



---

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
**GRUPO COFARES 2015**

---

**DISTRIBUIMOS SALUD**



---

Esta es la primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Cofares, en la que reportamos nuestro enfoque y gestión del desempeño económico, medioambiental y social correspondiente al ejercicio de 2015 sentando las bases del compromiso que Grupo Cofares adquiere en materia de Responsabilidad Social.

Este informe está disponible en formato digital en [www.cofares.es](http://www.cofares.es)

---

---

## 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.

**Responsable de RSE:** D. Ángel Javier Vicente Pérez

**Fecha de firmante:** 1 de Septiembre de 2015

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

**Periodo comprendido:** Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2015

**Alcance del Informe de Progreso:** Grupo Cofares.

**Periodicidad de presentación:** Anual

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

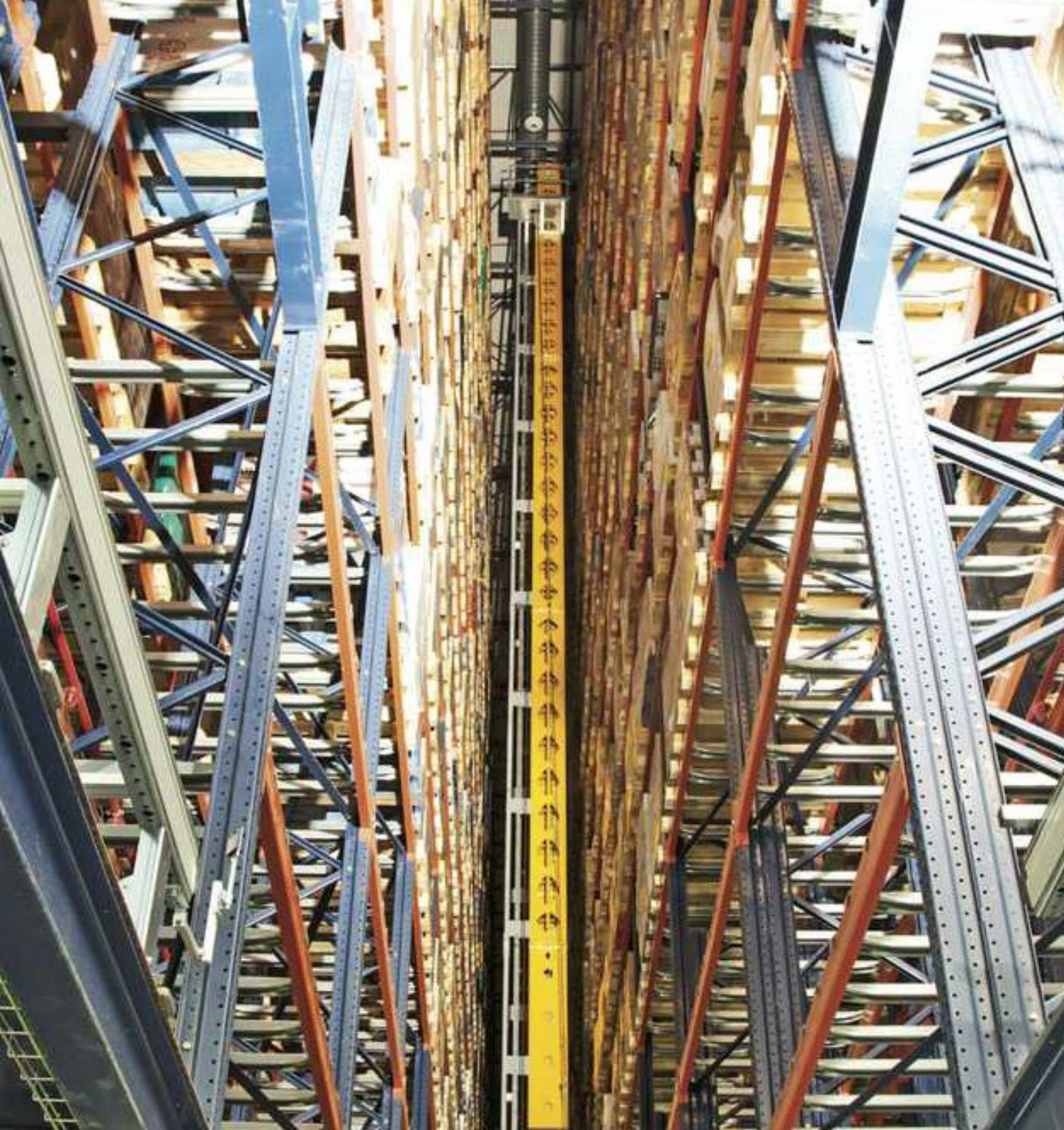
**Comunicación con Grupos de Interés:** La estrategia de comunicación de Cofares, queda reflejada en los diferentes apartados en relación a los distintos grupos de interés, a lo largo del informe.

**Fecha de publicación del Informe:** Junio de 2016

**Persona responsable de contacto:** D. Ángel Javier Vicente Pérez

Esta memoria ha sido impresa en Centro Especial por personal discapacitado.





CREAR UN NEGOCIO FUERTE Y CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR NO SON METAS CONTRADICTORIAS, AMBAS SON INGREDIENTES INDISPENSABLES PARA EL ÉXITO A LARGO PLAZO.

WILLIAM CLAY FORD JR.,  
FORD MOTOR COMPANY.

# ÍNDICE

---

## **5** 1. MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

- Carta del Presidente
- Mensaje de la Secretaria Gral. del Consejo Rector de Cofares y del Director de RRHH y Responsable de RSE
- Mensaje dirección general

## **11** 2. GRUPO COFARES

- El Grupo Cofares
- Cofares, cooperativa líder de distribución de medicamentos y productos sanitarios.
- Consejo Rector de Cofares
- Estructura societaria
- Empresas de servicio al socio/cliente
- Principales magnitudes

## **22** 3. GOBIERNO CORPORATIVO

- Misión / Visión
- Valores
- Código ético y de conducta

## **27** 4. NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Compromisos
- Política de gestión y responsabilidad social
- Nuestro enfoque de la RSE
- Comité de responsabilidad social

## **35** 5. COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- Los grupos de interés
- Contenidos y diálogo con los grupos de interés
  - Inversores, cooperativistas y socios colaboradores
  - Personas
  - Clientes
  - Entidades proveedoras
  - Sociedad
  - Administraciones públicas
  - Pacientes

## **41** 6.1. COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Los 10 principios
- Derechos humanos
- Transparencia y accesibilidad a la información
- Comunicación interna
- Prevención de riesgos laborales
- Compromiso con la calidad
- Satisfacción de clientes
- Buenas prácticas en las relaciones comerciales.
- Investigación, desarrollo e innovación responsable
- Publicidad responsable
- Seguridad del producto o servicio
- Protección del paciente
- Buenas prácticas de distribución farmacéutica
- Privacidad de clientes
- Impactos positivos en la comunidad
- Acción social
- Compras responsables
- Cooperación y alianzas
- Colaboración con las administraciones

## **65** 6.2. NORMAS LABORALES

- Desarrollo y atracción del talento
- Formación
- Gestión de la diversidad
- Plan para el fomento de igualdad de oportunidades
- Plan de conciliación personal y laboral
- Mejora en las herramientas de gestión y planificación del trabajo
- Plan de compensación flexible: Fase 1
- Beneficios Sociales
- Otros beneficios para los empleados/as
- Buenas prácticas en materia de Servicios Generales para empleados/as
- Libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva
- Erradicación del trabajo Infantil
- Seguimiento a Proveedores en materia de Normativa Laboral

## **82** 6.3. MEDIO AMBIENTE

- Identificación de actividades e impactos
- Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático
- Huella Ambiental del Transporte: Proyecto Flotas
- Plan de ahorro y eficiencia energética 2013-2016
- Plan de ahorro y concienciación del consumo de agua 2013-2016
- Gestión de residuos y Plan de riesgos
- Buenas prácticas específicas en centros
- Sensibilización del personal

## **91** 6.4. ANTICORRUPCIÓN

- Buen Gobierno
- Código ético y de Conducta: Ámbito general de aplicación
- Programa de Cumplimiento Normativo

- Aplicación y seguimiento de cumplimiento del código ético y de conducta
- Normas reguladoras de las relaciones con las administraciones públicas
- Normas reguladoras de la contratación mercantil de las sociedades de grupo Cofares
- Políticas de regalos
- Buzón de Denuncias
- Transparencia de la información
- Privacidad y Protección de datos
- Competencia Desleal o prácticas monopolísticas

## **101** 7. CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS

- Certificaciones
- Reconocimientos y premios

## **104** 8. RESUMEN EJECUTIVO



1

---

## MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

---



# CARTA DEL PRESIDENTE



**CARLOS GONZÁLEZ BOSCH**  
**PRESIDENTE**

Carta de Presidencia a Secretario General de ONU.  
Compromiso Pacto Mundial

Madrid (España) 29 de junio de 2016

Estimado Sr.,

Me complace comunicarle que Cooperativa Farmacéutica Española S.A. –Cofares- apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. 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 en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Cooperativa Farmacéutica Española –Cofares- comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esta fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de la políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

*D. Carlos González Bosch*  
Presidente

# MENSAJE DE LA SECRETARIA GRAL. DEL CONSEJO RECTOR DE COFARES Y DEL DIRECTOR DE RRHH Y RESPONSABLE DE RSE



**SOLEDAD MUELAS**  
**SECRETARIA GRAL. DEL**  
**CONSEJO RECTOR**



**ÁNGEL JAVIER VICENTE PÉREZ**  
**DIRECTOR DE RRHH Y**  
**RESPONSABLE DE RSE**

**Soledad Muelas García-Esteller**  
**Secretaria Gral. del Consejo Rector**

**Ángel Javier Vicente Pérez**  
**Director de RRHH y RSE**

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

El presente informe es reflejo de un modelo de gestión abierto y transparente hacia las personas que participan o influyen directamente en nuestro desarrollo como compañía.

EL Global Compact 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 el presente informe manifestamos nuestro compromiso con los Diez Principios (Global Compact), presentamos los resultados de las acciones desarrolladas en cada ámbito.

Organizativamente, el área de Responsabilidad Social Empresarial está integrada en la Dirección Corporativa de Recursos Humanos y tiene el cometido principal de impulsar, dinamizar y asegurar el despliegue de los principios de la Responsabilidad Social del Grupo.

En el Grupo Cofares, la Responsabilidad Social se concibe, por tanto, con un carácter integral que se materializa en todas y cada una de las actuaciones y que se materializan en las siguientes dimensiones, social, medioambiental y económica.

En la dimensión social, 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 la

dimensión medioambiental, el compromiso con el entorno se materializa en sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de un comportamiento sostenible para la conservación de los recursos naturales. Y por último, en la dimensión económica, donde el comportamiento ético se refleja en unos resultados acordes con la actividad que desarrolla el Grupo Cofares. Nuestros servicios prestados se dirigen directamente a nuestras cooperativistas, para dotar de las necesidades que demanda el sistema de salud público y sus pacientes.

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.

Nuestro objetivo de este primer informe en materia de Responsabilidad Social, no es solo reflejar el compromiso del grupo con la sostenibilidad, si no servir de punto de partida para 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 farmacéuticos puedan prestar el mejor servicio y atención al paciente.

En Cofares llevamos 70 años distribuyendo salud y queremos seguir haciéndolo.

Atentamente,

*Dña. Soledad Muelas*  
*Secretaria Gral. del*  
*Consejo Rector*

*D. Ángel Javier Vicente*  
*Director RRHH y RSE*

## MENSAJE DIRECCIÓN GENERAL



**MARTÍN PÉREZ SEGADO**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**GRUPO COFARES**

En el año 2015, el Grupo Cofares alcanzó una cuota de mercado nacional del 25,83%, con un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior. La cifra de negocio fue de 2.713 millones de euros.

El Ebitda generado, alcanzó la cifra de 38,7 millones de euros, incrementándose un 5,7% respecto a 2014, y los recursos generados (EBITDA menos provisiones por deterioro) fueron de 49 millones de euros, incrementándose un 7,2% respecto a 2014.

En este contexto, Cofares realizó un esfuerzo importante para adaptarse a un entorno macro-económico complejo, caracterizado por una disminución de los precios de los medicamentos y un mercado que se ha ido estabilizando gradualmente.

Los datos económicos del Grupo Cofares correspondientes al año 2015, mantienen la tendencia alcista iniciada en años anteriores, resultado del incremento de la cifra de negocios, la optimización de los gastos de gestión, y del apoyo y confianza de los principales partners en el desarrollo de nuestra actividad, los socios, los laboratorios y las entidades financieras.

Desde el punto de vista consolidado, las sociedades del Grupo, que no tienen una implicación tan directa en las ventas a las oficinas de farmacia, han contribuido al desarrollo del plan estratégico, ampliando el valor añadido para los socios cooperativistas, que perciben a Cofares como proveedor integral de la distribución farmacéutica. Los resultados del Grupo son satisfactorios, considerando el contexto macroeconómico incierto del año 2015, y por ende del sector, ya que el Grupo Cofares aumentó el resultado antes de impuestos respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 13,3 millones de euros.

Desde el punto de vista económico, Cofares, referencia del sector de la distribución farmacéutica, se ha mantenido como un grupo sólido, bien planificado, que continua incrementado su solvencia año tras año, como muestran las cuentas presentadas hoy.

Los logros alcanzados por Cofares, han sido posibles gracias a sus dos principales activos, los 10.206 socios farmacéuticos y el equipo, los 2.426 empleados, que han demostrado su responsabilidad y compromiso con Cofares en todo momento, así como a la calidad de las relaciones con proveedores, acreedores, y entidades relacionadas de forma directa o indirecta con el sector.

En definitiva: los resultados del Grupo Cofares en el ejercicio 2015 y su solidez financiera, siguen indicando que la trayectoria de la Cooperativa supone un gran proyecto empresarial, que está dotando de viabilidad económica al proyecto profesional de sus socios y, también, al crecimiento continuado, sólido y solvente, del holding empresarial que conforma el Grupo, apostando por el desarrollo económico, medioambiental y social, sostenible.

Atentamente,

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large 'D' followed by several vertical strokes.

*D. Martín Pérez Segado*  
*Director General Grupo Cofares*







2

---

**GRUPO  
COFARES**

---

## EL GRUPO COFARES

**100%**  
CAPITAL FARMACÉUTICO

Es una cooperativa de distribución de medicamentos y productos sanitarios, de **capital 100% farmacéutico**.

**70**  
AÑOS DE EXPERIENCIA

Con más de **70 años de experiencia**, actúa como dinamizador del sector, contribuyendo a favorecer la mejora del Sistema Sanitario español, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los pacientes.

**25,9%**  
CUOTA DE MERCADO

Es la **empresa líder** en distribución de medicamentos en España superando el **25,9% de cuota de mercado** a nivel nacional.

**2.426**  
EMPLEADOS/AS

Cuenta con más de **2.400 personas empleadas**.





---

# 10.206

## FARMACÉUTICOS

---

Más de **10.206 farmacéuticos** son socios y más de **4.500** farmacias operan como clientes.

# 2.713

## MILLONES DE EUROS

---

Con una **facturación** en 2015 superior a los **2.713 millones de euros**, posee cobertura nacional.

# 72

## SOCIEDADES Y CENTROS

---

Consta de un total de **35 sociedades** en **37 centros de trabajo** distribuidos por toda España.



# COFARES, COOPERATIVA LÍDER DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

El Grupo Cofares es una cooperativa de distribución de medicamentos y productos sanitarios, de capital 100% farmacéutico y líder en la distribución de medicamentos en España. De las más de 22.000 farmacias que hay en España, más del 60% de ellas recibe al menos una vez al día un pedido desde algún almacén de Grupo Cofares, el único grupo del sector que ha desarrollado todos los servicios de valor que necesitan las farmacias para consolidar su propia actividad.

El Grupo Cofares está compuesto tanto por Cofares Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española como todas las empresas participadas mayoritariamente, directa o indirectamente, por aquella. A todos ellos se extienden las políticas rectoras de Cofares.

La actividad del grupo puede organizarse atendiendo a cuatro líneas de negocio: Logística, Distribución, Servicios y Compras, líneas en las que se vertebran todos los productos y servicios que ofrece Cofares a clientes y socios.



## CONSEJO RECTOR DE COFARES

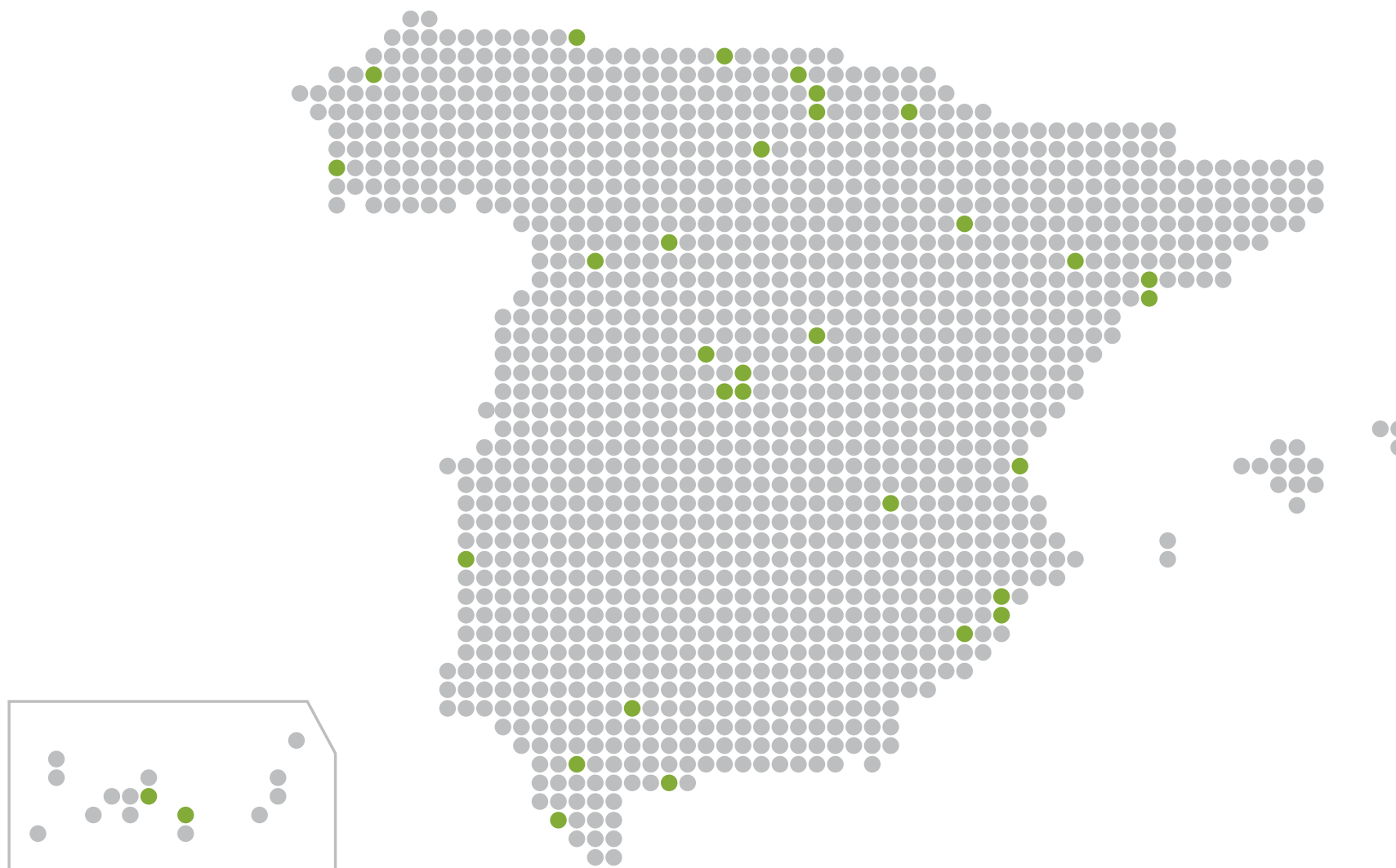
Presidente D. Carlos González Bosch  
Vicepresidente D. Juan Ignacio Güenechea Salazar  
Secretaria D<sup>a</sup>. Soledad Muelas García-Esteller  
Vicesecretaria D<sup>a</sup>. Alicia Wildpret Zugaza  
Tesorero D. Eduardo Pastor Fernández  
Vicetesorero D. Gaspar Linares Bertolín  
Vocales D<sup>a</sup>. Rosa Martínez Vicente  
D. Juan M<sup>a</sup> Blanco Vicente  
D. José Rodríguez Cánovas  
D<sup>a</sup>. Yolanda Tellaeche Bacigalupe  
D. Emilio Almorín Romo  
D. Emilio Pellicer Redondo  
D. Aquilino Rodríguez Bermúdez  
D. Antonio González Herranz



# ESTRUCTURA SOCIETARIA

## EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN

---





- **COFARES, COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA.**  
28049 Madrid  
28933 Móstoles
- **COMPAÑÍA 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 Orcóyen (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)
- **COMPAÑÍA FARMACÉUTICA CAMPO DE GIBRALTAR, 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
- **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



# EMPRESAS DE SERVICIO AL SOCIO/CLIENTE

## SECCIÓN DE CRÉDITO

Sección de Crédito es un servicio financiero específico para la farmacia que proporciona todo aquello que se necesita desde el momento de apertura de la farmacia.

## COFARES SERVICIOS

Cofares ofrece un amplio abanico de servicios avanzados y diferenciales que contribuyen a mejorar la gestión y la imagen de las Oficinas de Farmacia.

## COFARES DIGITAL

Servicio de e-commerce a disposición del cooperativista y cliente de Grupo Cofares







## CORE

A través de nuestro servicio de atención telefónica, Cofares Responde (CORE), nuestros Socios son atendidos por el personal altamente cualificado.

## FARLINE

Productos propios y exclusivos que cuentan con un amplio mercado por su excelente relación calidad/precio.

## SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Software y hardware específicos para hacer más fácil, rápido y operativo el trabajo diario del farmacéutico.



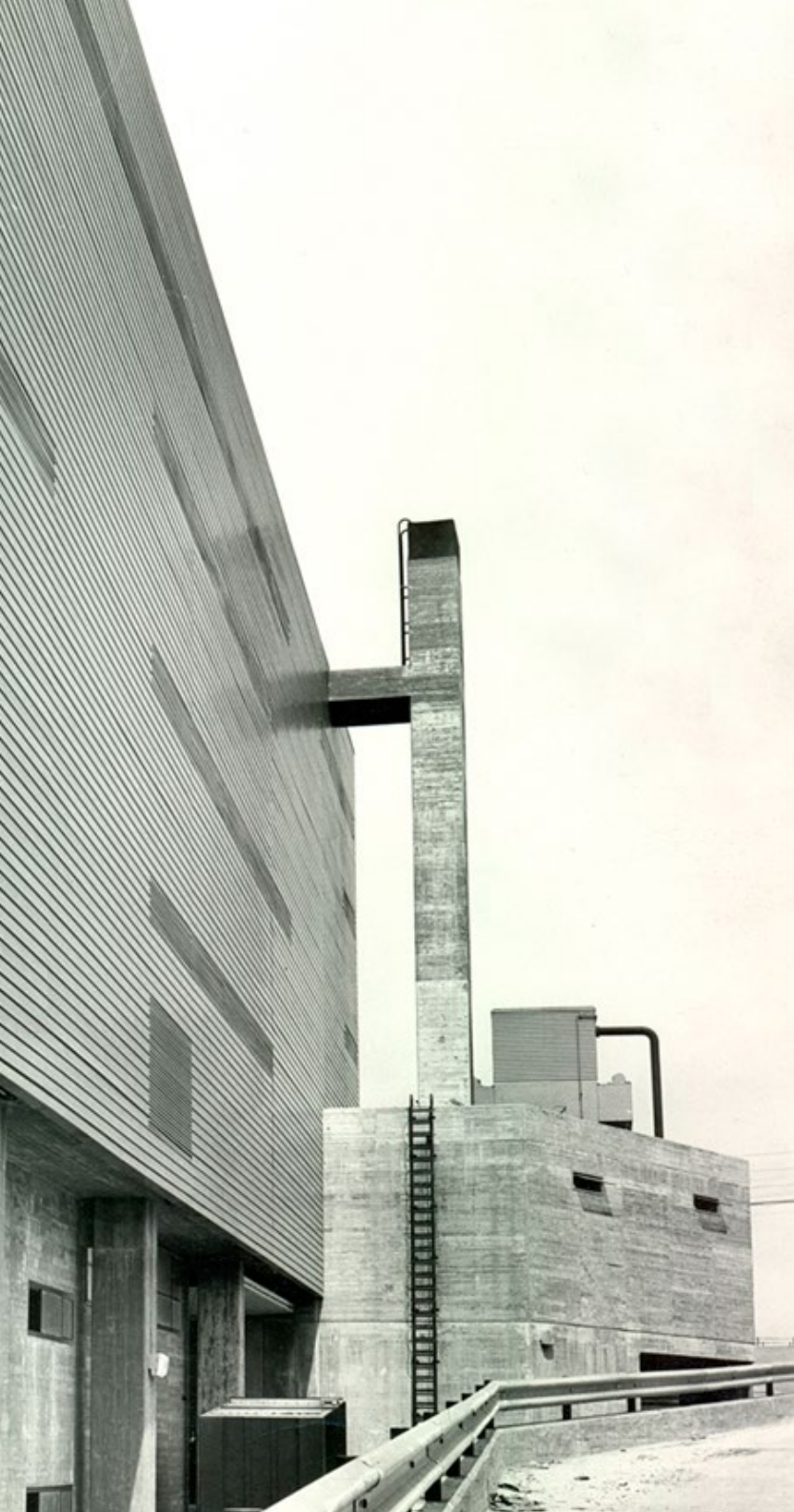
## PRINCIPALES MAGNITUDES

Nº de socios cooperadores	9.609
Nº de socios colaboradores	491
Nº de visitas comerciales realizadas	168.000
Nº de pedidos de farmacias	14.668.000
Nº de referencias gestionadas	30.480
Nº de referencias gestionadas (fuera de catálogo) encargos	31.126
Capital social	148*
Patrimonio neto	218,1*
Inversiones activos	25,3*
Cifra de negocio	2.713*
Recursos generados	45,7*
Dotación por deterioro	10,3*
Beneficio consolidado antes de impuestos	13,4*

\* En millones de Euros







CAPITAL PROFESIONAL		
	DIC. 2014	DIC. 2015
Plantilla Total	2.285	▲ 2.426
Edad Media	42,28	▼ 41,87
Antigüedad Media	14,22	▼ 12,94
Diversidad (% de mujeres/ total plantilla)	41,79%	▲ 42,21%
PRODUCCIÓN		
Nº de líneas	176.962.364	
Nº de unidades	301.536.102	
Nº de kilómetros	39.546.471	



# 3

---

**GOBIERNO  
CORPORATIVO**

---

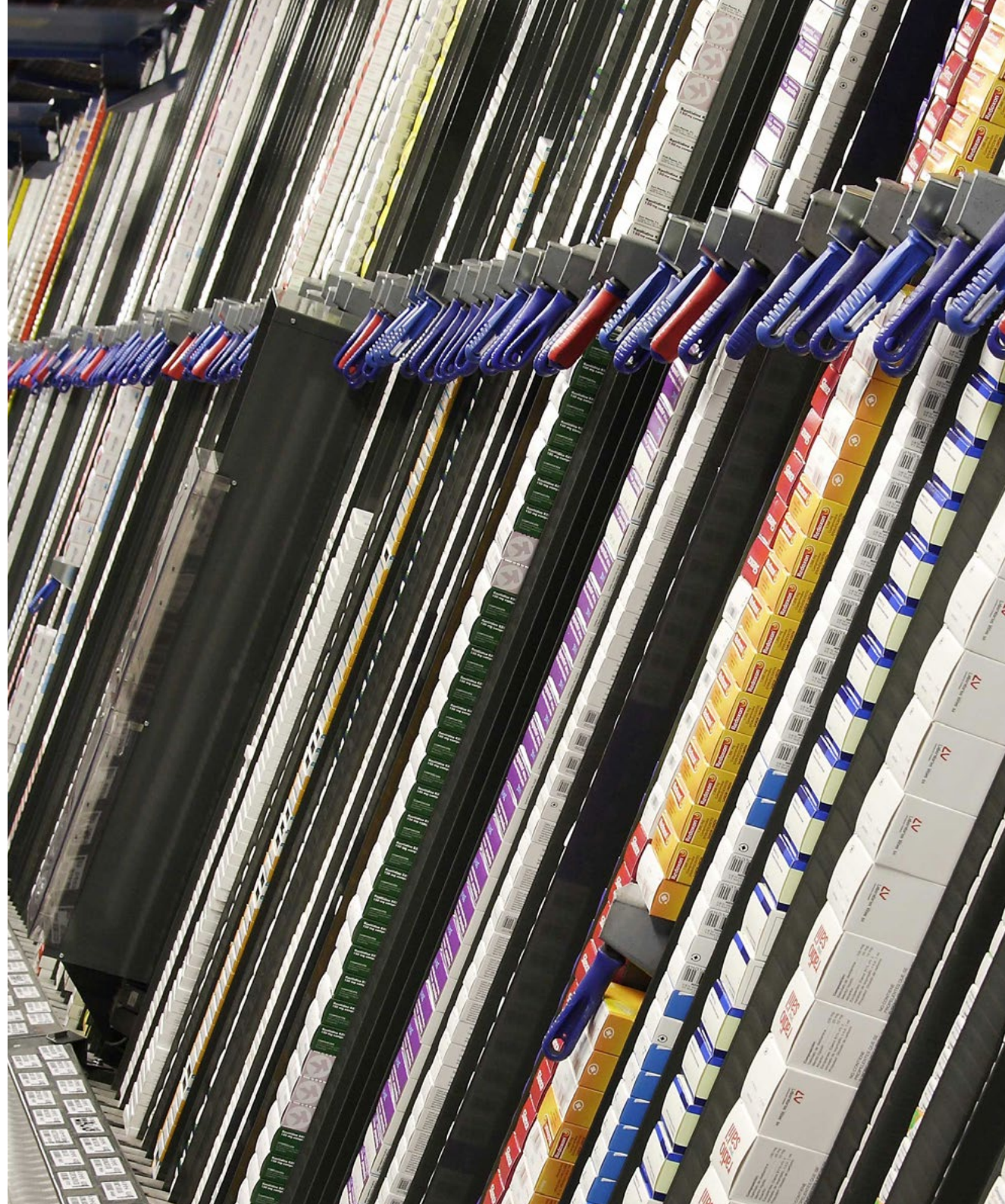


# MISIÓN

---



COFARES SE CREA COMO UNA COOPERATIVA DE CAPITAL ÍNTEGRAMENTE FARMACÉUTICO CUYA FINALIDAD PRINCIPAL ES RENTABILIZAR LAS COMPRAS DE SUS SOCIOS, APOYARLES EN LA GESTIÓN DE SUS OFICINAS DE FARMACIA Y SER GARANTE DEL MODELO FARMACÉUTICO ESPAÑOL: LA DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA SUMINISTRA TODOS LOS MEDICAMENTOS AUTORIZADOS EN ESPAÑA, Y DETRAE RECURSOS DE LAS OPERACIONES RENTABLES PARA “SUFRAGAR” LAS NO RENTABLES (MEDICAMENTOS MUY BARATOS, CON Poca ROTACIÓN O FARMACIAS RURALES); ES UN MODELO SOLIDARIO DE DISTRIBUCIÓN, QUE ASEGURA LA EQUIDAD EN EL ACCESO DEL PACIENTE AL MEDICAMENTO.







## 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.



# VALORES





# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El Consejo Rector de Cofares, Cooperativa Farmacéutica Española, ha aprobado el 28 de enero de 2014 un **Código Ético y de Conducta** que recoge los principios y valores que han de guiar en la actuación de todas las entidades que forman Grupo Cofares en su relación con cada uno de los grupos de interés con los que se relaciona.

El contenido actualizado de este Código Ético y de Conducta, debe ser conocido y aplicado por todas las personas que forman parte de estas empresas, en cualquier puesto y en cualquier nivel de responsabilidad de las mismas.

Este documento se complementa y desarrolla a través de tres procedimientos adicionales. El conjunto de estas cuatro normas tienen todas ellas el mismo grado de aplicabilidad en la gestión diaria de las empresas de Grupo Cofares:

---

Política de actuación con las Administraciones

---

Buzón de denuncias

---

Política de regalos

---

Código ético de conducta

---

Cofares también decidió, de forma voluntaria, acogerse al **"Código de buenas prácticas Tributarias"** que enmarca la relación ética de las más importantes empresas españolas con la Agencia Tributaria.







4

---

**NUESTRA  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**

---

EN EL CONTEXTO ACTUAL ES  
CADA VEZ MÁS IMPORTANTE  
INCORPORAR EN LA VISIÓN  
EMPRESARIAL, LOS ASPECTOS  
SOCIALES Y AMBIENTALES  
DEL ENTORNO EN EL  
QUE OPERAMOS.

Cofares está adherida al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde septiembre del año 2015, integrando sus 10 principios como marco de referencia interno para el diseño de la estrategia y gestión de la Responsabilidad Social, y en línea con su misión, visión, valores y principios.



# COMPROMISOS

La Política de Responsabilidad Social del Grupo Coffares contiene como principales compromisos:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir la legislación nacional e internacional, asumiendo el respeto a los **derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos** y a los Principios del Pacto Mundial. Pacto que se ha firmado en el presente año 2015.
- Garantizar a sus empleados un **entorno de trabajo seguro y saludable**. Respetar la **igualdad de oportunidades**, su privacidad, su libertad de opinión, una retribución justa y evitar toda forma de acoso laboral.
- Promover la **estabilidad en el empleo, facilitar la conciliación de la vida personal y laboral**, fomentar el desarrollo personal y profesional de sus empleados, manteniendo un buen **clima laboral**.
- Promover la **solidaridad y responsabilidad social entre los empleados**, favoreciendo el desarrollo de sus **inquietudes sociales y su participación en acciones de voluntariado**, destacando la participación en el Mercado Solidario que realiza todos los años nuestra Fundación.
- Ofrecer a nuestros cooperativistas y clientes un **servicio excelente**.
- Poner a disposición de nuestros cooperativistas y clientes todos los medios humanos y técnicos disponibles y **garantizar la confidencialidad y el respeto a la privacidad** de sus datos, generando cauces para canalizar las sugerencias y reclamaciones.
- **Gestión empresarial transparente, ética y responsable**, con criterios de eficacia y eficiencia, compatibilizando su actividad con el ejercicio de su responsabilidad social.
- Potenciar que la **gestión de nuestros proveedores sea socialmente responsable**, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, respetuosas, honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- Mantener un **canal de comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés**, con criterios de transparencia, como indicamos en nuestro código de conducta.
- Mantenimiento de una **actitud respetuosa con el medio ambiente**, limitando, en lo posible, el impacto de los riesgos derivados de su actuación y promoviendo valores de desarrollo sostenible en todos los grupos de interés.
- Apoyar a las **personas en situación de discapacidad** procurando su re-adaptación física y su re-inserción socio-laboral. Destacando en el presente año la colaboración con Fundación ONCE, Fundación Integra, Afanías, Fundación Amás, etc.



Cofares ha apostado por la RSE como eje de sus actuaciones empresariales, se ha creado un Código de conducta de Cofares en el que se recoge que

“ **LA MISIÓN DE COFARES ES APOYAR AL SECTOR FARMACÉUTICO EN SU TAREA DE AFRONTAR LOS CAMBIOS QUE SE FORMEN EN EL SECTOR Y REFORZAR EL MODELO DE DISTRIBUCIÓN DE CAPITAL FARMACÉUTICO DE NUESTRO PAÍS.** ”

El objeto de este Código Ético de Conducta es disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de la Cooperativa, de modo que todas las personas que integran Cofares procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la organización.





# POLÍTICA DE GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Cofares creemos que la Responsabilidad Social Empresaria es un compromiso voluntario y responsable, por eso vamos más allá de nuestras obligaciones legales, integrando en nuestra gestión las expectativas de nuestros grupos de interés, contribuyendo a la mejora económica, social y medioambiental, favoreciendo el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

En consonancia con la legitimidad en la búsqueda de beneficio, esta visión se traduce en una integración de estos elementos en la Gestión de la Empresa, actuando de forma pionera en el sector de la Distribución Farmacéutica.

La **Política de Gestión de Cofares** se encuentra aprobada por el Consejo Rector y es adecuada a la organización, estando alineada con su misión y visión. Se difunde internamente (tanto en cuadros expuestos como a través de email o intranet) y está disponible también en la web de Cofares para su consulta pública y general.

Cofares revisa periódicamente esta política, incorporándola a su filosofía de mejora continua y adaptándola a las nuevas exigencias organizativas y retos del entorno que puedan surgir.

La Gestión Ética y Socialmente Responsable, como parte de la cultura de Cofares, comprende factores de carácter estratégico, que han llevado al grupo a adquirir compromisos formales en esta materia.



**Cofares es socio de Forética** (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética), asociación que pone a disposición de las empresas la **Norma SGE21:2008**, documento que

soporta el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación. Certificar la gestión de la organización de acuerdo con esta norma implica adquirir voluntariamente un compro-

miso con la sostenibilidad, en materia económica, social y ambiental. Así mismo, supone aplicar los valores éticos incorporados en la norma, demostrarlos y mantenerlos.

A lo largo de sus 70 años de historia, desde el Grupo Cofares se ha comprometido con el cumplimiento de la normativa en materia de derechos laborales, seguridad y salud y en todas aquellas áreas relacionadas con el bienestar de empleados y empleadas en su entorno laboral. Ahora, adheridos a los nuevos modelos de **Empresa Saludable**, procuramos ser un agente clave en la protección y promoción de la salud de forma integral con el objetivo de orientar nuestra organización al capital humano para hacer de Cofares un entorno innovador, creativo y adaptable a cualquier contexto económico y social, lo que está convirtiendo a nuestra organización en un modelo de bienestar laboral.



## NUESTRO ENFOQUE DE LA RSE



El Grupo Cofares establece su enfoque de la RSE siguiendo el modelo de **Global Compact** y por tanto los principios que en el se establecen, identificando los temas en cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad, y valorándolos desde una doble perspectiva: por un lado, desde una perspectiva interna de compañía, y por otro, a partir de la información que obtiene de los grupos de interés, siguiendo un proceso que parte del diagnóstico inicial, para ir avanzando en los asuntos identificados como relevantes.



---

Fruto de este enfoque Cofares realiza el presente **Informe de Responsabilidad Social Empresarial** que incluye la actividad y resultados del Grupo Cofares, relacionados con esta materia, en el ejercicio 2015. Este documento es el primer documento anual, de estas características, que publica el Grupo Cofares, siguiendo este enfoque, para dar cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad.

El principal objetivo que nos marcamos está relacionado con la mejora constante para poder reportar datos con mayor precisión y favorecer la comparabilidad de la información en futuros informes.

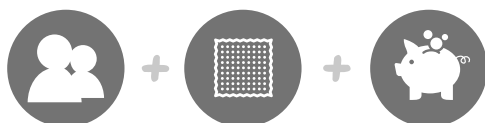
La vocación de nuestra política de Responsabilidad Social es hacer extensivas, de forma gradual, las distintas acciones y medidas a todas las organizaciones que componen el Grupo, de manera que en un futuro se pueda reportar información mas homogénea de las diferentes actividades, derivando en nuevas políticas y acciones que supongan mejoras significativas en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de Cofares.



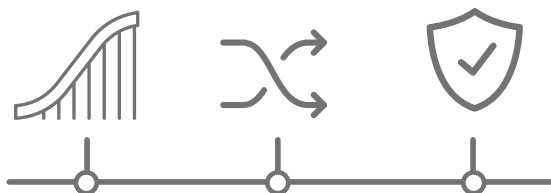
# COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Cofares cuenta con un **Comité de Responsabilidad Social**, formado por 14 personas responsables de diferentes áreas tales como RRHH, calidad, comunicación, marketing y compras, consiguiendo una representación transversal de la empresa.



El Comité asegura los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que se mantiene una política adecuada de RSE y que se mantiene un modelo de relación y diálogo con los grupos de interés, siendo además responsable de supervisar las iniciativas de RSE, su cumplimiento y el logro de los objetivos marcados.



Organizativamente, Cofares cuenta con una **Unidad de Responsabilidad Social Empresarial** integrada en la Dirección Corporativa de Recursos Humanos que tiene el cometido principal de impulsar, dinamizar y asegurar el despliegue de los principios de la Responsabilidad Social del Grupo.



## COMPOSICIÓN DEL COMITÉ

Consejo Rector	Soledad Muelas
Responsable R.S.C.	Asunción Redín
Dirección RRHH	Ángel Javier Vicente
Fundación COFARES	Félix Mtnez.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



# 5

---

## COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

---





“ CAMINANDO JUNTOS ”

# LOS GRUPOS DE INTERÉS

Cofares integra los compromisos de Responsabilidad Social en su negocio y en la relación con sus grupos de interés, para la mejora en la gestión de la actividad y la creación de valor compartido, poniendo de relevo la importancia de “caminar juntos” para poder alcanzar objetivos y metas comunes, consiguiendo una mejora de la sostenibilidad en todas sus dimensiones.



## CONTENIDOS Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

---

Cofares ha determinado los contenidos relevantes para el reporte tras el análisis de la información obtenida a través del diálogo con sus grupos de interés.

Este diálogo y relación con todos sus grupos de interés, es uno de los elementos claves de la política de sostenibilidad de Grupo Cofares. A través de diversos canales de comunicación, Cofares mantiene un diálogo fluido y constante con sus inversores,

socios, cooperativistas, sus empleados, sus clientes, sus proveedores, administraciones públicas, pacientes y la sociedad en general.

Además, en el ámbito de la sostenibilidad, Cofares ha puesto en marcha canales de consulta con el objetivo de mejorar esta comunicación y conocer las opiniones y expectativas de cada grupo, de cara a que sus respuestas y opiniones permiten conocer qué aspectos son para ellos más relevantes.

Los resultados de esta comunicación facilitan mantener activos los mecanismos para identificar necesidades y expectativas, así como los aspectos de mayor relevancia a incluir en el informe, además del seguimiento de los compromisos y retos que se plantean.





## INVERSORES, COOPERATIVISTAS Y SOCIOS CO- LABORADORES



Cofares establece un **doble compromiso** con sus inversores, cooperativistas y socios, ya que por un lado funcionan como **actores en la gestión** de la organización a través de la Asamblea General y por otro mantienen **relación como clientes**, siendo los destinatarios de los productos y servicios de la compañía.

Esta peculiaridad hace que la relación de Cofares con este grupo de interés se fundamente en la creación de valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo a través de los canales existentes, apoyándoles en la **gestión de sus oficinas de farmacia**.

## PERSONAS (EMPLEADOS/AS)



Para el Grupo Cofares el **capital humano** es su **principal activo**, contando con 2.426 personas profesionales en toda España.

Nuestro modelo de gestión de personas, está orientado a atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento, con el fin de apoyar el liderazgo del Grupo y un crecimiento sostenible del negocio. Nos comprometemos con las personas ofreciéndoles oportunidades de desarrollo impulsando el talento a través de programas formativos de referencia, promoviendo la diversidad y facilitando medidas de conciliación de la vida profesional y personal.

Nuestros empleados y empleadas se caracterizan por la innovación, el trabajo en equipo, la flexibilidad y la calidad en nuestro servicio a los cooperativistas y clientes. Cofares está formado por un equipo que se mueve bajo el lema "Caminando Juntos".

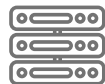
## CLIENTES



Cofares se esfuerza por la excelencia en sus operaciones, sabiendo que la satisfacción de sus clientes es la mejor herramienta de comunicación. La propia estructura del grupo y su gama de productos y servicios ha sido desarrollada como respuesta al diálogo continuo con este grupo de interés. De este modo Cofares, a través de sus distintas empresas y unidades de negocio, ofrece a sus socios y clientes una solución integral a sus necesidades.

Esta peculiaridad hace que la relación de Cofares con este grupo de interés se fundamente en la creación de valor a largo plazo, priorizando la rentabilidad de sus compras, apoyándoles en la gestión de sus oficinas.

## ENTIDADES PROVEEDORAS



En Cofares mantenemos con nuestras entidades proveedoras un trato basado en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad y disponibilidad de los productos y servicios. Establecemos unos criterios de compra responsable, que van más allá del precio, calidad y plazo de entrega, incorporando aspectos sociales, ambientales, de buen gobierno y éticos, para todos aquellos proveedores para los que sea posible. Cofares apoya y fomenta la mejora continua entre sus proveedores con la finalidad de agregar valor a la gestión de sus negocios.

Atendiendo a su naturaleza, Cofares define diferentes líneas de actuación entre las principales familias de proveedores: Los proveedores de producto, principalmente laboratorios farmacéuticos, los proveedores de transporte, que facilitan la logística, y los proveedores de apoyo y servicios.

## SOCIEDAD



El Grupo Cofares, a través de la Fundación Cofares, impulsa y apoya programas que contribuyen al desarrollo cultural, social y educativo de las comunidades locales, llevando a cabo proyectos de desarrollo a lo largo de todo el territorio nacional.

Asimismo, en el desarrollo de su actividad empresarial el Grupo ha asumido una serie de compromisos con la sociedad. Siguiendo el compromiso de transparencia en línea con su Código Ético y de Buen Gobierno, Cofares hace pública la información referente al Grupo y mantiene una relación fluida con los medios de comunicación, especialmente con los medios del sector.

Cofares también mantiene el compromiso de preservación del medio ambiente a través de iniciativas que garantizan la promoción de la protección y conservación del entorno natural.

## ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En Cofares somos conscientes de que operamos en el marco del Sistema Nacional de Salud, por lo que las Administraciones Públicas juegan un papel fundamental en nuestra actividad. Cofares establece un diálogo fluido y permanente con estos organismos, tanto a nivel estatal como regional, participando en foros y apoyándonos en proyectos comunes, estando a su disposición con el objetivo de velar por la calidad del Sistema de Salud.

## PACIENTES



En relación a los pacientes, en Cofares somos conscientes de la responsabilidad añadida que deriva de las singularidades del sector en el que operamos, ya que nuestros clientes van más allá de las personas o entidades que compran nuestros productos y servicios directamente, impactando sobre los pacientes y/o consumidores finales.

Fruto de esta responsabilidad establecemos un compromiso de transparencia y ética, al mismo tiempo que promovemos iniciativas que nos acerquen a los pacientes y que nos ayuden a conocer mejor sus expectativas, para poder ofrecer así una respuesta más efectiva a sus necesidades.



# 6.1

---

**COMPROMISO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL  
PACTO MUNDIAL**

---



Cofares, como se ha venido exponiendo a lo largo de apartados anteriores, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que suscribe su compromiso con los 10 principios que en él se contemplan y que se agrupan en las categorías de Derechos Humanos (P1 y P2) Normas Laborales (P3, P4, P5 y P6) Medio Ambiente (P7 P8 y P9) y Anti-corrupción (P10)

## LOS 10 PRINCIPIOS



Red Pacto Mundial  
España





## DERECHOS HUMANOS

P1.

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

P2.

Las organizaciones deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Cofares manifiesta su compromiso para cumplir con los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para ello trabajamos en mejorar y afianzar nuestras actuaciones hacia nuestro equipo, nuestros socios, clientes, proveedores, pacientes y administraciones públicas, como grupos de interés prioritarios respecto a riesgos en esta materia. Asimismo, asumimos la función de promover y difundir en la sociedad la necesidad del respeto a los Derechos Humanos.

# TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

Cofares defiende los principios de transparencia y accesibilidad a la información por parte de todos sus grupos de interés.

Dentro de la web de Cofares, en la zona abierta, hay una breve descripción de a qué se dedica, de cuántos almacenes de distribución consta el Grupo y dónde se encuentran (incluyendo medios de contacto), cuáles son las empresas que pertenecen al Grupo, el organigrama de la empresa, principales magnitudes, normas y políticas implantadas por Cofares. También se dispone de información en abierto de los servicios que se prestan a las farmacias: CORE, Sección de Crédito, Farline, etc.

Se pone a disposición de todos los grupos de interés un canal en abierto en la web, para dejar sugerencias o incidencias y un espacio llamado "Farmatrabajo" en el que se puede insertar el currículum, así como una zona en la que se publican las ofertas de trabajo vigentes en la compañía y en Oficinas de Farmacia que deseen adherirse.

**+4.000**  
**VISITAS EN CANAL RSE**  
**DURANTE EL AÑO 2015**

La web también cuenta con un espacio para el Canal RSE de Cofares, abierto a todos sus grupos de interés, este canal ha registrado, en el año 2015, más de 4.000 visitas.

**“COFARES APUESTA POR LA TRANSPARENCIA FACILITANDO LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS, MANTENIDO UNA RELACIÓN FLUIDA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CON EL OBJETIVO DE INFORMAR SOBRE SU ACTIVIDAD A LA SOCIEDAD EN GENERAL.”**

En relación a la comunicación con el grupo de Inversores, socios y cooperativas, además de la Asamblea General celebrada una vez al año, este grupo dispone de la posibilidad de contactar directamente con sus representantes en el Consejo Rector o a través de la página web de Cofares. En su relación como clientes, los socios cooperativistas son los destinatarios de los productos y servicios que ofrece la compañía. De este modo tienen un trato directo y permanente con la organización a través de

los canales comerciales y otras vías establecidas: el Contact Center, formularios en la web, etc.

Cofares mantiene una relación fluida con los medios de comunicación, especialmente con aquéllos que por su temática se dedican a informar sobre los ámbitos de actuación de la cooperativa. El objetivo de esta relación es informar a la sociedad en general de todo lo relacionado con su actividad.

La estrategia de diálogo con los medios integra las siguientes prácticas:

- **Página web:** contiene una sección, "Noticias", específicamente adaptada a las necesidades de los medios de comunicación, donde se pueden consultar las notas de prensa elaboradas por Cofares, la agenda de eventos o las noticias de las empresas del grupo.
- **Elaboración y publicación de las Notas de Prensa.** Éstas son elaboradas para comunicar la información relevante de COFARES y son enviadas y distribuidas a la bases de datos de periodistas además de ser publicadas en la página web.
- **Comunicación directa:** Las demandas personalizadas de información se canalizan por vía telefónica o por correo electrónico a través del personal del Departamento de Comunicación.



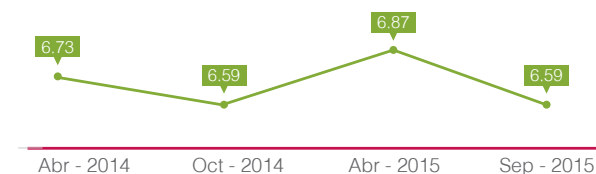
- Publicaciones, como "Mundo Farmacéutico".
- Participación, mediante la revisión y corrección de contenidos de publicaciones como por ejemplo "Estar Vital", "El Periódico de la Farmacia", elaborando consejos sanitarios.

El departamento encargado de la relación con los medios de comunicación es el Departamento de Comunicación, que gestiona e interactúa directamente con este grupo de manera constante.

Cofares también realiza publicaciones comerciales en revistas especializadas que permiten conocer sus productos y servicios a aquellos clientes potenciales y pacientes interesados en ellos. De cara a conocer sus expectativas, se han comenzado a realizar estudios y programas respecto al posible alcance a pacientes.

En cuanto a la relación con las Administraciones públicas el diálogo es fluido y permanente tanto a nivel estatal como regional y se lleva a cabo fundamentalmente a través de la participación en foros conjuntos y el apoyo a proyectos comunes.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y SOCIOS CON LA COMUNICACIÓN EXTERNA.



# COMUNICACIÓN INTERNA

El Grupo Cofares cuenta con una serie de canales a través de los cuales informa a todos sus empleados y empleadas. De todos ellos, el más utilizado y reconocido por el personal de Cofares es la Intranet, que se convierte en la herramienta de comunicación interna por excelencia, ya que es una herramienta de fácil manejo y muy accesible que posibilita una solución útil y eficaz para comunicar cualquier noticia, reconocimiento, novedad o cambio que se produzca en la empresa.

“**CONTAMOS CON UN CANAL RSE EN LA WEB E INTRANET, QUE SUMA MÁS DE 300 VISITAS EN EL AÑO 2015.**”

El Grupo pone a disposición de sus empleados, a través de distintos canales, información en materia de Responsabilidad Social, Código ético, promoción de hábitos de vida saludable y sensibilización Medio ambiental de cara a divulgar, promover y sensibilizar a la plantilla fomentando comportamientos económico, social y medio ambientalmente sostenibles.

Además, de forma específica, en materia de responsabilidad social el grupo dispone del Canal RSE, un canal de comunicación que cuenta con un espacio en la web y otro en la intranet. El **Canal RSE** sumó 312 visitas en 2015, siendo el apartado de Noticias RSE el que más interés ha suscitado entre todas las personas que visitaron el canal.

## PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La **mejora de los procesos de comunicación interna** en materia de promoción de sostenibilidad, la salud y el bienestar, ha sido uno de los objetivos prioritarios de Cofares en su estrategia integral de Empresa Saludable, de donde se descuelgan las siguientes medidas y canales de distribución:

- Revista interna por y para la plantilla del Grupo Cofares, bajo el liderazgo de los departamentos de Recursos Humanos y con colaboración de los departamentos de Sistemas de la Información y Marketing.
- Portales web con funcionalidades adaptadas a cada uno de los puestos y perfiles que componen el Grupo Cofares.
- Cuenta [comunicaRRHH@cofares.es](mailto:comunicaRRHH@cofares.es) para la difusión de ofertas, beneficios sociales y mejoras en el plan de compensación flexible.

- Paneles para la colocación de carteles en las áreas de descanso.
- Cartelería diseñada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que ha sido difundida por todos los almacenes para fomentar las buenas prácticas en el uso de EPIS.
- Buzones de metacrilato destinados a que los/las empleados/as aporten sugerencias e iniciativas para la mejora de los procesos de trabajo de la empresa y las condiciones de salud en el entorno de trabajo.
- Expositores de documentos en los ascensores del edificio de Fuencarral y Móstoles, y en la entrada de las oficinas de Mauricio Ravel. En estos marcos semanalmente se publican extractos de contenidos de temática RSE (medio ambiente, acción social, hábitos saludables, etc.). En estos documentos también se incluye la dirección: [responsabilidadsocial@cofares.es](mailto:responsabilidadsocial@cofares.es)
- Canal RSE en la intranet de la organización para que los/las empleados/as puedan leer información, noticias y publicaciones relacionadas con esta materia.

# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Grupo Cofares ha desarrollado a través de su Servicio de Prevención, durante el ejercicio 2015, diversas actuaciones de evaluación de las condiciones de trabajo y planes de emergencia de todos los centros de trabajo, así como el seguimiento en la ejecución de las medidas preventivas, con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno (SPA). Durante este año, hemos comenzado la realización de estudios específicos en factores psicosociales contando para ello con el apoyo y asesoramiento del SPA.

“**PARTE IMPORTANTE DE NUESTRO COMPROMISO CON LA SALUD DE LAS PERSONAS RADICA EN LAS LABORES DE FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN.**”

Como parte importante del trabajo del Grupo Cofares, están las labores de formación, información y concienciación en materia de prevención, para lo cual, se han llevado a cabo actividades formativas

y campañas de sensibilización a través de 64 formaciones impartidas en centros de la Sociedad de Prevención Ajeno y 10 realizadas por el Servicio de Prevención de Cofares.

Refiriéndonos a la Siniestralidad, el Grupo Cofares cuenta con un Índice de Incidencia global consolidado de 3%. Registrándose 93 accidentes en jornada laboral que han causado baja de los cuales 25 han sido *in itinere*.

Desde el área de Prevención de Cofares se trabaja para mejorar nuestros resultados en esta materia, persiguiendo una reducción en la Siniestralidad así como la promoción de hábitos de vida saludables, que mejoren la calidad de vida de nuestros empleados y empleadas.

**+70**  
**ACTIVIDADES DE FORMACIÓN EN**  
**MATERIA DE PREVENCIÓN**

Como muestra de su compromiso con la salud, Cofares cuenta con un **Sistema de Gestión integral de Empresa Saludable**, que se ha organizado en torno a tres áreas básicas de trabajo: Fomento del Bienestar en el entorno de trabajo, Promoción de la salud y Compromiso con la comunidad y el medio ambiente.



**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL  
DE EMPRESA SALUDABLE**



## PLAN DE VIGILANCIA DE LA SALUD

A lo largo del año 2015 se han efectuado, por parte de los integrantes del Servicio de Prevención Ajeno, en el área de Vigilancia de la Salud, 2.021 reconocimientos médicos de trabajadores/as del Grupo Cofares a nivel nacional, de un total de 2.426 personas.

**+80%**  
DE LA PLANTILLA SE HA  
SOMETIDO A RECONOCIMIENTO MÉDICO

Este año más del 80% de la plantilla de Cofares se ha sometido a reconocimientos médicos y se ha ampliado el número de acciones y campañas que fomentan comportamientos saludables en el trabajo".

Con el objetivo de fomentar comportamientos saludables en el trabajo las personas profesionales del Servicio de Prevención de Cofares ayudan a incrementar la sensibilización de los/las trabajadores/as respecto a los peligros profesionales a los que se exponen, analizando los riesgos sanitarios existentes y dando asesoramiento sobre la protección de su salud, incluidas las medidas protectoras y el equipo personal de protección.

## SERVICIO DE ENFERMERÍA

Cofares dispone de servicio de enfermería con el objetivo fundamental de prestar asistencia sanitaria a través de la contratación de un enfermero para uso exclusivo de los empleados y empleadas. Este servicio es valorado positivamente por todo el personal de la compañía tal y como se ha venido recogiendo en los buzones de comunicación.

## PLAN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DURANTE EL EMBARAZO

Cofares desarrolló un procedimiento de gestión en caso de trabajadoras embarazadas, donde se regulan las actuaciones necesarias, en cada centro, para la adaptación o cambio de los puestos de trabajo de estas trabajadoras durante el periodo en el que son especialmente sensibles, pudiendo llegar, si es necesario, a la suspensión del contrato por riesgo. Además de la gestión de la prestación de riesgo durante el embarazo, la organización cuenta con parking preferente en las instalaciones de la empresa, para mujeres embarazadas.

## CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

Cofares apuesta por la protección de los empleados/as ofreciéndoles campañas de acogimiento voluntario de vacunación contra la gripe. De la misma forma se realizan campañas informativas y se dispensa la vacunación necesaria para el personal que por el desarrollo de su trabajo necesitan viajar a nivel internacional.

## TALLERES ESCUELA DE ESPALDA

Cofares, en colaboración con profesionales de la mutua FREMAP, ha organizado sesiones de "taller de espalda", para promover una adecuada higiene postural. Estas acciones formativas preventivas se desarrollan dentro de la jornada laboral en la sede central de Cofares y en Guadalajara, llegando así al 55% de plantilla.

**55%**  
DE LA PLANTILLA DE LA SEDE CENTRAL Y GUADALAJARA HA ASISTIDO A "TALLERES DE ESPALDA"

## PROGRAMA CARDIOVASCULAR

Se programan actividades de asesoramiento personalizado, para aquellas personas que lo demandan, sobre la probabilidad de accidente cardiovascular, en colaboración con el personal sanitario de la mutua FREMAP. En estas consultas se tienen en cuenta aspectos relacionados con los hábitos en la vida diaria, promoviendo la reflexión y orientación para la mejora de las rutinas y hábitos para una forma de vida cardiosaludable.

## PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y BUENOS HÁBITOS ALIMENTICIOS

Dentro de Cofares Fuencarral se está llevando a cabo un programa de nutrición. Este programa pertenece al área de negocio de Cofares Servicios, denominada T-Cuida. Es dirigido por un nutricionista que ofrece asesoramiento a las personas de la compañía que quieran conseguir perder peso. El objetivo de esta medida es reducir un 10% el sobrepeso de la plantilla en el centro de referencia, con la intención de ampliarlo al resto de la plantilla.

# 90

**EMPLEADOS/AS HAN DISFRUTADO DE PROGRAMAS DE NUTRICIÓN**

90 empleados y empleadas de Cofares han disfrutado, a través del Centro T-Cuida, del Programa de nutrición y buenos hábitos alimenticios, contribuyendo a reducir su sobrepeso y a adquirir hábitos de vida más saludables.

## PLAN PARA EL CUIDADO DE LA PIEL

Se ha puesto en marcha un "Plan para el cuidado de la piel" para las y los empleados del Grupo Cofares, con el objetivo de sensibilizar sobre los mejores hábitos que garantizan una piel saludable y de institucionalizar los mensajes de esta campaña a través de la distribución de productos para el cuidado de la piel, disfrutando de precios muy económicos.

## ESTABLECIMIENTO DE ESPACIOS DE SALUD. FASE 1: SALAS DE LACTANCIA Y MÁQUINAS DE "VENDING"

Se han habilitado salas de lactancia en varios centros de trabajo, donde la madre pueda extraerse la leche y conservarla durante su jornada laboral, dar el pecho a su hijo/a en intimidad.

Con el objetivo de favorecer una alimentación saludable, a partir de 2015 se ofrecen productos saludables en las máquinas de *vending* presentes en los principales centros de trabajo.

## PROGRAMA "MANTELES SALUDABLES"

Las vías de promoción de la salud entre la plantilla del Grupo Cofares son múltiples. En los centros de Fuencarral, Santa Engracia, Mauricio Ravel y Móstoles, se cuenta con manteles desechables con contenidos relativos a alimentación saludable que se renuevan una vez al mes. Estos manteles incluyen mensajes y pasatiempos relacionados con contenidos relativos a la promoción de la salud.

## INCORPORACIÓN DE SEGUROS MÉDICOS

Contamos con un seguro de salud para las y los empleados y sus familiares (cónyuge e hijos/as) de todo el Grupo Cofares, fruto del acuerdo con una empresa de seguros de salud privados para la cobertura de la salud familiar. Este seguro presenta un precio competitivo y una cobertura completa que incluye, entre otros: Medicina primaria y especialidades, Pruebas diagnósticas, Intervenciones quirúrgicas, hospitalización, Cobertura dental etc.

## CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE

El Servicio de Prevención de **Cofares colabora con Cruz Roja** y la Comunidad de Madrid en la ejecución de Campañas de Donación de Sangre desde el año 2005.

Este año han participado 25 personas y la campaña ha consistido en el traslado de Cruz Roja hasta las instalaciones de la sede central de Cofares durante una jornada laboral, de tal forma que las personas que quisieran pudiesen realizar donaciones de sangre.

# COMPROMISO CON LA CALIDAD

“ EL VERDADERO INDICADOR PARA MEDIR NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD ES LA VALORACIÓN DE NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES, QUE PERIÓDICAMENTE EVALÚAN EL COMPROMISO DE COFARES CON LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. ”

-6.76 PUNTOS SOBRE 10 / OCT 2015-

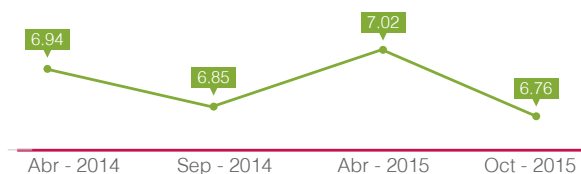
En Cofares estamos comprometidos con la calidad tanto en nuestros productos y servicios como en nuestros procesos, de tal modo que redunde en la relación con nuestros principales Grupos de Interés. Como prueba de ello **contamos con distintos sistemas de gestión certificados** conforme a estándares nacionales e internacionales.





- Certificaciones de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 para el Laboratorio COFARES Productos Químicos, Hospital Hispania, OMFE, Farmavenix, y OFSA.
- Certificación de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21:2008 para COFARES.
- Certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para Farmavenix.
- Certificaciones "E" de Excelencia empresarial en logística y transporte (anteriormente Calidad Lógica) para OFSA y Farmavenix.
- Reconocimiento como Empresa Saludable para COFARES.

### ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.



## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Debido a nuestra naturaleza de Cooperativa la mayoría de los clientes de Cofares son a su vez los cooperativistas de la entidad.

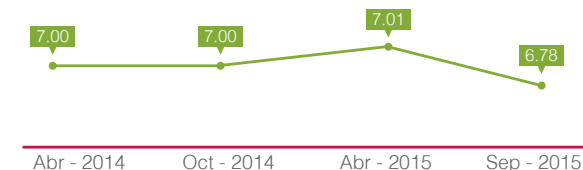
“EL INTERÉS PRINCIPAL DEL GRUPO ES SATISFACER Y AJUSTARSE A SUS NECESIDADES YA QUE SON SOCIOS/CLIENTES.”

Desde el Área de Investigación y Análisis de Negocio, dentro de la dirección de Marketing se llevan a cabo estudios en diferentes líneas de trabajo. Esta área hace evaluaciones de satisfacción de clientes respecto a diversos productos y servicios que presta Cofares, recogiendo resultados que documentan en informes detallados y reportan debidamente a Dirección. Esta área dispone de un panel de opinión, compuesto por clientes que han aceptado formar parte de esta iniciativa, dando su consentimiento, respetando la LOPD.

### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Se realizan evaluaciones de satisfacción por medio de encuestas de distintas áreas. Desde el Área de Investigación y Análisis de Negocio, dentro de la dirección de Marketing se llevan a cabo estudios en tres líneas de trabajo. Este área hace evaluaciones de satisfacción de clientes respecto a diversos productos y servicios de los que presta Cofares, los cuales se documentan en informes detallados. Disponen de un panel de opinión, compuesto por clientes que han aceptado formar parte de esta iniciativa.

### ÍNDICE DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE



#### Valoración Satisfacción 2015

A lo largo del año 2015 han participado en los procesos de evaluación de la satisfacción un total de 2.989 personas clientes, registrando un índice de respuestas 37,7%. La técnica más utilizada ha sido encuesta online, aunque también se han utilizado otros métodos como encuestas telefónicas, encuestas personales, focus Group y Mystery shopper, entre otras.

Cofares realiza un total de 4 oleadas anuales para evaluar la satisfacción de los clientes con distintos productos y servicios, valorando especialmente 5 áreas de la compañía - Grupo Cofares, Cofares Servicios, Distribución, Farline y Tedifarma.

A finales de año Cofares se sitúa con un índice de satisfacción general de 6.89 sobre 10 puntos, siendo, de las áreas evaluadas, Distribución, la que obtiene una mejor valoración en la última oleada de 2015 alcanzando los 7.15 puntos sobre 10.

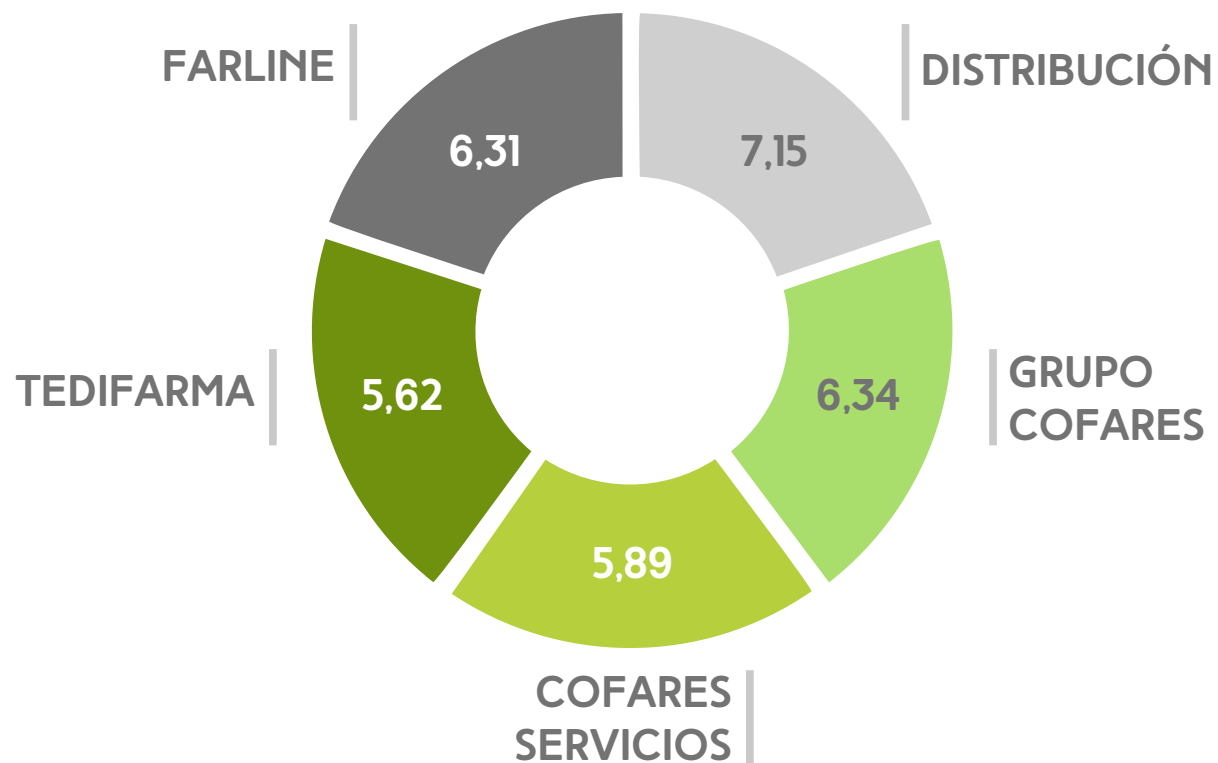
A lo largo de 2015 desde la Dirección de Marketing se han llevado a cabo más de 20 estudios de evaluación y valoración de satisfacción. Además, de forma anual, se realiza una Encuesta de Satisfacción a los clientes de Cofares Productos Químicos con el fin de conocer su satisfacción con el servicio.

**“ EN 2015 HEMOS DESARROLLADO MÁS DE 20 ESTUDIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN. ”**

Cofares, también obtiene información sobre la satisfacción de los clientes y la calidad de sus servicios desde otros departamentos (CORE, Cofares Servicios, etc.) en los que se realizan encuestas a clientes sobre la satisfacción respecto a temáticas concretas.

Por último, destacar que Cofares cuenta con otras fuentes de información sobre la satisfacción del cliente, como los servicios de CORE y/o el Sistema de Gestión de Reclamaciones así como el espacio de la web de Cofares para recibir información sobre incidencias y/o sugerencias, o la relación diaria que las Farmacias tienen con sus Gestores Comerciales de Cuentas, fuente de la que se obtiene gran cantidad de información sobre la percepción y los problemas con los que se encuentran nuestros clientes en el día a día.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES SEGÚN GRANDES ÁREAS



## BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES

Cofares quiere ser un referente en distribución para sus clientes por eso establece una relación de confianza y transparencia con todos ellos, poniendo a su disposición toda la información necesaria así como los canales necesarios para que la comunicación pueda ser fluida y de calidad.

“TENEMOS UNA RELACIÓN DE CONFIANZA Y TRANSPARENCIA CON TODOS NUESTROS CLIENTES Y SOCIOS, PRIMAMOS EL TRATO PERSONALIZADO, MANTENIENDO UNA RELACIÓN DIARIA CON LAS OFICINAS DE FARMACIAS.”





Siguiendo esta máxima la organización lleva a cabo una serie de **buenas prácticas comerciales**:

- En el catálogo general de Cofares (productos) aparece el código del artículo, la descripción del artículo, el precio de venta a farmacia y el IVA que le aplica.
- Cofares dispone de un Centro de Atención telefónica a clientes, llamado CORE donde los socios pueden llamar para pedir información de productos y servicios, realizar algunas gestiones e incluso realizar una sugerencia o reclamación.
- Cofares cuenta con un departamento de Atención Corporativa al Socio, que da soporte a nuestros socios en los temas relativos a la cooperativa.
- El pedido que recibe la farmacia va acompañado de un albarán en el que se muestran los datos del cliente, el número de albarán, el código del producto, la cantidad pedida y la cantidad servida, la descripción del artículo, el tipo de impuesto que se le aplica, la fecha del cargo y los datos del suministrador, etc.
- Cofares prima el trato personalizado, fundamentado en la relación de trabajo diaria entre la Farmacia y el Gestor Comercial de Cuentas de Cofares.
- Los socios de Cofares pueden pedir unas credenciales con las que acceder a las áreas privadas de la web, en estas áreas, los socios pueden consultar el Catálogo General de Cofares (productos), sus al-

baranes, su cuenta de Sección de Crédito, etc.

- Todos los Grupos de Interés disponen de un apartado en la web donde se exponen los servicios que presta el Grupo Cofares, una pequeña descripción de los mismos y un número de teléfono, web o dirección de correo electrónico a la que deben dirigirse para obtener más información, así como para realizar sugerencias o transmitir incidencias.

## GESTIÓN DE RECLAMACIONES E INCIDENCIAS

Cofares pone a disposición de socios y clientes un servicio de Contact Center para ofrecer una solución eficaz y canalizar y registrar tanto solicitudes como reclamaciones, así como para elaborar informes de seguimiento y tendencia que se reportan a las Direcciones del Grupo, con el objetivo de mejorar en productos, servicios y procesos.

Se dispone de un sistema de gestión de reclamaciones en el que se graban las reclamaciones y el tratamiento que se les ha dado quedando traza de todo ello. Las reclamaciones pueden entrar bien por el **Centro de Atención Telefónica (CORE)**, llamando al departamento de Calidad del Grupo, escribiéndolas en la web de Cofares, así como por otros medios (gestores de cuentas, etc.).

Las incidencias que se registran, en función de su naturaleza, se organizan en categorías, destacando las siguientes: Diferencia género – factura, Transfer operaciones, Incidencia Informática, Documenta-

“ EN COFARES NOS ENORGULLECIMOS DE SER UNA COOPERATIVA, POR ESO NUESTRO OBJETIVO ES REDUCIR AL MÁXIMO POSIBLE EL NÚMERO DE INCIDENCIAS RECIBIDAS POR PARTE DE CLIENTES, ESFORZÁNDONOS CADA DÍA POR OFRECER UN SERVICIO EFICIENTE Y DE CALIDAD. ”

ción no recibida, Abono, Encargo general prioridad normal, Artículo defectuoso y Transfer Demorado.

Según el Informe de Análisis de Incidencias de Noviembre y Diciembre de 2015, a finales de año, de entre las categorías destacadas, la que presenta mayor registro de incidencias es Diferencia género-factura, que aglutina un 14,7% del total, siendo las categorías que menos incidencias registran, las relativas a Artículo Defectuosos, que supone un 4,2% o Transfer Demorado con un 2,7% del total.

Para Cofares se marca como máxima ofrecer un servicio de calidad, por lo que nuestro objetivo es reducir al máximo posible el número de incidencias recibidas por parte de socios y clientes, y más aún, si tenemos en cuenta su naturaleza de cooperativa.

# INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN RESPONSABLE

Con el fin de ofrecer un servicio de calidad a sus socios y clientes, Cofares está en constante desarrollo, investigación, e innovación, tanto de sus instalaciones, como de sus procesos y servicios.

Siguiendo esta línea, Cofares ha puesto en marcha diferentes medidas de innovación de entre las que podemos destacar, la robotización del almacén de Móstoles, las mejoras en el almacén de Fuencarral, que dispone de almacenamiento manual y semiautomático así como puesta de pedidos manual, semiautomática y automática, o el desarrollo de un nuevo albarán que contiene más información.



**EN NUESTRA APUESTA POR LA INNOVACIÓN NOS HEMOS MARCADO EL OBJETIVO DE AVANZAR HACIA UN FUTURO CANAL DE VENTA ONLINE LIBRE PARA NUESTROS SOCIOS.**



Por otro lado, Cofares ha puesto en marcha la web de compra online de Ortopedia Central, desde la cual se puede consultar el catálogo online, información de cada producto, etc. facilitando el proceso de compra.

Con el objetivo de seguir avanzando de cara a un futuro canal de venta online libre para los socios, Cofares está realizando una labor de catalogación fotográfica de artículos.







## PUBLICIDAD RESPONSABLE

Cofares aplica el principio de Publicidad Responsable por lo que todas las acciones están sometidas a la legislación vigente, que regula la relación de nuestra empresa con nuestros consumidores/usuarios. Por tanto, el marco legislativo en el que nos movemos, es muy amplio.

Desde la Dirección de Marketing se trabaja en 3 grandes áreas diferenciadas:

1.

**COMUNICACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL: OFERTAS, CATÁLOGOS, ENCARTES...**

2.

**FIDELIZACIÓN DE CLIENTES A TRAVÉS DE CLUB COFARES FIDELITAS**

3.

**FERIAS Y EVENTOS**

En el día a día, el trabajo está regido por 2 leyes básicas y sus posteriores modificaciones: Ley General de Publicidad (34/1988, de 11 de noviembre), Ley Orgánica de Protección de Datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).



En función de la naturaleza del producto y/o servicio que se publicite, las comunicaciones se ven sometidas a diferentes controles, por parte de las áreas implicadas: Dirección Técnica, Cofares Productos Químicos, Cofares Servicios, Farline, Sección de Crédito, OMFE, etc.

En el caso específico de productos sanitarios, medicamentos, cosméticos y todos aquellos artículos que pretenden una finalidad sanitaria, el control es realizado por la Dirección Técnica de Cofares, que se encarga de comprobar que todos los contenidos se ajustan a las normativas vigentes y además, de realizar todos los procesos de notificación y aprobación por parte de las autoridades sanitarias, que correspondan en cada caso.



## SEGURIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

Los productos que Cofares pone a disposición del cliente son productos farmacéuticos que están fuertemente regulados, por lo que pasan estrictos controles de calidad antes de su puesta en el mercado, además de ir acompañados por una ficha técnica o prospecto que además de indicar la finalidad del producto, composición y las contraindicaciones indican el modo de uso o posología. Si los productos requieren frío en la caja vendrá indicado con un pictograma en forma de "copo de nieve".

“ COLABORAMOS CON LA AGENCIA ESPAÑOLA DEL MEDICAMENTO Y PRODUCTOS SANITARIOS PARA CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LAS GARANTÍAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS. ”

En el caso de haber un defecto en el diseño, Cofares, que está en permanente comunicación con la **Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios**, comunicaría a sus almacenes la inmovilización o retirada del artículo defectuoso para que no se sirviese ese género e informaría a sus socios por medio de su página web y mediante un mensaje impreso en los albaranes que acompañan al pedido.

Desde la web, Cofares pone a disposición de los grupos de interés información descargable referente a los Boletines de Análisis y las Fichas de Datos de Seguridad de Productos Químicos.

## PROTECCIÓN DEL PACIENTE

La actividad que realiza Cofares (distribución mayorista de medicamentos y otros productos farmacéuticos y parafarmacéuticos) destaca en el **ámbito de la salud ciudadana**. Si los productos del mercado se ven afectados por una retirada por el motivo que sea, los almacenes inmovilizan y retiran el género afectado.

“ SOMOS ERICTOS CON LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE PONEMOS A DISPOSICIÓN DE NUESTROS CLIENTES, Y POR TANTO DE LOS PACIENTES. ”

Asimismo se atienden las reclamaciones de clientes, entre las cuales pueden indicar defectos de calidad de los productos, las cuales son estudiadas o trasladadas a los laboratorios competentes, según proceda.

Los productos de los que Cofares es responsable son evaluados con los controles de calidad requeridos en la legislación, antes de su puesta en el mercado.

Los **productos del canal farmacéutico** están fuertemente regulados. Todos los productos deben cumplir con las distintas normativas, en función del tipo: Productos sanitarios, Medicamentos, Alimentación, Parafarmacia, Etc. En caso de que se detectasen productos que no cumplen, se seguiría el procedimiento de retirada oportuno.

Además Cofares realiza un servicio de información sobre el Producto, etiquetado, naturaleza, etc. que queda referida en distintos soportes como puede ser la Identificación tipo en albarán, la identificación exhaustiva en catálogo online de Cofares, o en Catálogo web con fotos de productos.

## BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA (BDPS)

Desde la aparición de RD 782/2013 "Certificación de almacenes y planes de adecuación en otros", Cofares implantó las buenas prácticas de distribución farmacéutica (BDPs). Gracias a esta medida podemos **garantizar la legalidad tanto de productos como de proveedores**, lo que conlleva también a exigir unas normas especiales sobre la conservación, distribución y control que se especifiquen en su legislación especial en el caso de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos, así como para los hemoderivados, medicamentos inmunológicos y radiofármacos aumentando el control también en los productos dietoterápicos y ortopédicos.

Con la aplicación de este decreto se llevó a cabo una legalización de los procesos y requisitos necesarios, llegando así a conseguir, un nivel de servicio óptimo, un nivel de faltas mínimo, garantizar la caducidad real de los productos así como su conservación, posibilitando al distinción de los productos auténticos de los productos falsificados.

No se tienen constancia de expedientes sancionadores por incumplimiento BDPs. En este sentido Cofares puede afirmar que el 100% de sus proveedores son legales, que los productos distribuidos son auténticos y que garantiza la correcta gestión de la caducidad y la conservación de los productos.

## PRIVACIDAD DE CLIENTES

Cofares, como se refleja en apartados anteriores, respeta la LOPD. En relación a la Privacidad de los Clientes, evalúa las incidencias registradas a través de su servicio de Contact Center, y de los diferentes canales de comunicación de los que se dispone.

### O RECLAMACIONES O SANCIONES RELATIVAS A LA LOPD

Fruto del esfuerzo que Cofares realiza en esta materia se ha registrado para el año 2015, CERO reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes, así como CERO sanciones administrativas o judiciales fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

## IMPACTOS POSITIVOS EN LA COMUNIDAD

Generamos un impacto positivo en la comunidad, por nuestra naturaleza de cooperativa farmacéutica, ¡En Grupo Cofares Distribuimos Salud!

Por la propia naturaleza de la entidad, Cofares tiene un **impacto positivo en la comunidad**, por un lado por ser una cooperativa farmacéutica y por otro lado por desarrollar su labor en el ámbito de la salud, contribuyendo a la mejora del Sistema Sanitario Español, favoreciendo la accesibilidad de todas las personas a los medicamentos, independientemente de factores como el área geográfica o la polaridad rural – urbano. Todas las acciones de esta compañía están encaminadas a "Distribuir Salud".

“ EN GRUPO COFARES CRECEMOS  
CON CADA IMPACTO POSITIVO QUE  
GENERAMOS EN LA COMUNIDAD. ”

Derivados de la actividad de Cofares se identifican principalmente los siguientes impactos positivos:

- Carácter cooperativista, con la participación de los socios.
- Compromiso con la transparencia, la seguridad de los productos y la calidad y mejora del servicio.

- Provisión de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos a las oficinas de farmacias, contribuyendo con el sistema sanitario.
- Generación de empleo, con la cobertura de puestos de trabajo.
- Acciones sociales realizadas por la Fundación, tanto en el ámbito nacional como internacional.

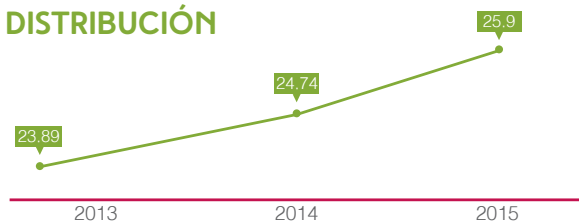
# 25,9%

## DE CUOTA DE MERCADO EN 2015

—Registramos un 25,9% de cuota de mercado en 2015, 1,16 puntos más que en el ejercicio anterior—

La política de gestión estratégica que ha seguido el grupo, primando las buenas prácticas y los impactos positivos, ha llevado al grupo a registrar cada vez una mayor cuota de distribución.

## CUOTA ACUMULADA DE DISTRIBUCIÓN





# ACCIÓN SOCIAL

Cofares cuenta con la **Fundación Cofares** que se constituye como una organización privada sin ánimo de lucro cuyos objetivos están orientados a la formación profesional y empresarial del farmacéutico, así como a facilitar la implicación de éstos en obras

sociales. Promueve y financia iniciativas benéfico-sociales en colaboración con ONG's, como el envío de ayuda humanitaria, la organización de eventos con fines solidarios, la donación de medicamentos y la consecución de fondos para acometer proyectos.

También promueve el voluntariado entre su plantilla y sus clientes.

Desde la **Fundación Cofares** se han realizado varios proyectos a lo largo del año, entre ellos donaciones de material o donaciones económicas.

## ALGUNOS DE LOS PROYECTOS LLEVADOS A CABO DESDE COFARES EN EL 2015 A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN SON:

Pedido Solidario- Especial terremoto Nepal: Cofares dio la posibilidad al personal de dar una aportación económica para que la Fundación Cofares financiase Kits de higiene y salud, bienes y alimentos básicos.

Actividades de carácter cultural: Exposición de pintura de Felipe Hodgson.

Actividades Benéficas Deportivas: Torneo de Golf

Actividades Benéficas. Con las recaudaciones conseguidas de las distintas actividades se han abordado los siguientes proyectos:

Compra de material y mobiliario para un Taller de Pintura para una asociación de niños con Síndrome de Down en Cuba.

De las organizaciones: Fundación Aladina, Fundación Pequeño Deseo (niños enfermos), Fundación Carlos Sanz y Atades (asistencia niños con discapacidad).

Colaboraciones internacionales con las Fuerzas Armadas, en Gabón y Senegal.

Ayudas internacionales con donaciones de parafarmacia, material sanitario y de higiene y alimentación infantil a Siria, Nepal, Benín, Filipinas y Senegal, entre otros.

Colaboraciones con Mensajeros de la Paz en Día de los Abuelos y Día de los Reyes Magos.

Ruta Cero, en 2015. Estas suelen ser donaciones de alimentación infantil, higiene y productos sanitarios, en ciudades como Madrid, Bilbao, Gerona, Barcelona, Badajoz, A Coruña y Cádiz.

Donación para la instalación de un equipo de aire acondicionado a Proyecto Aprosuba 4 (centro de niños con discapacidad en Extremadura).

Entrega de regalos (juguetes) el día de Reyes Magos a distintas organizaciones benéficas.

Mercadillo Solidario

Concierto de Navidad: En el concierto, además se hizo entrega del Premio Fundación a la Asociación Española contra el Cáncer.



Con el objetivo de dar a conocer esta labor de acción social del Grupo, así como con la finalidad de **promover y sensibilizar entre los distintos grupos de interés** el compromiso social, Cofares articula diferentes **estrategias de divulgación**: La memoria de actividades de la Fundación se recoge en la Memoria anual del Grupo Cofares, además se realiza un folleto informativo que resume la actividad de la fundación, sus objetivos, proyectos y actividad, con el objetivo de introducir al destinatario en las acciones de la Fundación.

Por otro lado, además de las acciones llevadas a cabo directamente por la fundación, se han desarrollado acciones sociales que implican al personal de Cofares, posibilitando su colaboración en las campañas de acción social.

La Fundación Cofares ha suscrito un convenio de colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), cuyo objetivo principal

es colaborar con el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y con la propia FEDER en la elaboración de un estudio sobre la realidad sociosanitaria de las Enfermedades Raras (ER) en España.

#### CAMPAÑA "RUTA 0"

La Fundación Cofares quiere contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas sin recursos de las distintas comunidades autónomas, proporcionando productos de parafarmacia, alimentación infantil y para adultos, material de cura y otros tipos de productos sanitarios. De esta forma, durante el año 2015 la "Ruta 0", realizó donaciones en más de 10 puntos de la geografía española.

#### CAMPAÑA "PANDA RAID"

Esta Campaña centrada en la recogida y entrega

de material escolar se hizo a raíz de la participación de uno de nuestros compañeros de Cofares Vigo en "Panda Raid".

El requisito fundamental para esta campaña solidaria requería transportar, al menos, 20 kg de material escolar para ayudar a la educación de los niños de Marruecos.

Toda la organización se volcó en esta acción solidaria y siguió con gran interés su evolución a través de la intranet de la compañía.

#### CAMPAÑA PARA LA DONACIÓN DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS 2015-2016 (FASE 1)

La fundación Cofares realizó una "Campaña para la donación dispositivos tecnológicos", la recaudación de este importe está sirviendo para **promover y financiar iniciativas benéfico-sociales** en colaboración con ONG como el envío de ayuda humanitaria, la organización de eventos con fines solidarios o la donación de medicamentos.

Dado el éxito de esta campaña se repetirá una segunda fase a lo largo del 2016.

#### CAMPAÑA "TÚ VALES EL DOBLE"

Cofares ofrece la posibilidad a sus trabajadores/as de realizar donaciones, por valor de 5€ de lotes de productos para pedidos solidarios, destinados a personas en riesgo de exclusión social. Esta campaña supuso un doble compromiso por parte de la organización, puesto que por un lado se recogieron las donaciones que el personal quiso hacer y se trasladan a sus destinatarios y, por otro, Cofares duplicó el valor de cada uno de los pedidos solidarios.

#### DONACIÓN COMIDA DE NAVIDAD

Con el objetivo de facilitar la participación de las y los empleados de Cofares en acciones solidarias, durante el mes de noviembre y diciembre se permitió que el personal de Cofares pudiese donar de su nómina una cantidad de dinero para canjear por vales de comida para la comida de Navidad que organizaba la Comunidad de Sant'Egidio para 1.100 personas sin recursos.

La Fundación Cofares canaliza toda la acción social del grupo, centrandose en promover el desarrollo profesional y personal del farmacéutico así como a desarrollar iniciativas benéfico-sociales relacionadas a nuestra actividad.

## COMPRAS RESPONSABLES

Cofares de cara a aplicar un principio de compras responsables, distingue dos categorías macro de proveedores del Grupo; los proveedores principales, que son los **Laboratorios Farmacéuticos**, y los proveedores de servicios o productos no farmacéuticos.

Los proveedores principales de Cofares son los Laboratorios Farmacéuticos, que están regulados por la **legislación de aplicación en el ámbito nacional y europeo**. Debido a su naturaleza de cooperativa de distribución principalmente de productos farmacéuticos, Cofares tiene la responsabilidad y el deber de contar con todos los proveedores de productos farmacéuticos, con el objetivo de hacer llegar a los socios/clientes y en última instancia a los pacientes, aquellos productos que requieren, sin que dichos proveedores -productos- puedan ser descartados por motivos distintos a los legales.

“TENEMOS LA RESPONSABILIDAD Y EL DEBER DE HACER LLEGAR A LAS OFICINAS DE FARMACIA Y EN ÚLTIMA INSTANCIA A LOS PACIENTES, AQUELLOS PRODUCTOS QUE REQUIEREN.”

Con respecto al resto de proveedores, los de servicios y de productos distintos a los farmacéuticos, Cofares cuenta con **criterios que priorizan las compras responsables**, para lo que se recaba información sobre las entidades suministradoras y sobre sus prácticas en materia de Gestión Ética y Responsabilidad Social, valorando si posee certificaciones tales como Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, EFQM, Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001 o EMAS, o si cuenta con delegados de Prevención de Riesgos Laborales o algún sistema de gestión en esta materia.

Desde finales de 2014 se está pidiendo a todas las empresas distribuidoras que no sean laboratorios comercializadores, a las que adquirimos medicamentos, a fin de poder mantenerles de alta como proveedores o suministradores del Grupo Cofares, que remitan firmado y sellado un documento que garantice la legalidad de la red de distribución de la que proceden sus productos.

«Garantizamos que las unidades de medicamentos que le son servidos por esta entidad distribuidora, legalmente autorizada al efecto, no proceden de ninguna red de distribución ilegal.»»





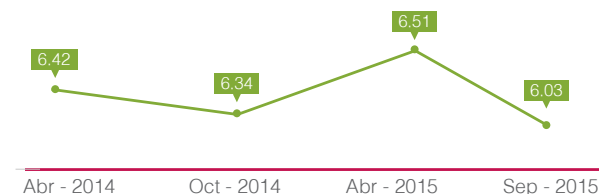
## COOPERACIÓN Y ALIANZAS

Cofares participa en foros de distribución tanto a nivel nacional como internacional, **favoreciendo la cooperación** con otras entidades del sector, laboratorios, almacenes, farmacias. Algunos ejemplos son:

- Cofares está en comunicación continua con los Colegios Oficiales de Farmacéuticos (Varios directores técnicos del Grupo son vocales en sus colegios).
- También tiene relación con las patronales (Fedifar, CEOE, GIRP, Patronal Europea, IFPW -Patronal Mundial de Distribución Mayorista-).
- Existe colaboración con la industria (PGU, GIRP) y con la Unión Europea.
- Cofares, en su relación con GIRP tratan sobre prácticas de respeto al medio ambiente, en donde se exponen iniciativas medioambientales.
- Colaboración con las Universidades (visitas guiadas, cursos y formaciones).
- Colaboraciones con publicaciones (El Global, Mundo Farmacéutico, Estar Vital, Correo Farmacéutico, El Periódico de la Farmacia).

- Colaboración con las Autoridades Sanitarias (visitas guiadas a Inspectores de Sanidad a las instalaciones del Grupo).
- Cofares participa en Foros RSE a través de la Responsable de Gestión Ética y en foros de RRHH y gestión de personas.

### ÍNDICE DE VALORACIÓN DE COFARES COMO *NEXO DE UNIÓN* DE LOS AGENTES DEL SECTOR FARMACÉUTICO



# COLABORACIÓN CON LAS ADMI- NISTRACIONES

Tanto en España como en la Comunidad Europea las Administraciones Públicas juegan un papel fundamental en la defensa y promoción de los Derechos Humanos, actuando como uno de los principales agentes de referencia en esta materia. En un estado de bienestar como el Español, las administraciones públicas son responsables fundamentales del Sistema de Salud Estatal, área de desarrollo de la actividad de Grupo Cofares, es por esto que las relaciones con las administraciones públicas en los distintos ámbitos (estatales, regionales, comunidades autónomas y locales) forman parte fundamental de la actividad institucional del Grupo Cofares.

“COFARES MANTIENE UNA RELACIÓN FLUIDA Y ESTABLE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE FUNCIONAN COMO AGENTES EN TANTO EN EL ÁMBITO SANITARIO COMO EN EL INDUSTRIAL, MEDIOAMBIENTAL Y LABORAL.”

En el aspecto documental, Cofares presenta a la Administración Pública, tanto en el **ámbito sanitario como en el industrial, medioambiental** y en general de cualquier administración pública, los informes y proyectos requeridos para el desarrollo de la actividad.

Asimismo, ante requerimientos puntuales, pone en conocimiento de la Administración Sanitaria toda la información demandada por ésta, y en caso de urgencia sanitaria Cofares se compromete a colaborar con la Administración.



## OBJETIVOS

El objetivo de Cofares para el 2016, en materia de Derechos Humanos, es **afianzar las políticas, medidas y buenas prácticas** que hemos ido desarrollando a lo largo de este año, **mejorándolas y extendiéndolas de forma paulatina a las diferentes entidades del Grupo**, generando un beneficio mutuo tanto para Cofares como para nuestros grupos de interés.

- Fomentar la actividad de nuestro **Servicio de Prevención**, ampliando el número de acciones y campañas que llevamos a cabo, fortaleciendo así nuestro compromiso con la salud de las personas que conforman Cofares.
- Mejorar el **Desarrollo de nuestro Plan de mejora de la comunicación interna**, de cara a consolidar las medidas y canales establecidos, llevando a cabo nuevas iniciativas.
- Mantener los **estándares de calidad de nuestro servicio a Socios y Clientes**, innovando en productos, servicios y procesos así como realizando un mayor seguimiento tanto de la satisfacción como de la gestión de incidencias y reclamaciones.

- Proseguir desarrollando **campañas de Acción Social** a través de nuestra Fundación, que impliquen a los distintos agentes que componen Cofares y que redunden en un beneficio social común, reflejando el compromiso de Cofares con los distintos grupos de interés.

- Afianzar el sistema de gestión y evaluación de nuestra **cadena de suministro**, más allá de nuestros proveedores farmacéuticos, incorporando criterios ambientales y sociales en la homologación y seguimiento de proveedores, extendiendo nuestra responsabilidad social a nuestra cadena de valor.

AFIANZAR LAS POLÍTICAS, MEDIDAS Y BUENAS PRÁCTICAS, MEJORÁNDOLAS Y EXTENDIÉNDOLAS DE FORMA PAULATINA A LAS DIFERENTES ENTIDADES DEL GRUPO, GENERANDO UN BENEFICIO MUTUO TANTO PARA COFARES COMO PARA NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS.



# 6.2

---

## NORMAS LABORALES

---



P3.

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

P4.

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

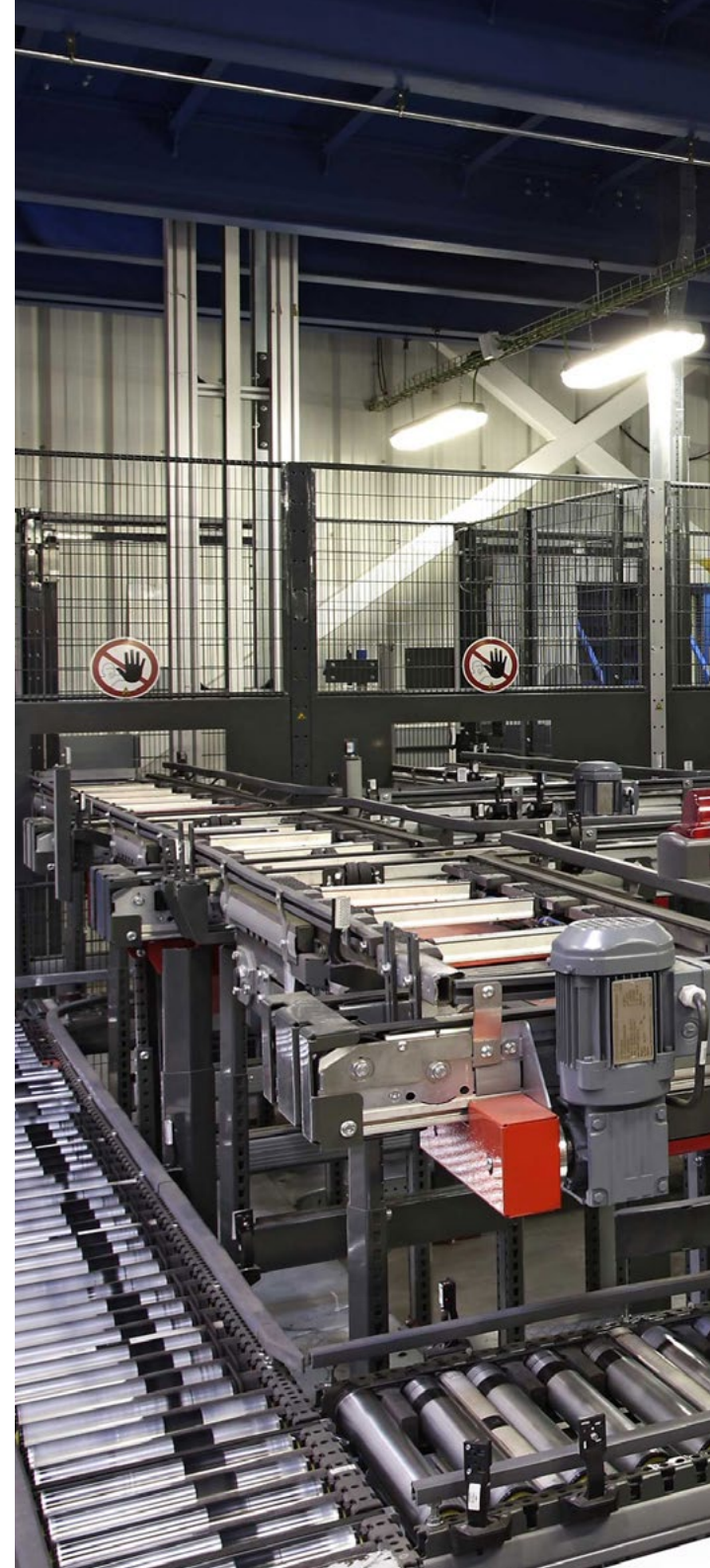
P5.

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

P6.

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

El valor estratégico y diferencial del Grupo Cofares son las personas que forman la organización, por lo que hace público su compromiso con una gestión de personas sostenible y responsable que respalde no solo la normativa laboral si no también los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en esta materia. Además, en calidad de Empresa Saludable, Cofares presta especial atención a la promoción de la salud y el bienestar de sus empleados y empleadas, adquiriendo el compromiso de divulgar estos principios entre sus principales grupos de interés, en especial entre sus proveedores.







UNA GRAN VISIÓN SIN  
GRANDES PERSONAS ES  
IRRELEVANTE.

JIM COLLINS



## DESARROLLO Y ATRACCIÓN DEL TALENTO

---

Para el Grupo Cofares el capital humano es su principal activo. Contamos con un equipo profesional implicado y dinámico capaz de afrontar con éxito los retos actuales y futuros.

Nuestra plantilla ha crecido un 6,2% este año frente al ejercicio anterior, siendo cada vez más heterogénea (un 42% son mujeres y el 58% son hombres). Atendiendo a una distribución general, el 85% de los empleados y empleadas pertenece a la estructura operacional, del cual el 15,5% está directamente vinculado con la prestación del servicio a la Oficina de Farmacia.

En el año 2015, se realizó el proyecto "Desarrollando nuestro Talento", a través del test Mettl, donde han sido evaluados 474 empleados y empleadas en **atención al talento organizativo**. Cofares se marca como objetivo principal identificar áreas de mejora y ofrecer un proceso formativo para cubrir las necesidades. Del resultado, destaca, la existencia de un alto sentido de pertenencia de nuestra plantilla y un alto potencial.

Otro aspecto relevante es la **promoción interna** como pilar en la estrategia de gestión del talento. Durante este año se ha continuado con el trabajo de identificación de Directores y Mandos Intermedios

**+6%**  
CRECIMIENTO PLANTILLA 2015

---

**+2.426**  
PERSONAS CONFORMAN EL  
GRUPO COFARES

---

**75%**  
DE LA PLANTILLA CUENTA  
CON CONTRATO FIJO

---

**81**  
NUEVOS PUESTOS DE  
TRABAJO EN 2015

---



y el desarrollo del personal de Cofares, habiendo sido promocionadas a puestos de dirección 10 personas.

Durante el año 2015 se han llevado a cabo diferentes **procesos de selección**, gestionando más de 12.200 currículos de los cuales se ha evaluado más del 6%, llegando a cubrir 81 puestos de trabajo.

Cofares apuesta por la estabilidad en el empleo. La cooperativa registra un porcentaje de empleados y empleadas con contrato fijo que ronda el 75% de la plantilla, además la antigüedad media se sitúa en trono a los 13 años.

“**EL VALOR ESTRATÉGICO Y DIFERENCIAL DEL GRUPO COFARES SON LAS PERSONAS QUE FORMAN LA ORGANIZACIÓN. NUESTROS EMPLEADOS OTORGAN UN VALOR AÑADIDO INCALCULABLE POR LO QUE LA SATISFACCIÓN Y LA RETENCIÓN DE TALENTO SON FUNDAMENTALES.**”

Durante el año 2015 se han incorporado un total de 81 personas nuevas a las diferentes entidades de nuestro Grupo.

Nuestro Compromiso en materia de Derechos Laborales está basado en los principios de igualdad de oportunidades y en la correcta actuación en criterios de independencia, profesionalidad y rigor metodológico.

### PLAN DE FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

El Departamento de Recursos Humanos del Grupo Cofares, es el responsable del Plan de Fomento de la Empleabilidad. Se ha llevado a cabo una labor de **evaluación del desarrollo** de otros planes y programas anteriores en esta materia, que han posibilitado el análisis de necesidades requerido para la puesta en marcha este Plan de fomento de la empleabilidad.

Desde Cofares se procura orientar las acciones llevadas a cabo en materia de empleabilidad hacia la **atracción del talento**. Siguiendo esta directriz, se han ejecutado medidas como el programa de prácticas laborales, que se desarrollan en el Grupo de forma anual desde el año 1998, y que consiste en posibilitar un período de formación práctica en la Empresa a jóvenes sin experiencia profesional; o el análisis de puestos de trabajo, la evaluación de las necesidades formativas en función de los perfiles de puesto que componen la plantilla de Cofares, etc.

**+470**  
**EMPLEADOS/AS HAN PARTICIPADO**  
**EN EL PROYECTO "DESARROLLANDO**  
**NUESTRO TALENTO"**

Hemos puesto en marcha el proyecto "Desarrollando nuestro Talento", en el que han participado más de 470 empleados y empleadas

Además, a partir de la puesta en marcha del plan de gestión integral de empresa saludable, se está diseñando una acción para el **fomento del desarrollo de competencias de las personas profesionales que componen el Grupo**, valorando la redefinición de puestos dentro de la organización y el diseño de planes de carrera adaptados a los perfiles profesionales, para lo que, a lo largo de 2016, se pondrá a disposición de las y los empleados, un nuevo entorno virtual que posibilite esta evaluación.

Por otra parte, y con el objetivo de **apoyar a las personas** en su desarrollo dentro de la organización, se está elaborando una plataforma online orientada al desarrollo de acciones formativas que tengan en



cuenta tres elementos clave: (1) las líneas estratégicas definidas por la organización; (2) las necesidades y cambios propias de cada puesto y (3) el impulso de propuestas formativas in-company que impliquen la participación activa del personal.

## PLAN ESTRATÉGICO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL (DATOS OCT 2015)

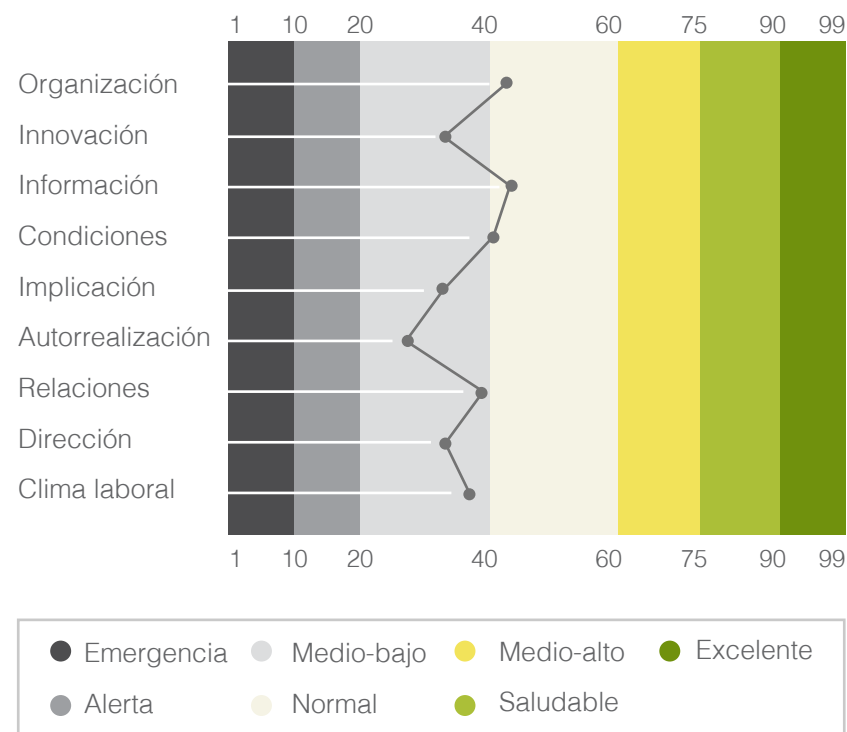
Cofares lleva a cabo un **Estudio de Clima Laboral** de carácter voluntario, con periodicidad trianual, con el objetivo de identificar la percepción global de los empleados/as y su valoración acerca de nuestra organización, de cara a valorar acciones de mejora.

Durante el año 2015 el estudio de clima se ha realizado a la empresa Cofares Cooperativa, abarcando un total de 475 personas empleadas, obteniendo una participación del 60%.

Se han analizado en base a cuatro criterios (Sexo, tipo de contrato, antigüedad y naturaleza), diferentes variables:

- Variables relacionadas con la compañía: Organización del trabajo, implicación, innovación e información, el propio clima laboral, etc.
- Variables de carácter personal: Autorrealización, condiciones, relaciones y dirección.

ÍNDICE DE CLIMA LABORAL SEGÚN VARIABLES ANALIZADAS



Según el Informe Estudio de Clima Laboral de Cofares Cooperativa de Octubre de 2015, Cofares cuenta con índice General de Clima Laboral "Medio-bajo".

La variable Autorrealización ha sido la que ha registrado un valor más bajo, siendo las variables de Organización, Condiciones e Información las variables mejor valoradas, superando los 40 puntos.

El análisis de los datos obtenidos facilita la identificación de aspectos de mejora en las políticas, planes y acciones sobre las que se están trabajando en relación al fomento del bienestar de las personas empleadas.

En ese sentido, se espera que el impulso dado por parte de la dirección del Grupo para hacer de Cofares una empresa saludable a través de los diferentes departamentos y unidades de negocio de la compañía suponga una mejora muy significativa del clima laboral.

## FORMACIÓN

En Cofares nos centramos en la formación de las y los empleados y en la **búsqueda de su máximo potencial** con el fin de mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios a los clientes.

Desde el año 2013 se vienen realizando formaciones que abarcan a toda la plantilla que forma el Grupo. En este año 2015, a través de distintos canales de formación (presencial, e-learning, etc.) se han convocado a más de 1.500 personas, en más de 100 formaciones superando las 17.200 horas de formación impartida.

Todas las actividades formativas orientadas a la mejora del desempeño laboral incorporan, en la medida de lo posible y de forma transversal, aspectos relativos a la promoción de la salud y del bienestar. En esta materia se han desarrollado un conjunto de actividades formativas específicas diseñadas bajo la dirección del Departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Estas formaciones además de estar centradas en los riesgos específicos de cada puesto de trabajo, proponen cursos dirigidos a aumentar el bienestar de los/las trabajadores/as como: primeros auxilios, uso de la voz, gestión del tiempo, emergencias... La educación y formación en áreas estratégicas de la salud en el trabajo y del medio ambiente de trabajo están contribuyendo tanto el diagnóstico de problemas como en la ejecución de soluciones.



109

ACTIVIDADES  
FORMATIVAS DESARROLLADAS



1.548

PERSONAS CONVOCADAS  
A LA ACTIVIDAD



17.202

HORAS DE FORMACIÓN  
IMPARTIDA

## GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Uno de los compromisos del **Grupo Cofares es asegurar la igualdad de trato y oportunidades para las empleadas y empleados**, independientemente de su género, color, edad, religión, afiliación política o religiosa, orientación sexual, raza, cultura, educación, estado civil o nacionalidad, tanto en la contratación, como en la formación, retribución desarrollo profesional o cualquier otro aspecto laboral.

El Grupo Cofares es una empresa diversa, contando con una plantilla de más de 2.400 personas. Además, destacamos que, aunque Cofares en sus inicios era una empresa especialmente masculinizada, en la actualidad, del total de la plantilla el 42% son mujeres y un 36% de los puestos de dirección están ocupados por ellas.

“ **MÁS DEL 30% DE LOS PUESTOS DE DIRECCIÓN ESTÁ OCUPADOS POR MUJERES.** ”

En el año 2015 hemos alcanzado la cuota del 2% de personal con discapacidad en plantilla. Teniendo una especial relevancia la Fundación Integra con quien se ha colaborado en especial, para reinsertar

al mercado laboral, personal riesgo de exclusión social.

En esta misma línea, en el último trimestre del 2015, se ha firmado un acuerdo con Fundación ONCE para la incorporación, en los próximos cuatro años, en el Grupo Cofares, personal con discapacidad.

## PLAN PARA EL FOMENTO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Desde el Grupo **Cofares se garantiza la igualdad de oportunidades** en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución. Esto implica la no discriminación por sexo, género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

A modo de ejemplo decir que Cofares Cooperativa cuenta con un "Plan de Igualdad" aprobado el 13 de noviembre de 2012 y publicado el 27 de noviembre de 2012 que incluye protocolos de acoso sexual y por razón de sexo.

## PLAN DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El pasado 14 de julio de 2015 Cofares firmó el "Convenio de Sensibilización contra la Violencia de Género" promovido por el **Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad**. Mediante éste, la empresa contribuirá a difundir, a través de actividades, comunicaciones y acciones concretas, la importancia de que la sociedad sea consciente de este grave problema.

En virtud del desarrollo de este plan, y como ampliación de la política de empresa saludable que se viene desarrollando en el Grupo Cofares desde el año 2013, se llevarán a cabo acciones encaminadas a entender la integración laboral como un elemento esencial en el proceso de recuperación de la mujer que ha sufrido malos tratos.

Por otra parte, a partir de enero de 2016, se llevarán a cabo campañas de sensibilización entre los empleados y empleadas de Cofares.



## PLAN DE CONCILIACIÓN PERSONAL Y LABORAL

Cofares cuenta con un catálogo de **políticas activas de conciliación** revisadas este año e incluidas en el "Plan de Igualdad". Algunas de las políticas llevadas a cabo para hacer posible la conciliación de la vida personal con la laboral son:

- Reducción de jornada.
- Adaptación de puestos de trabajo.
- Permisos para tratamientos de reproducción asistida.
- Permisos para adopción internacional.
- Permisos por acumulación de lactancia.
- Conversión de contratos para cuidados de menores de 12 años.
- Reducción de jornada para los padres.

Como desarrollo de estas políticas se puede destacar, por su amplia acogida, la iniciativa "Días sin cole", una propuesta que consiste en ofrecer a al personal una solución para los días laborables en los que los hijos e hijas no tienen colegio, ofreciendo

un precio especial a las y los empleados de Cofares por el servicio de un campamento urbano.

Además, en consonancia con esta apuesta por la conciliación, Cofares pone a disposición de su plantilla recursos y medios técnicos que faciliten conciliar la vida. En el año 2015, el Grupo ha puesto a disposición de los trabajadores y trabajadoras 1.500 ordenadores portátiles y más de 1.300 móviles con este fin.

### PROGRAMA DE CONCILIACIÓN PARA PERSONAS CON DIABETES

Las acciones en pro de una alimentación y una vida sana resultan primordiales en toda política de empresa saludable y en ellas también deben incluirse a aquellas personas que tienen unas necesidades concretas como es el caso de las que tienen diabetes. Durante el año 2015 se estableció un plan orientado a mejorar las condiciones de las personas con diabetes. Este plan consistía en dotar de espacios con botiquín para las personas que precisasen inyectarse insulina durante las horas de trabajo. Asimismo, se garantizó la asistencia sanitaria oportuna y la disponibilidad necesaria de tiempos para que esto fuese posible.





## MEJORA EN LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

A partir de 2015, se integraron las aplicaciones de “Google Apps for Work” como un instrumento para el desarrollo de la comunicación y la gestión de los procesos de trabajo en las oficinas del Grupo Cofares. Esta integración ha facilitado que todas las personas del Grupo puedan conectarse desde cualquier dispositivo con sus compañeros/as si el normal desarrollo del trabajo lo permite, lo que ha tenido una incidencia directa en las oportunidades que el Grupo Cofares ofrece para la conciliación de la vida personal y laboral de su plantilla.

“ APOSTAMOS POR LA INNOVACIÓN PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL DE NUESTROS EMPLEADOS Y EMPLEADAS. ”

Como complemento a esta integración, se están llevando a cabo diversas acciones formativas orientadas a aprovechar las herramientas que ofrece Google para optimizar la capacidad de del personal para la gestión del tiempo y la mejora de los procesos relacionados con la planificación del trabajo. Dichos aspectos tienen una relación directamente proporcional no sólo con el rendimiento de las personas, sino con elementos claves como son la reducción del estrés, la satisfacción laboral, la oportunidad de gestionar de una manera más adecuada los descansos durante el trabajo, etc.

Durante el año 2016 se continuarán desarrollando estas acciones formativas a las que se incorporarán las experiencias de las y los empleados del Grupo Cofares y nuevas aplicaciones que agilizarán los procesos de trabajo en la compañía.

# PLAN DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE: FASE 1

El plan de compensación flexible del Grupo Cofares permite a las personas optimizar su retribución mediante la contratación de algunos productos a través de su nómina.

En una primera fase se creó un portal que facilitase a un gran número de personas del Grupo acceder al **Catálogo del plan** antes del año 2015 se está haciendo extensible al resto de personas empleadas, proceso que culminará en enero de 2016.

Se espera que para el año próximo la totalidad de la plantilla del Grupo pueda acceder a varios productos como planes de ahorro, seguro médico, abonos de transporte, etc. En una segunda fase se prevé la ampliación de mecanismos de compensación flexible.

## BENEFICIOS SOCIALES

El año 2015 nos hemos centrado, para todos las personas empleadas del Grupo Cofares, en introducir **importantes mejoras en los beneficios sociales** de los que se venían gozando.

Cabe destacar, entre estos:

- Políticas de calidad de empleo: Seguro Salud para los empleados, Seguro de Vida, Ticket restaurante, Descuentos y Ofertas para el empleado...

- Club Deportivo: en el presente año se ha creado el Club Deportivo Cofares, que ha tenido un volumen de 450 inscripciones a diferentes deportes.

- Políticas de apoyo a la salud de los empleados: programa de "enfermedades cardiovasculares", asesoramiento nutricional con T-cuida, acceso a productos Farline, etc ...

### PORTAL DE BENEFICIOS SOCIALES Y OFERTAS PARA EMPLEADOS

Entre los meses abril y mayo de 2015 se creó un portal destinado a los descuentos, ofertas y beneficios que Cofares ofrece a su plantilla. El objetivo del mismo era mejorar los canales de comunicación entre éstos garantizando la mayor difusión de los beneficios que el Grupo negocia con terceras empresas para el bien de empleados y empleadas.

Este proyecto, liderado por el Departamento de Recursos Humanos, contó con la participación, asesoramiento, información, trabajo e implicación de varios departamentos y unidades de negocio que forman parte del Grupo tanto en el análisis de las necesidades que planteaban las y los empleados

de la compañía como en la elaboración misma del entorno web necesario.

De esta forma, se mejoraron, ampliaron y adaptaron a las necesidades de la plantilla ofertas sobre: Ocio y viajes, Salud y bienestar, Hogar, familia y educación, Marcas propias (Farline), Automoción y Telefonía y banca.

“**NOS HEMOS MARCADO COMO OBJETIVO QUE EN 2016 TODA NUESTRA PLANTILLA PUEDA DISFRUTAR DE BENEFICIOS SOCIALES Y MEDIDAS DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE.**”

Hasta el momento no se han recogido datos de la incidencia de la creación de este portal que, en una primera fase, se encuentra disponible al 58% de la plantilla de la compañía, aunque las aportaciones y comentarios registrados a través de los canales de comunicación establecidos, muestran una recepción muy positiva. Se prevé que para principios de 2016 este portal sea accesible a todo el personal de Cofares.

## OTROS BENEFICIOS PARA LOS/AS EMPLEADOS/AS

### CAMPAÑA "APARCAMIENTOS RESPONSABLES"

Desde el año 2013, Cofares viene realizando acciones y campañas orientadas a, por una parte, ofrecer plazas de aparcamiento al máximo posible de personas, por otra, fomentar el uso responsable de los mismos. Por ello se han establecido horarios para, teniendo como referencia las condiciones establecidas por la legalidad vigente, optimizar el acceso a los servicios de aparcamiento. Por otra parte se ha garantizado acceso prioritario y horarios ampliados a embarazadas, personas con movilidad reducida, discapacidad, etc.

Asimismo, en 2014 y como consecuencia de la participación de empleados y empleadas a través de los canales establecidos para mejorar las instalaciones del Grupo Cofares, se instalaron zonas especiales y restringidas para el aparcamiento de bicicletas.

### PROGRAMA "COFARES AÑORA"

A partir del año 2015 se ha puesto en marcha el programa que desde el Grupo Cofares denominamos cariñosamente "Cofares añora". Este programa, dirigido al personal que se jubile o prejuble a lo largo de los próximos años en el Gru-

po Cofares, pretende ser un acompañamiento en todo momento al trabajador/a que va a cambiar su relación laboral y su entorno personal, como consecuencia de esta nueva situación vital.

“ CON “COFARES AÑORA” QUEREMOS AGRADECER A TODAS LAS PERSONAS QUE CON SU TRABAJO HAN AYUDADO A CRECER A ESTA ORGANIZACIÓN. ”

Como acción a destacar dentro de este programa, el pasado día 16 de junio, en un acto presidido por el presidente del Grupo Cofares, tuvo lugar un encuentro con todos los empleados y empleadas que en 2015 pasan a la situación de prejubilado o jubilado, para compartir juntos recuerdos y experiencias vividas durante los años en la empresa. La mayoría de ellos son personas que han trabajado en el Grupo Cofares una media de no menos 30 años, y que a su vez tienen o han tenido algún familiar en la empresa. Los asistentes, que acudieron al encuentro desde varios puntos de España, recibieron un cariñoso "goodbye-pack" donde se les incluían unos detalles de homenaje a sus años de dedicación a la empresa.

### CLUB DEPORTIVO COFARES

El Club Deportivo Cofares nace como uno de los principales vehículos para contribuir al fomento de la salud y el bienestar de las personas.

Es una unidad integral de gestión deportiva, que no se limita sólo al desarrollo de las actividades y competiciones sino que forma un club de actividad, formación y asesoramiento de todo lo relacionado con la salud, la forma física, el trabajo en equipo... Como medio de comunicación para las personas interesadas se ha creado una web dedicada en exclusiva a su inscripción, consulta de horarios, consulta de actividades...

A través de la web de Club Deportivo Cofares, más de 450 empleados y empleadas del Grupo se han inscrito a varios deportes de equipo, como baloncesto, fútbol 7 y fútbol y a otros tantos que suponen la participación en competiciones individuales.

“ MÁS DE 120 EMPLEADAS DEL GRUPO HAN PARTICIPADO EN LA CARRERA DE LA MUJER EN ESOS DOS ÚLTIMOS AÑOS. ”



Algunas de las carreras populares: Carrera de la Mujer, Carrera ruta Imperial de El Escorial, Carrera Papa Noel, Trail Sta. Cruz Extrem, etc.

Es reseñable la gran acogida que tuvo la **Carrera de la Mujer** en la que más de 120 empleadas del Grupo participaron en las ediciones de Valencia y Madrid en los años 2014 y 2015.

Durante el año 2016, y en base a las sugerencias de la plantilla, se pondrán en marcha actividades que se sumarán a las ya existentes como natación, senderismo o un torneo de pádel.

DEPORTE	PERSONAS
Baloncesto	34
Padel	96
Running	86
Futbol Sala	28
Futbol 7	11
Mountain Bike	13
Carreras populares	60



## BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE SERVICIOS GENERALES PARA EMPLEADOS/AS

Se ha seguido desde la Dirección de Recursos Humanos con la gestión para todas las empresas del Grupo Cofares, del programa de Seguros, la gestión de marcas y patentes, gestión de flotas de vehículos, clasificación de empresas para optar a concursos públicos, el control y gestión de Licencias sanitarias, industriales y de actividad, Gestión de Inmuebles, mensajería externa y todo lo concerniente a la gestión de la LOPD

Hay que destacar en cuanto a la **clasificación de empresas**, que en el año 2015, de las solicitudes presentadas, de las sociedades que conforman el Grupo Cofares, se han conseguido las concesiones en concepto de clasificación de empresas son las siguientes:

- FARMAVENIX: Clasificación de empresas almacén U-3-D, con carácter indefinido.
- VICENTE FERRER: Se obtiene certificación para clasificación, de empresas en almacén U-3-C, con carácter indefinido.

- DIFCANARSA: Se obtiene certificación para clasificación, de empresas en almacén U-3-D, y clasificación de empresas de distribución (R-9-D), con carácter indefinido.

- UNICEFAR: Se obtiene certificación para clasificación, de empresas en almacén R-9-D Y U-3-D, con carácter indefinido.

- OFSA: Se obtiene certificación para clasificación, de empresas en almacén R-1-C U-3-C, con carácter indefinido.

En el presente año 2015, se ha realizado por el Grupo Albatros la Auditoría bianual, conforme al RD 1720/2007, procediendo a la actualización de los ficheros en la AEPD, a la actualización de contenidos del Documento de seguridad, así como el Informe por área y recomendaciones a seguir para la adecuación a la normativa.

En el año 2015, se ha introducido una importante

mejora e inversión en la gestión de los viajes de los empleados, realizando el traspaso de aprobaciones de los Viajes solicitados por los empleados del Grupo de Lotus Notes a Captio. Herramienta que es utilizada también para la gestión de los gastos de viajes.

Como novedad, para año 2015, se implanta con el actual proveedor de Renting de Flota de vehículos, la modalidad de alquiler a corto plazo.

Esta opción permite, poder disponer de vehículo para empleados, que tengan pendiente la adjudicación de coche mediante contrato de Renting de larga duración, así como la posibilidad, de poder alquilar vehículos, para el caso de siniestro, o reparación de larga duración.

# LIBERTAD DE AFILIACIÓN Y DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

## DISTRIBUCIÓN DE REPRESENTACIÓN SINDICAL

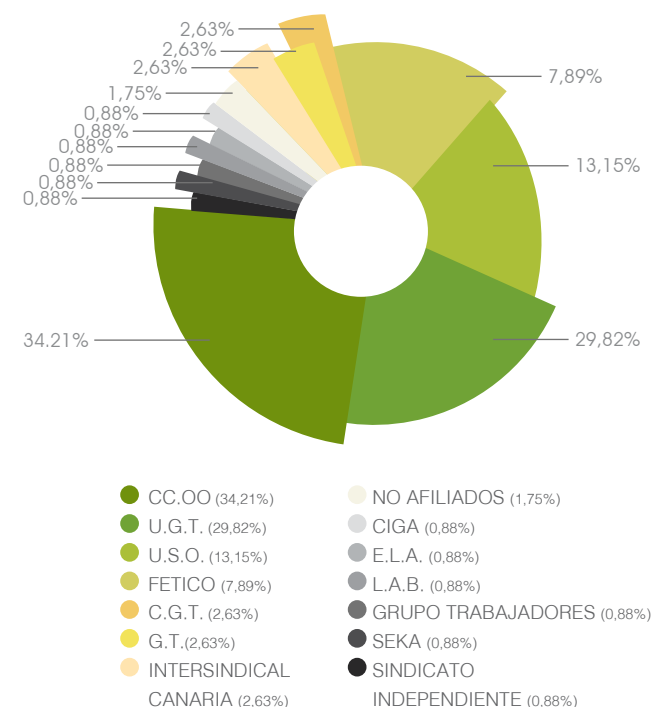
CC.OO	39
U.G.T.	34
U.S.O.	15
FETICO	9
C.G.T.	3
G.T.	3
INTERSINDICAL CANARIA	3
NO AFILIADOS	2
CIGA	1
E.L.A.	1
L.A.B.	1
GRUPO TRABAJADORES	1
SEKA	1
SINDICATO INDEPENDIENTE	1

Cofares apoya la libertad de afiliación de todos los empleados y empleadas así como el reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva. Cofares cuenta con diversos mecanismos de comunicación, información, consulta y negociación con su personal de acuerdo a su política de gestión interna, que se encuentra regulada por el Convenio Colectivo suscrito, la normativa interna aprobada, los acuerdos de comisión paritaria y las resoluciones en comités de empresa.

**“ EL 100% DE LAS PERSONAS EMPLEADAS DE COFARES ESTÁN AMPARADAS BAJO CONVENIO COLECTIVO Y UN 19% DE ELLAS DISPONE DE CONDICIONES VENTAJOSAS RESPECTO A LO ESTABLECIDO EN EL MISMO. ”**

El Convenio Colectivo es entregado a la totalidad del personal de empresa y está disponible a través de la intranet corporativa.

## DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE REPRESENTACIÓN SINDICAL





## ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Desde Cofares no hemos identificado riesgos específicos en relación al principio que estipula que las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil, ya que además de que nuestros valores corporativos los respaldan, en España las leyes y principios del trabajo velan por la protección de los derechos del trabajador y no permiten la contratación de menores.

## SEGUIMIENTO A PROVEEDORES EN MATERIA DE NORMATIVA LABORAL

Todos los proveedores y acreedores de Cofares provienen o operan en ámbito Nacional, por lo que están sujetos a la legislación que aplica en España y también en la Unión Europea, tanto en materia de Derechos Humanos como en cuanto a las Normativas Laborales.

Cofares puede distinguir entre dos tipos de proveedores, los laboratorios farmacéuticos y los provee-

dores de servicios y productos no farmacéuticos. Como se expone en apartados anteriores, dada la naturaleza de cooperativa distribuidora de productos principalmente farmacéuticos, Cofares debe contar entre sus proveedores con todos los laboratorios farmacéuticos que operan legalmente en nuestro territorio y de los que los socios y clientes demandan producto. En cuanto al resto de provee-



dores, Cofares aplica criterios de compra responsable, tal y como se recoge en el Sistema interno de Gestión de la RSE.

“**APLICAMOS CRITERIOS DE COMPRA RESPONSABLE QUE SE RECOGEN EN NUESTRO SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE LA RSE.**”

Además Cofares, mantiene una **relación estrecha con todos sus proveedores** promoviendo en todo caso actitudes favorables a una gestión sostenible en todas sus dimensiones y fomentando las buenas prácticas en materia de Atención a la diversidad, Igualdad, Conciliación, etc.



## OBJETIVOS

Cofares establece como objetivo para 2016, **mantener y afianzar su política de gestión de personas**, apostando por el desarrollo de su plantilla, así como por la **atracción y retención del talento**, respetando la diversidad y promoviendo acciones y hábitos saludables que generen bienestar para las personas. Para conseguirlo, el grupo se plantea:

- Afianzar las políticas, medidas y **buenas prácticas** que se están desarrollando en esta materia, alcanzando cada vez a un mayor número de personas.
- Contribuir a la promoción de **hábitos de vida saludables** y sostenibles.
- Mejorar las actuaciones y registros en esta materia, haciéndolos extensibles, en la medida de lo posible y de forma paulatina, al **mayor número de personas posible**, dentro del grupo.
- Promover una **gestión de personas socialmente responsable** entre nuestros principales grupos de interés.

“**LAS PERSONAS EN EL CORAZÓN DEL NEGOCIO.**”



6.3

---

MEDIO  
AMBIENTE

---



P7.

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el MEDIO AMBIENTE.

P8.

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

P9.

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el MEDIO AMBIENTE.

Cofares manifiesta su compromiso con el Medio Ambiente y secunda los principios relacionados, recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los reconocidos en la legislación vigente, asumiéndolos como propios. El Grupo Cofares entiende que afectan a todos sus grupos de interés, ya que por su naturaleza e impacto tienen un carácter transversal en nuestra actividad, por lo que asumimos la responsabilidad de promocionar una actitud medioambientalmente sostenible, previniendo posibles riesgos en esta materia.

## COMUNICACIÓN COMPROMISO AMBIENTAL

Cofares expone públicamente su compromiso ambiental, no solo a través de la información recogida en la web y en otros elementos de comunicación corporativa, sino que también incluye en el **Informe Anual de resultados** un apartado específico donde se destacan los hitos y principales magnitudes medioambientales. Este documento es público y se hace llegar a los grupos de interés más relevantes, además de estar expuesto en la web del Grupo.



## IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES E IMPACTOS

Cofares realiza una labor de identificación de los principales aspectos ambientales de su actividad. Estos aspectos son catalogados de "Directos" si son generados por las actividades, procesos y servicios de la entidad en condiciones normales y anormales y sobre los que la organización tiene pleno control de su gestión, "Indirectos" si se producen como consecuencia de las actividades, procesos y servicios sobre los que la organización no tiene pleno control de la gestión, o "Potenciales" si son aspectos que podrían causar impacto en el medioambiente en el caso de que ocurriesen.

La identificación de los aspectos, siguiendo los criterios citados, se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los procesos que componen la actividad principal de nuestra organización, por lo que se pueden agrupar en las siguientes categorías marco: Consumos, Vertidos, Emisiones, Generación de residuos.

Desde el año 2012, Cofares realiza un seguimiento periódico de los principales indicadores ambientales. En este año, aprovechando el inicio de la elaboración de la Memoria de RSE y la recopilación de información necesaria, se ha decidido utilizar los datos recabados para completar nuestro seguimiento.

## PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

El sólido compromiso que Cofares adquiere con la sostenibilidad ambiental, lleva a las entidades del Grupo a evitar o disminuir, en la medida de lo posible, las externalidades negativas para el Medio Ambiente que se generan en el desarrollo de su actividad. Cofares aplica un **Sistema de Gestión Ambiental** que se centra en:

- Un compromiso público de prevención de la contaminación y lucha contra el cambio climático.
- La identificación, control y seguimiento de impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios.
- El Programa de gestión ambiental para la mejora.
- Un Plan de riesgos ambientales.

*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."*

(Política de Gestión y Responsabilidad Social de Cofares )

## HUELLA AMBIENTAL DEL TRANSPORTE: PROYECTO FLOTAS

Cofares, como entidad de distribución de producto genera, a través de una mejora en la gestión del servicio de transporte, emisiones de GEI, al igual que consume recursos energéticos de combustible. Asumiendo el impacto sobre el medio ambiente que esto genera, se pone en marcha el Proyecto "Flotas" de gestión del servicio de reparto en el Grupo con el objetivo de disminuir el número de Kilómetros en el transporte, a través de la mejora de la gestión de las entregas fallidas de productos, así como de la optimización en recorridos y horarios.

“ EL PROYECTO “FLOTAS” QUE COFARES HA PUESTO EN MARCHA TIENE COMO OBJETIVO GESTIONAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL A TRAVÉS DE UNA MEJOR GESTIÓN DE SERVICIO DE REPARTO ”

**“ EN COFARES SOMOS CONSCIENTES DE LOS IMPACTOS QUE NUESTRA ACTIVIDAD GENERA EN EL MEDIO AMBIENTE Y POR ESTO TRATAMOS DE MEJORAR NUESTRA HUELLA AMBIENTAL DE TRASPORTE.**

**”**

En definitiva Cofares trata de mejorar la huella ambiental del transporte, reduciendo los kilómetros de su proceso de distribución, mejorando no solo su impacto medioambiental, a través de la reducción del consumo de combustible y la emisión de CO<sup>2</sup>, si no también redundando en una mejora en la calidad de su servicio, beneficiando al cliente y también al paciente.

## PLAN DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA 2013-2016

El compromiso del Grupo Cofares de reducir de forma global el impacto medioambiental de sus actividades está presente en todas las áreas y etapas de producción de la compañía, es por esto que se establecen unas directrices orientadas al ahorro y eficiencia energética, que van más allá de las medidas específicas adoptadas por centros y entidades concretas del Grupo.

De esta forma Cofares está llevando a cabo una política de renovación desde el año 2013, en todos los edificios de la compañía, de luminaria fluorescente por alumbrado LED. Además, en esta misma línea se han instalado detectores de movimiento, en puntos concretos, para que las luces se enciendan sólo cuando sea necesario.

**“ APOSTAMOS POR LA INNOVACIÓN Y POR LA CONCIENCIACIÓN COMO HERRAMIENTAS PARA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.**

**”**

La finalización de este plan de ahorro y eficiencia energética supondrá una reducción de más del 60% del consumo eléctrico, lo que, además, tendrá un impacto directo en la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por otro lado, Cofares apuesta por la innovación como herramienta de eficiencia energética, llevando a cabo innovaciones específicas en los procesos industriales de los principales almacenes, destinadas a la mejora del ahorro energético, disminuyendo además el deterioro del material.

**+60%**  
**REDUCCIÓN DEL**  
**CONSUMO ELÉCTRICO**

Como culminación de este plan, en el año 2016 se llevarán a cabo campañas de concienciación orientadas a las y los empleados de Cofares, para el uso responsable y eficiente de la energía eléctrica.



## PLAN DE AHORRO Y CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMO DE AGUA 2013-2016

Cofares establece unas directrices comunes para la reducción del consumo de agua en almacenes y centros de distribución, a través de un Plan de ahorro y concienciación, que se extiende más allá de las medidas concretas adoptadas en los centros de Fuencarral y Móstoles.

Se ha posibilitado la reducción del consumo de agua gracias a medidas como la instalación de nuevos fluxores reductores de caudal de agua, el cerramiento de los congeladores para que pierdan menos frío lo que, también, supone un menor consumo energético o la renovación de las enfriadoras de varios almacenes para hacerlas más eficientes, entre otras.

Cofares se marca como objetivo para 2016 promover y concienciar sobre la importancia del uso responsable del agua, entre todas las personas que componen la organización.

## GESTIÓN DE RESIDUOS Y PLAN DE RIESGOS

Cofares organiza su gestión de residuos a través de la operativa del Plan de Riesgos que contempla:

- Cofares actúa como **Gestor de Residuos Farmacéuticos**, por medio de la Central de Devoluciones del Grupo (Ofsa Devoluciones) y los servicios de Farma Recycling.
- La gestión de residuos (tanto peligrosos como no peligrosos) generados en Cofares (pilas, aceite, fluorescentes, etc.) es llevada a cabo por la empresa gestoras SAICA MEDIO AMBIENTE, que entrega a Cofares contenedores desechables móviles y bidones, perfectamente identificados, para el almacenaje de los diferentes tipos residuos. La empresa contratada recoge periódicamente los residuos y los transporta hasta la Planta de Tratamiento, para su posible valorización, recuperación, eliminación o depósito. También se encarga de la reposición de nuevos contenedores y/o bidones en cada recogida.

■ Cofares es un pequeño productor de Residuos Peligrosos, siendo los residuos generados los siguientes: cartuchos de tóner, aceite usado, papel y trapos, pilas alcalinas, baterías de plomo usadas, tubos fluorescentes, etc.

■ Cofares está adherido al **Plan de Declaración de Envases de Ecoembalajes España, S.A. (ECOEMBES)**, por el cual nos comprometemos a informar de todos los productos envasados que ponemos en el mercado, y al Plan Sectorial de Prevención bienal, elaborado por ECOEMBES, por el que Cofares aporta las medidas de prevención que ha llevado a cabo o tiene previsto realizar sobre sus envases.

A lo largo del año 2015, con respecto a la evaluación y análisis de riesgos ambientales, debemos señalar que no se ha detectado ningún impacto destacable. Además se ha seguido realizando la segregación de los residuos correctamente, al igual que las respectivas recogidas.

En este año se ha actualizado el documento de la Operativa SIGRE, ajustándolo a las nuevas instrucciones técnicas aprobadas en 2015.

## CREACIÓN DE PUNTOS LIMPIOS

Con el objetivo de mejorar la gestión de residuos, así como de sensibilizar al personal fortaleciendo su compromiso con la gestión sostenible del medio ambiente, se ha instalado, inicialmente, mini puntos limpios en espacios de gran impacto para la actividad del Grupo (Centros de Fuencarral, Móstoles y oficinas de Mauricio Ravel), con la intención de, en una fase posterior, ir extendiendo esta media a nuevos espacios.

## IMPLANTACIÓN DE PUNTOS SIGRE

Cofares forma parte de **Fedifar** (Federación Nacional de Asociaciones de Mayoristas y Distribuidores de Especialidades Farmacéuticas) entidad a través de la cual participa en el **proyecto SIGRE**. Con respecto a las especificaciones del producto relativas a medio ambiente, Cofares se encarga de gestionar correctamente los envases y restos de medicamentos, que el farmacéutico o paciente deposita en los puntos SIGRE.

Los medicamentos que están adheridos al sistema de gestión integral SIGRE, van identificados con su símbolo, que es el mismo que se usa para identificar los Puntos SIGRE, que están instalados en las oficinas de farmacia.

Cofares presta su apoyo en la recogida de residuos para el **"Sistema de Recogida Selectiva SIGRE"**

mediante la recogida del punto SIGRE (Farmacia), 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, además de los "Rollos de Bolsas SIGRE" a las farmacias.

“ COLABORAMOS CON EL PROYECTO SIGRE, SIRVIENDO DE ENLACE ENTRE LAS OFICINAS DE FARMACIA Y EL SISTEMA DE RECOGIDA, APOYANDO EN LA DIFUSIÓN Y RESPONSABILIZÁNDONOS DEL TRASPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LOS RESIDUOS SIGRE. ”



## BUENAS PRÁCTICAS ESPECÍFICAS EN CENTROS

Cofares cuenta con un Programa de Gestión Ambiental que incorpora las **líneas marcadas por la política y el sistema de gestión medioambiental** del Grupo. Este programa incluye diferentes proyectos y acciones que podemos catalogar como buenas prácticas, en cuanto a la gestión de los aspectos ambientales que el Grupo identifica como prioritarios.

### BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS CENTROS DE FUENCARRAL Y MÓSTOLES

Debido a la carga de actividad que se registra en los almacenes ubicados en Fuencarral y Móstoles, y al ser las principales instalaciones de distribución y logística con las que cuenta el Grupo en la Comunidad de Madrid, eje central de Cofares, se ha decidido llevar a cabo para estos dos centros un Programa de Gestión Ambiental Específico, que viene desarrollando medidas concretas del el año 2012, y del que se exponen las principales valoraciones para el año 2015:

- Hemos ido disminuyendo nuestro consumo energético, alcanzando un porcentaje de reducción de casi el 50% respecto a valores de años anteriores.

- La medida que ha reportado un mayor ahorro energético este año ha sido el cambio de la iluminación tradicional a iluminación Led.

- Se ha mejorado el control de la demanda energética de la instalación, con lo que se prevé una reducción del consumo, de cara a futuros seguimientos.

- Además se están promoviendo nuevos hábitos respecto al consumo energético, lo que posibilita, en ciertos puntos, dejar apagada de forma alterna parte de la luminaria.

- En las grúas TA y TB está previsto instalar unos detectores de presencia para que las luces sólo se enciendan cuando esté alguien dentro.

“ EN COFARES ESTAMOS PROMOVRIENDO NUEVOS HÁBITOS RESPECTO AL CONSUMO ENERGÉTICO. ”

- En las calderas de calefacción se han incorporado unos relojes para reducir el consumo en unas 8 horas diarias.

- Se está implantando sistemas de climatización informatizado para mejorar el rendimiento y consumo en esta materia.

- En las grúas de Felguera, se ha sustituido el aceite de los motoreductores de la instalación, de aceite mineral por sintético.

- En relación al consumo de Agua, se están incorporando medidas de mejora, como la instalación de difusores temporizados en los grifos de los lavabos, fluxores en las cisternas, riego por goteo en los jardines, etc. Además, en relación al lavado de cubetas de distribución, se ha instalado un sistema que detecta la presencia de cubetas, lo que posibilita hacer un consumo de agua más responsable y eficiente. La implantación de estas medidas a dado como resultado la reducción del consumo de agua pasado de consumir 8.967m<sup>3</sup> en 2013 a 9.143m<sup>3</sup> en el edificio de la compañía de Fuencarral o de 2.985m<sup>3</sup> en 2013 a 1.558m<sup>3</sup> en Móstoles durante el pasado año.

50%

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO  
-CENTROS DE FUENCARRAL Y MÓSTOLES-



## BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN FARMAVENIX

Farmavenix S.A.U, entidad integrante del Grupo Cofares, tiene como actividad empresarial ser Operador logístico especializado en el Sector Farmacéutico, teniendo como clientes a Laboratorios Farmacéuticos, realizando una logística integral para los Laboratorios, con cobertura en toda la península Ibérica y Canarias.

Al igual que las demás entidades que componen el Grupo Cofares, Farmavenix secunda su compromiso con la sostenibilidad medioambiental y además, debido a las condiciones específicas que marca el mercado para su sector y por su peso dentro del Grupo, esta entidad cuenta expresamente con la **Certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001**.

Farmavenix ofrece un servicio integral que va desde la logística directa hasta los servicios más especializados: cadena de frío, logística inversa, ensayos clínicos, muestroteca, operaciones de manipulado y reacondicionamiento, material promocional, etc. La variedad de servicios que presenta condiciona su análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados a su actividad.

**“ FARMAVENIX CUENTA CON LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001. ”**

La mayoría de los aspectos identificados están relacionados con los consumos de recursos (agua, electricidad, gas, combustible, papel y cartón, etc.) y la generación de residuos (fluorescentes, tóner impresora, equipos electrónicos, pilas y baterías, cajas, poliexpan, plástico, placas eutécticas, etc.). Farmavenix adopta medidas para gestionar estos aspectos reduciendo en la medida de lo posible su impacto ambiental, en este sentido, podemos destacar la instalación de Temporizadores en grifos, la selección de productos de limpieza en base a su FDS, temporización de encendido y apagado, así como iluminación de bajo consumo, gestión y control de temperatura informatizado, medición de emisiones, etc. Además la entidad cuenta con un Gestor de Residuos autorizado que gestiona la generación de residuos de Farmavenix.

**16%**  
REDUCCIÓN DEL CONSUMO  
DE ELECTRICIDAD EN 2015  
-FARMAVENIX-

**35%**  
REDUCCIÓN DE RESIDUOS  
PELIGROSOS EMITIDOS EN 2015  
-FARMAVENIX-

En relación a los aspectos ambientales anormales, Farmavenix cuenta con medidas específicas como: Sistema contra-incendio con revisiones planificadas, Estudio de ruido ambiental, Revisiones planificadas por el departamento de mantenimiento, así como la gestión de residuos por parte de un gestor autorizado.

Farmavenix establece dos objetivos principales de cara al siguiente ejercicio. La reducción del consumo de la electricidad en al menos un 18% con respecto a los pedidos emitidos; en 2015 consiguió reducirlo en un 16% y la reducción del número de roturas de medicamentos y consecuente reducción de los residuos peligrosos en un 40% respecto a los pedidos emitidos; durante este año registró una reducción para este parámetro del 35%.

**“ LA PREVENCIÓN ES LA MEJOR ESTRATEGIA, POR LO QUE DESEMPEÑAMOS LABORES DE SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN MEDIOAMBIENTAL ENTRE NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS: PERSONAL, COOPERATIVISTAS, PROVEEDORES, ETC. ”**

# SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Con el objetivo de sensibilizar al personal se realizan y editan guías destinadas a la promoción de hábitos medioambientalmente sostenibles y a la divulgación de información sobre consumo responsable. Estos documentos son de carácter público y se difunden de tal forma que puedan llegar a todo el personal de Cofares, aunque se dirigen especialmente a las personas trabajadoras de los Centros de Fuencarral y Móstoles, almacenes que son objeto principal del Programa de Buenas Prácticas en materia de Gestión Ambiental, que Cofares Desarrolla.

## GUÍAS DE SENSIBILIZACIÓN 2015:

Guía Ahorro energético

Guía Conducción Eficiente

Guía Sellos Sostenibles

Guía de Reciclaje

Política de Gestión

Guía Luces LED

Este material se difunde a los empleados del Grupo a través de Tablones, de Invenio -plataforma de comunicación interna- y también se exponen públicamente en la web Corporativa, de tal forma que además estén a disposición de todos nuestros grupos de interés.



## OBJETIVOS

El objetivo de Cofares en materia de Medio Ambiente, para el 2016, es continuar con el seguimiento de aspectos ambientales y desarrollo de medidas, asegurando al menos que se mantengan los valores actuales y trabajando para mejorar aquellos que consideremos viables, contribuyendo a promover una actitud medioambientalmente sostenible. Para conseguirlo, el Grupo se plantea:

- Innovar en las actuaciones y procesos, **mejorando los registros** en esta materia, hacénelos extensibles, en la medida de lo posible y de forma paulatina, a las diferentes entidades del Grupo.
- Afianzar las políticas, medidas y **buenas prácticas** que se están desarrollando en las diferentes áreas, evitando o **disminuyendo**, en la medida de lo posible, las **externalidades negativas** para el Medio Ambiente que la organización genera en el desarrollo de su actividad
- Contribuir a la **promoción de hábitos medioambientalmente sostenibles** entre sus principales grupos de interés, difundiendo el Compromiso de Cofares con su responsabilidad ambiental, manteniendo un enfoque preventivo.





# 6.4

---

## ANTICORRUPCIÓN

---



P10.

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Estos son los puntos que recoge el pacto mundial.

El Grupo Cofares entiende que la corrupción representa una amenaza para el estado de derecho y el desarrollo sostenible de todo el mundo. Es por esto que establece un firme compromiso con su Código Ético y de Conducta, trabajando contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, principio recogido en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para ello establecemos una serie de valores, principios y normas que guían la actuación de todas las entidades que forman el Grupo, en su relación con cada uno de sus grupos de interés, estableciendo procesos de seguimiento y control que nos ayuden en el cumplimiento de nuestro Código Ético y de Conducta.

## BUEN GOBIERNO

El 26 de Junio 2015, se celebró en Madrid la Asamblea Anual de Cooperativistas de Cofares, Cooperativa Farmacéutica Española, donde el Presidente del Consejo traslada los resultados de la cooperativa.

“ **NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA RECOGE LOS PRINCIPIOS Y VALORES POR LOS QUE SE GUÍA EL GRUPO. ESTE AÑO HEMOS DADO UN PASO MÁS IMPLANTANDO UN PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.**

”

El Consejo Rector de Cofares ha aprobado un Código Ético y de Conducta que recoge los principios y valores por los que se ha de guiar el Grupo.

Este documento se complementa y desarrolla a través de tres procedimientos adicionales. Se esta-

blecen cuatro normas y todas ellas tienen el mismo grado de aplicabilidad en la gestión diaria de las empresas de Grupo Cofares. Los tres procedimientos y las normas establecen la guía de actuación de todas las entidades del Grupo y por lo tanto deben de ser objeto de lectura y aplicación.

- El conjunto normativo está formado por lo tanto por los siguientes documentos:
- Código Ético y de Conducta
- Política de Actuación con la Administración Pública
- Política de Regalos

Buzón de Denuncias

La web de Cofares recoge el contenido actualizado de este Código Ético y de Conducta, que debe ser conocido y aplicado por todas las personas que forman parte de estas empresas, en cualquier puesto y en cualquier nivel de responsabilidad de las mismas.

# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA: ÁMBITO GENERAL DE APLICACIÓN

El Código es de obligado cumplimiento y será igualmente aplicable a las y los empleados así como a personas ejecutivas propuestas o designadas por Grupo Cofares en otras sociedades participadas que se encuentren bajo su disciplina o se encuadren en el ámbito organizativo del Grupo.

El código ético y de Conducta de Cofares establece:

- Todos los miembros de los órganos sociales de la Cooperativa (Asamblea General, Consejo Rector, Intervención y Comité de Recursos) y en las restantes empresas del Grupo u otras empresas participadas por dicho Grupo, los administradores que hayan sido propuestos, directa o indirectamente, por Grupo Cofares.
- Los demás miembros componentes de la Alta Dirección del Grupo.
- Todos los/as Empleados/as que desempeñan su trabajo en cualquiera de las empresas integrantes del Grupo.

En las relaciones que Grupo Cofares establezca con sus clientes, proveedores, empleados y con la comunidad en la que desarrolle sus negocios y actividades, aplicará los valores éticos contenidos en este Código que estará disponible para su conocimiento en la página web corporativa del Grupo.

El respeto de los principios éticos de Grupo Cofares deberá, en la medida de lo posible, hacerse extensi-

vo a proveedores o cualquier otra persona o entidad que opere con Grupo Cofares. En este sentido, Grupo Cofares no mantendrá relaciones empresariales ni comerciales con entidades cuyo Código Ético no sea, al menos, respetuoso de los principios éticos generales de los del Grupo Cofares o no asuman el mismo.

## PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

1. Buen Gobierno Corporativo
2. Respeto a la legalidad
3. Objetividad e Integridad
4. Respeto a los Derechos Fundamentales
5. Respeto al Medio Ambiente

## PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

El comportamiento empresarial y profesional de las y los empleados, y en cuanto resulte aplicable al resto de entidades y personas referidas en el apartado anterior, deberá atenerse a los siguientes principios básicos:

### 1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Los principios éticos de organización, buen gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, y la ética profesional de todos los empleados y empleadas constituyen los pilares en los que se asienta toda la actividad empresarial de Grupo Cofares.

### 2. RESPETO A LA LEGALIDAD

Las actividades empresariales y profesionales en Grupo Cofares se desarrollarán con estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde se desarrollen. Las y los empleados no participarán premeditadamente en una actividad ilegal o en actos que resulten o puedan resultar perjudiciales para la reputación de Grupo Cofares, respetando y contribuyendo a los objetivos legítimos y éticos de la organización

### 3. OBJETIVIDAD E INTEGRIDAD

Las y los empleados deberán mantener en todo momento un nivel de integridad que provea una base suficiente para confiar en su juicio y sus actuaciones. Para ello, desempeñarán su trabajo con honestidad, corrección y responsabilidad, respetando las leyes y divulgando las informaciones que corresponda de acuerdo con la ley y su profesionalidad.

Asimismo, no participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar su evaluación imparcial en el desarrollo de sus funciones. Esta participación incluirá aquellas actividades o relaciones que puedan producir un conflicto de interés con Grupo Cofares o demás empresas participadas.

### 4. RESPETO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Toda actuación del Grupo Cofares y de su personal guardará un respeto escrupuloso a los Derechos fundamentales y libertades públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

### 5. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Grupo Cofares es consciente de su impacto ambiental, teniendo en cuenta su cadena logística propia de la actividad y en el ámbito de sus competencias, se compromete activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente para alcanzar un desarrollo sostenible, respetando las exigencias legales y realizando sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos que en su caso sean establecidos por Grupo Cofares para reducir el impacto medio ambiental de sus actividades para contribuir a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en los protocolos de responsabilidad corporativa del Grupo.

La cooperativa verificará de forma regular y en la medida de sus posibilidades el impacto de su actividad empresarial sobre su entorno y la comunidad.



## PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

---

Tras la reforma del Código Penal del año 2015 el Consejo Rector de Cofares Cooperativa, a comienzos del 2016, ha liderado un proceso de transformación y fortalecimiento de los valores éticos de la compañía con el propósito de consolidar una cultura de la organización acorde con el respeto a las reglas de convivencia propias de una sociedad democrática, la economía de mercado, la defensa de los principios del cooperativismo y del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que Cofares se adhirió el año 2015. Transparencia en la información, responsabilidad, respeto a los derechos fundamentales, atención a la ciudadanía y calidad en la prestación de servicios son objetivos ineludibles para una compañía que ocupa un papel central en la distribución farmacéutica del país y cuya principal preocupación es la debida atención a la oficina de farmacia, favoreciendo el acceso a los medicamentos y a la salud de las personas.

Para Cofares su Programa de Cumplimiento Normativo es mucho más que la aprobación de un Código

de Conducta acompañado de un conjunto de documentos en los que se contiene la cartografía de riesgos de la compañía. Es, ante todo, un compromiso firme y una oportunidad.

El compromiso de implementar cuantas medidas sean necesarias para hacer conocer, potenciar y formar a todo su personal en los valores y principios que rigen la vida del Grupo y que han de hacerse tangibles en su el quehacer diario, aunque, en ocasiones, ello implique establecer estándares de actuación y controles internos más exigentes que los que, con carácter general, disponen las leyes. Ese es el caso, del denominado un "índice de distribución responsable" que el Consejo Rector acaba de aprobar y que permite prevenir eventuales situaciones de desabastecimiento y ofrece garantías de equidad de trato entre farmacias. No solo nos sentimos obligados a observar y hacer respetar la legalidad. También queremos hacer realidad aquellos valores en los que creemos y transmitir esa confiabilidad a quienes colaboran con nosotros o reciben nuestros servicios.

Y una oportunidad: la de vernos con ojos distintos y revisar, en clave ética, nuestra operativa y los principales procesos de decisión. La identificación y el fomento de las buenas prácticas, la clarificación de las que siendo legales pueden ofrecer sombras de duda, un reparto más nítido de competencias, y tareas, unido a una asignación más precisa de responsabilidades y la aplicación de mecanismos que permitan conocer su trazabilidad, no sólo nos reportará un mejor conocimiento de nosotros mismos, sino que, además, nos permitirá desempeñar nuestras funciones en concordancia con aquellos valores en los que creemos. Una fortaleza que redundará en el prestigio reputacional de la compañía y que, por tanto, será un factor añadido a la calidad de los servicios que prestamos.

## APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

La ejecución del Código de Ética y Conducta de Grupo Cofares y, en general, de las políticas de cumplimiento, corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo. A tal efecto, éste se regirá por los siguientes principios:

El **Comité de Cumplimiento Normativo** de Grupo Cofares estará compuesto por el Vicepresidente/a del Consejo Rector, las y los Directores de las Áreas de Servicios Corporativos, Dirección Técnica/Calidad, Recursos Humanos y Seguridad, y dos personas letradas externas, una de ellas haciendo las funciones de Secretario/a del Comité.

El procedimiento de tramitación de quejas, establece que si un empleado o empleada considerara que está siendo objeto de alguna actuación contraria al presente Código, o a la normativa legal vigente, deberá ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico o del Comité de Cumplimiento Normativo para su inmediata consideración y seguimiento.

“ PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA CONTAMOS CON UN COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVA, ADEMÁS DE CON UN PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS, QUE RESPETA LOS PRINCIPIOS DE ACCESIBILIDAD Y TRANSPARENCIA. ”

Asimismo, si esa persona fuera conocedora de actuaciones de terceras personas contrarias al presente Código, o a la normativa legal vigente, incluyendo tanto personal como clientes o como proveedores, deberá comunicarlo a través del Buzón de Denuncias con el objeto de que se estudie y, en su caso, se inicie una investigación y eventualmente se tomen las medidas oportunas. Sin perjuicio de que el Buzón de Denuncias sea el medio preferente para cualquier comunicación en el ámbito del presente Código, se podrá utilizar cualquier otra vía que permita la debida comunicación.

## NORMAS REGULADORAS DE LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Está absolutamente prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier tipo o clase de favores, pagos, comisiones, regalos o retribución de cualquier especie a cualesquiera autoridades, personas funcionarias públicas –nacionales o extranjeros– o empleados y empleadas o personal directivo de cualquier organismo público de España o de cualquier otro país.

Dichos pagos u ofrecimientos están prohibidos tanto si se realizan directamente por algún Empleado/a, Directivo/a o sociedad del Grupo, como si se realizan de forma indirecta a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, asesores o cualquier persona interpuesta, tal y como se establece en el protocolo específico de la Política de Regalos de Grupo Cofares.



## NORMAS REGULADORAS DE LA CONTRATACIÓN MERCANTIL DE LAS SOCIEDADES DE GRUPO COFARES

El Área correspondiente se pondrá en contacto con el Área de Asesoría Jurídica tan pronto exista una decisión de contratar con algún tercero.

El Área concernida comunicará a Asesoría Jurídica los términos y condiciones contemplados en la negociación para su inclusión en un primer borrador de contrato y comunicará los cambios necesarios en función del desarrollo de las negociaciones involucrando a Asesoría Jurídica directamente en éstas tan pronto como sea posible.

Preferiblemente, el **Área de Asesoría Jurídica** redactará y revisará el correspondiente contrato y cualquier modificación o cláusula especial que se pueda introducir como resultado de la negociación con la contraparte.



# POLÍTICAS DE REGALOS

---

Queda prohibido entregar o aceptar cualquier tipo de pagos o comisiones por operaciones efectuadas por el Grupo Cofares, así como obtener cualquier otro tipo de provecho de las posiciones que se ostenten en el Grupo en beneficio propio.

No se solicitarán, aceptarán, ofrecerán ni entregarán regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación por el personal que desarrolla actividades profesionales en el ámbito de entidades pertenecientes al Grupo, que procedan de o se destinen a clientes, proveedores, administraciones públicas o intermediarios, ni al personal de los mismos o cualquier otro tercero. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pudiera ser considerada desde un punto de vista objetivo como un hecho que pudiera afectar a la imparcialidad del receptor en relación a su actividad profesional, debe ser rechazado. En caso de dudas, deberá ponerse en conocimiento de la persona Directora de Área del que se dependa quien, a su vez, y de considerarlo necesario, lo pondrá en conocimiento del Comité de Cumplimiento Normativo.

Esta práctica será extensible a personas o entidades vinculadas con las personas a las que aplica este Protocolo.

En todo caso, la política general de regalos del Grupo Cofares se rige por los usos sociales y el criterio de prudencia. En caso de duda, los destinatarios de esta normativa lo podrán e conocimiento del Comité de Cumplimiento Normativo.

## BUZÓN DE DENUNCIAS

---

Cofares pone a disposición de todos sus grupos de interés un Buzón de Denuncias. Esta herramienta se constituye como un medio directo, eficaz y confidencial para formular denuncias directas y la comunicación de actuaciones presuntamente contrarias al Código Ético y de conducta de Grupo Cofares, del personal o terceros que contraten con la empresa (proveedores, clientes, administraciones públicas, accionistas, etc.),

relacionadas con el incumplimiento de la legislación vigente, normativa interna, irregularidades financieras o contables y cualquier hecho de carácter similar por parte de las y los empleados, personas directivas o administradoras pertenecientes a Grupo Cofares.

Para asegurar la máxima transparencia y efectividad de este medio de denuncia y su procedimiento, Cofares le da publicidad suficiente en la intranet del Grupo, informando sobre la posibilidad de formular comunicaciones confidenciales al **Comité de Cumplimiento Normativo**.

Por su parte el Comité de Cumplimiento Normativo garantizará en todo momento la confidencialidad de las denuncias recibidas al efecto de dar cumplimiento a las normas aplicables en materia de tratamiento de datos de carácter personal y preservar los derechos fundamentales de la/s persona/s afectadas y la legislación laboral vigente. Además se compromete a dar la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

# TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Cofares ha establecido su 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 explica quién compone el equipo gestor, que las cuentas anuales son públicas y que están sometidas a la opinión de una entidad auditora independiente y que su formulación es aprobada en la Asamblea General.

También define qué datos económicos se le envían a los socios y que cualquier socio puede solicitar información sobre la cooperativa.

Se ha revisado el Protocolo de Relaciones con Inversores y no se ha creído necesario realizar ninguna modificación en su contenido. Este documento está expuesto en la recepción de los almacenes de Fuencarral y Santa Engracia

Como se mencionaba en el apartado anterior, las cuentas anuales son públicas. Aparecen detalladas en la Memoria Anual.

Cofares está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria.



## PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Cofares garantiza la seguridad de la información con la que trabaja y que el tratamiento informático de la misma se realiza en función de los parámetros de creación de perfiles y gestión de usuarios y contraseñas.

Asimismo, se realizan copias de seguridad de los datos relevantes respecto a las Buenas Prácticas de Distribución, contenidos en ficheros informáticos y se verifica la integridad de los mismos.

Por otro lado, fruto de todo el trabajo realizado en 2015, a principios de 2016 Cofares ha sido galardonada en los "Premios a la Innovación de Centros de Proceso de Datos" donde se han premiado a los proyectos relacionados con los CPD. Cofares ha apostado por el proveedor de servicios TIC, Itconic, cuyo Data Center está recogido en el Plan de Emergencia Civil Nacional del Ministerio de Industria, debido a su importancia como nodo de comunicaciones neutral y a la criticidad de los sistemas de los clientes alojados, lo que aporta un extra de seguridad a este CPD de primer nivel.

## COMPETENCIA DESLEAL O PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

Se respetan los principios de competencia leal, además de existir un bajo riesgo de incumplimiento debido al amplio marco regulatorio de la actividad.

El Departamento de Asesoría Jurídica gestiona, bien directa o indirectamente mediante externalizaciones a despachos especializados, los informes jurídicos y reuniones pertinentes, se relacionan los casos judiciales en tramitación, y, en todo caso, una acción de competencia desleal o bien la interposición de una demanda son conocidos por el Consejo Rector de Cofares y aprobados por su Comisión Permanente.

En el año 2015 Cofares registró Cero demandas relacionadas con incumplimientos de obligaciones tributarias y con comportamientos de competencia desleal o prácticas monopolísticas.



DEMANDAS RELACIONADAS CON PRÁCTICAS DESLEALES O PRÁCTICAS MONOPOLISTAS



### OBJETIVOS

En el 2016, en materia Anticorrupción y Ética, Cofares se marca el objetivo de **consolidar las normas y principios establecidos en su Código Ético y de Conducta**, así como de **promover iniciativas** que contribuyan a la erradicación de la corrupción en todas sus formas, generando un beneficio mutuo tanto para Cofares como para nuestros grupos de interés. Para conseguirlo el Grupo se plantea:

- Afianzar los **principios y normativa** que se recogen en nuestro Código Ético y de Conducta, contribuyendo, a través de acciones de difusión y promoción, a **hacerlo extensible a todos nuestros grupos de interés**.





7

---

## CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS

---

# CERTIFICACIONES

El Grupo Cofares lleva a la práctica de sus sistemas de gestión el compromiso con la responsabilidad social empresarial, contando con diversas certificaciones en materia de Calidad, Medio ambiente, gestión logística y Gestión ética y socialmente responsable. Además, en el año 2015 suma una certificación más, pasando de las siete mantenidas en 2014 a las 8 que consigue en este último ejercicio. Por otra parte durante 2015 Cofares sigue adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria.

- OFSA Certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- OFSA: Certificación de la certificación en Excelencia Logística.
- OMFE: Certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Farmavenix: Certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Farmavenix: Certificación en ISO 14001. Sistemas de Gestión Medioambiental.
- OFSA Certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Farmavenix: Certificación de la certificación en Excelencia Logística.
- COFARES Productos Químicos: Certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica: Certificación en SGE21. Sistema de Gestión ética y socialmente responsable.
- OFSA Devoluciones: Obtención de la certificación en ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.



# RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

## PREMIO "A TU SALUD"

Cofares ha sido reconocida, en la IV Edición de los Premios A TU SALUD, donde recogió el Premio a la Innovación Tecnológica en Farmacia por Cofares Digital.

Don Carlos González Bosch, presidente del Grupo Cofares asistió al acto que estuvo presidido por el Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Alfonso Alonso, donde recogió este premio a la innovación tecnológica. Los Premios A TU SALUD reconocen el esfuerzo y dedicación en el ámbito de la salud, la alimentación, el medio ambiente, la ciencia, la tecnología y el turismo, y suponen un gran honor de reconocimiento para todo el Grupo Cofares, y en especial para Cofares Digital, joven empresa del sector farmacéutico.

MENCIÓN ESPECIAL DE RRHH PARA ÁNGEL JAVIER VICENTE Y JUAN PEDRO POYUELO DE COFARES

## Otorgado por Fundación Integra

En Mayo de 2015, la Fundación Integra otorga su Mención Especial de RRHH a Ángel Javier Vicente y Juan Pedro Poyuelo. Cofares participa en el "Compromiso" de la Fundación Integra, a través de un acuerdo que ayuda en la inserción social a personas que han vivido procesos de exclusión social.

## PREMIO "MEJORES INICIATIVAS DEL AÑO"

### Otorgado por Correo Farmacéutico

Premios "Mejores Iniciativas 2014". Correo farmacéutico otorga dos galardones a Cofares. En el apartado de "Formación" se reconoció el programa "Nuestra mayor Atención" puesto en marcha por la Universidad de Navarra y el Instituto de Formación Cofares (IFC), dirigido a los farmacéuticos que quieren acceder a conocimientos de calidad para poder desarrollar una mejor atención a las personas de edad avanzada y a los polimedicados. Asimismo, en el apartado de "Gestión" se distinguió a Cofares por su almacén regulador Profarco, en Marchamalo (Guadalajara), capaz de gestionar 14.000 líneas diarias, 500.000 cubetas mensuales y 5.510.000 unidades de producto farmacéutico al mes."

COFARES SE ADHIERE AL CONVENIO DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Grupo Cofares ha formalizado su adhesión al Convenio de Sensibilización contra la Violencia de Género promovido por el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad.

En un acto celebrado en presencia del Ministro, Alfonso Alonso, del Secretario General de Sanidad, Rubén Moreno, y de la Secretaria de Estado para Asuntos Sociales, Susana Camarero, el presidente

de Cofares, Carlos González Bosch ha firmado el convenio mediante el cual la empresa contribuirá a difundir, a través de actividades, comunicaciones y acciones concretas, la importancia de que la sociedad sea consciente de este grave problema.

## COFARES EMPRESA SALUDABLE

Cofares, opera como Empresa Saludable, desde el año 2013. Hemos desarrollado un sistema integral de gestión que, enraizado en las políticas de la organización, implica a todas las empresas, órganos del grupo y procesos de trabajo en la mejora continua y a largo plazo del Grupo Cofares como empresa saludable.

El sistema integral de gestión se ha organizado en torno a tres áreas básicas de trabajo que suponen una concreción de las políticas y líneas básicas de actuación del grupo para los próximos años: Promoción de la salud, Fomento del bienestar en el entorno de trabajo y Compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

En base a estos marcos fundamentales de actuación se han diseñado planes, programas, campañas y acciones que buscan tanto responder a necesidades de carácter inmediato como garantizar la mejora continua de los/las empleados/as, en base a lo que éstos y el entorno demandan.





# 8

---

## RESUMEN EJECUTIVO

---



DESARROLLAR EL LIDERAZGO DE UNA FORMA SOSTENIBLE Y RENTABLE ES UNO DE LOS PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO COFARES.

Este año 2015 ha sido un año de consolidación para el Grupo Cofares tanto en lo relativo a gestión interna como a ampliación de productos y servicios. Se han desarrollado nuevas políticas estratégicas realizando una firme apuesta por la innovación, la calidad y la expansión digital, manteniendo la estrecha relación que une a la cooperativa con nuestros principales grupos de interés.

**“ LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SE HA TORNADO CLAVE EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL GRUPO, APUNTANDO NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS. ”**

En este ejercicio hemos apuntalado nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial,

un elemento que se ha tornado clave en toda la gestión empresarial del Grupo. La cooperativa es consciente de la importancia de llevar a cabo labores sociales y ambientales, así como una gestión económica responsable y sostenible, como apoyo a las personas y la sociedad en su conjunto, amén de sus propios socios y empleados, y por ello ha mantenido su esfuerzo en esta dirección.

Un año más, la cooperativa ha renovado la certificación SGE 21 que otorga Forética y que acredita a su receptor como una entidad socialmente responsable cumpliendo con los criterios establecidos en su normativa. Este sistema europeo parte de modelos consolidados de calidad y medio ambiente, aplicando una visión *multistakeholder*.

Además hemos dado un paso más haciendo público nuestro compromiso a través de la elaboración y publicación de la memoria de Responsabilidad Social, de la que forma parte este documento.

A lo largo de este año, Cofares también se ha postulado como Empresa Saludable, desarrollando ac-

ciones que promueven la salud, la sostenibilidad y el bienestar en el entorno laboral, repercutiendo en el bienestar de uno de nuestros principales grupos de interés, las personas, los empleados y empleadas de nuestro Grupo.

En materia de acción social seguimos apostando por la Fundación Cofares como principal agente de dinamizador del grupo. Como se recoge en este documento la Fundación es una organización privada sin ánimo de lucro cuyo objeto está orientado a la formación profesional y empresarial del farmacéutico, así como a facilitar la implicación de estos en obras sociales, fomentando comportamientos socialmente sostenibles. Desde la fundación, este 2015, hemos promovido y financiado iniciativas benéfico-sociales, donde además, prestamos apoyo a diversas ONG, posibilitando acciones como el envío de ayuda humanitaria, la organización de eventos con fines solidarios, la donación de medicamentos y la consecución de fondos para acometer proyectos de la mano de contrapartes asentadas en las zonas y países en los que se actúa.

Tras este año en el que los mercados y el sector parecen haber ganado estabilidad económica, confiamos en que en 2016 surja el impulso para diseñar nuevas políticas que permitan crear un entorno y unas expectativas favorables en el sector farmacéutico y especialmente en el sanitario, contribuyendo a que Cofares pueda seguir cumpliendo con sus objetivos estratégicos y compromisos hacia sus grupos de interés, afianzando la confianza de todos ellos en el trabajo realizado por la organización.

**“NOS HEMOS PROPUESTO ACERCAR A NUESTROS COOPERADORES Y CLIENTES, UN SERVICIO MÁS CERCADO, GESTIONANDO EL CAMBIO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DESARROLLANDO VALOR A NUESTROS SOCIOS Y A NUESTRA COMUNIDAD.”**

En este contexto el Grupo Cofares se ha marcado como líneas estratégicas del próximo año 2016, acercar a sus cooperadores y clientes, un servicio más cercado, gestionando el cambio a las nuevas tecnologías y desarrollando valor a sus socios.

En el plano de la gestión de personas, el objetivo es la homogeneización de la cultura de las empresas del grupo en una sola, y el desarrollo del talento y potencia de las y los empleados, desde un plano de igualdad.

La RSE del Grupo seguirá desarrollando sus pilares en el próximo año 2016 estableciendo las siguientes premisas:

- Gestionar la empresa desde los valores definidos por el Grupo de solvencia, integridad, vocación de servicio y liderazgo que deben estar presentes en el desarrollo de la estrategia del Grupo.
- Dar a conocer el valor social de la empresa, en aras a mejorar el sistema sanitario de salud es España, desde el sector farmacéutico.

- Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés con los que se relaciona la empresa, principalmente, aquellos definidos en la misión –cooperativistas, empleados, proveedores, clientes y la sociedad–.

**70**  
**AÑOS DE ACTIVIDAD**

Por todo ello, esperamos que el 2016 sea un año de consolidación de resultados positivos para poder seguir siendo un referente para nuestros grupos de interés, y reafirmar que, tras 70 años de actividad, en Cofares seguimos distribuyendo salud.





¡EN COFARES  
DISTRIBUIMOS SALUD!





*Informe de Progreso*  
Nuestro compromiso con los Diez Principios del  
Pacto Mundial de Naciones Unidas