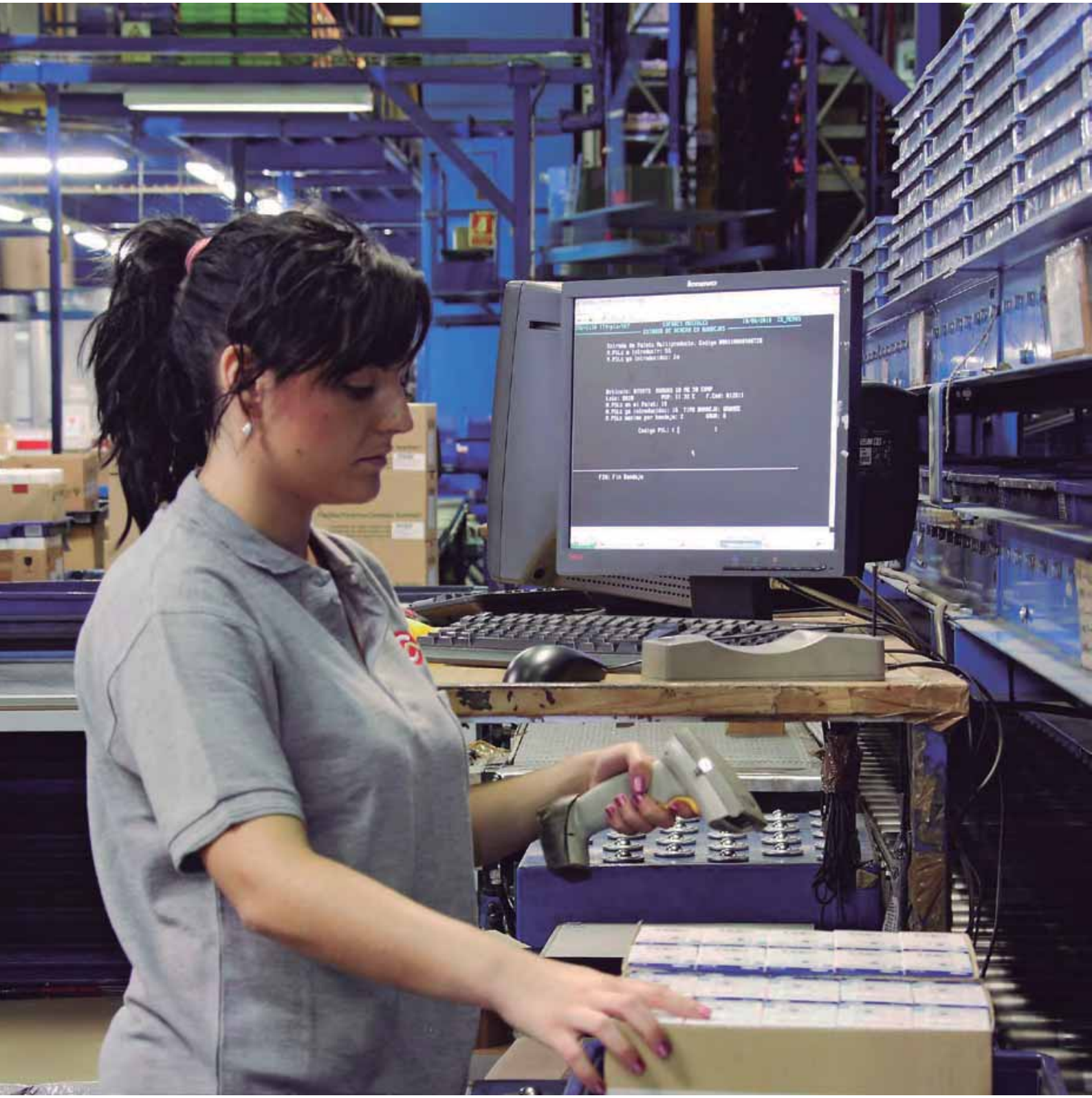
82,20% CONTRATOS INDEFINIDOS.

Sólo un 17,80% del personal posee contrato temporal.

94,94% CONTRATOS A TIEMPO COMPLETO.

Solo un 4,06% del personal trabaja a tiempo parcial

100% DE LA PLANTILLA CUBIERTO POR UN CONVENIO COLECTIVO NEGOCIADO.



	♂		♀	
	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE EMPLEO	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE EMPLEO
INDEFINIDO/COMPLETO	85,60%	95,17%	74,54%	94,40%
TEMPORAL/PARCIAL	14,40%	4,83%	25,46%	5,60%
	100%	100%	100%	100%

Ilustración 21 - Desglose laboral por tipo de contrato y tipo de empleo a 31 de diciembre de 2016

Si bien existe alguna diferencia del tipo de contrato por género, no existe ninguna diferencia del tipo de empleo por género. Esto demuestra la ausencia de discriminación por género en la calidad del empleo que ofrece COFARES.

Trabajar en COFARES significa trabajar en una organización que está a favor de la protección de los derechos humanos y el establecimiento de beneficios sociales para las personas que trabajan en la organización. Entre las muchas evidencias de esta afirmación se encuentra que en 2016 no se ha producido ninguna reclamación sobre prácticas laborales, ni incidente relacionado con motivos de discriminación (raza, color, sexo, religión, opinión, procedencia o extracción social, u otras formas significativas de discriminación).

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

COFARES declara su compromiso y deber de salvaguardar la seguridad y salud de todas las personas que trabajan en su nombre. Por ello, bajo el marco de su política de seguridad y salud en el trabajo, y para aquellos ámbitos donde se puede incidir, establece la estructura, funciones y responsabilidades de implantación de procedimientos y acciones en materia preventiva.

4
EVALUACIONES
DE RIESGOS LABORALES REVISADAS

+30
ACCIONES DE SEGUIMIENTO INTERNAS
EN MATERIA DE SEGURIDAD LABORAL.

1.400
HORAS DE FORMACIÓN
EN PRL. 594 EN EMPRESAS DEL ALCANCE DE LA MEMORIA

Durante el año 2016 se han actualizado las evaluaciones de riesgos laborales de COFARES con el objetivo de incluir nuevos riesgos derivados de las modificaciones del desarrollo de la actividad profesional en centros y puestos de trabajo.
En función de las desviaciones encontradas, las prioridades en función de los niveles de riesgo, y de los recursos, se han establecido medidas adecuadas para la prevención de ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Algunas de estas medidas de prevención y mejora de las condiciones del trabajo llevadas a cabo durante 2016 son la compra de sillas ergonómicas para personal sensible, la reposición equipos de trabajo del almacén (traspalé eléctrico), las obras de acondicionamiento de la recepción del centro de Fuencarral, y de acceso al edificio (escaleras) del edificio de Santa Engracia, la mejora de la comunicación y participación en el centro de trabajo, la mejora de la información y sensibilización, a través del ordenamiento de los canales y contenidos de comunicación.

Dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, se puede decir que **COFARES no desarrolla actividades de alto riesgo**. Pero que sí cuenta con lo que se conocen personas especialmente sensibles. Es por ello, que como mejora de su sistema de prevención de riesgos laborales, durante 2016, COFARES incorporó un nuevo procedimiento de prevención para colectivos especialmente sensibles. Este procedimiento es el de Protección de la maternidad.

Además, como mejora de otro aspecto clave en la prevención de riesgos laborales, COFARES ha mejorado toda la gestión documental de su sistema de gestión de prevención de riesgos laborales implementando la herramienta web OHS-SOLUTIONS.

Uno de los procesos más beneficiados por la incorporación del gestor documental de seguridad y salud en el trabajo ha sido el de coordinación de actividades empresariales (CAE), cuyo procedimiento ha sido modificado en 2016.

A finales de 2016 hay 131 empresas que siguen el proceso de coordinación de actividades empresariales. El desglose de la actividad de coordinación de actividades empresariales por departamento usuario de COFARES es como sigue:

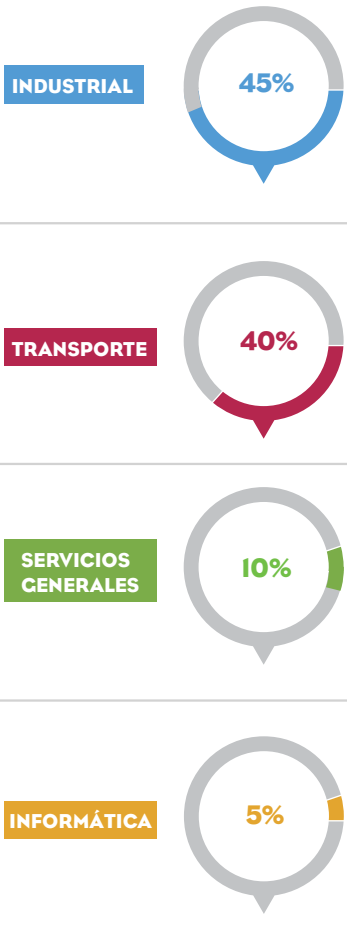


Ilustración 22 - % de proveedores sometidos a CAE por departamento usuario de COFARES

Todos los centros de trabajo con más de 50 o más trabajadores cuentan con un Comité de Seguridad y Salud. El resto de centros de trabajo 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 que se puede afirmar, que para el alcance de la Memoria, el **100% de los trabajadores cuenta con representación formal de salud y seguridad**. Todos ellos están cubiertos por la mutua colaboradora con la seguridad social correspondiente.

En relación a las actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras, se han llevado a cabo 1.117 reconocimientos médicos periódicos y 43 exámenes iniciales como marca la legislación.

FUNDACIÓN COFARES NO HA TENIDO NI ACCIDENTES NI ENFERMEDADES PROFESIONALES

COFARES CORPORACIÓN y COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA poseen un número de accidentes similar, y ninguna enfermedad profesional en 2016. En COFARES CORPORACIÓN se han producido 2 accidentes de trabajo con baja y 6 sin baja, y en COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA se han producido 25 accidentes con baja y 21 accidentes de trabajo sin baja. Dos de los accidentes de trabajo con baja fueron recaídas. El 91,67% de los accidentes con baja en COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA recayeron en hombres y el 8,33% en mujeres. En COFARES CORPORACIÓN 33,33% de los accidentes con baja recayeron en hombres y el 66,67% en mujeres.

Fundación COFARES no ha tenido ni accidentes ni enfermedades profesionales.

El ratio de incidencia de COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA 2016 (4,94%) empeora respecto al mismo ratio registrado en 2015 (4,17%). Desde julio de 2016 hasta diciembre del mismo año, esta compañía posee ratios de incidencia por encima de los de su sector (46 - COMERCIO AL POR MAYOR E INTERMEDIARIOS DEL COMERCIO, EXCEPTO DE VEHÍCULOS DE MOTOR Y MOTOCICLETAS 2,88%). El ratio de incidencia de COFARES CORPORACIÓN 2016 (0,98%) es mejor que el mismo ratio registrado en 2015 (0,50%).

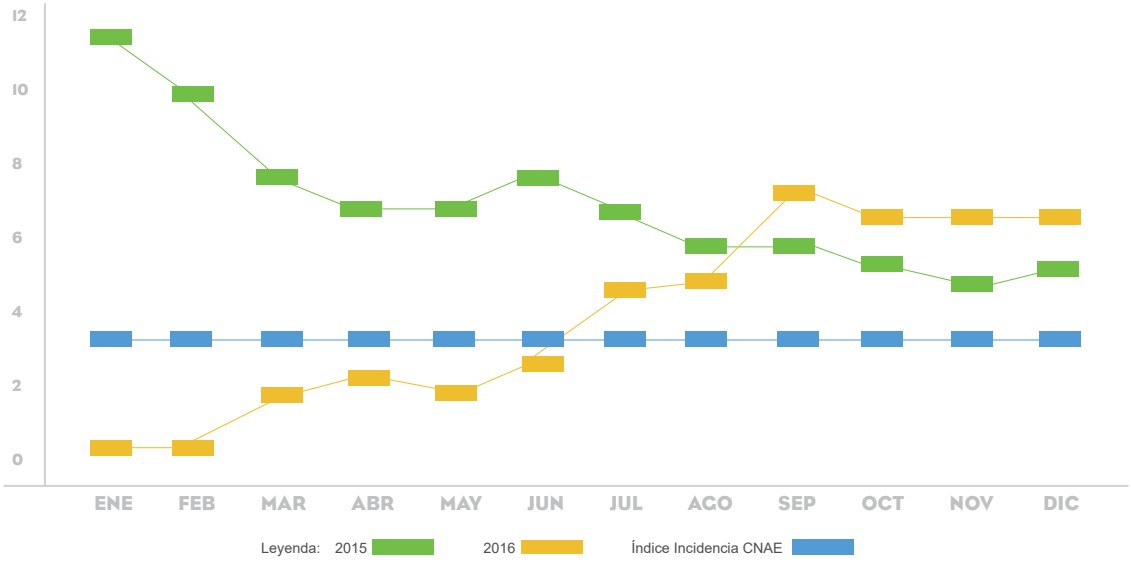


Ilustración 23.- Accidentes con baja en jornada de trabajo. Excluyendo recaídas.

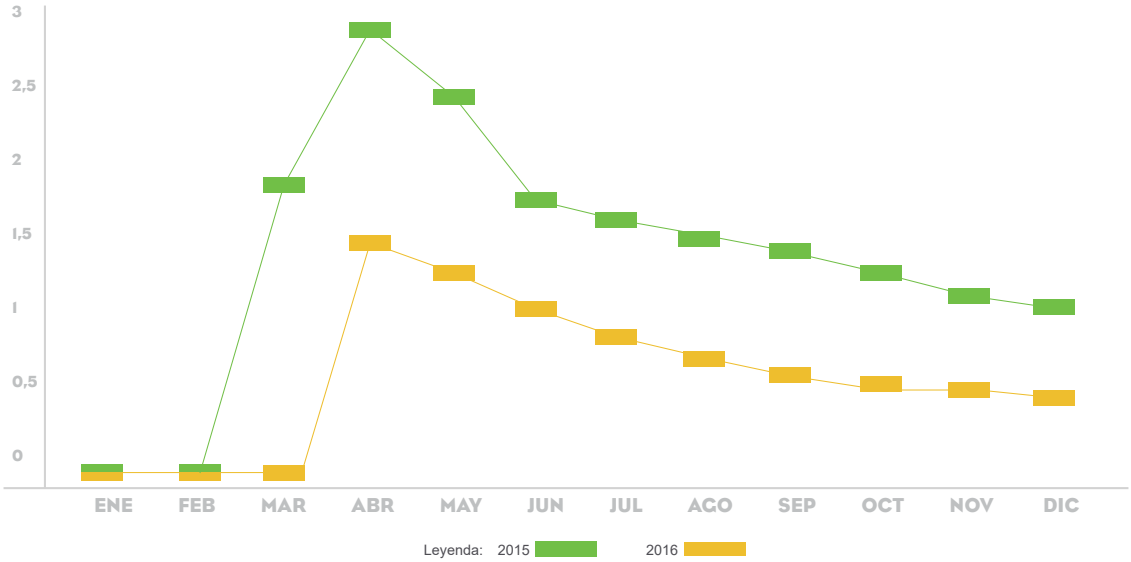


Ilustración 24.- Índice de Incidencia de accidentes con baja excluyendo las recaídas de COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA.

Los valores de absentismo 2016 de las empresas incluidas en el alcance de la Memoria son como siguen:

COFARES COOPERATIVA

5,15%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO TOTAL (2016)
En 2015: 8,71%.

0,21%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO ACCIDENTE DE TRABAJO+ENFERMEDAD PROFESIONAL (2016)
En 2015: 0,88%.

4,94%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO CONTINGENCIA COMÚN (2016)
En 2015: 7,82%.

COFARES CORPORACIÓN

2,71%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO TOTAL (2016)
En 2015: 1,90%.

0%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO ACCIDENTE DE TRABAJO+ENFERMEDAD PROFESIONAL (2016)
En 2015: 0,40%.

2,71%
ÍNDICE DE ABSENTISMO ABSOLUTO CONTINGENCIA COMÚN (2016)
En 2015: 1,49%.

A finales de 2016 COFARES ha elaborado un **Plan de Movilidad Vial** dentro del marco del Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Este plan de movilidad vial pretende minimizar el riesgo de accidentes laborales in misión e in itinere e impacta directamente en la seguridad en todos los modos de transporte, aumentando la protección de las personas, los bienes transportados y las propias instalaciones del transporte. Entre las acciones propuestas para ser implantadas en 2017 se encuentra el fomento del teletrabajo considerando el Acuerdo Marco Europeo del Teletrabajo, el desksharing o puesto de trabajo móvil, las reuniones por videoconferencias, teleconferencias o web conferencias, y el uso de telecentros o centros de teletrabajo.

Los Planes de emergencia por centro de trabajo son revisados y comprobados de acuerdo a simulacros. En este sentido ante una situación controlada de riesgo de emergencia, se ponen en marcha las actuaciones de emergencia planificadas para conseguir afrontar la emergencia, con el menor impacto negativo posible en las personas y bienes materiales. Durante los simulacros se evalúa también la eficacia de la formación recibida por las personas que participan en él. De este modo, en caso de ser necesarias, COFARES establece las medidas correctivas pertinentes.

Se han impartido un total de 1.400 horas de formación en prevención de riesgos laborales. De las cuales 594 horas se impartieron en las empresas del alcance de la Memoria (el 70,88% de esta formación se ha impartido a hombres y el 28,79% a mujeres). El desglose de horas de formación por categoría profesional y género es como sigue:

⚥	HORAS
COMITÉ DE DIRECCIÓN	0
RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO	63,00
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	141,00
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	390,00
	594,00

♂	%	HORAS
COMITÉ DE DIRECCIÓN	0,00%	0,00
RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO	8,27%	35,00
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	30,50%	129,00
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	61,23%	259,00
	100%	423,00

⚲	%	HORAS
COMITÉ DE DIRECCIÓN	0,00%	0,00
RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO	16,37%	28,00
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	7,02%	12,00
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	76,61%	131,00
	100,00%	171,00

Ilustración 25.- Horas de formación de PRL en valor absoluto y su distribución por categoría profesional.

En coherencia con su política de empresa, Grupo Cofares ha firmado la adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Una iniciativa de la Unión Europea, articulada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo que pretende documentar el compromiso de las empresas que trabajan a favor de la mejora de la salud y bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, así como promueven una cultura de la salud e intercambio público de experiencias empresariales en materia preventiva.

DESARROLLO DEL TALENTO, FORMACIÓN Y CRECIMIENTO HUMANO

La inversión en la mejora de la competencia de las personas y su aplicación práctica es la inversión en la mejora del capital humano que COFARES considera la clave del desarrollo de la organización. En el ejercicio 2016, las sociedades de COFARES, dentro del alcance de la Memoria, han facilitado 7.385 horas de formación – 3.179 horas en COFARES COOPERATIVA FARMACEÚTICA ESPAÑOLA, 4.201 horas en COFARES CORPORACIÓN, y 5 horas en FUNDACIÓN COFARES).

7.385
HORAS DE FORMACIÓN

14,86
HORAS DE FORMACIÓN
POR TRABAJADOR AL AÑO

83.744,78 €
INVERTIDOS EN LA FORMACIÓN
DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN COFARES

Una persona que trabaja en COFARES recibe una media de 14,86 horas de formación al año (promedio entre las 7,38 horas/trabajador que se reciben en COFARES COOPERATIVA FARMACEÚTICA ESPAÑOLA, y las 22,35 horas/trabajador que se reciben en COFARES CORPORACIÓN). La distribución del número de horas de formación por categoría y género es como sigue:

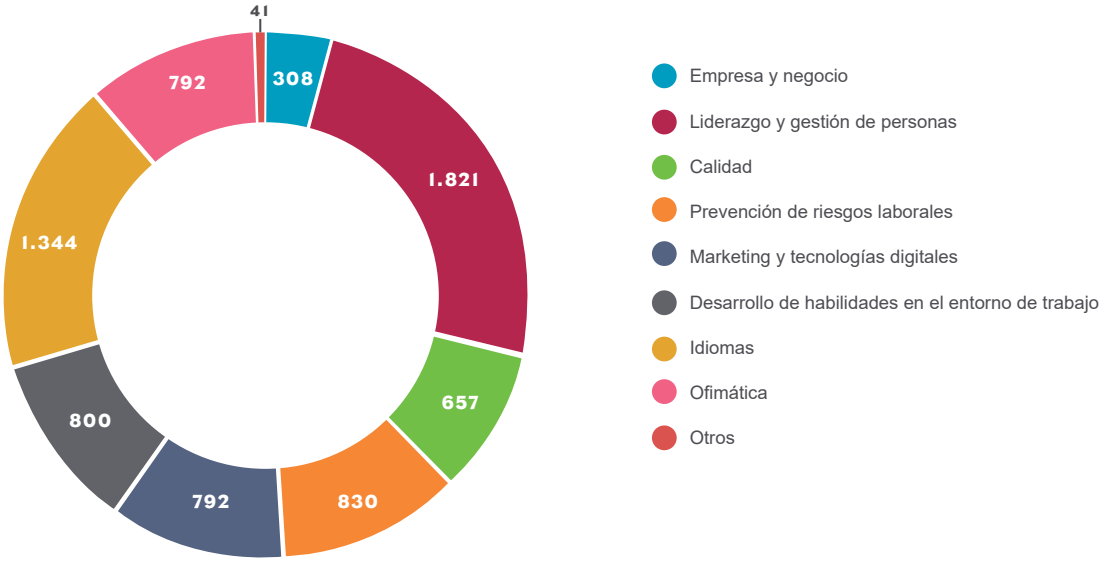


Ilustración 26.- Distribución de las horas de formación impartida por tipo de acción formativa.

COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

	TOTAL HORAS	HORAS HOMBRES	HORAS MUJERES
CATEGORÍA	3179	1745	1434
ALTA DIRECCIÓN	48 (1,51%)	32 (1,01%)	16 (0,50%)
RESPONSABLES	412 (12,96%)	200 (6,29%)	212 (6,67%)
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	1167 (36,71%)	482 (15,16%)	685 (21,55%)
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	1552 (48,82%)	1140 (35,86%)	412 (12,96%)

COFARES CORPORACIÓN S.L.U.

	TOTAL HORAS	HORAS HOMBRES	HORAS MUJERES
CATEGORÍA	4201	1595	2606
ALTA DIRECCIÓN	78 (1,86%)	62 (1,48%)	16 (0,38%)
RESPONSABLES	617 (14,69%)	295 (7,02%)	322 (7,67%)
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	1883 (44,82%)	978 (23,28%)	905 (21,54)
PERSONAL DE PRODUCCIÓN	1623 (38,63%)	998 (23,75%)	625 (14,88%)

Ilustración 27.- Distribución de horas de formación por empresa, categoría y género.

EL RETO FUTURO EN DESARROLLO DEL TALENTO

Implantación y mejora de la Escuela de Formación COFARES. Ésta consta de diferentes “aulas” en las que se desarrollan diversos programas de formación que suponen una concreción de los objetivos definidos como estrategia fundamental para la gestión del capital humano en el Grupo Cofares. En los puntos siguientes se exponen de manera sintética:

AULA DE MANAGERS

Abierta en 2016. El aula de managers se dirige a perfiles de diferentes niveles dentro de la organización que gestionan personas. Objetivos del aula son:

- Definición e implantación de procesos de gestión de personas relativos a la figura del manager.
- Definir e implantar el rol de manager enfocado a la gestión del talento y resultados.
- Implantación y despliegue de la cultura colaborativa y enfocada al desarrollo de los colaboradores.

AULA TÉCNICA

Abierta en 2016. Desde el aula técnica de la escuela de formación COFARES se diseñan los programas formativos técnicos transversales a las distintas unidades de negocio y/o departamentos de la organización. Atendiendo las necesidades técnicas específicas comunes en diferentes puestos. A continuación se describen los programas en vigor y en diseño:

AULA COMERCIAL

En construcción. Desde el aula comercial de la escuela COFARES tenemos previsto diseñar un programa que tiene como objetivo capacitar y desarrollar nuestros perfiles orientados a las ventas. Actualmente estamos en fase de diseño y no contamos con programas en marcha.

AULA DE TALENTO

Abierta en 2016. Desde el “aula de talento” hemos diseñado programas de desarrollo para perfiles con alto potencial, pre-directivos, técnicos clave, y talento joven perteneciente al Grupo Cofares.

AULA DE POSTGRADO

Para perfiles con potencial y recorrido en la organización se facilita anualmente la inscripción a programas de management en escuelas de negocio de reconocido prestigio.

El 28,067% de las personas que trabajan en las empresas del alcance de la Memoria reciben **evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.**

	HORAS HOMBRES	HORAS MUJERES	% PERSONAS CON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO RESPECTO DEL TOTAL
COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA	38	30	15,80%
COFARES CORPORACIÓN S.L.U.	60	45	55,90%
FUNDACIÓN COFARES	0	1	100%
TOTAL	98	76	

Ilustración 28.- Personas empleadas que reciben evaluación regular de desempeño y de desarrollo profesional 2016 por categoría.

En 2016 destaca también el programa Compartiendo Talento, el primero que involucra a varias compañías y que tiene por objeto compartir los conocimientos y la experiencia de los participantes para favorecer el desarrollo y la carrera profesional de los mismos. El programa se desarrolla con la colaboración de la Fundación Transforma España, e incluye acciones de mentoring, shadowing (acompañamiento) y mesas redondas.

COFARES

Moguerza
GN
F.Tomé

PROTECCIÓN SOCIAL Y BENEFICIOS SOCIALES

Grupo Cofares fideliza a las personas que trabajan en la compañía, entre otros, con acciones de protección social y beneficios sociales. Algunas de estas iniciativas son:

AMPLIACIÓN DEL PLAN DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE

El Plan de Compensación Flexible proporciona a las personas que trabajan en COFARES, la posibilidad de optimizar su salario a través de la contratación de productos que tienen reconocida alguna ventaja fiscal por la legislación vigente. Se incluyen beneficios sociales tales como la disposición de seguros de salud privados, seguro de vida, ticket restaurante, formaciones para la mejora de la empleabilidad, pago de guardería, descuentos y ofertas para el empleado.

√ AHORRO
√ OPTIMIZACIÓN FISCAL
√ FLEXIBILDIAD
√ COMODIDAD

CLUB DEPORTIVO COFARES

El club deportivo COFARES cuenta con 500 inscripciones. Lo que supone un crecimiento positivo respecto al año anterior. Entre las actividades deportivas llevadas a cabo en 2016 destaca el running, paddel, fútbol y baloncesto. La actividad deportiva regular dentro del club deportivo se complementa con la participaron en eventos deportivos externos como la carrera de la mujer, carrera ruta imperial de El Escorial, carrera Papá Noel, o trail Santa Cruz Extrem, entre otros.

MEJORA EN PERMISOS RETRIBUIDOS

COFARES en 2016 ha mejorado las condiciones de los permisos retribuidos en el capítulo del caso de enfermedad grave y hospitalización. La mejora ha consistido en la ampliación de días y la posibilidad de fraccionamiento del permiso.

√ AMPLIACIÓN DE DÍAS

√ FRACCIONAMIENTO DEL PERMISO

PROGRAMA COFARES AÑORA

Grupo Cofares no cuenta con planes de jubilación para empleados. Sin embargo, desde el año 2015, el Grupo Cofares ha desarrollado el programa COFARES Añora, dirigido al personal que se jubile o prejubile en los próximos años en la empresa. Se trata de una iniciativa que tiene en consideración el compromiso y dedicación a la empresa por parte del rango de empleados más veteranos, facilitándoles en todo momento el proceso de cambio laboral y personal al que se enfrentan. Este programa incluye además de acompañamiento personalizado, asesoría en la relación con la Administración y Seguridad Social. En 2016, 58 personas se han acogido al programa COFARES Añora.

PASIÓN POR LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

05.

PROMOCIÓN CULTURAL, SOCIAL Y EDUCATIVA DE LAS COMUNIDADES LOCALES

A través de la Fundación COFARES, la empresa desarrolla programas en toda España que contribuyen a la promoción cultural, social y educativa de las comunidades locales.

El Grupo Cofares es consciente de la importancia de la educación y la sensibilización de la sociedad para fomentar una cultura en los ciudadanos que integre la responsabilidad social y la sostenibilidad en el día a día de sus acciones y decisiones. En este sentido, COFARES ha participado en 2016 en diversos foros de responsabilidad social empresarial a través de la representación de la Responsable de Gestión Ética, así como en foros de recursos humanos y de gestión de personas. Además, la empresa está muy comprometida con la preservación del medio ambiente a través de iniciativas que promueven la protección y conservación del entorno natural.

En línea con su compromiso de transparencia, COFARES publicó en 2016 toda la información referente al Grupo y mantuvo una relación fluida con los medios de comunicación, especialmente con los medios especializados del sector.

PROMOCIÓN CULTURAL

PROMOCIÓN SOCIAL

PROMOCIÓN EDUCATIVA

DE LAS COMUNIDADES LOCALES

FUNDACIÓN COFARES

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR

La sociedad debe poner en valor el esfuerzo del sector sociosanitario que cubre una importante necesidad social, y cuyas aportaciones y resultados en la salud y la calidad de vida de los ciudadanos, son determinantes en nuestro estado del bienestar. Las empresas que desarrollan su actividad en este ámbito son socias y socios estratégicos del sistema sanitario público y sociosanitario.

Dentro del sector, las Oficinas de Farmacia son una pieza fundamental del sistema. Son el establecimiento sanitario más cercano al ciudadano/a. Los farmacéuticos, son los profesionales sanitarios más próximos y accesibles para los pacientes, y los únicos profesionales sanitarios en muchas poblaciones españolas. Su finalidad fundamental es la dispensación de medicamentos y productos sanitarios en condiciones de calidad y seguridad para los ciudadanos/as. Sin embargo, no es ésta su única faceta, ya que el profesional sanitario colabora con las Administraciones Sanitarias en el uso racional del medicamento, farmacovigilancia, adherencia al tratamiento, campañas de salud pública, de prevención de enfermedades, autocuidado responsable, antitabaquismo, sistema personalizados de dosificación (SPD), cribados, sistema integrado de gestión y recogida de envases (SIGRE), etcétera. Las Oficinas de Farmacia desempeñan una función altamente social. Sin embargo, la situación del sector no es nada fácil y se inserta en un contexto jurídico-social poco tranquilizador. El principal objetivo de las medidas que la normativa impone al sector farmacéutico es reducir el precio de los medicamentos y productos farmacéuticos, lo que deriva en una reducción de los ingresos y rentabilidad de las Oficinas de Farmacia, que han perdido un importante volumen de negocio en España en los últimos cinco años.

Ante este contexto, el Grupo Cofares ha continuado en 2016 su contribución al desarrollo sostenible del sector sociosanitario, posicionando a las Oficinas de Farmacia en el centro de su estrategia de negocio, ayudándolas a mejorar su ventaja competitiva en el mercado y ofreciéndoles apoyo para asegurar su viabilidad y rentabilidad.

COFARES CONTRIBUYE AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR, PREOCUPÁNDOSE DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS OFICINAS DE FARMACIA

COFARES desempeña un papel muy relevante en su sector de actividad como nexo de unión entre los distintos agentes que integran toda la cadena de valor farmacéutica y por ello, **su contribución para desarrollar acuerdos y alianzas sectoriales** es muy importante, tanto a nivel nacional como internacional. Prueba de ello es que COFARES:

- 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.

|| COFARES DESEMPEÑA UN PAPEL CRÍTICO EN SU SECTOR DE ACTIVIDAD COMO NEXO DE UNIÓN ENTRE LOS DISTINTOS AGENTES QUE INTEGRAN TODA LA CADENA DE VALOR FARMACEÚTICAS ||

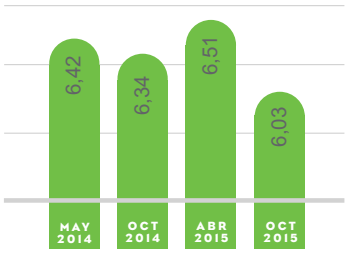


Ilustración 30 - Índice de valoración de COFARES como nexo de unión de los agentes del sector farmacéutico

RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La industria farmacéutica invirtió 382 millones de euros en contratos con el sistema público durante 2014, manteniéndose un año más como el sector privado líder en el impulso de la colaboración público-privada en España.

|| EL GRUPO COFARES HA CONTINUADO EN 2016 FOMENTANDO EL DIÁLOGO Y LAS RELACIONES CON TODOS LOS NIVELES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ||

Como responsables fundamentales del Sistema de Salud Estatal el papel de las Administraciones Públicas es muy relevante, tanto en España como en la Comunidad Europea. La visión del sistema sanitario hoy debe entenderse bajo el prisma de lo público y lo privado, integrados y coordinados con una visión de mejora permanente y vocación de servicio público. La sanidad privada es una parte cada vez más importante del Sistema Nacional de Salud (SNS) como proveedora de bienes y servicios, así como colaboradora necesaria del Sistema Público, favoreciendo la sostenibilidad y eficiencia de éste, aportando un notable efecto reductor en las necesidades del sector público y descargando así los servicios sanitarios públicos. El sector sociosanitario es un ejemplo de las oportunidades que ofrecen las distintas fórmulas de colaboración público-privada para favorecer la viabilidad y sostenibilidad del estado del bienestar. Para ello, es clave el papel de la Administración Pública que no debe sólo limitarse a invertir en recursos, sino a gestionar, planificar, comparar y supervisar la provisión de servicios públicos en coordinación con el sector privado. El sector privado debe, por su parte, ofrecer innovación, mejoras tecnológicas y de procesos, así como gestionar servicios con la máxima calidad y eficiencia.

El Grupo Cofares, dentro de su plan de acción institucional de 2016, ha continuado fomentando el diálogo y la colaboración con todos los niveles de las Administraciones Públicas (estatal, regional, comunidades autónomas y locales). La empresa ha demostrado voluntad de aportar su experiencia y contribuir al desarrollo de la atención sanitaria de la población.

La empresa presenta puntualmente toda la documentación requerida por las Administración Pública, ya sea de carácter sanitario, industrial, económico o medioambiental. Además, ante situaciones extraordinarias o de emergencia sanitaria, COFARES se compromete a colaborar con la Administración Sanitaria, facilitando toda la información demandada.

INICIATIVAS Y ASOCIACIONES EN FAVOR DE LA SOSTENIBILIDAD

PROYECTO SIGRE

El Grupo Cofares participa en el Proyecto SIGRE como miembro de FEDIFAR (Federación Nacional de Asociaciones de Mayoristas y Distribuidores de Especialidades Farmacéuticas). El Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases (SIGRE), es la entidad sin ánimo de lucro creada por la industria farmacéutica con la colaboración de la distribución y de las Oficinas de Farmacia, para garantizar la correcta gestión medioambiental de los mencionados residuos y para cumplir con la legislación sanitaria que exige a los laboratorios farmacéuticos el tratamiento medioambiental de los medicamentos no utilizados o caducados. COFARES colabora con la recogida, transporte y almacenamiento de los residuos SIGRE. Además, contribuye a la promoción de una actitud responsable, realizando la distribución de los materiales promocionales y de comunicación a las farmacias.

||COFARES COLABORA CON SIGRE Y CONTRIBUYE A LA CORRECTA GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS MEDICAMENTOS NO UTILIZADOS O CADUCADOS||

FORÉTICA

El Grupo Cofares es socio de FORÉTICA (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética), entidad que ha creado la Norma SGE21 que recoge un modelo de gestión ética y socialmente responsable y que es voluntaria, certificable y de carácter europeo.

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

La **innovación tecnológica** también es una palanca de cambio que fomenta la sostenibilidad del sector farmacéutico. En 2016, COFARES ha continuado con su compromiso con la innovación y ha hecho un gran esfuerzo por integrar la tecnología en toda la organización, siendo la innovación uno de los seis pilares que conforman el **Compromiso COFARES**, sobre el que se asienta la estrategia del Grupo para 2017. La empresa está en constante desarrollo, buscando nuevas fórmulas de innovación, tanto de sus instalaciones, como de sus procesos y servicios a la Oficina de Farmacia.

INNOVACIÓN EN LA FARMACIA

Así, el Instituto de Formación COFARES, ha profundizado en 2016 en el conocimiento de los **medicamentos innovadores**, fundamentalmente biológicos. En septiembre de ese año se celebró en la UIMP de Santander el encuentro "*La Farmacia Comunitaria ante la Innovación en Medicamentos*", patrocinado por el Grupo Cofares, cuya finalidad era ampliar la información y la formación sobre los medicamentos biológicos y contribuir a una mejor definición de cuál debe ser el papel que, en cada caso, corresponde al personal profesional farmacéutico.

||COMO EN AÑOS ANTERIORES, DURANTE EL EJERCICIO 2016, EL GRUPO COFARES NO HA TENIDO NINGUNA DEMANDA POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA||

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA COMUNIDAD

INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Las inversiones en activos realizadas por el Grupo Cofares durante 2016 han alcanzado la cifra de 29,5 millones de euros, un 4,1% más que en el ejercicio anterior. Entre ellas se incluye la inversión realizada para la puesta en funcionamiento del nuevo almacén de distribución en Palma de Mallorca, que inició su actividad en diciembre de 2016 y que contribuye al cumplimiento de la misión de COFARES de ofrecer una distribución solidaria de medicamentos, en todo el territorio nacional.

CON EL NUEVO ALMACÉN DE PALMA DE MALLORCA, EL GRUPO COFARES LOGRA SER LA ÚNICA COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA CON PRESENCIA EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

El impacto directo, económico y social, de la apertura del almacén de distribución en Palma de Mallorca se cuantifica a través de la inversión realizada, que asciende a 2.313.000€, y una contribución a la comunidad por generación de empleo local a través de Compañía Farmacéutica Islas Baleares de 12 nuevos puestos de trabajo.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS POSITIVOS PARA LA SOCIEDAD

El número total de operaciones en 2016, en las que se ha desarrollado algún tipo de acción social ascendió a 81, a nivel nacional e internacional. El número de operaciones en las que se han llevado a cabo programas de desarrollo local y participación en las comunidades locales fue de 5. Estas operaciones fueron desarrolladas en Cuba, Benín, Honduras y Nepal. Estos programas se detallan a continuación en el apartado de Solidaridad Internacional y Emergencias. De manera que el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo y participación en la comunidad local en 2016 fue de 6,2%. A pesar del obvio impacto positivo de las acciones sociales desarrolladas existe el reto de conseguir métricas que cuantifiquen el mismo.

En 2016, no se han registrado centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales ni potenciales, sobre las comunidades locales.

COLABORANDO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

El Grupo Cofares se preocupa por respetar y fomentar los derechos humanos, laborales, ambientales y prácticas no corruptas. Por ello, además de estar adherido al Pacto Mundial, considera importante contribuir a la sostenibilidad del sector, difundiendo la labor del Pacto Mundial de Naciones Unidas en toda la cadena de valor del sector farmacéutico.

El objetivo de COFARES a lo largo de 2016, en materia de derechos humanos, ha sido afianzar las políticas, medidas y buenas prácticas que han ido desarrollando a lo largo del año, mejorándolas y extendiéndolas de forma paulatina a las diferentes entidades del Grupo y a las empresas que tienen relaciones comerciales con COFARES.

RESPETAR

FOMENTAR

- DERECHOS HUMANOS
- DERECHOS LABORALES
- DERECHOS AMBIENTALES
- PRÁCTICAS NO CORRUPTAS

ACCIÓN SOCIAL Y COMPROMISO CON EL TERCER SECTOR

FUNDACIÓN COFARES

El Grupo Cofares desarrolla toda su acción social a través de su Fundación COFARES, organización privada sin ánimo de lucro, que canaliza todos sus esfuerzos en potenciar la formación profesional y empresarial de los farmacéuticos y farmacéuticas, y en facilitar su participación en proyectos de carácter social. Además, la entidad promueve y financia iniciativas sociales en colaboración con ONGs, a través del envío de ayuda humanitaria, la organización de eventos con fines solidarios, la donación de medicamentos y otros productos sanitarios, y la aportación de fondos para el desarrollo de proyectos sociales. La Fundación desarrolla también acciones de voluntariado corporativo para fomentar la implicación del personal y de sus clientes en causas sociales.

El Plan de Acción Social 2016 se ha basado en: continuar desarrollando campañas de acción social a través de su Fundación, implicando a los distintos agentes que componen COFARES y que redundan en un beneficio social común, reflejando el compromiso del Grupo con los distintos grupos de interés. En 2016 la Fundación ha puesto en marcha diversas acciones sociales que se detallan a continuación:

DEPORTE

En 2016 se llevaron a cabo dos actividades deportivas, cuyos beneficios se destinaron a la financiación de las acciones sociales de la Fundación COFARES:

- El 3 y 4 de junio, el XIII Torneo Nacional Benéfico de Golf en el real Club de Pedreña.

- En noviembre, el Torneo de Fin de Temporada en el Real Club de Golf de Sotogrande

CULTURA

- **ARTE**

Curso de Arte “Historia, pintura y escultura en España II” (1940 – 2015).

- **CINE**

Colaboración con Cinemanet en la Gala de premios cinematográficos ¡Qué bello es vivir!

- **MÚSICA**

Ópera infantil Brundibar, en el Teatro Real.
Concierto Benéfico de Navidad, en el Teatro Real.

- **FOTOGRAFÍA**

Patrocinio de los Premios de Fotografía de AEFLA (Asociación Española de Farmaceúticos de Letras y Artes).

- **PINTURA**

Exposiciones de Pintura en la sede de la Fundación COFARES:
“A través de sus ojos” de Ana Díaz- Aguado.
“Pinturas 2015/2016” de Guillermo Alonso Soroa

- **LITERATURA**

Presentación del libro de Carlos Lens “Médicos con Buena Letra”.

PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

La Fundación COFARES ha participado un año más en la jornada organizada por *Alianza para la Prevención del Cáncer de Colón*, junto con otras asociaciones de pacientes y sociedades científicas, con el fin de divulgar la importancia de la acción preventiva en este tipo de enfermedad.

SOLIDARIDAD NACIONAL

• CAMPAÑA RUTA CERO

La Fundación contribuyó en 2016 a mejorar la calidad de vida de las **personas más desfavorecidas de la sociedad**, a través de donaciones de productos de parafarmacia, alimentación infantil, material de cura y otros productos sanitarios. En la campaña Ruta Cero han colaborado diversos representantes de la industria farmaceútica, consiguiendo así alcanzar un importe de donaciones significativo en el ejercicio 2016

• TERCER SECTOR

La Fundación COFARES ha colaborado en 2016 a través de donaciones nacionales de material de cura, productos de higiene y alimentación infantil a las siguientes entidades del tercer sector:

- Red Madre
- Fundación Madrina
- Asociación Marillac
- Apadis
- Comedor San Simón de Rojas
- Asociación Jesús Caminante
- ONG Mano a mano
- Fundación Adelias
- Fundación Recal
- Hogar D. Orione
- Fundación Provida (Bilbao)
- Cruz Roja de Sada (Galicia)
- Residencia de las Hermanas dela Caridad de San Vicente Paul (Albacete)
- Residencia de ancianos de Mensajeros de la Paz
- Residencia de ancianos de Valdepeñas
- Residencia de Nuestra Señora de la Soledad (Badajoz)
- Asilo de Mérida (Hermanas de Santa Teresa Jornet)
- Banco de alimentos de Guadalajara
- Banco de alimentos de Zaragoza
- Cáritas
- Apoyo Mutuo San Roque (Cádiz)
- La Casa de la Buena Vida (Málaga)
- Donación de productos de parafarmacia a los pacientes hospitalizados en cuidados paliativos del Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz (AECC Badajoz)
- Fundación Carmen Pardo Valcárcel
- AECC Barcelona
- Banco de Alimentos San Cugat de Gramanet (Barcelona)
- Asociación Activa Vida (Tenerife)
- AECC Badajoz
- Aprosuba Mérida y Don Benito
- Residencia de San Antonio de Valencia de Alcántara
- Cruz Roja de Sada
- Numel
- Fundación Afadis
- Fundación Aladina
- La Merienda de Mensajeros de la Paz
- Red Incola
- Instituto de la Mujer (Canarias)
- Parroquia Santa María de Añaza
- Banco de Alimentos Parroquia Beato José de Anchieta
- FEDER
- ONG CESAL (Tenerife)

NAVIDAD

En diciembre de 2016 tuvo lugar el **Mercadillo Solidario de Navidad,** en el que participan como voluntarios el personal del Grupo Cofares y cuyos beneficios van destinados a financiar proyectos sociales de la Fundación.

El 15 de diciembre se celebró el **Concierto Benéfico de Navidad,** organizado por la Fundación COFARES en el Teatro Real de Madrid. Durante el evento, se entregó el XVI Premio Fundación COFARES a la Fundación Integra, reconociendo su extensa trayectoria a favor de la integración laboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.

OTRAS COLABORACIONES

La Fundación también colaboró en los siguientes proyectos de ámbito nacional:

- **MENSAJEROS DE LA PAZ**

Programa "Los mayores también creen en los Reyes Magos". "Día de los abuelos", en el Palacio de Congresos de Cádiz. Acudieron más de 700 mayores.

- **FUNDACIÓN REAL MADRID**

Se colaboró en la escuela sociodeportiva de fútbol de Orcasitas (Madrid), con la donación de 170 botiquines con productos de Farline y Ortopedia Central.

- **CONGRESO NACIONAL DE ENFERMEDADES METABÓLICAS.**
- **ALIANZA POR LA SOLIDARIDAD, EN LA EXPOSICIÓN DE ALIADAS.**
- **ASOCIACIÓN DE SÍNDROME DE TOURETTE Y TRASTORNOS ASOCIADOS (ASSTA).**
- **FEDERACIÓN DE ATAXIAS DE ESPAÑA.**
- **FUNDACIÓN ALADINA PARA LA NUEVA UCI DEL HOSPITAL NIÑO JESÚS.**
- **FEDER**

Durante la Asamblea General de la Federación Española de Enfermedades Raras de 2016 se reunieron 124 entidades de toda España y se presentó una actualización del Estudio sobre Situación de Necesidades Sociosanitarias de las Personas con Enfermedades Raras en España (Estudio Enserio), con el que la Fundación colabora.

SOLIDARIDAD INTERNACIONAL Y EMERGENCIAS

En 2016, la Fundación ha colaborado mediante **donaciones internacionales** de material de cura, productos de alimentación infantil y de higiene, con los siguientes organismos y ONGs:

Fuerzas Armadas, para sus proyectos humanitarios en Mali, Afganistán, Yibuti, Senegal, Gabóny al orfanato de Siauliai (Lituania).

Asociación de Apoyo al Pueblo Sirio y la Plataforma Médica Siria.

Hogar de ancianos de Casa Belén (La Habana, Cuba).

Centro Cottolengo, de Filipinas.

ONG Mano a Mano, con destino a los refugiados de Grecia.

ACOES (Honduras).

Fundación Adelias, para el Hospital de Nador.

Asociación Canaria Solidaridad con el Pueblo Saharaui.

Rivas-Sahel.

Dispensario de Bikot (Camerún) de las Esclavas de los Sagrados Corazones.

Además, en 2016, la Fundación COFARES colaboró con Bomberos Unidos Sin Fronteras en la **Plataforma de Ayuda a la Infancia, *Happy Siphal,*** que cuenta también con el apoyo de Mensajeros de la Paz, CEPYME y otras tantas instituciones.

También participó en otro tipo de proyectos sociales, de emergencia y programas de desarrollo, en los siguientes países:

• ECUADOR

Tras el **terremoto de Ecuador,** la Fundación facilitó la implicación de empleados/as y socios/as del Grupo, mediante una "cubeta de emergencia" a través de la cual podían enviar ayuda a los afectados por el terremoto. El embajador de Ecuador, Miguel Calahorrano, visitó las instalaciones del Grupo Cofares para recibir una donación de material de cura, ortopedia y productos de higiene, junto a una donación de azitromicina del laboratorio Normon.

• CUBA

En abril de 2016, la Fundación COFARES colaboró en la inauguración de un taller de artes plásticas para niños con Síndrome de Down en la Quinta de los Molinos (Cuba), mediante la donación de los materiales necesarios para hacer realidad este proyecto. Al taller asistieron 46 niños/as procedentes de escuelas que atienden a personas con necesidades especiales, en el centro de La Habana y en La Milagrosa, a través de un proyecto liderado por el sacerdote español Jesús María Lusarreta.

Tras la visita al centro, se detectó la necesidad de disponer de un comedor para los ancianos de La Milagrosa. La Fundación COFARES se hizo eco de esta necesidad y decidió colaborar en la construcción del comedor, que empezó a funcionar a finales de 2016 y que acoge cada día a 30 ancianos.

• BENIN

En Kandi (Complejo Pierre Yérima), en Benin, la Fundación COFARES colaboró con la Fundación Vida Para Todos, mediante una donación económica destinada a poner en marcha un dispensario, con el objetivo de mejorar la salud en el ámbito escolar de la zona.

• HONDURAS

La Fundación apoyó a la entidad Acoes en su proyecto Escuela Saludable, en Honduras.

• NEPAL

La Fundación COFARES colaboró con Aba Nepal proporcionando becas de estudio para niños huérfanos de Bal Mandir, permitiendo su escolarización en un centro educativo, con alojamiento incluido.

IMPACTOS POSITIVOS Y CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

Como ya se ha mencionado, con la apertura del nuevo almacén de distribución en Palma de Mallorca, Grupo Cofares logra ser la única compañía de distribución farmacéutica con presencia, y por tanto, con impacto positivo en todas las Comunidades Autónomas.

GRUPO COFARES POSEE IMPACTOS ECONÓMICOS POSITIVOS EN TODA LAS COMUNIDADES DONDE OPERA

La actividad que desempeña el Grupo Cofares tiene un papel crítico e integrador en toda la cadena de valor, siendo un nexo entre los pacientes, las Oficinas de Farmacia, la industria farmacéutica, y las Administraciones Públicas. La empresa genera una serie de impactos directos de carácter económico que retornan en beneficio para sus socios cooperadores, así como otros de carácter indirecto que repercuten, en primer lugar, en las personas y, en segundo lugar, en la economía del sector sociosanitario del país.

GRUPO COFARES ES LA ÚNICA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA CON PRESENCIA EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

GRUPO COFARES
INTERLOCUTOR

La labor del Grupo como distribuidor de medicamentos influye positivamente en el **bienestar y la salud de la población,** a la que atiende diariamente la red de hospitales y Oficinas de Farmacia que la empresa abastece; de manera directa, gracias a un mejor aprovisionamiento de medicamentos y a una mejor asistencia sanitaria y, de manera indirecta, mejorando la **calidad de vida** de las personas y, en consecuencia, la expectativa media de vida de la población. A lo largo de 2016 se ha seguido desarrollando *Destino Salud,* una plataforma digital que permite un seguimiento personalizado de los clientes de la farmacia y que promueve la prevención y la promoción de **hábitos de vida saludables** entre la población.

Además, la empresa facilita el **acceso equitativo** de los medicamentos en todas las comunidades autónomas y ejerce su labor como interlocutor de referencia con la industria y las Administraciones Públicas, contribuyendo a **agilizar la comercialización de nuevos fármacos**.

La industria farmacéutica es un sector de actividad relevante para contribuir al crecimiento económico sólido que necesita España, ya que es un sector, junto con el resto de la industria química, líder en productividad y con un valor añadido bruto por empleado que supera en más de un 50% a la media de la industria manufacturera española. El Grupo ha aportado su grano de arena a este **crecimiento económico** nacional: ha concluido el año 2016 con el mayor volumen de ventas de su historia, la mayor cuota de mercado a nivel nacional con más de un 26% y los máximos beneficios alcanzados, en sus casi 75 años de historia. También lo reflejan los índices de **productividad** de la empresa, que han mostrado un crecimiento constante año tras año.

La actividad de la empresa ha generado puestos de trabajo indirectos en 2016 en la cadena de suministro, gracias al aumento en el número de pedidos de las Oficinas de Farmacias que ha aumentado en 1.132.000 pedidos, lo que muestra un incremento del 7,7%.

El Instituto de Formación COFARES se marcó como objetivo en 2016 profundizar en el conocimiento de los medicamentos innovadores, fundamentalmente los biológicos, que van a marcar la tendencia en la sanidad del siglo XXI y así contribuir a la **innovación** en el sector farmacéutico.

A nivel internacional, el Grupo ha desarrollado en 2016 numerosas operaciones comerciales a través de sus empresas dedicadas a la exportación, OMFE Internacional, Euroserv y COFARES Estudios y Proyectos (CEP). Así la empresa ha suministrado más de un millón de fármacos de emergencia en países árabes como Irán, Siria, Libia o Arabia Saudí y se ha convertido en uno de los principales distribuidores de productos farmacéuticos y hospitalarios en África. Además la empresa ha desarrollado proyectos logísticos y de suministro farmacéutico en países latinoamericanos como Ecuador, República Dominicana o Chile. También merece la pena destacar que a finales de 2016 se inicia un proyecto de reequipamiento hospitalario en los tres hospitales generales de Vietnam.

1.132.000

AUMENTO DE PEDIDOS DE LAS OFICINAS DE FARMACIAS EN 2016

GRUPO
COFARES
GRUPO
COFARES
4254 BMJ

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

148.820 €
DE INVERSIÓN EN FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE

5,74%
DE REDUCCIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO

9%
DE REDUCCIÓN DE CONSUMO DE AGUA

7,47%
DE REDUCCIÓN DE GENERACIÓN DE RESIDUOS

El respeto y la protección ambiental están presentes en el ADN del Grupo Cofares. Prueba de ello es su compromiso público a favor del respeto al medio ambiente que incluye su Política de Gestión y Responsabilidad Social:

Nuestro compromiso también incluye el establecimiento de políticas que integren en nuestra gestión aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales –entre ellos el compromiso de prevención de la contaminación y de actuación frente al cambio climático, con el propósito de ir superando tanto las exigencias legislativas como las expectativas de nuestros socios y clientes, y así conseguir su completa satisfacción. (Extracto de la Política de Gestión y Responsabilidad Social del Grupo Cofares).

A fin de reducir la huella ecológica de su actividad, en COFARES se diseñan los procesos y se toman las decisiones teniendo en cuenta sus impactos ambientales directos e indirectos. Es por ello, que en 2016 se ha seguido trabajando a favor de la mejora continua de los procesos para la reducción de sus implicaciones ambientales directas e indirectas, en condiciones normales, atípicas y de emergencia de la compañía, tales como:

- √ CONSUMO DE MATERIALES Y COMBUSTIBLES
- √ CONSUMO DE ENERCÍA
- √ GENERACIÓN DE RESIDUOS
- √ GENERACIÓN DE EMISIONES A LA ATMÓSFERA
- √ FLEXIBILDIAD
- √ COMODIDAD

En la línea del trabajo realizado en 2015, COFARES ha seguido trabajando, por tanto, en su programa ambiental. Sus pilares son:

- Establecimiento de compromisos para la toma de decisiones teniendo en cuenta el impacto de las mismas en el medio ambiente.
- Establecimiento de procedimientos e instrucciones de trabajo para el consumo responsable de recursos, el control de aspectos ambientales y la gestión de sus implicaciones en el medio ambiente.
- Formación, sensibilización y educación ambiental.
- Control operacional de las actividades del Grupo Cofares.
- Implantación de acciones para la minimización de la significancia de los aspectos ambientales de la actividad del Grupo Cofares.

A continuación, con afán de comunicar en la presente Memoria la afección al medio ambiente de las empresas del Grupo Cofares incluidas en el alcance del documento, se exponen los principales indicadores ambientales tanto en oficinas como en almacenes de distribución.

CUBETAS EN TRÁNSITO	558.000 UD./MES
COMPRA DE CUBETAS PARA SUPLIR ROTURAS Y PÉRDIDAS	28.000 UD.
FILM EMBALAJE (1.50 KG/UD.)	8.340 UD. 12.510 KG.
PRECINTO DE EMBALAJE (0,26 KG/UD.)	8.340 UD. 593,94 KG.

Ilustración 30.- Materiales utilizados por peso y unidades para el desarrollo de la actividad de distribución de COFARES en 2016.

CONSUMO ELECTRICIDAD

AÑO	2014	2015	2016
TOTAL KW	6.586.549	6.024.297	5.697.276
TOTAL KJ	23.711.576.400	21.687.469.200	20.510.193.600
KJ VARIACIÓN	n/a	-2.024.107.200	-1.177.275.600
% VARIACIÓN	n/a	-9,33%	-5,74%

CONSUMO GASÓLEO C

AÑO	2014	2015	2016
TOTAL LITROS	150.900	174.000	188.331
LITROS REDUCIDOS	n/a	+23.100	+14.331
% VARIACIÓN	n/a	+15,30%	+8,23%

CONSUMO AGUA

AÑO	2014	2015	2016
TOTAL m^3	10.701	11.605	10.534
m^3 VARIACIÓN	n/a	904	-1.071
% VARIACIÓN	n/a	+8%	-9%

CONSUMO PAPEL

AÑO	2014	2015	2016
TOTAL HOJAS	sin datos	sin datos	12.904.355
TOTAL PAQUETES	sin datos	sin datos	25.809

Ilustración 31.- Variación del consumo de materiales y energía para la prestación del servicio de COFARES 2016.

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero de COFARES están relacionadas con sus consumos de combustible, gas natural y energía eléctrica. Aplicando los factores de emisión de acuerdo a las tablas IDEA 2011, se puede decir que las empresas incluidas en el alcance de la Memoria han emitido 2.408 Tn CO2.

NOMBRE RESIDUO GESTIONADO	PESO (KG) 2015	PESO (KG) 2016	VARIACIÓN (KG)	TIPO DE TRATAMIENTO
BASURA	1.180	4.090	2.910	R13
BASURA INERTE	29.000	20.958	-8.042	R13
CARTÓN PAJA	576.775	593.736	16.961	R13
CHATARRA	16.378	6.924	-9.454	R12
OTROS RESIDUOS TECNOLÓGICOS	4.679	3.981	-698	R13
RESIDUOS REACTIVOS DE LABORATORIO	501	631	130	D15
RESIDUOS DE ENVASES PLÁSTICO NO VALORIZABLES	287	0	-287	R13
RESIDUOS FOTOLITOS	7.867	0	-7.867	R13
RESIDUOS ACEITES INDUSTRIALES	437	237	-200	R03
RESIDUOS AEROSOLES	142	27	-115	R13
RESIDUOS BATERIAS	664	804	140	R13
RESIDUOS FILTRO ACEITE	79	1	-78	D9
RESIDUOS FLUORESCENTES	1.367	40	-1.327	R13
RESIDUOS OTROS RESIDUOS PELIGROSOS	95	0	-95	D15
RESIDUOS PILAS	164	49	-115	R13
RESIDUOS TONERS DE IMPRESIÓN	1.392	0	-1.392	R03
RESIDUOS TRAPOS Y ABSORBENTES	972	241	-731	R07
PAPELOTE	46.487	21.806	-24.681	R13
PERIÓDICO LEÍDO	950	800	-150	R13
PLÁSTICO CLASIFICAR	39.917	34.240	-5.677	R13
POLIPROPILENO	16.355	12.268	-4.087	R13
RESIDUO DE USO ENERGÉTICO	42.580	28.540	-14.040	R13
Total	788.268	729.373	-58.895	--

Ilustración 32.- Cantidad de residuos gestionados en 2016 por el gestor ambiental autorizado SAICA.

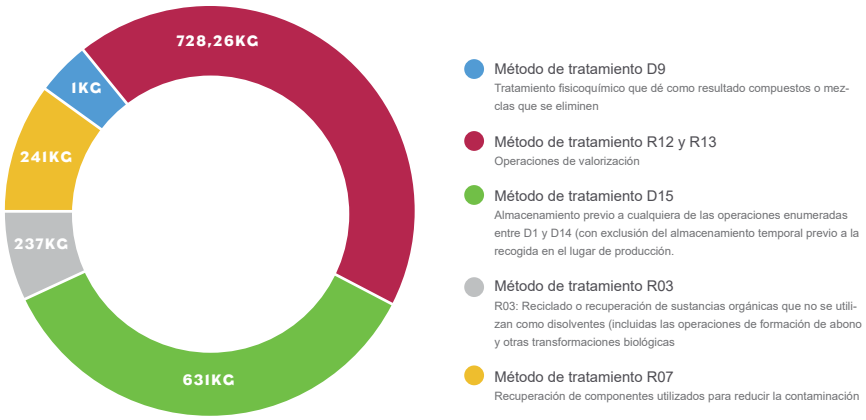


Ilustración 33.- Tratamiento de los residuos generados 2016 por el gestor ambiental autorizado SAICA.

ANEXO I

06.

TABLA DE INDICADORES GRI Y SUS REFERENCIAS EN EL DOCUMENTO

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	8
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	8,33,36,38, 43,85,86,98,109,116,119-121
G4-3	Nombre de la organización	Cofares, Cooperativa Farmacéutica Española Cofares Corporación Fundación Cofares
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	28-33
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	25-26
G4-6	Nombre de los países donde tienen operaciones significativas	España
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	25-26
G4-8	Mercado a los que sirve (desglose geográfico, por sectores, tipos de clientes y destinatarios)	28-31
G4-9	Escala de la organización (no de empleados, no de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de producto ofrecido)	18
G4-10	Dimensiones: Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Empleados subcontratados y contratistas. Cambios significativos en el número de los trabajadores	85-89
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	60
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	78-79
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto del análisis: Ubicación de los centros (nuevos, cierres o ampliaciones). Capital social, formación y mantenimiento. Ubicación de proveedores, cadena de suministro y relación con los proveedores	Sin cambios significativos
G4-14	Principio de precaución	106-108,110
G4-15	Lista de iniciativas de carácter económico, ambiental y social que se hayan suscrito	106-115
G4-16	Lista de asociaciones y organizaciones, nacionales o internacionales a las que pertenece: Cargo que ostenta en el órgano de gobierno. Participación en comités y proyectos. Aportación de fondos, cuotas, etc.,. Consideración de pertenencia como decisión estratégica	106-108,110
G4-17	Lista de: Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Aquellos que no figuren en la Memoria	Esta memoria sólo reporta datos financieros acerca de las empresas del Grupo COFARES incluidas en el alcance de la misma
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura en cada aspecto. Aplicación de los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la Memoria	132-133
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria	132
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material, del siguiente manera: Aspecto material. Aspecto no material (entidades incluidas en el apartado G4-17). Limitaciones que afecten a la cobertura dentro de la organización	Los datos suministrados de aspectos materiales y no materiales hacer referencia a las empresas del Grupo COFARES incluidas en el alcance de esta memoria. Ver limitaciones en la página 43 y página 132
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material, del siguiente manera: Aspecto material fuera de la organización. Entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares. Limitaciones que afecten a la cobertura fuera de la organización	
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Esta memoria es la primera que se hace teniendo en cuenta los contenidos básicos GRI G.4.
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	Se tienen en cuenta sólo tres organizaciones de las que conforman el Grupo COFARES. Consultar también página 132.

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	34
G4-25	Criterios de elección	35
G4-26	Participación de los grupos de interés (frecuencia o especificidad de la participación)	35
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y su evaluación	Doble perfil del socio que es además cliente
G4-28	Periodo objeto de la Memoria	2016
G4-29	Fecha de la última memoria	1 septiembre de 2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas	133
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Índice de GRI de la opción elegida. Referencia al informe de Verificación externa	132-133
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa. Indique el alcance y el fundamento de la verificación externa (si no se nombra en el informe). Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. El órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa	133
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	49-54
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	54
G4-36	Existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si existen reportes directos al órgano de gobierno superior	54
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	35-37
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: Ejecutivos y no ejecutivos; Independencia; Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; Sexo; Miembros de grupos sociales con representación insuficiente; Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y Representación de grupos de interés	49-54
G4-39	Si el presidente del órgano de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. Se describen sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	No aplica
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités , los criterios y la selección de miembros, teniendo en cuenta: La diversidad y de que modo. La independiencia y de qué modo. Los conocimientos especializados y la experiencia en ámbito económica, ambiental y social. Involucración de los grupos de interés y de que modo	No informado en esta memoria
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses: Membresía de distintas juntas. Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés. Existencia de un accionista de control. Información a revelar sobre partes relacionadas	55-56
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	46
G4-43	Medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	54
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Si es independiente o autoevaluación y su frecuencia. Medidas adoptadas en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales	54
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	46,54,35-37

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	46, 54
G4-47	Frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	54
G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad de la organización	Dirección de RR.HH y RSC de COFARES
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	54
G4-50	Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno. Mecanismos para abordarlas y evaluarlas	No se informa en esta memoria
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección: Retribución fija y retribución variable; Bonos o incentivos a la contratación; Indemnizaciones por despido; Reembolsos; y Pensiones de jubilación. Criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales	No se informa en esta memoria
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	La remuneración se establece según convenio
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	La retribución por categoría profesional se trata en la negociación de convenio colectivo
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla	No se informa en esta memoria
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	No se informa en esta memoria
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	21,38,57,60,61-63,110
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	61-63
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	61

DIMENSIÓN ECONÓMICA: INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	57
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	No cuantificado el impacto económico de la reducción del 5,7% del consumo eléctrico
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	102
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	58
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No informado en esta memoria
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	No informado en esta memoria
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	109
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos	109
G4-EC9	Porcentaje de gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	58

DIMENSIÓN AMBIENTAL: INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	119
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	No se utilizan materiales reciclados
G4-EN3	Consumo energético interno	120
G4-EN4	Consumo energético externo	120
G4-EN5	Intensidad energética	120
G4-EN6	Reducción del consumo energético	119,120
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	119,120
G4-EN8	Captación total de agua según la fuentes	120
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Ninguna
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No se utiliza agua reciclada ni reutilizada
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sea adyacentes contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	No aplica
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, productos y servicios	No aplica
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el nivel de peligro de extinción de la especie	Cero
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero, en peso	120
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	No se reportan en esta memoria
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	No se reportan en esta memoria
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	120
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se reportan en esta memoria
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No se reportan en esta memoria
G4-EN21	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas	No se reportan en esta memoria
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino	No se reportan en esta memoria
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	119,121
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Ninguno
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	121
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	No aplica
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	119-121
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil desglosado por categoría	121
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Cero
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	119-121
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	119
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Se están incluyendo criterios actualmente. Ver además página 79.
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	No se reportan en esta memoria
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Ninguna

DIMENSIÓN SOCIAL: INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	85-86
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Todos los beneficios sociales son ofrecidos a todos los trabajadores y trabajadoras sin importar el tipo de contrato que tengan ni actividad que desarrollen
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	86
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Según convenios colectivos negociados. Ver además página 52
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	92
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	92-94
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	No se realizan actividades con riesgo elevado de incidencia o enfermedad.
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatoso	No existe
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	95-97
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	98
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por sexo	99
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	46-53,86
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	El salario base por categoría profesional no posee diferencias por género, ni ubicación
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Se están incluyendo criterios actualmente. Ver además página 79
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	No informados en esta memoria. Ver además página 79
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No informados en esta memoria.

DIMENSIÓN SOCIAL: INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No informados en esta memoria.
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	No informado en esta memoria.
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Ninguno
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	No detectados
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	No detectados
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	No detectados

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	No informado en esta memoria
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	No aplica
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	No informado en esta memoria
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Se están incluyendo criterios actualmente. Ver además página 79
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	No informado en esta memoria
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Ninguna

DIMENSIÓN SOCIAL: INDICADORES SOBRE CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD Y COMUNIDADES LOCALES.

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	109
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Ninguno Ver además página 109
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	62
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	62
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Ninguno
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	No se realizan contribuciones
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	Ninguna
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Ninguna
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Se están incluyendo criterios actualmente. Ver además página 79.
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	79
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Ninguna

DIMENSIÓN SOCIAL: INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	90
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	92-94
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	57
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Ninguno
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	40-43
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Ninguno
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultadoImpactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos	Ninguno
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Ninguno
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Ninguno

ANEXO II

07.

PERFIL DE LA MEMORIA

El alcance de la Memoria desde el punto de vista de exhaustividad GRI son los resultados 2016 en España de las siguientes empresas del Grupo Cofares:
✓ COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA
✓ COFARES CORPORACIÓN
✓ FUNDACIÓN COFARES

En este sentido, como limitación al principio de exhaustividad, cabe destacar que es la primera memoria de responsabilidad social corporativa en la que COFARES presenta resultados de determinadas empresas, y no del global del Grupo, y que reporta contenidos básicos de la "Guía para la elaboración de memorias de GRI".
Es por ello, y porque es habitual que el reporte interno de las actividades del Grupo 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 de COFARES, en ocasiones, en la Memoria se da información sobre el desempeño global del Grupo 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 Grupo Cofares conforme al Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés de AA1000.
Los asuntos materiales para la organización son:

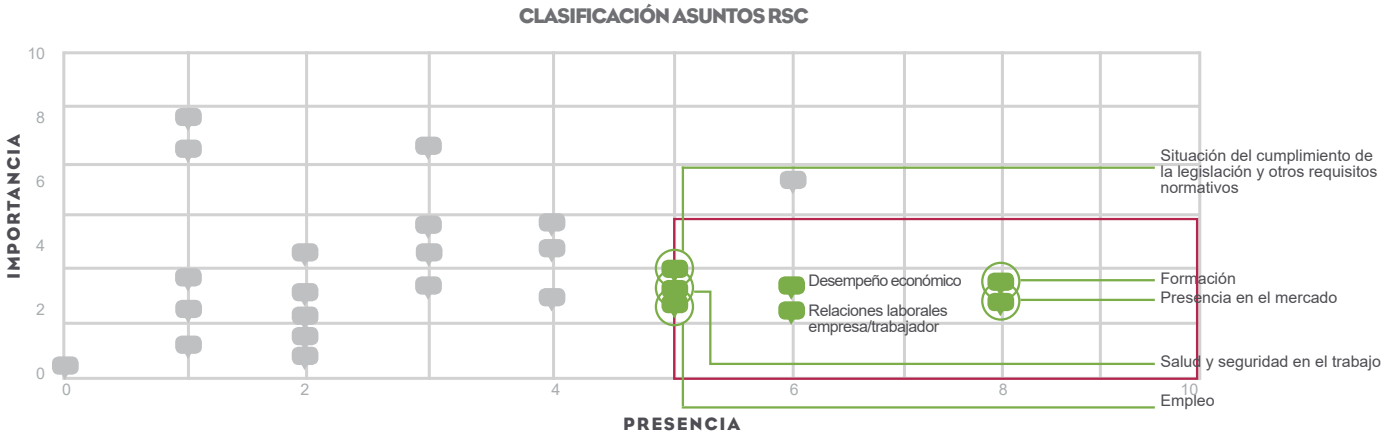


Ilustración 34.- Asuntos de interés para los grupos de interés prioritarios de COFARES.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La participación de los grupos de interés queda descrita en el apartado de "En escucha activa de nuestros grupos de interés" del 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 2016. 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.

EQUILIBRIO

Esta Memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de COFARES durante el periodo 2016 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 avales técnicos" están auditados por entidades de certificación independientes.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PREVIA

Grupo Cofares cuenta con memoria de responsabilidad social 2105. La memoria de 2015 se diseñó en formato propio, sin seguir ninguna metodología nacional o internacional reconocida.

VERIFICACIÓN

Esta Memoria ha sido aprobada por la Dirección de RR.HH y RSC de COFARES con fecha 16 de Junio 2017.

COFARES ha elaborado esta Memoria utilizando los contenidos básicos y las recomendaciones establecidas por Global Reporting Initiative G.4 en su *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*.

DÓNDE SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN

Para solicitar cuestiones relativas al contenido de la presente Memoria de Responsabilidad Social se puede escribir a rse@cofares.es a la atención de Pedro Cerezo.

“DESDE COFARES
DISTRIBUIMOS SALUD”

INFORMACIÓN GENERAL

Razón social: Cooperativa Farmacéutica Española S.A. / Insc. Reg. de Coop. Sec. Cent., Nº 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: D. Ángel Javier Vicente Pérez
Países en los que está presente: España
Periodo comprendido: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
Alcance del Informe de Progreso: Grupo Cofares.
Periodicidad de presentación: Anual
Difusión del Informe: 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 de 2017
Persona responsable de contacto: D. Ángel Javier Vicente Pérez

COFARES

GRUPO COFARES

RSE
COFARES Responsable

UN GLOBAL COMPACT

COFARES
EUROPEAN SPORT AND HEALTHY COMPANY 2017