



Esta Memoria ha sido impresa en Centro Especial por personal discapacitado.
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017 COFARES

Esta es la tercera Memoria de responsabilidad social empresarial de COFARES, en la que reportamos nuestro enfoque y gestión del desempeño económico, medioambiental y social correspondiente al ejercicio de 2017 sentando las bases del compromiso que Cofares adquiere en materia de responsabilidad social.

Este informe ha tenido en cuenta y reporta contenidos básicos de la guía para la elaboración de memorias de GRI, y se puede consultar en formato digital en www.cofares.es



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL 2017

ÍNDICE

01.

LA ESENCIA DE LA RSE EN NUESTRO ADN

- 08/ COMUNICADOS
- 22/ COOPERATIVA RESPONSABLE
- 24/ PRINCIPIOS COOPERATIVOS,
PRECURSORES DE LA RSC
- 31/ RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

02.

GOBIERNO PARTICIPATIVO

- 40/ ESTRUCTURA DE GOBIERNO
- 42/ DIRECCIÓN DE LA RSC
- 52/ CAPITAL COOPERATIVO
- 55/ PARTICIPACIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS SOCIOS

03.

CAMINANDO JUNTOS

- 62/ TRABAJADORES
- 65/ CONDICIONES Y
VALORES SOCIALES
- 67/ EMPLEO RESPONSABLE

04.

OPERACIONES EN SOLIDARIDAD

- 68/ DATOS ECONÓMICOS
- 71/ ACTIVIDADES RELACIONADAS
CON SOCIOS
- 75/ GESTIÓN DE LAS OPERACIONES
- 76/ PACIENTES / CONSUMIDORES
- 77/ PRÁCTICAS CON LA CADENA
DE SUMINISTRO

05.

COOPERANDO CON NUESTRO ENTORNO

- 80/ PARTICIPACIÓN DE LA
COMUNIDAD
- 81/ ACCIÓN SOCIAL
- 82/ ENTORNO SOSTENIBLE

06.

EL RETO DE LOS ODS

07.

ANEXOS E INDICADORES

- 90/ INDICES GRI

08.

PERFIL DE MEMORIA

- 91/ PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN
DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA
- 92/ PRINCIPIOS PARA EL ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD DE LA ELABORACIÓN
DE LA MEMORIA
- 93/ MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
PREVIA VERIFICACIÓN
- 94/ DÓNDE SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN



DINAMICO
53

CADENA 2



USO OBLIGATORIO
DE CALZADO
DE SEGURIDAD



DINAMICO
53



01.

LA ESENCIA DE LA RSE EN NUESTRO ADN

08/ COMUNICADOS

22/ COOPERATIVA RESPONSABLE

24/ PRINCIPIOS COOPERATIVOS,

PRECURSORES DE LA RSC

31/ RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

COMUNICADOS

COMUNICADO DEL PRESIDENTE



EDUARDO PASTOR FERNÁNDEZ
Presidente

Me complace presentarles la memoria de Responsabilidad Social Empresarial de COFARES de 2017, donde se recoge lo realizado en el ejercicio, sobre la base de nuestro apoyo a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Desde hace unos años, hemos venido mostrando nuestra clara intención de apoyar y desarrollar estos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometimos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones solidarias de nuestra compañía, y así lo estamos realizando en aras a alcanzar la excelencia en esta tarea.

En Cofares hemos seguido trabajando con todos nuestros stakeholders, si bien con respecto a nuestros socios, la figura del farmacéutico como gestor de la prestación farmacéutica es importante, y seguimos trabajando en la mejora de las oficinas de farmacia, por su importancia en la sanidad española. Por ello, desde Cofares y su Instituto de Formación continua-

mos formando a nuestros socios y clientes, en todos los asuntos de actualidad sanitaria y farmacéutica, como por ejemplo los medicamentos biológicos, los cuales tendrán una capital importancia en la próxima década.

Así mismo, nuestra oferta de servicios profesionales sigue evolucionando, desde la premisa del bienestar y calidad de vida que desde nuestras Oficinas de Farmacia se oferta. Evolucionando para poner a disposición de la sociedad el saber de los farmacéuticos, a través de las nuevas tecnologías y, por supuesto, de nuestros conocimientos en materia sanitaria.

La digitalización sigue siendo el reto de todos los que componemos la familia Cofares, ya que supone una revolución económica con la explotación de los datos, la accesibilidad y el ahorro de costes, a la hora de tomar decisiones por parte de todos.

Nuestros empleados son de capital importancia, para mantener los niveles de calidad y servicio con nuestros socios y clientes, para poder seguir "distribuyendo salud" por todas las oficinas de farmacia, y por ello, seguimos desarrollando el talento de nuestros equipos

en base a la demanda del mercado y de los clientes, y siempre manteniendo el compromiso de ser una gran empresa para trabajar.

Este es, no sólo el compromiso de estos años, sino el de los próximos años, que complementará nuestra actividad profesional. Cofares continuará, una vez más, a la altura de ese nuevo compromiso, como lo ha estado en todos estos años, siempre velando por nuestros stakeholders.

Atentamente,



D. Eduardo Pastor Fernández
Presidente del Grupo Cofares

COMUNICADO DEL DIRECTOR DE RRHH, RSE Y SERVICIOS GENERALES



ÁNGEL JAVIER VICENTE
Director de RRHH y RSE

COFARES posee una cultura y unos comportamientos comunes, con un claro foco en los socios/clientes y en las personas. Queremos que todo aquel que trabaje con nosotros, sienta cada día que "Estar en COFARES me ayuda a crear el valor que busco".

Las personas son clave para nuestro éxito. Para COFARES es esencial, construir un entorno que fomente la diversidad y garantice el desarrollo integral de nuestros profesionales, consiguiendo seguir siendo un referente en el sector de la distribución farmacéutica.

Por todo ello, queremos ser la empresa de referencia y generadora de confianza, tanto para nuestros socios/clientes y empleados, como para la sociedad en general, contribuyendo a mejorar nuestro sistema de salud, trabajando para que las oficinas de farmacia y los farmacéuticos puedan prestar, cada día, el mejor servicio y atención al paciente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ángel Vicente'.

D. Ángel Javier Vicente
Director de RRHH y RSE

DIRECTOR FINANCIERO Y SERVICIOS CORPORATIVOS



MIGUEL ÁNGEL ALISES
Director financiero y
servicios corporativos

En relación a la pregunta sobre cómo se integra desde el área del que tengo responsabilidad la responsabilidad social empresarial, puedo decir que "Las empresas se gestionan a través de las informaciones financieras, y los destinatarios de la misma son variados: desde accionistas hasta los agentes sociales.

Los usuarios de la información económica han ido incrementando conforme evoluciona la conceptualización social de la empresa.

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

Por otro lado, a la cuestión de ¿por qué creo que la responsabilidad social empresarial es importante para mi dirección o trabajo?, contesto que "Los criterios de la RSC se han ido incluyendo en los criterios de gestión de las empresas. A título de ejemplo, cuando una entidad realiza una inversión, se consideran más parámetros a los estrictamente económicos, como puede ser el hecho de que las inversiones deben ser socialmente responsables.

En definitiva, la importancia radica en la evolución tradicional de la gestión financiera, al incluirse otros aspectos / indicadores de gestión relacionados con nuestro entorno y con las personas."

DIRECTOR DE OPERACIONES



DIEGO SOTO
Director de
operaciones

Para esta Dirección es cada vez más importante la interacción de las cadenas de suministro y abastecimiento con los diferentes grupos de interés.

Grupo COFARES es el primer interesado en que nuestros clientes tengan todo el conocimiento desde el origen a destino de nuestros productos, en todas las fases de la cadena distribución, ésta incuestionable característica cobra una especial e importante relevancia en nuestro quehacer diario.

Para nosotros la calidad, transparencia y respeto con las prácticas laborales y medioambientales constituyen un compromiso y valor inalienable. Somos conscientes que un trabajo que atiende a estos principios debe estar presente en cada fase de la distribución, representa un reto constante.

DIRECTOR DE UNIDAD DE NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN



ÁNGEL BRUNO
Director de
unidad de negocio
y distribución

En las relaciones de Grupo COFARES con sus socios y muy especialmente las concernientes al ámbito comercial, es muy importante que se construyan sobre sólidas bases de confianza.

Esto nos obliga a que todas las acciones e interacciones con nuestros clientes se desarrollen dentro de un marco de integridad, equidad, honestidad y transparencia, valores fundamentales e insoslayables.

Además, ese compromiso es el que las propias farmacias replican con sus clientes y, con ello, con la sociedad en general, podemos decir, que extendemos un compromiso de responsabilidad: "Nuestro compromiso y nuestra responsabilidad alcanza a todas las personas que requieren de los servicios de las farmacias, es decir, a toda la sociedad española"

DIRECTOR DE DESARROLLO DE NEGOCIOS



ÁNGEL LUIS RAMOS
Director de desarrollo
de negocios

Un año más, desde la Dirección de Desarrollo de Negocio seguimos los procesos normalizados y protocolizados según el código de conducta que conlleva la pertenencia a Grupo COFARES. Esto consolida nuestra relación con aquellos terceros con quienes interactuamos, manteniendo dicha relación en términos de respeto, transparencia y honestidad en nuestro desarrollo profesional y de seguimiento de la actividad relacionada.

Vigilamos la prevalencia de la conciliación familiar con el puesto de trabajo. Aportamos medios de mejoras para preservar la salud y el medio ambiente. Aplicamos baremos objetivos de desarrollo profesional. Comprometemos la toma de responsabilidad en las decisiones, tanto individual como compartida. Dotamos a nuestras propuestas comerciales de herramientas que consoliden el alcance de beneficio para las partes que integran esa relación.

El fundamento de nuestra acción siempre está bajo el auspicio y observancia de la legalidad vigente y el objetivo de consecuente mejora continua en los elementos de la actividad que desarrollamos.

GRUPO COFARES EN CIFRAS

Fotografía: JOS M MARTIN



**159,6 MILLONES
DE EUROS**

de capital social 100% capital
farmacéutico



**74 AÑOS DE
EXPERIENCIA**

al servicio del fortalecimiento de la Oficina de Farmacia, construyendo una relación sostenible y equitativa entre el paciente y el sector socio-sanitario implementando un valor añadido en los principios del estado del bienestar.

11.421 SOCIOS COOPERATIVISTAS Y SOCIOS COLABORADORES

10.600 farmacéuticos son socios y 6.000 farmacias operan como clientes.

+10.600 OFICINAS DE FARMACIAS

atendidas durante 2017. Llegando a un 60% de las farmacias españolas trabajan con el Grupo COFARES.

3.137 MILLONES DE EUROS

de facturación, lo que supone un crecimiento del 6,5% respecto al año anterior.

73 SOCIEDADES Y CENTROS

29 sociedades se despliegan por toda España en 41 centros de trabajo.

26,94% DE CUOTA DE MERCADO

liderando el sector farmacéutico un año más.

2.528 EMPLEADOS

en todo el Grupo COFARES.

43.836 PEDIDOS TRAMITADOS

al día durante todo el ejercicio. 25.250.961 pedidos de farmacias tramitados.

159.000 VISITAS REALIZADAS

a lo largo del año. Casi 440 visitas comerciales realizadas cada día del año.

48.000 REFERENCIAS

gestionadas dentro de catálogo. 99.318 referencias gestionadas fuera de catálogo.

COOPERATIVA RESPONSABLE

El Grupo COFARES lidera el proyecto empresarial del sector sanitario en España, y garantiza la sostenibilidad de la Oficina de Farmacia, potenciando las aportaciones cooperativas de los farmacéuticos hacia un incremento del desarrollo profesional y económico de cada uno de sus integrantes.

Ya desde su nacimiento en 1944, el Grupo ofrece los servicios que sus socios necesitan para desarrollar con garantías su actividad y es vector de transformación del sector, aportando consistencia, cohesión, organización y estructura al sistema sanitario español.

La organización se compromete mediante sus numerosos órganos de gobierno a contribuir al desarrollo sostenible global de forma ética y transparente, atendiendo a la legislación vigente, y al buen comportamiento internacionalmente aceptado.



Para ello, Grupo COFARES filtra su toma de decisiones y desempeño aplicando su Política de Responsabilidad Social Empresarial y su Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas que aprobó en ejercicios anteriores.

La intención de cumplir con los principios fundamentales de responsabilidad social y profesional, conduce año tras año al Grupo COFARES a repetir su ejercicio de renovación de su declaración de compromisos con el desarrollo sostenible, y de información pública para la rendición de logros y retos en materia económica, social y ambiental. Esta memoria es, por tanto, una evidencia de dicho ejercicio de compromiso honesto e información veraz, basada en hechos verificables y trazables.

En este sentido, y para favorecer la comparabilidad y solvencia de su reporte anual no financiero, COFARES ha seleccionado a Global Reporting Initiative (GRI) como metodología inspiradora, considerando sus estándares económicos, ambientales y sociales para la elaboración de su memoria de sostenibilidad.

En este sentido, cabe destacar que siguiendo los principios de contenido y calidad de GRI este documento es fruto de un ejercicio de diálogo con las partes interesadas, está alineado con el contexto de sostenibilidad del Grupo COFARES y su Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016-2017, y presenta el enfoque de gestión de los asuntos económicos, sociales y ambientales que trata.



Fotografía: RODRICO FERRAN ROCA

Utiliza los separadores en los dispensadores



Distribuidores Sanki

ROBOT A 2 ROBOT A 1

MÓDULO 216

MÓDULO 216

MÓDULO 216

MÓDULO 215

MÓDULO 214

VISION, MISIÓN Y VALORES

Visión

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

Misión

«Grupo COFARES se crea como una cooperativa de capital íntegramente farmacéutico cuya finalidad principal es rentabilizar las compras de sus socios, apoyarles en la gestión de sus oficinas de farmacia y ser garante del modelo farmacéutico español. La Distribución Farmacéutica suministra todos los medicamentos autorizados en España, y detrae recursos de las operaciones rentables para "sufragar" las no rentables (medicamentos muy baratos, con poca rotación o farmacias rurales). Grupo COFARES es un modelo solidario de distribución, que asegura la equidad en el acceso del paciente al medicamento.»





PRINCIPIOS COOPERATIVOS, PRECURSORES DE LA RSC

COOPERATIVA COFARES, desde su constitución a mediados del siglo XX como sociedad cooperativa, está comprometida de forma expresa con sus principios fundacionales que contempla como protagonistas a las personas y al entorno. Manteniendo su esencia de ayuda mutua al beneficio de todos, el desarrollo de la organización se apoya en el compromiso expreso y manifiesto con su vocación de servicio. Y para ello, el Grupo COFARES practica escucha activa a sus grupos de interés, y el respeto a las comunidades donde opera para la búsqueda de soluciones eficaces a medida.

En este contexto, la entidad apuesta por un modelo de sociedad que no sólo se gestiona y controla de forma democrática y conjunta, sino que sus fines se amplían a cuestiones de tipo social y cultural, superando, pero sin renunciar a ellos, los motivos puramente económicos también existentes. Desde este enfoque, los principios cooperativos de la COOPERATIVA COFARES han extendido a todo el Grupo COFARES, y han inspirado su modelo de responsabilidad social. De esta forma, se puede decir con orgullo que el Grupo aplica su identidad, sus valores y sus principios esenciales del movimiento cooperativo como enseñanza, sistema y movimiento social integrador al servicio de la responsabilidad social.

La Responsabilidad Social y los Principios del Cooperativismo establecidos por los pioneros de Rochdale a finales del siglo XIX, y con los Principios Cooperativos establecidos en 1966 por la ACI (Alianza Cooperativa



INGRESO LIBRE Y VOLUNTARIO
La decisión de pertenencia o no al Grupo COFARES es libre y no limitada.



GESTIÓN DEMOCRÁTICA
Todas las decisiones se toman en órganos de gobierno y comités de dirección con igualdad de voto de todos sus integrantes.



PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE SOCIOS Y SOCIAS
Las aportaciones y capitalizaciones de los socios están reconocidas en el balance de situación del Grupo.

Internacional) y refrendados en 1995, hacen del Grupo COFARES un excelente modelo económico para conseguir una sociedad más justa y sostenible.

Los principios cooperativos proveen tanto al Grupo COFARES como a sus grupos de interés (stakeholders) de ejes para la gestión y el impulso de la conducta de

LOS 9

PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO



AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

No existe dependencia de ningún inversor externo, ni de ningún poder político o administración pública.



EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Anualmente se invierte en talento, aumentando competencias gracias al empleo del fondo de formación y promoción.



COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Todos los socios cooperativistas forman parte de la cadena de suministro y completan las operaciones necesarias para llevar a todos los grupos de interés.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Cumple con las normas de transparencia y buenas prácticas con todos los agentes que participan en el proyecto cooperativo.



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Identifica sus aspectos ambientales, evalúa sus impactos y establece medidas preventivas de control.



SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Emplea políticas de eficiencia y se orienta al logro de rendimientos económicos positivos.

todos los profesionales de Grupo COFARES cuya puesta en práctica implica la adopción de **comportamientos socialmente responsables**.

Como muestra de identidad cooperativista del Grupo COFARES, y ampliando la visión de los principios Cooperativos a dos ámbitos más de la responsabilidad social,

-la sostenibilidad empresarial y ambiental-, a continuación, se muestra una tabla con los principales comportamientos del trabajo colaborativo común y un acceso al beneficio mutuo.

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Manteniendo las buenas prácticas y demostrando un desempeño superior a la media, durante el 2017 el Grupo CO-FARES y sus socios han obtenido los siguientes reconocimientos y premios.



Premio SaluDigital al mejor proyecto en fase de desarrollo *"Salud al alcance de todos"* a **Globalpharma**.

Mejora de la accesibilidad online del servicio de compra de parafarmacia y del servicio de información sobre salud proporcionada por farmacéuticos a personas con discapacidad auditiva. Mejora de la accesibilidad online del servicio de compra de parafarmacia y del servicio de información sobre salud proporcionada por farmacéuticos a personas con discapacidad auditiva.



Empresa Europea Comprometida con el Deporte ACES Europa, al Grupo Cofares.

Fomento del deporte y de los hábitos de vida saludables entre los empleados y empleadas del Grupo.



Premio ARHOE por compatibilidad de horarios, al Grupo Cofares.

Fomento de la desconexión laboral a través de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral para el aumento de la productividad, el apoyo al rendimiento escolar, la facilitación de la igualdad, la disminución de la siniestralidad, el favorecimiento de la globalización, la mejora de la calidad de vida, el cuidado y mantenimiento de hábitos saludables y dormir el tiempo suficiente.



Premio Tu Economía 2017 a la mejor política de Recursos Humanos, al Grupo Cofares.

Iniciativa para garantizar a empleados y empleadas del Grupo un entorno de trabajo seguro y saludable, respetando la igualdad de oportunidades, la privacidad y la libertad de opinión, con una política de retribuciones justa y evitando cualquier forma de acoso laboral.



Premio A TU SALUD a la mejor innovación tecnológica farmacéutica para **Destino Salud**.

Herramienta informática que fomenta campañas de control de la salud, monitorización de estándares de salud, testing de productos, seguimiento de efectividad / eficacia del producto, generación de contenidos para la farmacia y para el paciente, farmacovigilancia.



Grupo COFARES cree en el aporte de valor de implantar modelos internacionales y normalizados de gestión de aspectos tan importantes como la calidad, la gestión ambiental y la responsabilidad social corporativa. Durante 2017, la empresa ha renovado todas las certificaciones conseguidas en años anteriores, y ha conseguido la certificación ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad de OFSA Devoluciones.

Las empresas del Grupo COFARES con sistemas de gestión de calidad certificado según la norma ISO 9001 son:

- COFARES Productos Químicos.
- FARMAVENIX.
- OMFE.
- OFSA.

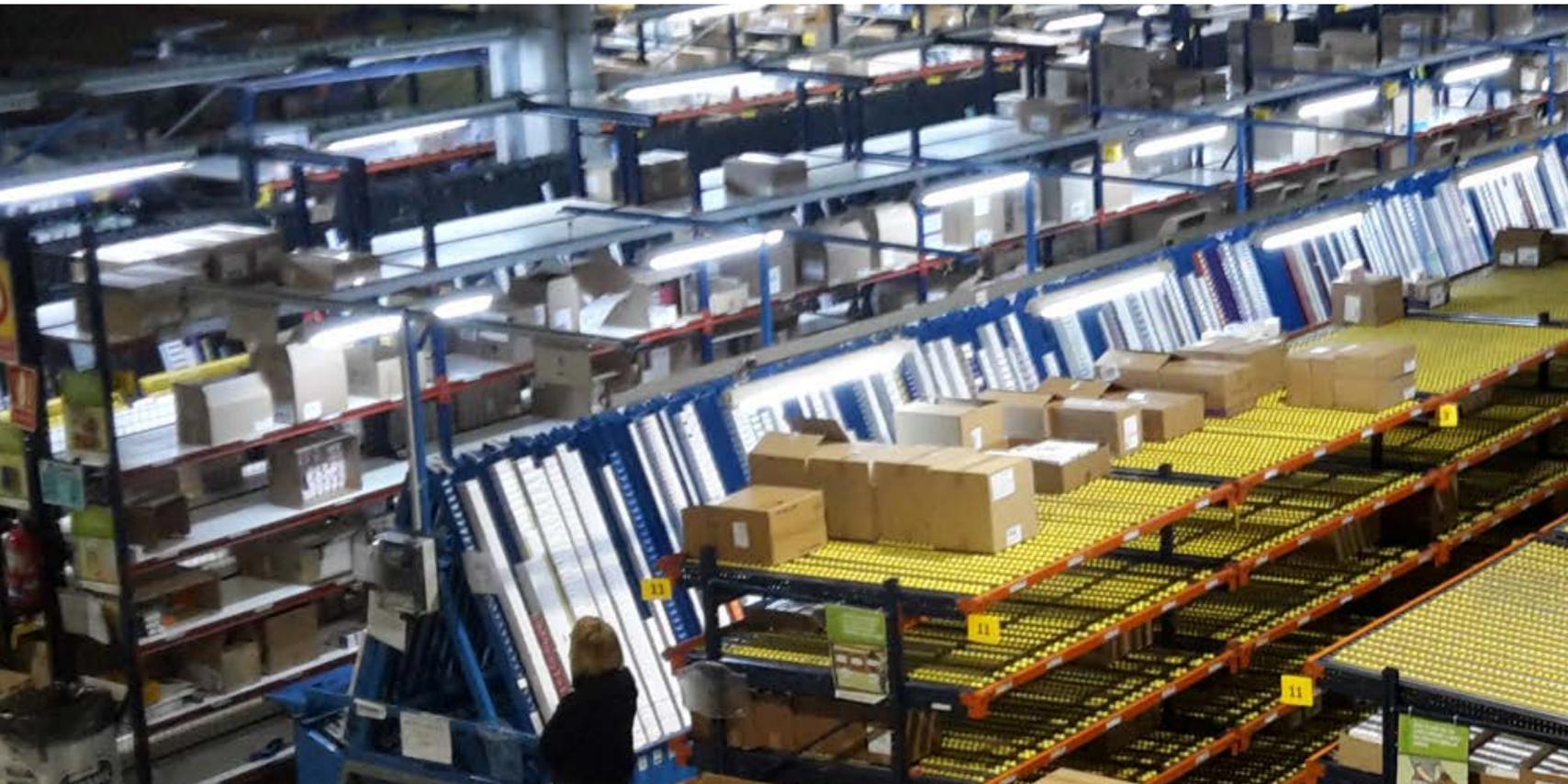
Las empresas del Grupo COFARES con sistemas de gestión de ambiental certificado según la norma ISO 14001 son:

- FARMAVENIX.
- Las empresas del Grupo COFARES con certificación "E" de Excelencia Empresarial en Logística y Transporte son: FARMAVENIX (2017-2019)

Las empresas del Grupo COFARES con sistemas de gestión ética socialmente responsable SGE21 son:

- COFARES Cooperativa (2017-2019)

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





UNE-EN ISO 9001

ER-0558/2015
OFSA DEVOLUCIONES

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



UNE-EN ISO 9001

ER-0281/2000
COFARES S. COOP.
LABORATORIO PRODUCTOS QUÍMICOS

El envasado y el análisis de productos químicos para la oficina de farmacia. La producción de agua purificada y la gestión de la producción de agua de rosas.



UNE-EN ISO 9001

ER-0151/2009
FARMAVENIX

La recogida, almacenamiento y distribución como operador logístico de productos farmacéuticos, parafarmacéuticos y sanitarios, en depósito, con destino a almacenes de distribución, centros sanitarios y oficinas de farmacia. El acondicionamiento secundario (re-etiquetado y re-estuchado) de medicamentos.



UNE-EN ISO 9001

ER-0569/2013
OMFE

La distribución de productos farmacéuticos, equipos médicos y productos sanitarios. El diseño y desarrollo de proyectos en las áreas de salud y emergencia.



UNE-EN ISO 9001

ER-0141/2001
OFSA

La logística integral de medicamentos (incluyendo termolábiles), cosméticos, dietéticos y productos sanitarios. La distribución de medicamentos estupefacientes con destino a almacenes mayoristas.



UNE-EN ISO 14001

GA-2011/0160
FARMAVENIX

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

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



FARMAVENIX S.A.

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



CERTIFICADO Nº 123/10

COFARES
COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

Almacén de distribución de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos a las oficinas de farmacia



02.

GOBIERNO PARTICIPATIVO

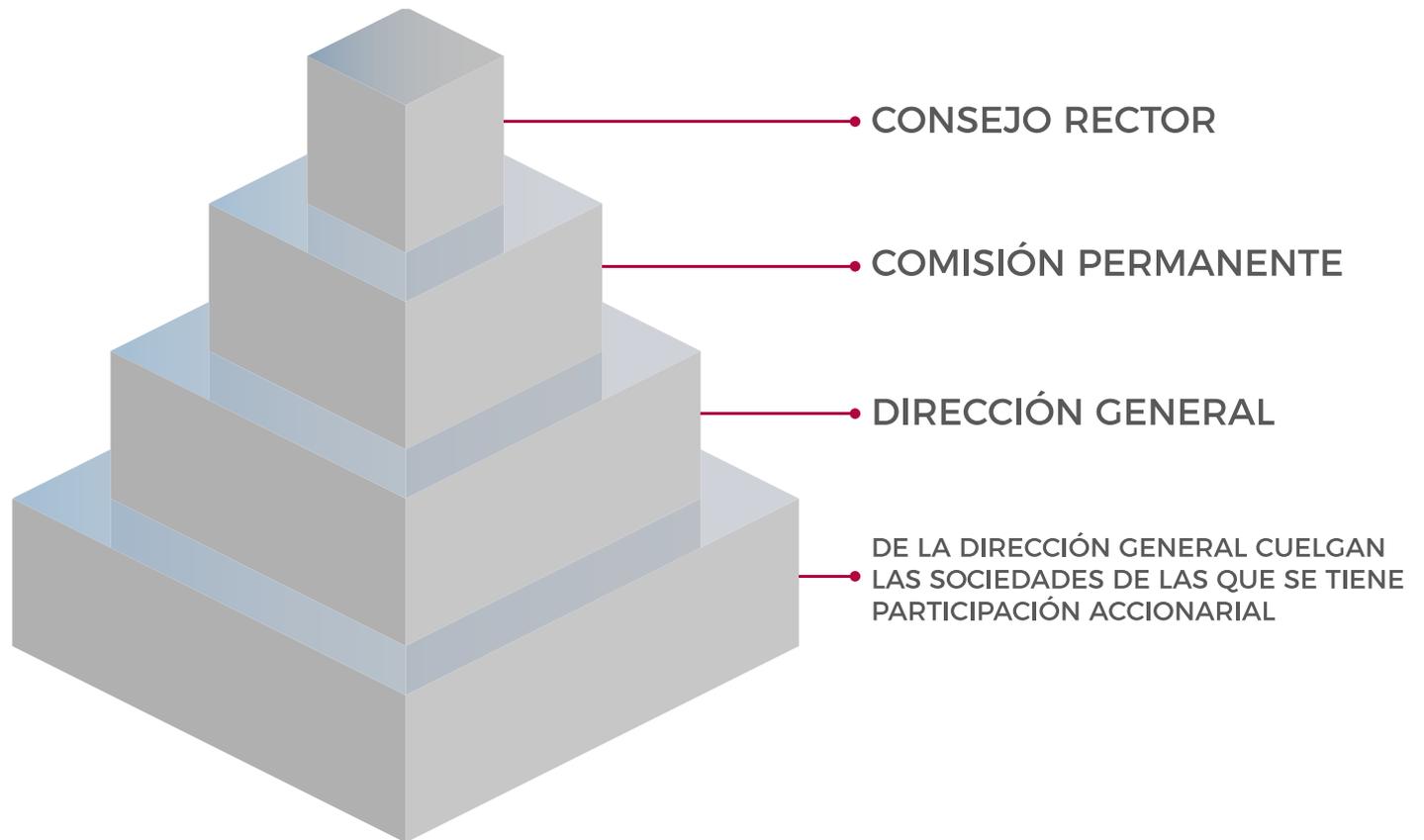
40/ ESTRUCTURA DE GOBIERNO

42/ DIRECCIÓN DE LA RSC

52/ CAPITAL COOPERATIVO

55/ PARTICIPACIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS SOCIOS

ESTRUCTURA DE GOBIERNO



El Grupo COFARES vertebra su sistema de buen gobierno corporativo a través del Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas, el Programa de Cumplimiento Normativo, la Política de Actuación con las Administraciones Públicas, la Política de Regalos y el Bu-

zón de Denuncias, así como otras políticas corporativas y procedimientos internos aprobados por el Consejo Rector de Grupo COFARES, órgano superior de gobierno de la organización.

Los órganos sociales del Grupo COFARES están formados por:

EL CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector es el órgano colegiado de gobierno al que corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Cooperativa, con sujeción a la ley, a los estatutos y a la política fijada por la Asamblea General. Corresponde al Consejo Rector cuantas facultades no estén reservadas por la ley o por los estatutos a otros Órganos Sociales.

CONSEJO RECTOR hasta 28 de junio

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

Interventores

D. Mariano Jiménez
D^a. Julia Sánchez Escribano
D. José Manuel Jiménez

CONSEJO RECTOR desde 28 de junio a 31 de diciembre

Presidente: D. Juan Ignacio Güenechea Salazar
Vicepresidente: D. Eduardo Pastor Fernández
Secretaria: D^a. Soledad Muelas García-Esteller
Vicesecretaria: D^a. Alicia Wildpret Zugaza
Tesorero: D. Juan M^a Blanco Vicente
Vicetesorero: D. Gaspar Linares Bertolín
Vocales:
D^a. Rosa Martínez Vicente
D^a. M^a. Dolores Moreno Piqueras
D. José Rodríguez Cánovas
D. Aquilino Rodríguez Bermúdez
D. Mikel Gastearena Gorrochategui
D. Emilio Martínez Imaz
D. Carlos Varela Sánchez-Caballero
D. Francisco Venegas Fito

Interventores:

D. Bartolomé Domínguez del Río Boada
D^a. Carmen Busto Barbarín
D^a. Mariano Giménez Zuriaga

EL COMITÉ DE RECURSOS

El Comité de Recursos es el órgano encargado de tramitar y resolver los recursos contra las sanciones de los socios, acordadas por el Consejo rector, y los demás recursos previstos en estos estatutos y en la ley de cooperativas.

Hasta 28 de junio

D^a. Carmen Vicente Sebastián
D. Aurelio González Marín
D. Antonio Caveró Vivó
D. Enrique Batres Iglesias
D. Ángel Romero Rodríguez

Desde 28 de junio a 31 de diciembre

D. Enrique Batres Iglesias
D. Aurelio González Marín
D^a. Carmen Vicente Sebastián
D. Vicente Sais Gimeno
D. Adolfo Díaz Minaya

LA COMISIÓN ECONÓMICA

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

Hasta 28 de junio

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

Desde 28 de junio a 31 de diciembre

D. Pablo Aspichueta Reglero
D. Bruno Zumárraga Gil
D^a. Carmen Laso López
D^a. Susana Bereciartúa González

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

ASESORÍA JURÍDICA

D. José Luis Marcelles Ramírez
D. Álvaro Cosmen Fernández

ASESORÍA FISCAL

D. Luis Valdeolmos González



COMISIÓN INTERTERRITORIAL

Hasta 28 de junio

ZONA-A: MADRID

D^a. M^a. Luisa Villanueva Vigil de Quiñones

ZONA-B: MADRID

D. José Alonso Gómez

ZONA-C: VALENCIA Y BALEARES

D^a. M^a. Isabel Aguado Laza

ZONA-D: GALICIA

D. Carlos Varela Sánchez-Caballero

ZONA-E: ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

D. Antonio José Ortega Gallego

ZONA F: EXTREMADURA

D. Francisco Venegas Fito

ZONA-G: MURCIA Y CASTILLA LA MANCHA

D. Eduardo Giménez Benítez

ZONA-H: ARAGÓN Y CATALUÑA

D. Sergi Fonts Mestre

ZONA-I: CANARIAS

D. Bartolomé Domínguez del Río Boada

ZONA-J: NAVARRA Y LA RIOJA

D^a. Soledad Lorca Micó

ZONA-K: PAÍS VASCO

D. Bruno Zumárraga Gil

ZONA-L: ASTURIAS Y CANTABRIA

D. Bernardo Martínez-Vaquero López

ZONA-LL: CASTILLA Y LEON

D. Telesforo Redondo Fernández

Desde 28 de junio hasta 31 de diciembre

ZONA-A: MADRID

D. Rafael Rivero González

ZONA-B: MADRID

D. Juan Luís Longobardo Martín

ZONA-C: VALENCIA Y BALEARES

D. Pablo Clerigues Amigo

ZONA-D: GALICIA

D. Pedro Pardo Pemán

ZONA-E: ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

D^a. Cristina Montes Berriatúa

ZONA F: EXTREMADURA

D^a. María Elena Serrano Tejada

ZONA-G: MURCIA Y CASTILLA LA MANCHA

D. Juan Gabriel Callejo Carrillo

ZONA-H: ARAGÓN Y CATALUÑA

D. Alex Salabert Horno

ZONA-I: CANARIAS

D. Enrique Martínez Carretero

ZONA-J: NAVARRA Y LA RIOJA

D^a. Soledad Lorca Micó

ZONA-K: PAÍS VASCO

D. Edorta Olabarrieta Rodríguez

ZONA-L: ASTURIAS Y CANTABRIA

D. Bernardo Martínez-Vaquero López

ZONA-LL: CASTILLA Y LEON

D. Rafael Martínez Olmedo



COMISIONES TERRITORIALES

Hasta 28 de junio

ZONA-A: MADRID

D^a. M^a. Luisa Villanueva Vigil de Quiñones

D^a. Alicia Riera Astarloa

D. José Manuel Jiménez Ramírez

D^a. Josefa Romero Ruiz

D^a. M^a. Paz Varela García

ZONA-B: MADRID

D. José Alonso Gómez

D. Emilio Martínez Imaz

D^a. Paloma Ruíz Majadas

D. Pablo Aspichueta Reglero

D. Juan Luis Longobardo Martín

ZONA-C: VALENCIA

D^a. M^a. Isabel Aguado Laza

D. José M^a. Ales Estrella

D. Rafael Medina Almerich

D. Santiago Ríaza Grau

D^a. Carmen Canales Mira

ZONA-D: LA CORUÑA

D. Carlos Varela Sánchez-Caballero

D. Oscar Lourido González

D^a. M^a. Dolores Garrido Haz

D. Modesto González Álvarez

D. Pedro Pardo Pemán

ZONA-E: MÁLAGA

Desde 28 de junio hasta 31 de diciembre

ZONA-A: MADRID

D. Rafael Rivero González

D. Alfonso Moreno Aznar

D^a. Mercedes Sánchez-Casas Pérez

D. Antonio José Ortega Gallego

D^a. M^a. Isabel Galdón

D^a. Cristina Montes Berriatua

D. Eugenio Castillo Jaén

D^a. M^a. Teresa Martín Alfaro

ZONA-F: DON BENITO

D. Francisco Venegas Fito

D^a. M^a. Elena Serrano Tejada

D^a. Elisa de Tena Sereno

D^a. M^a. Luisa Martín Rodríguez

D. Juan Alfonso Masa Puerto

ZONA-G: ALBACETE

D. Eduardo Giménez Benítez

D. Manuel Miguel Avilés Avilés

D. José M^a. Lara Tejedor

D. Pedro Hernández Rex

D^a. Rosa López Torres

ZONA-H: BARCELONA

D. Sergi Font Mestre

D^a. Rosa M^a. Ciutat Montserrat

D. Mariano Giménez Zuriaga

D. José M^a. Muñoz Cubillo

D. Alex Salabert Horno

ZONA-I: TENERIFE

D. Bartolomé Domínguez del Río Boada

D. Leopoldo Zarate Pintado

D^a. Mari Carmen Carrasco Juan

D. Alejandro Jiménez Gamella

D. Antonio López Rodríguez

ZONA-B: MADRID (CON TOLEDO)

D. Juan Luís Longobardo Martín

D. Rafael Areñas Velasco

D. José Alonso Gómez

D^a. Carmen Laso López

D. Alberto Baselga López-Blanco

D. Guillermo Rodríguez Rodríguez

ZONA-J: PAMPLONA

D^a. Soledad Lorca Micó

D^a. Elda Rodríguez Cánovas

D^a. Laura Díaz-Leante Martínez

D^a. Beatriz Cubillas Barricart

D^a. Inmaculada Martínez Alonso

ZONA-K: BILBAO

D. Bruno Zumárraga Gil

D^a. Sara Sesma Jiménez

D^a. M^a. Eugenia Riera Benguria

D. Mikel Gastearena Gorrochategui

D. Edorta Olabarrieta Rodríguez

ZONA-L: SANTANDER

D. Bernardo Martínez-Vaquero López

D. Luis Cabero Díaz

D. José Godas Valeiras

D^a. M^a. Antonia Muñoz García

D. Cecilio Díaz Llamedo

ZONA-LL: VALLADOLID

D. Telésforo Redondo Fernández

D. Rafael Martínez Olmedo

D^a. M^a. Luisa Delas Tato

D. Tomás Codesal Gervás

D^a. Manuela González García

D. Antonio Ramos Martín

ZONA-C: VALENCIA Y BALEARES

D. Pablo J. Clerigues Amigo

D. Santiago Ríaza Grau

D. Eduardo Luís Trives Lombardero

D^a. M^a. Victoria González de Buitrago

D^a. M^a. Isabel Aguado Laza

ZONA-D: GALICIA

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

ZONA-E: ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

D^a. Cristina Montes Berriatua
D. Francisco Félix López Luque
D^a. M^a. Isabel Galdón Cabrera
D^a. M^a. Concepción Rico Nestares
D. Antonio Santiago Campos Garrido

ZONA-F: EXTREMADURA

D^a. M^a. Elena Serrano Tejada
D^a. Teresa Blanco Blanco
D^a. M^a. Luisa Martín Rodríguez
D^a. Elísa de Tena Sereno
D. Juan Alfonso Masa Puerto

ZONA-G: MURCIA Y CASTILLA LA MANCHA

D. Juan Gabriel Callejo Carrillo
D. José M^a. Lara Tejedor
D. Pedro Hernández Rex
D^a. María García-Cossio Piqueras
D. Alfredo Carvajal Parrondo

ZONA-H: ARAGÓN, CATALUÑA Y ANDORRA

D. Alex Salabert Horno
D^a. Rosa Ciutat Montserrat
D. José M^a. Muñoz Cubillo
D. Salvador Roviroso Olive
D^a. Concha García Cirujeda

ZONA-I: CANARIAS

D. Enrique Martínez Carretero
D^a. Rosa María Lecuona Neuman
D. Leopoldo Zarate Pintado
D^a. Milagros Rodríguez Casais
D^a. M^a. Ángeles Castelló Gómez

ZONA-J: NAVARRA Y LA RIOJA

D^a. Soledad Lorca Micó
D. Antonio Pascual Gallego

D^a. Carmen Herrero González
D^a. Arantza Muñoz Aramburu
D^a. Rosa María Rodrigo Jiménez

ZONA-K: PAÍS VASCO

D. Edorta Olabarrieta Rodríguez
D. Bruno Zumarraga Gil
D^a. Elda Rodríguez Cuevas
D. Ignacio Oraa Morte
D^a. Sara Sesma Jiménez

ZONA-L: CANTABRIA Y ASTURIAS

D. Bernardo Martínez-Vaquero López
D. Luis Cabero Díaz
D^a. M^a. Antonia Muñoz García
D. Cecilio Díaz Llamedo
D^a. M^a. Antonieta de Andrés Dirube

ZONA-LL: CASTILLA Y LEÓN

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

COMITÉ DE DIRECCION

D. Luis Valdeolmos .- **Director General**
D. José Luis Sanz .- **SubDirector General**
D. Angel Javier Vicente Pérez .- **Director RRHH, RSC y Servicios Generales**
D. Miguel A. Alises Naranjo .- **D.G. Servicios Corporativos**
D^a. Sofia Azcona Sanz .- **Dirección Cofares Digital**
D. Ángel Bruno Domínguez Barbera .- **Dirección Distribución**
D. Diego Soto López .- **Dirección Servicios Logísticos**
D. Ángel Luis Ramos Martínez .- **Dirección Servicios a Farmacias**
D. Jorge Poveda Álvarez .- **Gabinete de Dirección**
D^a. Belén Menéndez Nieto .- **Dirección de Planificación y Desarrollo**
D. José M^a Gómez-ArosteguiGonzález .- **Director Farline**
D. Pablo Bengoa Crespo .- **Director General Farmavenix**

DIRECCIÓN DE LA RSC

Dada su transversalidad, el Grupo COFARES sigue apostando por un modelo colaborativo para la gestión de la responsabilidad social del Grupo. Es por ello, que

cuenta con un Comité de Responsabilidad Social multidisciplinar compuesto por responsables de todas las áreas de la organización.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Consejo Rector: Soledad Muelas
Responsable RSC: Pedro Cerezo
Dirección RRHH y RSC: Ángel Javier Vicente
Fundación COFARES: Félix Mtnez. L-Brea
Fundación COFARES: Beatriz Escudero
Dirección Servicios Logísticos-Operaciones: Rubén Rodríguez
Dirección 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

En 2017 el Comité de Responsabilidad Social cumple con su objetivo de impulsar la gestión de los principios de responsabilidad social analizando necesidades, expectativas, e impactos sociales, ambientales y económicos, tomando decisiones, al respecto, definiendo acciones concretas, y proveyendo de las responsabilidades y recursos necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

de Responsabilidad Social se reúne cada seis meses.

Todas las decisiones y actividades están basadas en los principios de buen gobierno, proporcionalidad, transparencia y sostenibilidad. Específicamente, el Comité

No obstante, a nivel organizativo, la empresa sigue contando con la **Unidad de Responsabilidad Social Empresarial**, que pertenece a la Dirección Corporativa de Recursos Humanos. Esta unidad es el equipo promotor de la integración ejecutiva de los principios de la responsabilidad social del Grupo COFARES. A nivel funcional, esta unidad reporta de sus actividades hacia la alta dirección a través de su línea de mando funcional y del Comité de Responsabilidad Social.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO (COMPLIANCE)

(Consejo Rector), Presidente:
 D. Mikel Gastearena Gorrochategui
Director RRHH y SSGG), Vocal:
 D. Ángel Javier Vicente Pérez
(Directora Técnica), Vocal:
 D^a. Luz Lewin Orozco

(Abogado externo), Vocal:
 D. José Luis Marcelles Ramírez
(Director Seguridad), Vocal:
 D. Reinaldo Fioravanti
(Director Servicios Corporativos), Vocal:
 D. Miguel Ángel Alises Naranjo

Es el organismo encargado de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención de delitos, que crea un programa de compliance o programa de cumplimiento, lo supervisa y reporta sobre él. Este órgano es autónomo e independiente en el ejercicio de sus funciones y es el encargado de promover una cultura de cumplimiento. Es decir, de promover valores, la ética y las creencias que existen en el Grupo COFARES y que interactúan con las estructuras y sistemas de control de la organización para producir normas de comportamiento en las personas que conduzcan a resultados del cumplimiento de las obligaciones del Grupo y, por tanto también, a la prevención de delitos.

Las normas y procedimientos que se crean desde el Comité de Cumplimiento fueron aprobadas en marzo 2017 por el **Consejo Rector de la Cooperativa** y por los órganos de administración de las demás empresas del Grupo, para hacerlas extensibles entre todas las personas y empresas filiales que forman el Grupo.

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

Conducta y Buenas Prácticas Corporativas y asesorar en esta materia.

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

En 2017 el Grupo COFARES no ha registrado multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental o de otra índole -fiscal, laboral, seguridad industrial, prevención de riesgos laborales, normativa o códigos voluntarios, entre otros requisitos de obligado cumplimiento-.

Además de las labores de seguimiento y control de las personas que componen la Oficina de Cumplimiento, los sistemas de gestión certificados de la organización en materia de calidad, medio ambiente, operaciones y responsabilidad social corporativa son sometidos a auditorías de cumplimiento de todos los requisitos legales, normativos y contractuales que los componen. Estas auditorías son llevadas a cabo por terceros independientes y adecuadamente acreditados.







CÓDIGO BPDS (BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN FARMACEÚTICA)

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

Gracias a esta iniciativa se consigue un adecuado nivel de servicio, un nivel de faltas mínimo y la garantía de la caducidad real de los productos así como su conservación, permitiendo distinguir los medicamentos auténticos de los productos falsificados. Esto ha permitido que en el periodo 2017 no conste ningún expediente sancionador por incumplimiento en materia de BDPs.

Desde el Grupo COFARES se trabaja para que sus empresas proveedoras como cualquier actor de la cadena de la distribución del medicamento cumplan la legalidad. Prueba de ello son los trabajos que se llevan a cabo con el control de proveedores, para que todos los productos que se distribuyen sean auténticos, y para garantizar una gestión adecuada de su conservación y de su fecha de caducidad. Otra evidencia es la participación de la Directora Técnica y de Calidad del Grupo COFARES como docente del curso sobre "Buenas Prácticas de Distribución Farmacéutica" que organiza el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

En este curso, además del contenido de las BPDs, se estudian los cambios legislativos,

tanto a nivel nacional como europeo que han provocado cambios en el entorno de la distribución farmacéutica, y que los farmacéuticos que ejercen en esta actividad y aquellos que deseen incorporarse a la misma, deben conocer, y a los que las entidades autorizadas en la distribución deben adaptarse en la actualidad y en el futuro.

La **protección de los datos** personales entre los que se encuentran los datos de salud, es un derecho fundamental de las personas. Además, es un derecho protegido por la Constitución Española, y por el marco jurídico fundamental de protección de datos tanto nacional como europeo. El Grupo COFARES es consciente de ello, y por eso invierte en el diseño, implantación y mantenimiento de medidas de seguridad de la información.

El ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales contemplado en el Capítulo III del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679), así como en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal está garantizado escribiendo a la dirección de correo postal de calle Santa Engracia 31, 28010 Madrid.

Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos designado por el Grupo COFARES son la dirección de correo electrónico rgpd@cofares.es o a la dirección postal Carretera Fuencarral a Alcobendas 6, 28049 Madrid.

Durante el ejercicio 2017, no se ha registrado ninguna reclamación, ni ninguna sanción administrativa o judicial fruto del incumplimiento de esta normativa.

CAPITAL COOPERATIVO

Durante el periodo de 2017 el Grupo COFARES cuenta con **29 sociedades distribuidas por España en XX centros de trabajo**. En este mismo periodo no hubo cambios en el accionariado y el Grupo está compuesto tanto por COFARES Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española como por todas las empresas participadas mayoritariamente, directa o indirectamente, por aquella.

Compañía Farmacéutica Española, S.A.
28010 MADRID

COFARES Noroeste y del Cantábrico, S.A.
15301 A CORUÑA

Unión de centros farmacéuticos, S.A.
28010 MADRID

COFARES Sureste, S.A.
28010 MADRID

Distribuidora Farmacéutica de
Castilla, Navarra y Rioja, S.A.
28010 MADRID

COFARES Suroeste, S.A.
06006 BADAJOZ

Alternativa Comercial Farmacéutica, S.A.
46960 VALENCIA

COFARES Cataluña y Aragón, S.A.
28010 MADRID

COFARES Canarias, S.A.
38108 CANARIAS

Comercializadora de productos farma-
céuticos madrileña, S.A.,
28010 MADRID

COFARES Estudios y proyectos, S.A.
28010 MADRID

Europea de Servicios y Distribución, S.A.
03007 ALICANTE

Compañía farmacéutica de Campo de
Gibraltar, S.A.U.
28010 MADRID

Compañía farmacéutica madrileña, S.A.
28946 MADRID

Euroserv Farma, S.L.U.
03007 ALICANTE

Farline Comercializadora de productos
farmacéuticos, S.A.
28010 MADRID

Centro de informática farmacéutica, S.A.
28010 MADRID

Promoción farmacéutica corporativa, S.A.
28010 MADRID

COFARES Corporación, S.L.U.
28010 MADRID

Organización farmacéutica, S.A.
28010 MADRID

COFARES Servicios a la farmacias, S.A.
28010 MADRID

Línea PLV, S.L.
28010 MADRID

COFARESA Servicios Financieros Com-
plementarios, S.A.
28010 MADRID

OMFE, S.A.
28010 MADRID

COFARES Responde, S.A.
28010 MADRID

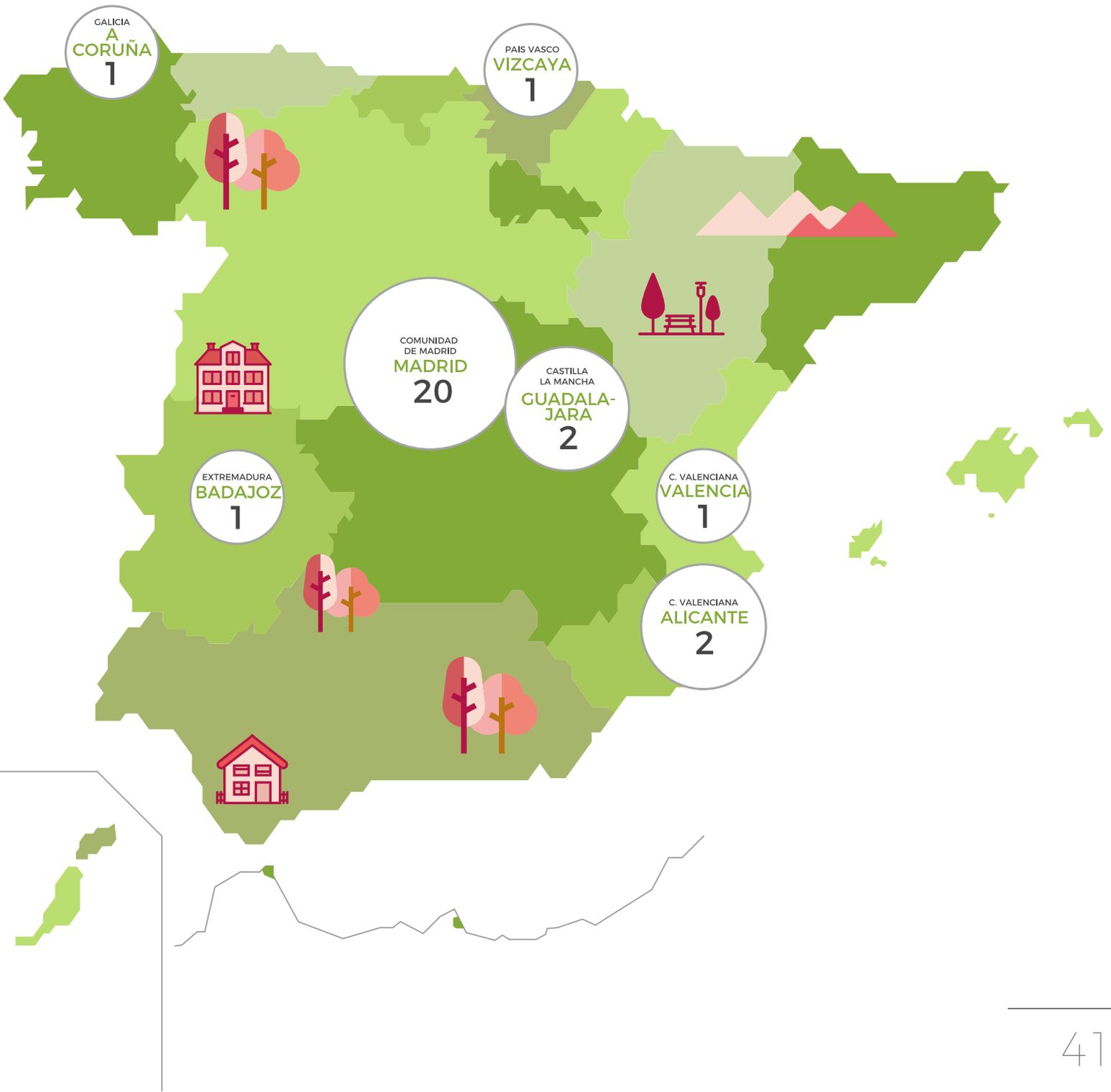
Farmavenix, S.A.U.
19180 GUADALAJARA

OFSA Devoluciones, S.A.U.
19180 GUADALAJARA

Tecnologías de información
farmacéutica, S.L.U.
48940 VIZCAYA

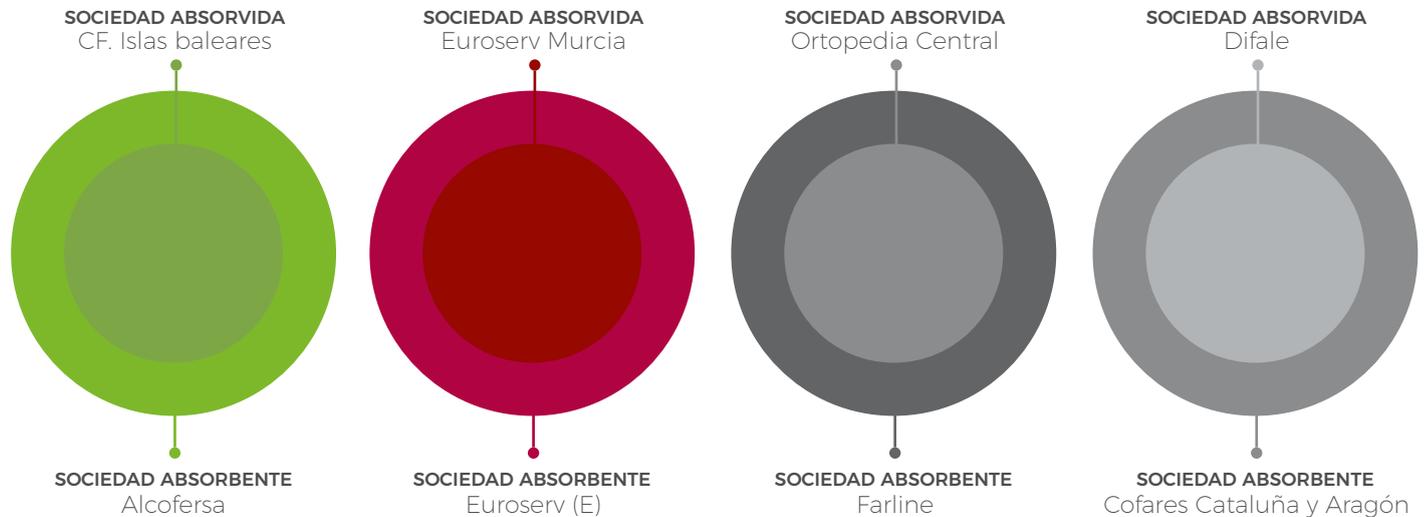
COFARES Tecnologías Digitales, S.L.
28010 MADRID





Con fecha 30 de junio de 2017, con el objetivo de reducir el número de sociedades y reorganizar el Grupo, se realizó la absorción de varias sociedades integrantes del Grupo COFARES por parte de otras entidades en las que, a su vez, participaban o eran propiedad de la misma entidad. Específicamente, las operaciones realizadas han sido:

- ✓ **Alternativa Comercial Farmacéutica, S.A.** absorbió a **Compañía Farmacéutica Islas Baleares, S.L.**, sociedades con actividad y ámbito geográfico de actuación similares.
- ✓ **Europea de Servicios y Distribución, S.A.**, absorbió a **Euroserv Murcia, S.A.U.**, sociedades con el mismo ámbito geográfico.
- ✓ **Farline Comercializadora de Productos Farmacéuticos, S.A.**, absorbió a **Ortopedia Central, S.A.**, entidades con actividades complementarias y de única gestión interna en el Grupo.
- ✓ **COFARES Cataluña y Aragón, S.A.**, absorbió a **Distribuidora Farmacéutica de Lérida, S.A.**, sociedades con la misma actividad y ámbito geográfico.





Fotografía: DAVID HER

En relación a este reporte no financiero y su alcance, es importante destacar que se ha considerado únicamente las sociedades de COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, COFARES CORPORACIÓN SL Y FUNDACIÓN COFARES. Si bien, como se manifiesta en las limitaciones de esta memoria, en aquellos casos en los que los datos o las informaciones de estas tres entidades no se pueden dar de forma desagregada del

resto de entidades, se da el dato de la totalidad de las sociedades haciendo notar la variación del alcance.

La distribución de la estructura del **capital social** de las entidades incluidas en esta memoria de responsabilidad social a final del ejercicio 2017 es como muestran las siguientes cifras:

CAPITALES SOCIALES

36,411.804€

COFARES Cooperativa Farmacéutica española.

Propiedad 100% Socios

159,554.822€

COFARES Corporación, S.L.

Propiedad 100% COFARES
Cooperativa Farmacéutica española

13.010€

Fundación COFARES.

Propiedad 100% COFARES
Cooperativa Farmacéutica española

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Una organización debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Este principio de responsabilidad social enunciado en el documento de referencia internacional ISO 26000, es el propio ADN del Grupo COFARES, que surge como una asociación de personas que alienados por unos intereses, expectativas y necesidades comunes trabajan voluntaria y libremente, para cooperando obtener beneficios comunes.

El sistema de participación y diálogo con partes interesadas de COFARES, además de tener en cuenta la relación de sus grupos de interés tiene en cuenta las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible. La naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización se evalúa con criterios de influencia y dependencia. Las expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible se tienen en cuenta analizando el contexto de sostenibilidad del Grupo COFARES, y las grandes tendencias y problemas mundiales del ámbito social, laboral y ambiental.

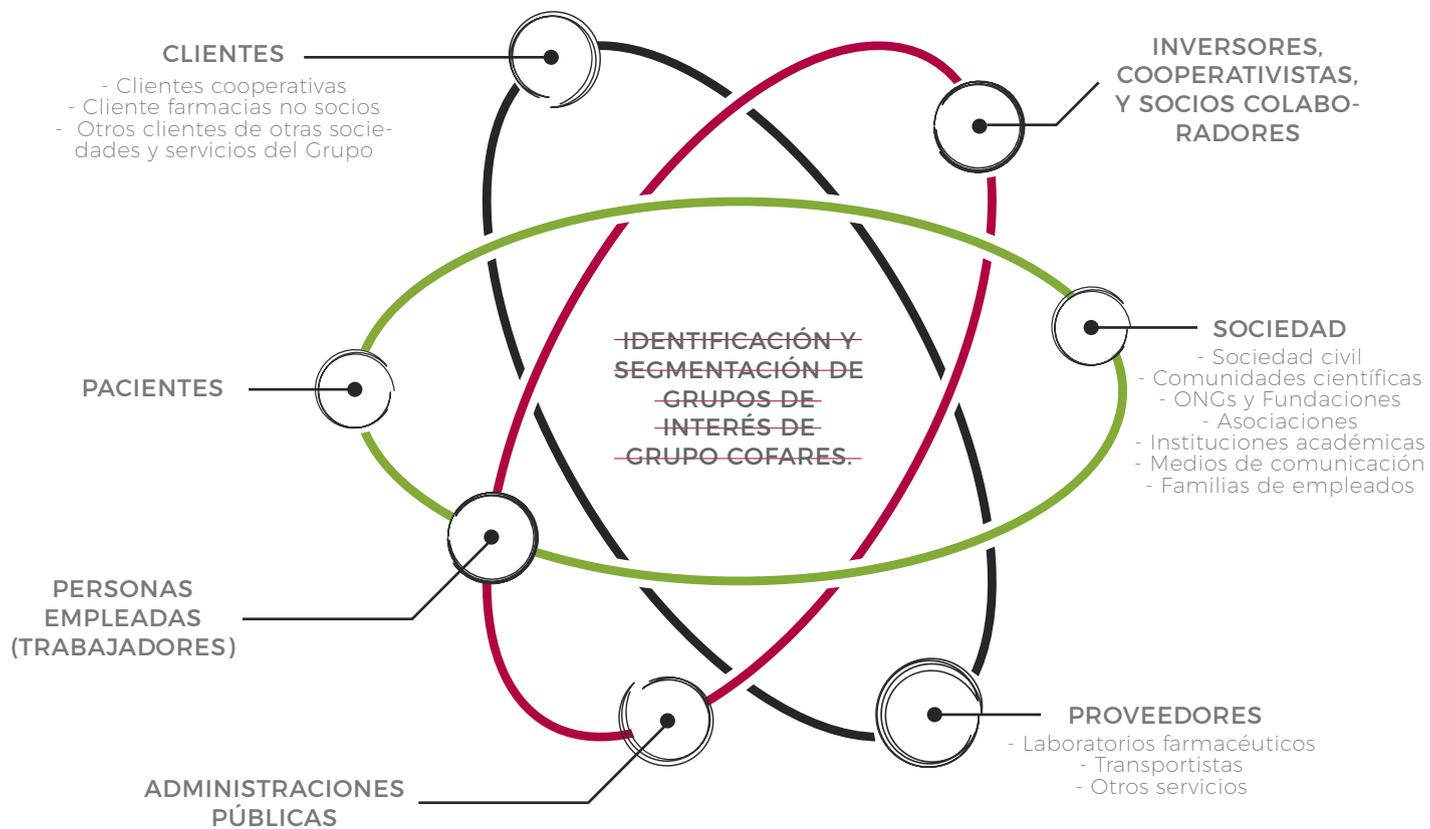
Grupo COFARES tiene en cuenta a sus grupos de interés y las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible



Considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por las decisiones y actividades de COFARES, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de estos intereses, minimiza riesgos y genera oportunidad para todos.

Para la identificación de los grupos de interés de esta memoria se ha utilizado el ejercicio de identificación, segmentación y priorización de partes interesadas incluido en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016-2017. El resultado de este trabajo de identificación y segmentación de grupos de interés se representa en la siguiente tabla:





**AA1000
STAKEHOLDER
ENGAGEMENT
STANDARD**

La aplicación de criterios de influencia y dependencia entre los grupos de interés y la organización, en base a las directrices de AA1000SES Stakeholder Engagement Standard y su manual de gestión de grupos de interés, determina los stakeholders materiales del Grupo COFARES. Véase la siguiente figura como muestra de la priorización de grupos de interés:

PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Ilustración 3.



Los grupos de interés con los que se ha dialogado de forma procedimentada para enriquecer el contenido de esta memoria de responsabilidad social son Inversores, cooperativistas y socios colaboradores, empleados, clientes en la categoría de clientes cooperativistas, y proveedores en la categoría de contratistas de transporte y laboratorios farmacéuticos.

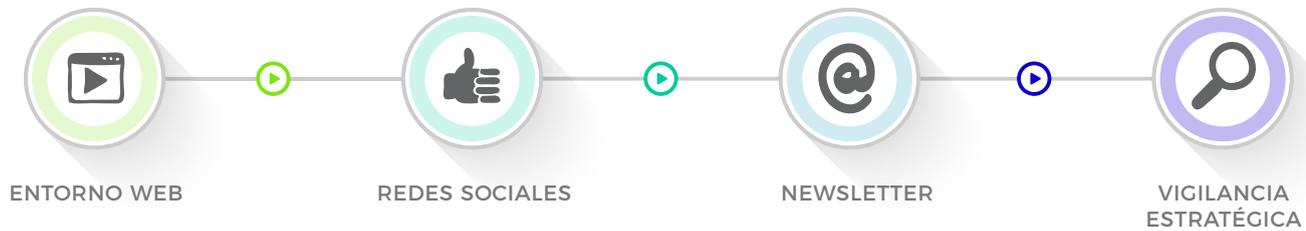
Los canales de comunicación utilizados para el diálogo con los grupos de interés, se muestran en la siguiente matriz. Entre todos los canales utilizados en 2017 destaca la iniciativa BeCOFARES que es un proyecto innovador para la integración social del empleado.

Ilustración 4.

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

En relación a la comunicación que establece Grupo COFARES con sus partes interesadas a través de sus redes sociales, los principales hitos en 2017 son los que se muestran a continuación.

En relación a la comunicación que establece Grupo COFARES con sus partes interesadas a través de sus distintos canales, los principales hitos en 2017 son los que se muestran a continuación



ENTORNO WEB

El portal www.cofares.es da servicio digital a todas las áreas de negocio, y es un canal fundamental de comunicación con la Oficina de Farmacia. A lo largo del año se han realizado **30 millones de visitas a páginas web del Grupo COFARES**, lo que supone un incremento del 15% respecto al año 2016.

El portal del Grupo COFARES da servicio digital a todas las áreas de negocio siendo un canal fundamental de comunicación con la Oficina de Farmacia. Se ha calculado que las 13.500 Oficinas de Farmacias que visitan el portal realizan de forma habitual consultas y gestiones lo que suponen más de 50.000 entradas al catálogo de forma diaria.

30 MILLONES DE VISITAS

a páginas web del Grupo COFARES.

El año 2017 ha sido el año de la consolidación del nuevo portal online de COFARES www.cofares.es



REDES SOCIALES

Durante el año 2017 el Área de Redes Sociales o Social Media ha gestionado ocho cuentas que corresponden a los perfiles corporativos del Grupo COFARES, Fundación COFARES, TCUIDA Nutrición, Farline, TCUIDA Belleza, Globalpharma, OMFE Cofares Internacional y Farmavenix. Esta gestión supone administrar y analizar **25 perfiles en redes sociales, con estrategias, contenidos y creatividades específicas.**

La estrategia durante el año para el posicionamiento de las redes sociales ha sido poner foco en el **marketing de contenidos**, generando contenidos específicos para cada red social. En este objetivo, el área de Comunicación ha participado muy activamente

En 2017 la red social de COFARES mantiene el posición líder del sector.

desarrollando contenidos. Además, se han realizado acciones de **marketing de influencia** generando campañas de 100 influencers en cuentas dirigidas al consumidor final. De esta forma, el Área de Social Media contribuye al diálogo con los grupos de interés del Grupo COFARES, y por tanto, a la identificación de expectativas, inquietudes y necesidades para, en la medida de lo posible, ofrecer una respuesta cierta y concreta.



Los proyectos relacionados con las redes sociales que surgieron en 2017 son:

- **COFARES Inside Social Media** con la colaboración de los departamentos de Comunicación y Recursos Humanos. Este proyecto tiene el objetivo de hacer la cooperativa más accesible, abierta y transparente, tanto para los socios, como para el público final. El proyecto se compone de 14 vídeos visualizables a través de las redes sociales que cuentan con más de 200.000 reproducciones en todo el año.

- **Campaña “No seas gamba”** con la colaboración de Farline. El proyecto tiene el objetivo de concienciar al

usuario final sobre los riesgos de la exposición solar a través de una experiencia interactiva y lúdica en las redes sociales. La campaña llegó a más de 80.000 usuarios.

- **Club de expertos digital**. El proyecto tiene por objetivo impulsar la creación de un club de expertos en diferentes materias tales como el mundo digital, la salud, el derecho, la tecnología, el liderazgo y la gestión de las farmacias. Actualmente el club cuenta con 24 expertos y sus contenidos están posicionados en las primeras posiciones de los buscadores, siendo un verdadero referente en Salud Digital.

NEWSLETTER

En 2017 se ha rediseñado el newsletter de COFARES, incluyendo trazabilidad del envío y de la apertura del mismo. A lo largo del año se han enviado más de 2,1 millones de correos electrónicos a socios informando acerca de novedades en los servicios de COFARES y ofertas exclusivas. Se consiguieron ratios medios de apertura del 30%, siendo la media del sector en 2017 del 20%.

VIGILANCIA ESTRATÉGICA

Para dar soporte al Consejo Rector y a las distintas Direcciones del Grupo en la toma de decisiones estratégicas de la empresa y su entorno, el Área de Estrategia y Nuevos Negocios analiza las tendencias del mercado. Estas tendencias, no dejan de ser el fruto de las inquietudes y expectativas de partes interesadas externas del Grupo COFARES. Es por ello, que se considera escucha a los grupos de interés externos los contenidos de los informes que se han elaborado a lo largo del 2017:

- La farmacia en Europa.
- El Gran consumo en la farmacia en España.
- Operadores logísticos en el sector farmacéutico.
- La industria farmacéutica del medicamento.
- Mercado de hospitales y residencias geriátricas en España.



SOCIOS

Ser socio de Grupo COFARES no es pagar una cuota de adhesión y esperar réditos económicos o de cualquier otro tipo a cambio. Ser socio en Grupo COFARES supone mucho más, supone estar comprometido y difundir el modelo de gestión de COFARES, estar identificados con la marca y perseguir los mismos intereses, estar dispuesto a aceptar las responsabilidades que supone ser socio de una cooperativa, y vivir el éxito del Grupo COFARES gracias a su compromiso con él, y a que el socio antepone el bienestar común por encima del individual.

Lo realmente importante en Grupo COFARES es el socio y su desarrollo en conjunto



Los socios del Grupo a final de 2017 ascendían a 10.744. Esta cifra supone un **incremento del 4,88%** respecto a 2016. A pesar de no ser el mayor incremento de los últimos tres años, la tendencia acumulada de los últimos siete años asegura una estabilidad societaria que permite un sólido respaldo en el capital social.

El saldo a 31 de diciembre de 2017 de capital reconocido por los socios asciende a 4.033.122 euros, frente a los 4.205.492 euros del año 2016. El saldo en esta misma fecha pendiente de capitalización es de 31.165 euros que quedan en la cuenta de remanente de la misma forma e importe que permanecieron en 2016. Durante el ejercicio 2017 se han dado de alta 754 nuevos socios cooperadores, se han dado de baja 254 socios cooperadores, los que unidos a los 10.244 socios existentes a principios de ejercicio hacen un total de socios cooperadores a 31 de diciembre de 2017 de 10.744.

En cuanto a los socios colaboradores, durante el ejercicio se han producido 99 nuevas altas, y se ha dado de baja 52 socios colaboradores, lo que hace un incremento neto de 47 nuevos socios colaboradores, que unidos a los 630 existentes a principio de año hacen un total de 677 socios colaboradores a 31 de diciembre de 2017.

AÑO	Nº SOCIOS	VARIACIÓN
2015	16.200 	0,99%
2016	16.621 	↑ 2,59%
2017	16.970 	↑ 2,09%

Ilustración 5.



En total se han realizado 6.000 modificaciones en los datos de los clientes. Este gran volumen de actividad ha sido gestionado por el Gabinete de Dirección de acuerdo a las Buenas Prácticas de Distribución (BPDs), y gracias a los nuevos workflow de alta y baja de socios y socios colaboradores implantados.

03.

CAMINANDO JUNTOS

62/ TRABAJADORES

65/ CONDICIONES Y
VALORES SOCIALES

67/ EMPLEO RESPONSABLE

CAMINANDO HACIA LA IGUALDAD

Grupo COFARES recoge la igualdad de oportunidades como uno de sus principios fundamentales, combatiendo cualquier forma de discriminación por razón de sexo, origen étnico, creencia, religión, ideología, edad, nacionalidad o estado civil.



2.528
PERSONAS

del Grupo. 46 personas más en Grupo COFARES respecto al año anterior.

851
PERSONAS

dentro del alcance de esta memoria

281
NUEVAS CONTRATACIONES

en 2017.

ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

Con tasas de rotación promedio de 1,83%.

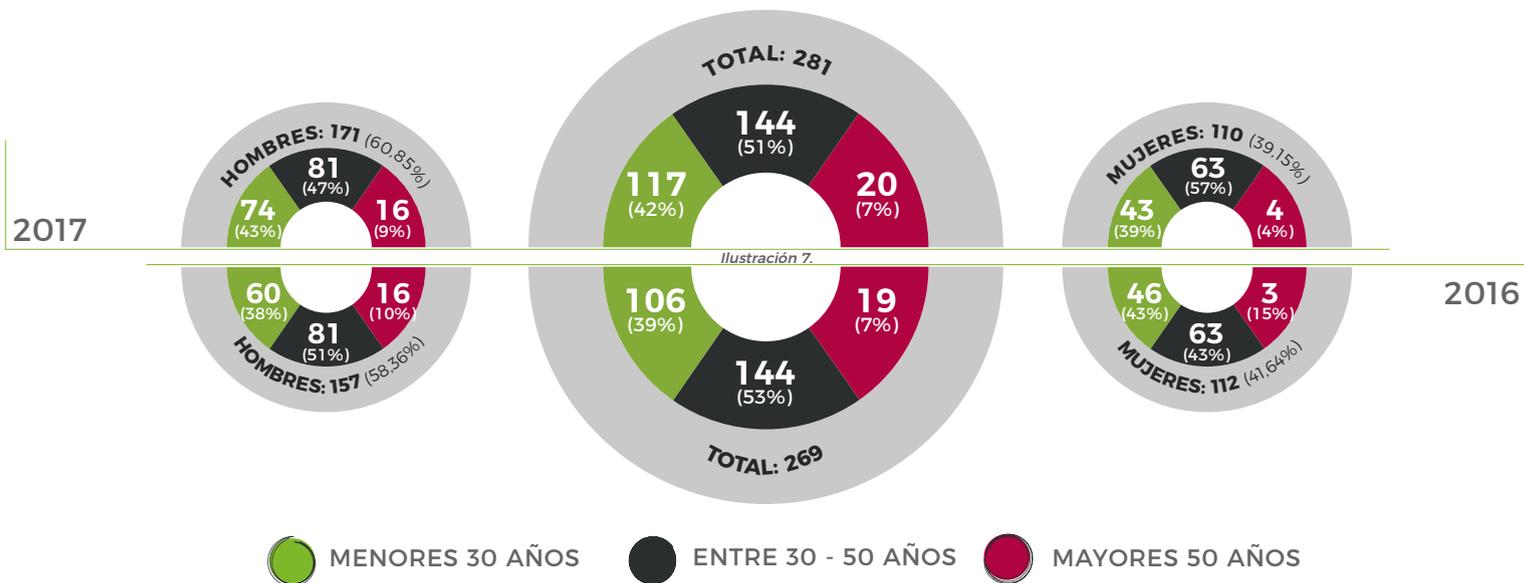
68.430.691€

salarios 2017.

25.359.037€

en salarios dentro del alcance de esta memoria.

En el ejercicio 2017 Grupo COFARES ha contratado a 281 nuevas personas y 238 personas han abandonado la organización voluntariamente o por causa de jubilación, despido o terminación del contrato de trabajo. Proporcionalmente se sigue contratando más hombres que mujeres, a una relación aproximadamente de 60% hombres y 40% mujeres. La contratación de mujeres por encima de 50 años sigue siendo otro de los retos de gestión de la igualdad y la diversidad de COFARES.



En relación al grado de igualdad en los órganos de gobierno, la entidad sigue teniendo un importante reto por delante. Si bien existe una proporción de igualdad de género al 70/40 en la composición del órga-

ma situación en el órgano de gobierno de COFARES CORPORACIÓN, en que sigue sin existir ninguna mujer entre los cinco miembros que componen su órgano de gobierno.

Destaca positivamente que en el año 2017 se ha evolucionado favorablemente en la distribución igualitaria entre hombres y mujeres, con un 63% de hombres en 2017, frente a un 69% de hombre en 2016. Y un 37% de mujeres en 2017 frente a un 31% de mujeres en 2016.

no de gobierno de la COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA -3 hombres y 2 mujeres-, no se da la mis-

El Primer Plan de Igualdad de COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, tuvo una vigencia de cuatro años, prorrogándose por un año más, hasta que entró en vigor el nuevo Plan de Igualdad.

- Fecha de aprobación 13 noviembre de 2012.
- Fecha de finalización 12 de noviembre de 2016.
- Prórroga hasta 31 de diciembre de 2017.

Respecto a las acciones más representativas llevadas a cabo durante la vigencia del Primer Plan de Igualdad destacan:

- La posibilidad de solicitar permisos con recuperación de jornada por el tiempo necesario para las trabajadoras en tratamiento de técnicas de reproducción asistida.
- Garantizar un permiso con recuperación de jornada de dos días para las gestiones previas a las adopciones internacionales.
- Establecer la posibilidad de un permiso no retribuido como máximo de tres meses para las personas en trámites de adopción internacional.
- Permiso de acumulación del período de lactancia de 15 días naturales (incrementándose proporcionalmen-

te en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples).

- Garantizar permiso retribuido en el caso de enfermedad grave de cónyuge o de padres o hijos a cargo del trabajador o trabajadora, de 18 horas al año con la finalidad de acompañarles a tratamientos.
- Conceder permisos con recuperación de jornada a aquellos trabajadores y trabajadoras que no trabajan a turnos, para acompañar a la pareja legal a las clases de preparación al parto y exámenes prenatales, con la justificación de su efectiva presencia. Cuando se justifique que ninguno de los horarios de la sección se adapta a esta necesidad, se facilitará la adaptación de la jornada durante esos días concretos.
- Elaboración del protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

Como reto para 2018, se planifica crear un Plan de Igualdad para COFARES CORPORACIÓN.

Grupo COFARES proporciona una gran estabilidad en el empleo con tasas bajas de rotación del 2,74% en COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, y del 5,77% en COFARES CORPORACIÓN y del 0% en la FUNDACIÓN COFARES. Estos ratios son prácticamente iguales a los calculados en el año 2016 que fueron 2,76% en COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA, y del 5,78% en COFARES CORPORACIÓN y del 0% en la FUNDACIÓN COFARES.

La distribución de la tasa de rotación por empresa, motivo, edad y género es como se muestra a continuación.

COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

Ilustración 8.



COFARES CORPORACIÓN

Ilustración 9.



// Ilustración 8.- Tasa de rotación de COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA por motivo, edad y género 2017.

// Ilustración 9.- Tasa de rotación de COFARES CORPORACIÓN por motivo, edad y género 2017.

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

En relación al tipo de contrato, existe un ligero empeoramiento del tipo de contrato tanto en hombres como en mujeres, dado que en 2017 aumentan los contratos temporales respecto a los indefinidos en un 3,52% en los hombres y un 1,42% en las mujeres:

En el año 2017 se ha evolucionado positivamente en la distribución igualitaria entre hombres y mujeres,



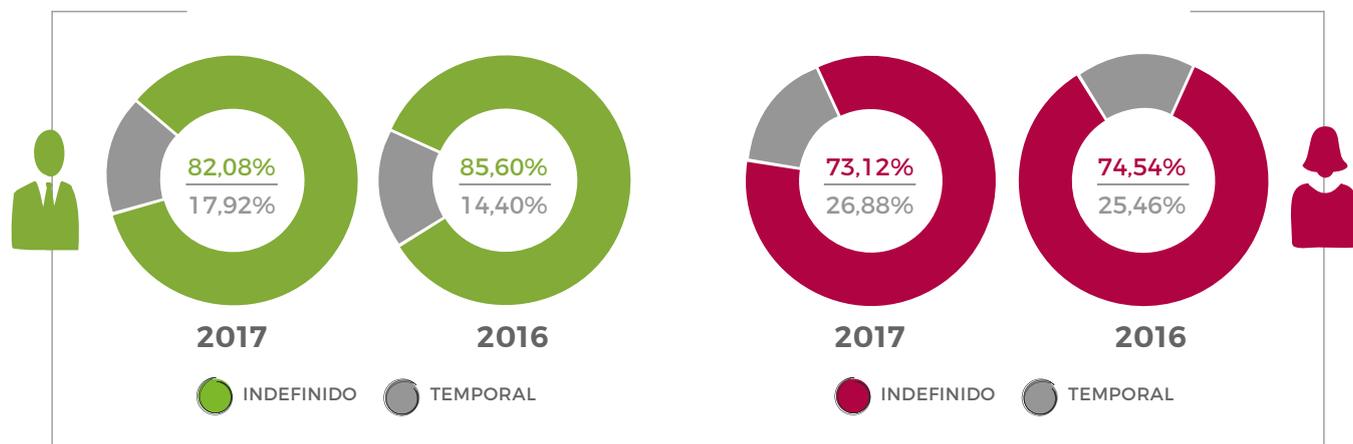


Ilustración 10.

En relación al **tipo de empleo** aumenta casi en un punto (0,96%) las personas que trabajan a tiempo completo para Grupo COFARES. En relación al análisis de este aumento por género, la buena noticia es que el mayor aumento en la contratación temporal

se manifiesta en las mujeres, que aumentan la contratación a tiempo completo en un 2,58%, frente al aumento dado en los hombres que sólo aumenta un 0,82%. A continuación se muestra el desglose del tipo de empleo por género.

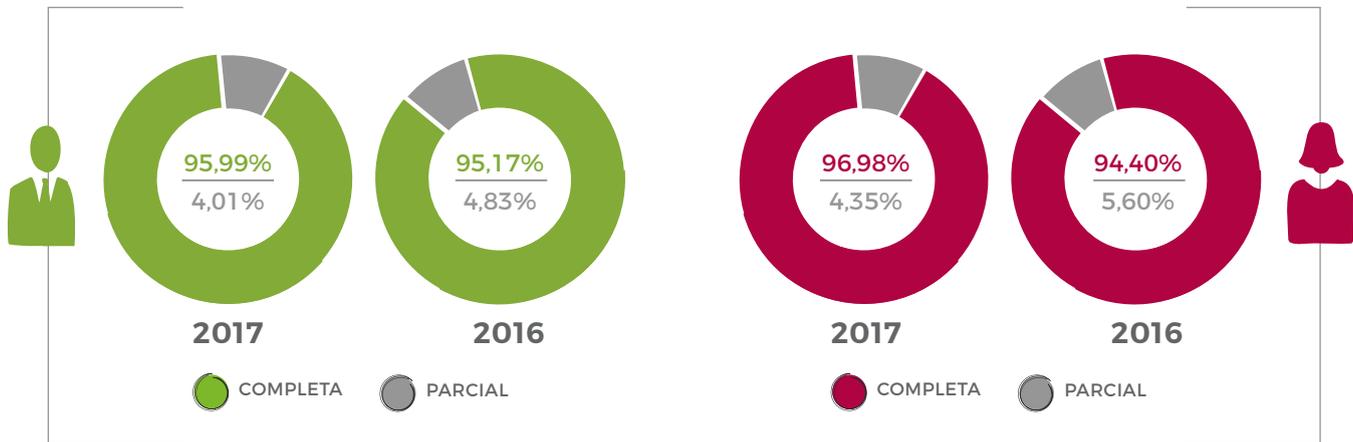


Ilustración 11.

79,19%
CONTRATOS INDEFINIDOS

Sólo un 20,81% del personal posee contrato temporal.

El Grupo apuesta por la contratación de recursos propios, indefinidos y a tiempo completo



95,90%
CONTRATOS A TIEMPO COMPLETO

Sólo un 4,10% del personal trabaja a tiempo parcial.

Aunque aún existe alguna diferencia del tipo de contrato por género, no existe ninguna diferencia del tipo de empleo por género. Esto demuestra la au-

sencia de discriminación por género en la calidad del empleo que ofrece Grupo COFARES.

POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN RELACIÓN A LA DISCRIMINACIÓN

El Grupo COFARES está comprometido con la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** que afirma que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos". Esta premisa fundamental del ordenamiento jurídico internacional de los derechos humanos, está incluida en el punto 2.4 del **Código de Conducta** aprobado el día 1 de diciembre de 2015. COFARES cree en la igualdad como uno de sus principios fundamentales de la conducta de cualquier ser humano.

COFARES con su actividad empresarial previene y lucha para erradicar cualquier forma de discriminación por razón de sexo, origen étnico, creencia, religión, ideología, edad, nacionalidad o estado civil. Para prevenir y tratar casos de acoso sexual o razón de sexo, dentro de las medidas de su **Primer Plan de Igualdad de Cofares Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española**, ha implantado un **Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo**.

Para facilitar la denuncia de posibles casos de discriminación, COFARES ha puesto a disposición de todos sus grupos de interés un **canal de denuncias**, del que además informa en el punto 3.3. de su Código de Conducta. En 2017, COFARES no ha registrado ningún incidente relacionado con casos de discriminación.

No se han detectado incidentes relacionados con casos de discriminación durante el año 2017



CAMINANDO HACIA EL TALENTO

**7.446 HORAS
DE FORMACIÓN
EN 2017**

un incremento del 0,8%
respecto a 2016.

**10,03 HORAS DE
FORMACIÓN POR
TRABAJADOR**

que supone un aumento del 49%
respecto al 2016.

Las palabras formación e inversión van de la mano en el Grupo COFARES. Dada las metatendencias mundiales, y los cambios que transforman el sector, el Grupo tiene claro que el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, pasa por tener un equipo humano preparado, flexible, motivado y saludable. Es por ello, que COFARES procura, no sólo desarrollar programas de formación alineados con la estrategia de la organización, sino fomentar el autodesarrollo de trabajadores y trabajadoras.

Con este propósito, durante el año 2017 se impulsó la implantación de dos entornos virtuales de aprendizaje colaborativo diseñados de acuerdo a diversas casuísticas presentes en la compañía. A través de los mencionados entornos se potenció la gestión, difusión, evaluación y generación de experiencias de aprendizaje entre diversos grupos de trabajadores y trabajadoras. El resul-

tado de estas implantaciones se tradujo en:

- Un catálogo permanentemente y actualizado de Massive Open Online Courses (MOOCs) clasificado por temáticas relevantes para las funciones que desarrollan los empleados y empleadas.
- 12 cursos propios elaborados por diferentes unidades de negocio y/o personas del grupo orientados a compartir conocimiento y apoyar procesos dentro de la organización.
- 7 itinerarios formativos diseñados en base a los puestos que componen la organización. Éstos fueron diseñados con un carácter temporal limitado y surgen como respuesta blended a diversas necesidades de desarrollo:
 - Programa Gestiona.
 - Tú eres Cofares. Responsables de Almacén.
 - Gestión del tiempo.

- Gestión de proyectos.
- Desarrollo de presentaciones y mejora de procesos para la comunicación.
- El gestor de equipos (Guadalajara).
- El gestor de equipos.

La acogida de estas formaciones durante 2017 resultó más que positiva siendo valorada, por las personas que participaron de alguna acción formativa, con una puntuación de 9,1 sobre 10.

Para el año 2018 la propuesta será mucho más ambiciosa pues se ampliará el catálogo formativo en 193 cursos. De esta forma, serán los propios trabajadores y trabajadoras quienes, en función de su perfil y/o puesto de trabajo, decidirán las acciones formativas de las que formarán parte.

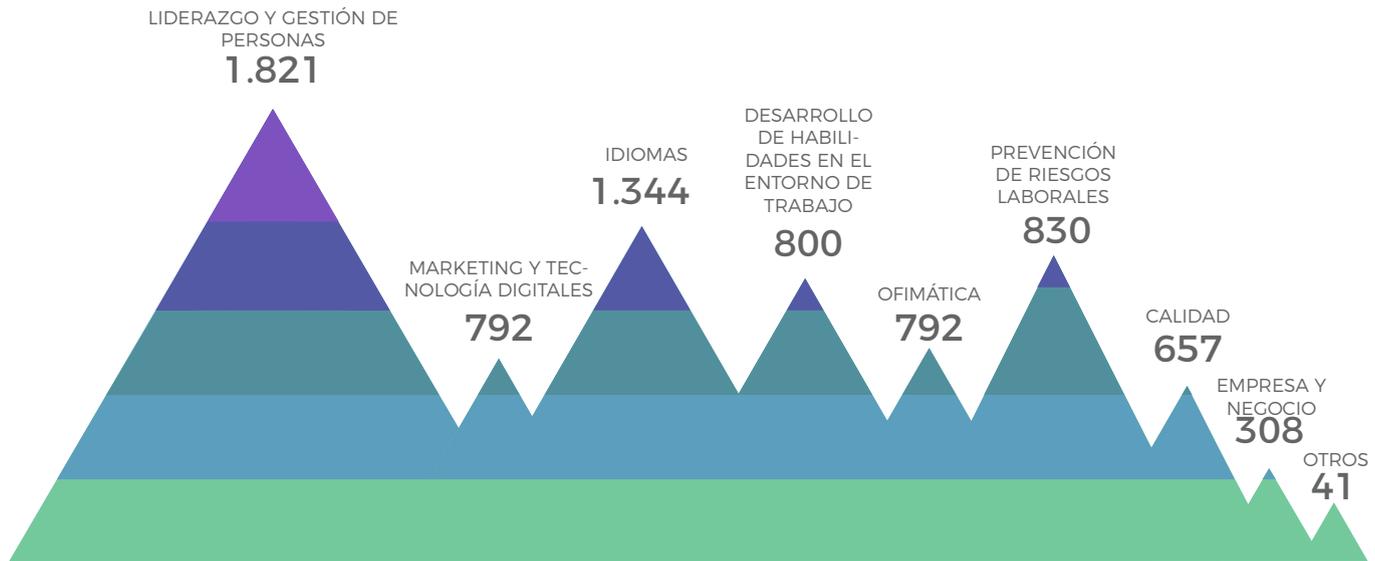


Ilustración 12.

La distribución del número de horas de formación por categoría y género cada una de las empresas del alcance de esta memoria es como sigue:

COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA		2017		2016	
CATEGORÍA	SEXO	HORAS	%	HORAS	%
Alta dirección	Mujer	0	0	16	0,50%
	Varón	0	0	32	1,01%
Responsables	Mujer	130	6,52%	212	6,67%
	Varón	324	16,24%	200	6,29%
Técnicos y administrativos	Mujer	176	8,82%	685	21,55%
	Varón	262	13,13%	482	15,16%
Personal de producción	Mujer	258	12,93%	412	12,96%
	Varón	845	42,36%	1.140	35,86%
TOTAL		1.995	1	3.179	100,00%

Ilustración 13.

COFARES CORPORACIÓN S.L.U.		2017		2016	
CATEGORÍA	SEXO	HORAS	%	HORAS	%
Alta dirección	Mujer	0	0	16	0,38%
	Varón	0	0	62	1,48%
Responsables	Mujer	631	13,36%	322	7,66%
	Varón	979	20,73%	295	7,02%
Técnicos y administrativos	Mujer	1660	35,15%	905	21,54%
	Varón	1452	30,75%	978	23,28%
Personal de producción	Mujer	453	9,59%	625	14,88%
	Varón	275,5	5,83%	998	23,76%
TOTAL		4.722	1	4.201	100,00%

Ilustración 14.

Una persona que trabaja en COFARES recibe formación, obtiene una media de 22,23 horas de formación al año (promedio entre las 16,91 horas/trabajador que se reciben en COFARES COOPERATIVA FARMACEÚTICA ESPAÑOLA, y las 25,12 horas/trabajador que se reciben en COFARES CORPORACIÓN).

EMPRESA	SEXO	HORAS	HORAS/EMPLEADO
Cofares Cooperativa Farmacéutica Española	Mujer	564	13,12
	Varón	1.431	19,08
Total Cofares Cooperativa Farmacéutica Española	Mujer	1.995	16,91
	Varón	2.744	21,95
Cofares Corporación S.L.U.		2.706,5	29,42
		5.450,5	25,12
Suma total		7.445,5	22,23

// *Ilustración 13.*- Distribución de horas de formación impartidas por categoría y género en Cofares Cooperativa Farmacéutica Española.

// *Ilustración 14.*- Distribución de horas de formación impartidas por categoría y género en Cofares COOPERACIÓN.

Las cifras del 2017 demuestran que el Grupo COFARES mantiene su compromiso con el talento y continúa la consolidación y mejora de la Escuela de Formación COFARES. Esta escuela está compuesta por distintas aulas o espacios formativos. En cada uno de estos espacios se imparten los programas necesarios para cumplir con las líneas estratégicas de gestión responsable de las personas que trabajan en el Grupo COFARES. Las acciones formativas tienen un enfoque teórico-práctico, un diseño de formación para la generación de competencias cognitivas y de inteligencia emocional, y dan respuesta a las necesidades concretas del negocio.



AULA DE MANAGERS

Se dirige a perfiles de diferentes niveles dentro de la organización que gestionan personas. Objetivos del aula son:

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





AULA COMERCIAL

Desde el aula comercial de la escuela COFARES se diseñan programas que tienen como objetivo capacitar y desarrollar perfiles orientados a las ventas.



AULA DE POSTGRADO

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

AULA TÉCNICA

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



AULA DE TALENTO

Desde el "aula de talento" se diseñan programas de desarrollo para perfiles con alto potencial, pre-directivos, técnicos clave, y talento joven perteneciente al Grupo COFARES.

EMPRESA	CATEGORÍA	SEXO	NÚM. EVALUADOS	% RESPECTO AL TOTAL DE SU GRUPO DE REFERENCIA
COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA	Alta Dirección	Mujer	2	100,00%
		Varón	4	100,00%
	Responsables	Mujer	20	100,00%
		Varón	31	88,57%
	Técnicos y administrativos	Mujer	4	66,67%
		Varón	3	5,88%
COFARES CORPORACIÓN S.L.U.	Alta Dirección	Mujer	1	100,00%
		Varón	4	100,00%
	Responsables	Mujer	22	100,00%
		Varón	28	93,33%
	Técnicos y administrativos	Mujer	32	47,06%
		Varón	25	64,10%
FUNDACIÓN COFARES	Responsables	Mujer	1	100,00%

Ilustración 15.

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

Un momento importantísimo para la promoción y retención del talento es que acontece en las **evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional** de los y las profesionales que trabajan en el Grupo COFARES. En 2017 el 20,8% de las personas incluidas en esta memoria de responsabilidad social recibió evaluación de desempeño y desarrollo profesional. Comparativamente con el año pasado, se han realizado un total de 7,27% menos evaluaciones.

Como reto para el año 2018 está el realizar evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional al

menos al 100% de las personas que ocupan cargos de responsabilidad –alta dirección y responsables-, ya que la rendición de cuentas es uno de los siete principios de responsabilidad social que define ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social. Pero además, porque el proceso de evaluación es un proceso de comunicación que sirve, entre otros, para gestionar al personal de una forma más justa, para comprobar la eficacia de los procesos de selección y formación, para definir criterios retributivos según meritocracia y rendimientos individuales, para conocer las preferencias y aspiraciones de los trabajadores y trabajadoras en cuenta a promoción y/o cambio de puesto de trabajo, para obtener datos del clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo, y para detectar potenciales para el diseño de planes de desarrollo profesional y retención del talento.

CAMINANDO HACIA EL EMPLEO PARTICIPATIVO

100% DE LA PLANTILLA

cubierto por un convenio colectivo negociado.

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

El nuevo convenio colectivo estatal para el comercio de mayoristas distribuidores de especialidades y productos farmacéuticos mejora las condiciones laborales y salariales de las personas trabajadoras del Grupo COFARES.

En el marco de este nuevo convenio colectivo se mejoran las condiciones laborales y salariales de las personas trabajadoras del Grupo COFARES. Particularmente para las empresas incluidas dentro de esta memoria de sostenibilidad se acuerda:

COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA

- Mejora de horarios y descansos.
- Aplicación de criterios de igualdad para la constitución de turnos rotativos.
- Generación de nuevos empleos de calidad en los Almacenes de Fuencarral y Móstoles.
- Mejora de permisos para el fomento de la igualdad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

COFARES CORPORACIÓN

- Aumento salarial.
- Aumento de jornadas de descanso por vacaciones remuneradas.
- Mejora de horarios en periodo estival. Establecimiento de jornada continuada de verano.
- Aumento de festivos por libranza de los días 24 y 31 de diciembre.
- Mejora de medidas de flexibilidad horaria.
- Establecimiento de premios de permanencia y natalidad.
- Mejora del poder adquisitivo por aportación de ayudas económicas para familiares con discapacidad, y por matriculación en estudios oficiales y reglados

FUNDACIÓN COFARES

No suscribió ningún nuevo acuerdo durante el año 2017.

CAMINANDO HACIA EL EMPLEO SEGURO

**+40
ACCIONES**

de seguimiento internas en materias de seguridad laboral.

**1.022,5 HORAS
DE FORMACIÓN**

en prevención de riesgos laborales en empresas del alcance de la memoria (+73% respecto al año anterior).

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

Desde el momento de su incorporación al ordenamiento jurídico español, allá por el año 1995, la línea de actuación de las programaciones preventivas ha sido, en esencia, evitar que sucedan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en los lugares de trabajo. Durante el paso de los años la Prevención ha tomado un carácter documental y título de inspección de lo bien o mal que se hacen las cosas, reaccionando ante un accidente de trabajo y situaciones que, de alguna manera, han provocado daño corporal o material en el entorno de trabajo.

DESDE LA PRL HACIA LA SSBO

El giro hacia una gestión de la Seguridad, Salud y Bienestar Organizacional (SSBO) supone un salto cualitativo y cuantitativo de la prevención de riesgos laborales importante. Representa un enfoque proactivo de la misma para anticiparse a las situaciones potenciales que, de una manera u otra, pueda suponer daño a la salud de las personas. Supone un cambio de enfoque y actuación, un cambio de enfoque desde los preceptos hacia la práctica segura de la actividad laboral, con objetivos a medio y largo plazo de la salud de las personas, desde el entendimiento y convencimiento de que la misma representa un elemento estratégico de la calidad y la sostenibilidad de un proyecto.

Este cambio de enfoque es el que ha hecho girar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo del Grupo COFARES de la prevención de accidentes y enfermedades, al objetivo de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables. Dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, se puede decir que **COFARES no desarrolla actividades de alto riesgo**. Si bien cuenta con personas especialmente sensibles -mujeres embarazadas y lactantes, jóvenes y discapacitados-, a las que protege con evaluaciones de riesgos, procedimientos, protocolos médicos y adaptaciones de puesto de trabajo específicas.

En el año 2017, a nivel global, se han seguido actualizado las evaluaciones de riesgos laborales de Grupo COFARES con el objetivo de incluir nuevos riesgos derivados de las modificaciones del desarrollo de la actividad profesional en centros y puestos de trabajo. En función de las desviaciones encontradas, las prioridades en función de los niveles de riesgo, y de los recursos, se han establecido medidas adecuadas para la prevención de ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Entre las medidas establecidas la formación sigue siendo una de las medidas preventivas "estrella". En 2017, para personas que trabajan en las empresas del Grupo incluidas en el alcance, se han impartido 1.022,5 horas de formación en materia de seguridad y salud en el trabajo. El reparto de la formación por género responde a una proporción de 70/30, el 70% de la formación fue recibida por hombres (306 horas) y el 30% de la formación fue recibida por mujeres (716,5 horas). Este ratio supone un 73% de más horas de formación de seguridad impartida a trabajadores y trabajadoras. El desglose de la formación de seguridad y salud por aspecto es como sigue:

En 2017 no se ha registrado ningún caso de enfermedad profesional en todo el Grupo siendo la tasa de incidencia 0%.



MATERIA PREVENTIVA

Ilustración 16.



FORMACIÓN EN EMERGENCIAS
265 HORAS



FORMACIÓN EN SEGURIDAD RELACIONADA CON LOS RIEGOS DEL PUESTO DE TRABAJO
727,5 HORAS



FORMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD POR MANDOS INTERMEDIOS
30 HORAS

COFARES COOPERATIVA



ÍNDICE DE INCIDENCIA



AT/HORA



AT/SEMANA

Los accidentes de COFARES COOPERATIVA se enmarcan en sobreesfuerzos físicos sobre el sistema musculo esquelético. El 81% de los accidentes ocurridos recae sobre el hombre, 18% sobre mujeres.



Los valores de absentismo 2017 de las empresas incluidas en el alcance de la memoria se mantienen similares a los valores reportados en el año 2016.

COFARES COOPERATIVA. Índice de Absentismo Absoluto: 5,93% en el 2017, frente a 5,15% en el 2016.

COFARES CORPORACIÓN. Índice de Absentismo Absoluto 2,14% en el 2017, frente a 2,71% en el 2016.

COFARES CORPORACIÓN. Índice de Absentismo Ab-

soluto 0% en el 2017, frente a 0% en el 2016.

Los centros de trabajo de COFARES COOPERATIVA son los únicos centros de trabajo que poseen más de 50 trabajadores. Es por ello, que son estos dos centros de trabajo los únicos que cuentan con Comité de Seguridad y Salud -centro de trabajo de Fuencarral y centro de trabajo de Móstoles, con tres delegados de prevención en cada centro como representantes de los trabajadores y trabajadoras en el comité paritario compuesto por seis personas-.

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

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



INDUSTRIAL



**SERVICIOS
GENERALES**



TRANSPORTE



INFORMÁTICA

En el ámbito del XXII Convenio Colectivo de COFARES, en el Capítulo III "Clasificación profesional, ingreso, empleo y promoción profesional", se establece una mejora en materia de formación en maquinaria para aquellos puestos de trabajo englobados en una deter-

minada categoría profesional, cuyas tareas implican el manejo de equipos de manutención (carretillas elevadoras). Dicha mejora implica que para el manejo de manera habitual o permanente, será necesaria una formación previa específica en el uso de carretillas y otra en técnicas de seguridad en el manejo de las mismas. Ambas formaciones no tendrán una duración inferior a 10 horas.

CAMINANDO HACIA EL EMPLEO SALUDABLE

Liderado por el departamento de Recursos Humanos, y de la mano de otros departamentos tales como la Dirección General de COFARES Digital, el Grupo COFARES amplía la aplicación práctica de su responsabilidad social con sus trabajadores y trabajadoras a través del proyecto BeCOFARES. Esta iniciativa impulsa el bienestar de las personas que trabajan en el Grupo COFARES a través de la invitación a participar, compartir y colaborar en acciones de diferente temática relacionadas con el deporte y la salud. A través de esta y otras iniciativas relacionadas se consigue que COFARES sea un buen lugar para trabajar y vivir.

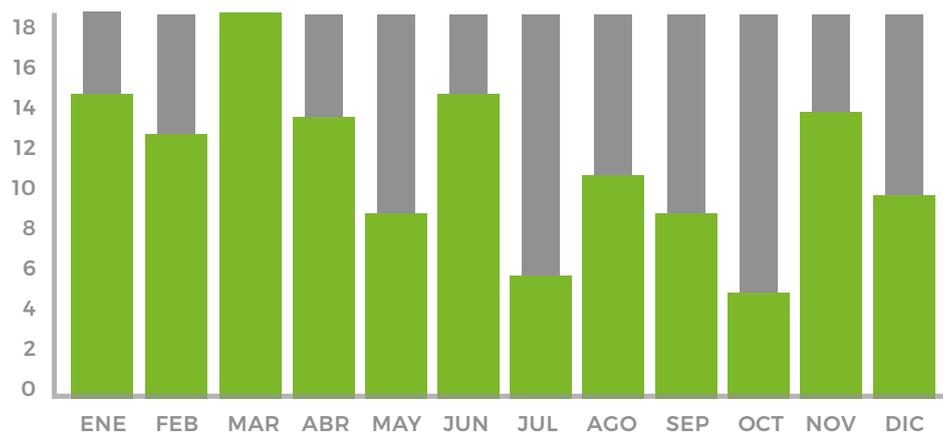
BeCOFARES es un proyecto innovador para la integración social y bienestar del empleado.



De las 2.412 personas que potencialmente podrían haber participado en BeCOFARES, el 45% se registraron en 2017 (1.078 personas). A 31 de diciembre 920 personas participan activamente en las acciones de bienestar propuestas por el Grupo a través del programa BeCOFARES.

NUEVAS PERSONAS ACTIVADAS POR MES

Ilustración 17.



Además del disfrute de los planes propuestos por BeCOFARES, los participantes pueden beneficiarse de descuentos en la adquisición de productos y servicios. Esta iniciativa aumenta, por tanto, el poder adquisitivo de las personas que trabajan en el Grupo.



BELLEZA



LEER



RESTAURANTES



MODA



OCIO



HACER DEPORTE



MOTOR



TECNOLOGÍA

Ilustración 18.



VIAJAR

04.

OPERACIONES EN SOLIDARIDAD

68/ DATOS ECONÓMICOS

71/ ACTIVIDADES RELACIONADAS CON SOCIOS

75/ GESTIÓN DE LAS OPERACIONES

76/ PACIENTES / CONSUMIDORES

77/ PRÁCTICAS CON LA CADENA DE SUMINISTRO

DATOS ECONÓMICOS

COFARES cumple con las obligaciones económicas reflejas en la Ley 27/1999 de 16 de julio de Cooperativas.



En 2017 el importe neto de la cifra de negocio de todo el Grupo COFARES ascendió a 3.137.366.065€ lo que supone un aumento del 6.5% respecto al ejercicio anterior. Además hay que añadir un importe de 8.800.347 €, correspondiente a otros ingresos de explotación. De manera que el valor económico directo generado en

2017 fue de 3.146.166.412 €.

En cuanto al valor económico distribuido en forma de gastos, la empresa registró en 2017 los siguientes importes:

GASTOS OPERATIVOS O DE FUNCIONAMIENTO

Gastos derivados de aprovisionamientos: 2.940.224.598€

Otros gastos de explotación que suman: 76.416.526€

SUELDOS Y PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS

91.975.410€

PAGOS A LOS PROVEEDORES DE CAPITAL

14.897.889€

Como consecuencia de las cifras de ingresos y gastos, el resultado antes de impuestos del Grupo COFARES supera los 10 millones de euros por quinto año consecutivo. En 2017 este beneficio fue 11,3 millones, un 19,8% menos que el mismo tipo de beneficio consigui-

do en 2018 (2,8 millones de euros). Del mismo modo, el EBITDA se ve reducido en un 11,6% (5,3 millones de euros entre los 51 millones de euros del 2016 y los 45,7 millones de euros del 2017).

El motivo principal de la disminución del EBITDA es propio de las economías de escala, y radica en un crecimiento del coste de las mercancías vendidas (+6.70%) frente al incremento de la cifra de negocio (+6.47%). El margen bruto se reduce en 0,2 puntos y, a pesar de ser superior en euros al de 2016, no es suficiente para compensar el incremento de gastos de explotación, que sí crecen de manera acorde a las ventas.

Junto a los buenos resultados económicos del Grupo COFARES hay que destacar la mejora de los ratios de solvencia de la cooperativa que, en parte, se han visto normalizados por la regularización de los pagos retrasados por parte de las Comunidades Autónomas. Esta buena noticia refleja la fortaleza de la cooperativa y el

resultado de las acertadas decisiones de control de riesgos, morosidad y la gestión de cobros pendientes a clientes de los años anteriores.

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

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

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA

En 2017 tanto el balance, como las cuentas de pérdidas y ganancias han sido auditadas por la entidad independiente Deloitte. Además, el informe de auditoría del Grupo consolidado realizado por Deloitte ha sido inspeccionado por socios farmacéuticos en calidad de interventores. Es por ello, y declarando que la contabilidad ha sido llevada de acuerdo con las disposiciones legales en vigor, tanto el balance, como las cuentas de pérdidas y ganancias 2017 son objeto de aprobación por la Junta General, y reflejan la imagen fiel patrimonial del Grupo COFARES.

Los datos económicos son enviados a los socios y a las socias. No obstante, cualquiera de ellos puede solicitar información sobre la cooperativa.

TRANSPARENCIA EN LA REMUNERACIÓN

La remuneración total a las personas contratadas por el Grupo COFARES dentro del alcance de la memoria en 2017 ascendió a 25.359.037,00€ (lo que supone un aumento del 3,58% respecto a la cifra dada en 2016 que fue 24.483.489€).

	2017 (%)	2016 (%)	VARIACIÓN
Alta dirección	5,14%	4,73%	↓0,41%
Cargos intermedios	17,39%	18,68%	↑1,29%
Personal administrativo titulado y no titulado	20,38%	17,25%	↓3,13%
Personal de servicio	57,09%	59,34%	↑2,25%

El 100% de las personas que trabajan en Grupo COFARES están amparadas por el Convenio Nacional de Distribución Farmacéutica. Además, COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA posee su propio convenio colectivo de empresa. En cualquiera de las tres entidades existen salarios por encima de los salarios mínimos según los mencionados convenios o las disposiciones laborales aplicables.

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON CLIENTES Y SOCIOS

La vocación de servicio a clientes y socios del Grupo COFARES, y su capacidad para analizar tendencias y encontrar estrategias para conseguir el fortalecimiento y sostenibilidad de la Oficina de Farmacia, activa el

motor de creatividad e inteligencia competitiva de la organización para desarrollar la mejor red de servicios para la Oficina de Farmacia que existe en el mercado. Estos servicios de valor añadido son:

SERVICIOS DIRIGIDOS A APORTAR VALOR AÑADIDO A LA OFICINA DE FARMACIA

Distribución de medicamentos y parafarmacia, con fórmulas para que la farmacia optimice sus compras.



SERVICIOS FINANCIEROS



SERVICIOS DE GESTIÓN

SERVICIOS TECNOLÓGICOS: SERVICIOS INFORMÁTICOS Y SOLUCIONES TECNOLÓGICAS



SERVICIOS QUE APORTAN MAYOR VALOR AL SOCIO



MARCAS PROPIAS:
FARLINE, APOSÁN Y
ORTOPEDIA CENTRAL



LABORATORIO:
FORMULACIÓN



CALL CENTER
COFARES RESPONDE
CORE



WEB Y REDES
SOCIALES
CORPORATIVAS



INSTITUTO DE
FORMACIÓN COFARES

SERVICIOS DIFERENCIALES



SERVICIOS AL CLIENTE
DE LA FARMACIA



TCUIDA NUTRICIÓN
Y TCUIDA ESTÉTICA

SERVICIOS PARA LA INDUSTRIA

- LOGÍSTICA DIRECTA COMPLETA POR CUENTA DEL LABORATORIO.
- LOGÍSTICA INVERSA (DEVOLUCIONES).
- GESTIÓN DE STOCKS, CADUCIDADES Y CADENA DE FRÍO.
- PLATAFORMA ONLINE DE SEGUIMIENTO.
- TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN EN ROBOTIZACIÓN Y PROCESOS.
- PRESENCIA EN ESPAÑA, PENÍNSULA E ISLAS, Y PORTUGAL.

ÁREA INTERNACIONAL

- OMFE Y CEYP. OMFE PONE A DISPOSICIÓN DE SUS CLIENTES SOLUCIONES INTEGRALES, RECURSOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTINADOS A ALCANZAR SUS OBJETIVOS SANITARIOS EN TODO EL MUNDO.
- EXPORTACIÓN DE SUMINISTROS Y SERVICIOS.
- CONSULTORÍA DE DISTRIBUCIÓN.
- DESARROLLOS (PROYECTOS Y EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO).

SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA



FARMAVENIX

El mayor operador logístico especializado en la gestión del medicamento de Europa. Con instalaciones altamente automatizadas, dispone de una infraestructura integral para dar servicio a la industria farmacéutica y a otros operadores del sector.



PROFARCO

Almacén regulador del Grupo COFARES, reparte más de cinco millones de medicamentos al mes.



OFSA

Operador logístico especializado en la logística inversa del medicamento.

COFARES ESTUDIOS Y PROYECTOS



COFARES ESTUDIOS
Y PROYECTOS

Es una empresa de ingeniería que analiza, define y redefine todos los modelos logísticos tanto del Grupo COFARES como de aquellas empresas de todo el mundo que contratan sus servicios de asesoría, desarrollando su actividad en varios países de Europa, Asia y América Latina.

GESTIÓN DE LAS OPERACIONES



Nº DE SOCIOS COOPERADORES



Nº DE SOCIOS COLABORADORES



Nº DE VISITAS COMERCIALES REALIZADAS



Nº DE PEDIDOS EN FARMACIAS



Nº DE REFERENCIAS GESTIONADAS EN CATÁLOGO



Nº DE REFERENCIAS GESTIONADAS FUERA DE CATÁLOGO



La distribución de medicamentos y productos sanitarios es el pilar fundamental de la actividad de la cooperativa. El Grupo COFARES hace posible esta distribución a través de 35 almacenes más 7 plataformas logísticas distribuidos por toda la península y las islas. En 2017 se sirvieron 25.250.961 millones de pedidos

a las Oficinas de Farmacia, frente a 19.531.284 de líneas del año anterior (lo que supone un aumento del 29,28%). Se han gestionado un catálogo de 40.000 referencias y hasta 99.318 referencias fuera de catálogo. Se realizando 160.000 visitas comerciales.

Algunos indicadores clave de la distribución en 2017 son

**197.031.216
LÍNEAS**

lo que representa un incremento del 2,3% respecto al año anterior (192.531.284 líneas).

**126
LÍNEAS/HORA**

lo que supone un aumento del ratio de productividad en un 0,8% (125 líneas/hora).

**1,85% DE
LAS VENTAS**

ratio de tratamiento de logística inversa.

**MEJORA DEL
-1.38%**

con respecto al año anterior. en Número de líneas abonadas a farmacias.

**0.00394% DE
LAS VENTAS**

"Abonos falta" sobre facturación: .

En el año 2017 COFARES desarrolló distintas fórmulas para que las Oficinas de Farmacia pudieran desempeñar su trabajo mejor. Entre estas iniciativas cabe destacar:

- Edición de un Catálogo de Bonificaciones consistente en un listado mensual de artículos bonificados.
- Edición de un Catálogo General y de Encargos que posibilita la compra directa a laboratorios, sin necesidad de almacenar medicamentos en la Oficina de Farmacia.
- Promoción de COFARES On con lanzamiento de ofertas exclusivas para socios.

- Diseño de pedidos especiales en condiciones especiales de compra.

- Edición de un Catálogo de Promociones bimestrales de productos de venta libre.

- Selección de Genéricos 2017 en condiciones especiales por concentración de compra por laboratorio.

- Selección Top para la aplicación de un modelo de compra de venta libre (parafarmacia y OTC).

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

A pesar del buen nivel de servicio y calidad del mismo, en ocasiones puntuales, cuando ya no se puede prevenir, toca corregir. Es por ello, que el Grupo COFARES dispone de un **sistema de gestión de reclamaciones** para los análisis de causas y solución documentados de cada una de las reclamaciones. Las reclamaciones de cliente tienen diferentes canales de entrada, tales como, los gestores de cuenta de las farmacias, el contact center del Centro de Atención Telefónica (CORE), el Departamento de Calidad del Grupo, o la página web.

Según el Informe de Análisis de Incidencias que realiza el Departamento de Calidad, se han registrado, un

año más, las reclamaciones de las Oficinas de Farmacia durante el ejercicio, que corresponden a los almacenes de Fuencarral y Móstoles. El porcentaje total de incidencias registradas en Madrid respecto al número total de líneas de Madrid en 2017 asciende a 0,055%, lo que supone un incremento total del 0,002% respecto al 2016 (0,053%).

A continuación se reflejan las principales tipologías de incidencias manifestadas respecto al total de incidencias en Madrid. En 2017 se mide una nueva categoría, transfer operaciones:

TIPIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN DEL CLIENTE



DIFERENCIA ENTRE EL GÉNERO Y LA FACTURA



INCIDENCIA INFORMÁTICA



TRANSFER OPERACIONES



DOCUMENTACIÓN NO RECIBIDA



PACIENTES / CONSUMIDORES

Históricamente el Grupo COFARES, con su contribución a la distribución equitativa de medicamentos, ha sido pieza clave en el establecimiento, desarrollo y mejora continua del sistema sanitario español. El impacto positivo, que de forma directa o indirecta posee COFARES sobre el paciente es evidente y digna de reconocimiento social.

Sin embargo, actualmente el paciente o cliente de farmacia es ligeramente distinto y tiene inquietudes diferentes por varios motivos. En primer lugar, por la irrupción del mercado online, que hace que las nuevas tecnologías consigan que las Oficinas de Farmacia lleguen a un mayor número de consumidores y mucho más variado.

En este sentido, el consumidor o consumidora del que hablamos ya no es necesariamente un paciente desde el punto de vista que consume medicamentos, sino que cada vez con más frecuencia se trata de un consumidor o consumidora con salud que va a la Oficina de Farmacia en busca de productos de estética y parafarmacia. Se trata de los conocidos "Consumer health", es decir, consumidores saludables.

El Grupo COFARES acompañando esta tendencia disruptiva del mercado, trabaja progresivamente en el cambio del modelo de negocio de la Oficina de Farmacia para estar preparados como proveedores de soluciones integrales e innovadoras a los socios.

PRÁCTICAS CON LA CADENA DE SUMINISTRO

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

Sin embargo, de cara a la selección de los proveedores de servicios o productos no farmacéuticos, COFARES procura contrastar la oferta más ventajosa para cada operación, con la mejor relación calidad-precio. Se fomenta la transparencia, el acceso y participación de los proveedores, especialmente de los locales, y la libre competencia. Sin embargo, el Grupo COFARES tiene aún el reto de incluir de forma sistematizada criterios sociales y ambientales en la selección y evaluación de sus proveedores.

En este sentido, COFARES da muestra de la aplicación de criterios de compras responsables tales como la renovación de la flota propia realizada en 2017 que además de criterios económicos, ha tendido en cuenta criterios emocionales (reducción del plazo de contratación de 48 a 36 meses) y criterios ambientales (reducción de emisiones de CO2 pasando a ser inferiores a 120gr/km).

A pesar de estas iniciativas más o menos puntuales, como se ha comentado, la empresa no realiza una evaluación específica de riesgos e impactos de la cadena de valor en materia de prácticas laborales, derechos humanos y ambientales. Si bien, gracias a su Código de Conducta y Buenas Prácticas, a la implantación de las Buenas Prácticas de Distribución Farmacéutica (BDPs), al resto de certificaciones ambientales y de gestión de

la calidad, y al proceso mismo de selección de proveedores, COFARES trabaja para garantizar que el 100% de sus proveedores de servicios y productos sean legales, los productos distribuidos sean auténticos, garantizando la correcta gestión de su caducidad y su conservación.

Ninguno de los proveedores de COFARES puede trabajar con el Grupo si no cumple con los valores éticos contenidos en el Código de Conducta y Buenas Prácticas.



En la formalización de sus acuerdos comerciales con sus proveedores, el Grupo COFARES se cuida de no incluir cláusulas abusivas relacionadas con formas de pago, protección de la propiedad intelectual, cláusulas de obligatoriedad de permanencia, de sumisión a arbitraje, tarifas, entre otros.

En 2017, la cadena de suministro de COFARES ha sido protagonista indiscutible para la consolidación de uno de los objetivos estratégicos de la cooperativa que estaba centrado en la integración de los procedimientos de compras y aprovisionamiento. En este sentido, se ha conseguido mejorar la previsión de la demanda y optimizar las existencias, mejorando los costes de movimientos y dando una mayor calidad de servicio y atención más puntual a la solicitud de un medicamento.

Otras iniciativas trabajadas con los laboratorios proveedores de productos para las Oficinas de Farmacia que han supuesto un fortalecimiento de las mismas son:

- SELECCIÓN OTC.
- SELECCIÓN PLUS.
- TRANSFER.
- MARTES ON.
- CORE.

05.

COOPERANDO CON NUESTRO ENTORNO

80/ PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

81/ ACCIÓN SOCIAL

82/ ENTORNO SOSTENIBLE

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

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

El orgullo de pertenencia de las personas que trabajan en y para el Grupo COFARES, la reputación de la marca por el vínculo emocional que se genera con los programas de acción social que realiza la Fundación, y la relación con sus grupos de interés de forma transparente y continuada, son algunos de los elementos que contribuyen al mantenimiento de la Fundación COFARES.

Fundación COFARES y el Grupo COFARES, una relación win-win de apoyo mutuo.



Las grandes macrotendencias están en la agenda de empresarial de todas las organizaciones, y el Grupo COFARES es una de las compañías que quieren posicionarse en el futuro atendiendo a los cambios del sector, pero también, a las grandes cambios sociales y demográficos, la disrupción de la tecnología y digitalización, el cambio climático y la escasez de recursos, la urbanización y los cambios en el poder económico de los territorios.

En 2017 se inauguró el nuevo almacén de distribución en Palma de Mallorca, que inició su actividad en diciembre de 2016 y que contribuye al cumplimiento de la misión de COFARES de ofrecer una distribución solidaria de medicamentos, en todo el territorio nacional. El impacto directo, económico y social, de la apertura del almacén de distribución en Palma de Mallorca se

cuantifica a través de la inversión realizada, que asciende a 2.313.000€, y una contribución a la comunidad por generación de empleo local a través de Compañía Farmacéutica Islas Baleares de 13 nuevos puestos de trabajo.

En junio 2017 se inaugura un nuevo almacén en Algeciras (Cádiz), convirtiéndose en el almacén más importante de la cooperativa en Andalucía. Esta nueva infraestructura es toda una inversión en la comunidad andaluza, y cuenta con más de 5.000 metros cuadrados de superficie, así como 2.000 metros cuadrados adicionales para la zona de rutas de distribución y otros 2.000 destinados a oficinas. Está altamente robotizado con maquinaria de KNAPP, y tiene la capacidad de poner hasta 6.000 líneas en su hora punta de actividad. Esta inversión ha generado 14 nuevos puestos de trabajo.

En septiembre de 2017 se aprueba abordar reformas en los almacenes de Zamora, Aldaya en Valencia y Euroser, en Alicante.

ACCIÓN SOCIAL



La Fundación COFARES es el alma del Grupo para responder a la inquietud social y humana de sus grupos de interés.



En el camino que emprendió COFARES hacia el liderazgo en la distribución farmacéutica, se escogió como compañero de viaje a la responsabilidad social. Desde su constitución el Grupo COFARES, ha protagonizado una transformación hacia la excelencia empresarial y, al mismo tiempo, ha impulsado la mejora de la salud de las personas, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Como se ha anunciado en el apartado anterior, desde **Fundación COFARES**, organización privada sin ánimo de lucro, el Grupo desarrolla proyectos cuyo objetivo estratégico es fomentar el desarrollo sostenible de la sociedad para mejorar en el presente, el legado de las futuras generaciones en el planeta que habita la población mundial. En este sentido, y basándose en la búsqueda del equilibrio económico, social y ambiental, COFARES promueve y financia proyectos e iniciativas de obra social organizando eventos con fines solidarios, consiguiendo fondos para programas de ayuda, realizando donaciones de medicamentos y otros productos

de parafarmacia, higiene y alimenticios.

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

En 2017, desde Fundación COFARES, se han llevado a cabo diversas acciones culturales, deportivas y sociales. Las acciones sociales están relacionadas mayoritariamente con el fomento de la salud. De esta forma, Fundación COFARES da respuesta a las necesidades de grupos vulnerables que viven situaciones difíciles tanto del ámbito nacional como internacional.

ACTIVIDADES CULTURALES 2017 DE FUNDACIÓN COFARES.

- Curso de Arte "Movimientos Artísticos contemporáneos en España 1940 - 2015".
- Gala CinemaNet de premios cinematográficos "Personaje y ¡Qué bello es vivir!".
- Premios de fotografía de Aefla.
- Exposiciones en la sede de la Fundación COFARES:
 - Colaboración por el 7º Aniversario del Terremoto de Haití con Alianza por la Solidaridad y la Asociación Audiovisual Educar Desde la Infancia en el acto "Juntos por Haití", donde se proyectó el documental "¡Me llamo Haití, bienvenidos!".
 - Exposición de pintura José Daniel González.
 - Exposición "Agua y Color".
 - Exposición de pintura Amparo Salgueiro.
 - Exposición "Formas casi Inefables".
 - Exposición de pintura "Paisajes, árboles y pueblos" de José Luis Rey de Viñas.
 - Exposición de fotografía "Con la cámara al hombro", en la que participaron siete artistas -Ana Adeva, Norma Avargues, Ana Díaz Aguado, José Luis Gacho, María Montero, Nuria Salvado, y Pedro Vinaches-.

PRESENTACIONES DE LIBROS EN 2017 DE FUNDACIÓN COFARES.

- "Que sientes cuando no sientes nada" de la Fundación ABB.
- "En Haikus para una primavera", de Cristóbal López de la Manzanara.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- XIV Torneo Nacional Benéfico de Golf en "La Sella Golf Resort".
- Torneo de Golf fin de temporada en la Cala Golf Resort.
- Torneo Benéfico de Golf de "Madrid con la dislexia".
- Torneo Benéfico de Golf de ADEFARMA a beneficio de niños con enfermedades raras.
- I Carrera Meta Solidaria organizado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Tenerife a beneficio de niños con cáncer de la asociación Pequeño Valiente, formado por padres y madres de Canarias con hijos afectados por Cáncer Infantil.

ACTIVIDADES PARA EL FOMENTO DE LA SALUD 2017 DE FUNDACIÓN COFARES.

- Colaboración en el Congreso Internacional de Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras "Enfermedades raras un compromiso en Red".
- Participación en la Jornada de la Alianza para la Prevención del Cáncer de Colon con el tema de "Cribado en cáncer colorrectal, concienciación, adherencia, desigualdad en el acceso".

DONACIONES DE PRODUCTOS DE PARAFARMACIA, ALIMENTACIÓN INFANTIL Y PARA ADULTOS, MATERIAL DE CURA Y OTROS TIPOS DE PRODUCTOS SANITARIOS EN 2017 A BENEFICIARIOS NACIONALES E INTERNACIONALES REALIZADAS EN 2017 POR “LA RUTA 0: LA SONRISA DE COFARES”, UNA INICIATIVA DE LA FUNDACIÓN COFARES.

BENEFICIARIOS DE DONACIONES NACIONALES.

- Residencia de Nuestra Señora de la Soledad gestionada por las Hermanitas de los Ancianos Desamparados.
- Residencia de las Hermanitas de los Pobres.
- Asociación Ángeles Urbanos.
- Asociación Apoyo Mutuo de San Roque.
- Asociaciones de Canarias.
- Asociación Dakhla.
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Asociación Jesús Caminante.
- Asociación Marillac.
- Asociaciones PROVIDA.
- APADIS.
- APROSUBA.
- CARITAS.
- Comedor de San Simón de Rojas.
- Fundación Cadete.
- Fundación NUMEN.
- Fundación Aladina.
- Fundación Carmen Pardo Valcárcel.
- Fundación Madrina.
- La Casa de la Buena Vida.
- Mensajeros de la Paz para su campaña “Los mayores también creen en los Reyes Magos” y el Día de los Abuelos que se celebró en la iglesia de Santa Ana (Barcelona).
- Mensajeros de la Paz y sus residencias de ancianos.
- ONG Avanza.
- ONG Mano a Mano.
- Plena Inclusión Don Benito.
- Red Incola.
- Red Madre.
- Residencia de Ancianos de Valdepeñas.
- Residencia de la Caridad San Vicente de Paul.

BENEFICIARIOS DE DONACIONES INTERNACIONALES.

- Fuerzas Armadas donación de alimentación infantil y productos de parafarmacia para:



- CUBA:
- ONF Kasak.



- HAITÍ:
- Fundación Aymy.

· MALI:



- Los Padres Blancos en Kati.
- Hermanas Franciscanas de Koulikoro.
- Hermanas del Santo Ángel de la Guarda de Bamako.

· PALESTINA:



- Hermanas del Verbo Encarnado y su Orfanato Hogar Niño Dios en Palestina.



- PERÚ:
- Fundación de Cirujanos en acción para campañas de cirugía en Perú.



- REPÚBLICA DEL CONGO:
- Centro hospitalario Monkole.

· SIRIA:



- Asociación de Ayuda al Pueblo Sirio con destino a los campamentos en la frontera de Turquía con Siria.
- SOS Refugiados para refugiados sirios.



- SENEGAL
- Misión Sanitaria África Sawobona en Senegal.



ALIANZAS Y PROYECTOS PARA EL FOMENTO DE LA SALUD.

- Colaboración con la Asociación Plena inclusión Don Benito para el sufragio parcial de parte del coste anual del renting de una furgoneta.
- Colaboración con Bomberos Unidos Sin Fronteras en el proyecto HappySyphal. Sufragio del coste de que un grupo de 14 personas integrantes de esta plataforma de bomberos viajaran en Semana Santa al Nepal para continuar trabajando en los proyectos de ayuda y reconstrucción que comenzaron en 2015 tras el terremoto. En concreto, se hicieron labores de reparación y rehabilitación de las instalaciones de tres orfanatos.
- Orfanato Siphel, Orfanato Balmandir, y Orfanato FirstRay Of Hope.
- Colaboración con Asociación Colaboración y Esfuerzo (ACOES) de forma conjunta con el laboratorio Normon y Fundación Reina Sofia en el proyecto Farma City de ACOES.
- Colaboración con la Asociación Crece de Marbella, con la que la Fundación colaboró con una aportación económica destinada a facilitar la transición a la vida adulta a través de la mejora del desarrollo, la autonomía personal y la integración de los alumnos que son personas con capacidades especiales.
- Colaboración con el grupo Farmacéutico Antorcha de Málaga en una gala benéfica para el beneficio del centro materno-infantil San José de la Montaña, en Mizan Teferi (Etiopia).
- Proyecto de la Fundación Emalaikat dedicamos a promover la creación y el desarrollo de recursos acuíficos sostenibles en África.
- Colaboración Asociación de Voluntarios de Oncología Infantil (AVOI) para que los niños y niñas hospitalizados en el Hospital Materno Infantil tengan una mejor estancia.
- Colaboración con la Asociación de Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer y Otras Demencias en el "Orgullo de ser mayor", un programa de envejecimiento activo en Zamora.
- Colaboración con la Federación Gallega Síndrome de Down para la mejora de las competencias e inclusión so-laboral de personas con síndrome de down.
- Colaboración Anagana Trail Solidaria en Canarias para la recogida de juguetes en navidad destinados a niños sin recursos.
- Colaboración con la Asociación CEPRI para la construcción de una residencia de atención a personas mayores afectadas por TEA (trastorno del espectro autista).
- Colaboración para la construcción del Dispensario de Kandi en Benin. Fundación COFARES realizó una donación económica para la construcción, el equipamiento y las medicinas del dispensario que atiende todo tipo de patologías, problemas leves y también la malaria en el ámbito escolar de esa área.
- Organización de Mercadillo Solidario de Navidad para la financiación de proyectos humanitarios de la Fundación COFARES.
- Organización del XXIII Concierto Benéfico de Navidad en el Teatro Real de Madrid para la recaudación de fondos destinados a la financiación de proyectos solidarios de la Fundación COFARES. En 2017 la interpretación en el concierto estuvo a cargo de la Sociedad Coral Excelentia de Madrid y Orquesta Clásica Santa Cecilia dirigida por Kynan Johns.

- XVII Premio Fundación COFARES para reconocer la labor social realizada a favor de pacientes y comunidades necesitadas de atención sanitaria o social, por parte de personas, entidades u organizaciones, y estimular otras prácticas que se materialicen en una mejora de la formación, información y calidad de vida de los ciudadanos. El premio en 2017 se entregó a la Fundación Farmacéuticos Sin Fronteras. Las otras dos candidaturas finalistas fueron Fundación Recover y Alas Gambia.

ENTORNO SOSTENIBLE

COFARES 360°. Se trata de un nuevo concepto de relación de COFARES con la industria farmacéutica, que incluye un abanico de servicios que la cooperativa pone a disposición de los laboratorios farmacéuticos para el lanzamiento de nuevos productos, gestión de ensayos clínicos o estímulo de las ventas, entre otras opciones.

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

En 2017 COFARES ha seguido realizando iniciativas con los distintos agentes que integran toda la cadena de valor farmacéutica, evidencia de ello es que COFARES:

- Fomenta la cooperación con diversas entidades de carácter internacional de la industria (PGEU, GIPR) y con la Unión Europea.

- Colabora con GIPR (Asociación Europea de Distribución Farmacéutica) en varias iniciativas medioambientales, que promueven el respeto por el medio ambiente.

- Se relaciona de manera fluida con los Colegios Oficiales de Farmacéuticos, así como con las patronales: FEDIFAR, CEOE, GIRP (Patronal Europea), IFPW (Patronal Mundial de Distribución Minorista).

- Colabora con diversas universidades en la realización de visitas guiadas, cursos y formaciones.

- Colabora con las Autoridades Sanitarias a través de visitas guiadas a los inspectores de sanidad por las instalaciones del Grupo.

Grupo COFARES contribuye al desarrollo sostenible del sector, preocupándose de la sostenibilidad de las Oficinas de Farmacia.



INICIATIVAS Y ASOCIACIONES EN FAVOR DE LA SOSTENIBILIDAD

PROYECTO SIGRE

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

SIGRE es el Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases que fue constituido en 2001 con un objetivo ambiental y otro sanitario. El objetivo ambiental es reducir los daños ambientales que los envases y restos de medicamentos pueden ocasionar a través de la re-

cogida en origen y correcta gestión del residuo de medicamento y su envase. El objeto sanitario es favorecer la no acumulación de medicamentos en los hogares y sensibilizar al ciudadano sobre los riesgos sanitarios derivados del uso inadecuado de los medicamentos.

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

Grupo COFARES colabora con SIGRE y contribuye a sus objetivos ambiental y sanitario con la recogida de medicamentos no utilizados o caducados.



FORÉTICA

El Grupo COFARES es socio de FORÉTICA (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Esta entidad es la que, entre otros logros, ha creado la Norma SGE21 que es voluntaria y certificable. La Norma SGE21 constituye una herramienta clave para la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión de empresas y organizaciones de todo tipo. Implantar este sistema de gestión normalizado, como lo ha hecho el Grupo COFARES, supone para la dirección de la organización un convencimiento de su capacidad de generar un liderazgo responsable.

La innovación tecnológica es otra de las tendencias que forman parte de los pilares estratégicos del Grupo. En este sentido, COFARES Online tiene como misión impulsar proyectos de carácter digital que apoyen al desarrollo de la cooperativa y fortalezcan los negocios de las Oficinas de Farmacia, dando respuesta, para ello, a las inquietudes de pacientes y consumidores. Algunos de los logros en el entorno webs y apps de movilidad del Grupo COFARES ha sido:

- Consolidación del nuevo portal online de COFARES. 13.500 Oficinas de farmacias visitan el portal diariamente y realizan de forma habitual consultas y gestiones que suponen más de 50.000 entradas al día.
- Nuevo buscador del catálogo online, con un total de cinco millones de búsquedas de artículos realizados en 2017, lo que supone una media diaria de más de 13.000 búsquedas.

- Encargo de ortopedia central. Se ha incluido en el catálogo online la posibilidad de realizar pedidos de artículos de encargo de ortopedia.

- Mejoras en el buscador del catálogo online. Mejoras que permiten ampliar la capacidad del buscador y mejorar la agilidad y eficacia de su función de localización de productos deseados.

- Aviso de compra de estupefacientes para compras online. Se ha incluido un aviso informativo en el proceso de compra de estupefacientes tanto en las compras del catálogo como en las de COFARES Directo.

- Recogida de recetas. Esta funcionalidad está implantándose ciudad a ciudad con el objetivo de cubrir todo el territorio nacional. Gracias a esta nueva aplicación se puede solicitar la recogida de recetas a través de la web, pudiendo descargar las etiquetas necesarias para identificar las cajas asegurando, de esta forma, la trazabilidad web de las cajas.

- Devoluciones. Se ha incluido la posibilidad de realizar devoluciones de artículos no facturados en el albarán y de conocer en qué casos no corresponde una devolución monetaria al realizar devoluciones de artículos.

- Consultas. Se han incluido cuatro nuevas consultas -artículos de margen especial, informe anual de compra

de estupefacientes, información de lotes, compras de selección OTC-

- App de Sección de Crédito. Para realizar de forma segura operaciones de crédito con el móvil.

- Ampliación de los servicios de salud. A los programas en funcionamiento tales como Salud General, Salud Infantil, Salud y Diabetes, Salud cardiovascular, TCuida Nutrición y Deshabitación Tabáquica, en 2017 se les han unido Salud Dermo Facial y Control de la adherencia terapéutica.

- Consolidación de Globalpharma. Durante el 2017 se ha consolidado Globalpharma como el eCommerce de propiedad 100% farmacéutica, para la venta online de parafarmacia y medicamentos de venta libre en las mismas condiciones de garantía y seguridad que la venta de estos mismos productos en las farmacias tradicionales.

Como en años anteriores, durante el ejercicio 2017, el Grupo COFARES no ha tenido ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia."



200 NUEVAS FARMACIAS

se han unido a Globalpharma en 2017..

+1.000.000 VISITAS

recibidas.

500.000 USUARIOS

han encontrado información de interés.



**DISTRIBUCIÓN
DE 11.000
REFERENCIAS**

de parafarmacia y medicamentos de compra libre.

Casi
**5.000
USUARIOS**

recurrieron al chat para recibir un servicio personalizado.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Grupo COFARES es consciente de su huella ambiental, y es por ello que realiza un ejercicio anual de identificación y evaluación de aspectos ambientales, para el control operacional de los mismos y el establecimiento

de objetivos de reducción del impacto ambiental de las actividades de distribución de medicamentos y productos relacionados.

		AÑO	2015	2016	2017
	Consumo de electricidad	Total Kw	7.443.528	6.798.974	6.821.776
		Total KJ	26.796.700.800	24.476.306.400	24.558.393.600
		Variación %	-9,33%	-5,74%	0,33%
	Consumo de Gasóleo C	Total l	174.000	188.331	144.952
		Variación l	23.100	14.331	-43.379
		Variación %	15,31%	8,24%	-23,03%
	Consumo de Agua	Consumo m3	11.353	11.731	11.050
		Variación m3	639	378	-681
		Variación %	6%	3%	-6%

Ilustración 19.

Las **emisiones directas de gases de efecto invernadero** de COFARES están relacionadas con sus consumos de combustible, gas natural y energía eléctrica. Aplicando los factores de emisión de acuerdo a las tablas IDEA 2011, se puede decir que las empresas incluidas en el alcance de la memoria de responsabilidad social empresarial han emitido un total de 4.645 Tn CO₂. Este valor es un 48% mayor al del año pasado.



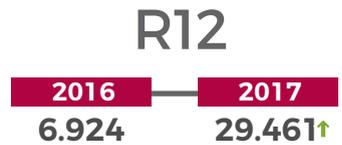
CAMBIO CLIMÁTICO. EMISIONES DE CO₂.
SEGÚN TABLA IDAE 2011. (T CO₂)



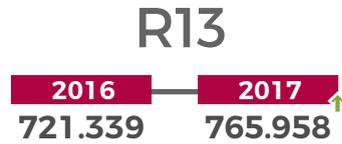
NOMBRE CALIDAD	DESTINO FINAL	PESO(KG) 2016	PESO(KG) 2017	VARIACIÓN (KG)
Basura	R13	4.090	17.755	13.665
Basura inerte	R13	20.958	39.960	19.002
Cartón paja 1.04.00	R13	593.736	608.456	14.720
Chatarra 1ª	R12	6.924	29.461	22.537
Gestión otros residuos tecnológicos	R13	3.981	6.519	2.538
Gestión res. Reactivos de laboratorio	D15	631	274	-357
Gestión residuos de envases plásticos No valorizables	R13	0	160	160
Gestión residuos fotolitos	R13	0	2.592	2.592
Gestión residuos aceites industriales	R03	237	66	-171
Gestión residuos aerosoles	R13	27	9	-18
Gestión residuos baterías	R13	804	600	-204
Gestión residuos filtro aceite	D9	1	11	10
Gestión residuos fluorescentes	R13	40	17	-23
Gestión residuos otros residuos peligrosos	D15	0	844	844
Gestión residuos pilas	R13	49	28	-21
Gestión residuos tóner de impresión	R03	0	1.025	1.025
Gestión residuos trapos y absorbentes	R07	241	343	102
Papelote 1.01.00	R13	21.806	20.168	-1.638
Periódico leído 2.01.00	R13	800	1.330	530
Plástico clasificar	R13	34.240	46.100	11.860
Polipropileno	R13	12.268	11.064	-1.204
Residuo de uso energético	R13	28.540	11.200	-17.340

Ilustración 20.

Ilustración 21.



Método de tratamiento R12 y R13
Operaciones de valorización.



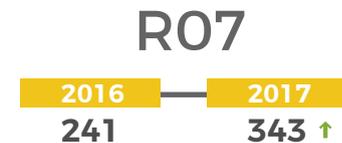
Método de tratamiento D9
Tratamiento fisicoquímico que dé como resultado compuestos o mezclas que se eliminen.



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



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



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

06.

MIRANDO A LOS ODS

EL RETO DE LOS ODS

El Grupo COFARES tiene muy presente su papel en el mundo, y su capacidad como agente clave para activar el desarrollo sostenible tanto a nivel local, como a nivel internacional. En este sentido, y como nuevo ejercicio de gestión de su responsabilidad social, COFARES da un paso muy importante para no ser un mero agente financiador de acciones sociales, sino para ser un contribuyente imprescindible a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas.

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

Como reto para el año 2018, el Grupo COFARES se plantea diseñar su Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2018-2021 utilizando la metodología SDG Compass y sus cinco pasos para cuantificar su contribución real a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para el ejercicio 2018 Grupo COFARES se plantea medir su contribución de una manera directa, al menos, 11 de los 17 ODS.



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



1 FIN DE LA POBREZA



- CONTRATACIÓN LABORAL EN CONDICIONES DIGNAS a sus trabajadores y trabajadoras.
- FACILITACIÓN DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA en un clima constructivo de negociación para la mejora sostenible de las condiciones laborales.
- ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS DE IGUALDAD para favorecer a grupos vulnerables.
- DONACIONES de material de cura, productos de parafarmacia, productos de higiene y alimentación infantil a personas en situación vulnerable o a poblaciones empobrecidas.
- PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO a través de las colaboraciones realizadas de la FUNDACION COFARES.

2 HAMBRE CERO



- DONACIONES A BANCOS DE ALIMENTOS a ONGs cuyo núcleo de actuación se base en la reducción del hambre.
- MERCADILLO SOLIDARIO para la financiación de proyectos humanitarios.
- AYUDA EN CRISIS Y CATÁSTROFES NATURALES como las de Haití o Nepal.
- COLABORACIÓN CON PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y CREACIÓN DE ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS con ONG para la erradicación de la pobreza y la consecución de condiciones de vida dignas.

3 SALUD Y BIENESTAR



- MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL en el trabajo, para cumplir con la legislación y disminuir los accidentes y enfermedades laborales.
- FOMENTO DE UNA CULTURA PREVENTIVA en relación a la salud.
- FORMACIÓN PERIÓDICA sobre seguridad y salud laboral a todas las personas que trabajan en COFARES.
- ESTABLECIMIENTO DE EVALUACIONES DE RIESGO ESPECIALES Y MEDIDAS PREVENTIVAS en materia de seguridad y salud laboral para mujeres embarazadas, empleados con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- PROMOCIÓN DE UN ESTILO DE VIDA SALUDABLE entre los empleados, implantando a través de programas disruptivos tales como BE COFARES.
- PROMOCIÓN DE HÁBITOS contra el sedentarismo, como la promoción de la actividad física y deportiva.
- DONACIÓN DE MEDICAMENTOS a ONGs o asociaciones para grupos desfavorecidos.
- ACCIONES SOCIALES para apoyar proyectos relativos a la salud.
- DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL FOMENTO DE LA SALUD, Y EL USO RESPONSABLE DE MEDICAMENTOS.
- LANZAMIENTO DE CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN a los grupos de interés en materia de salud preventiva y otras cuestiones relacionadas con el bienestar.
- PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO enfocados a cuestiones relacionadas con la salud.
- ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS con ONG, universidades, sector público y otras empresas para realizar proyectos que contribuyan a la mejora del bienestar de la población.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



- APRENDIZAJE CONTINUO a través de la implantación del plan de formación de los trabajadores y trabajadoras que mejoran sus competencias y posibilidades de promoción y oportunidades de desarrollo.
- INICIATIVAS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
- CONTRATACIÓN DE ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS para contribuir a su formación y mejorar su empleabilidad.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



- DIMENSIÓN DE GÉNERO. Garantizar que todas las políticas de la empresa incluyan la dimensión de género y fomentar desde la cultura empresarial la igualdad y la integración.
- PLAN FORMATIVO para todos los niveles de la empresa en materia de género, que incluya temáticas como los derechos humanos y la no discriminación, con atención especial a los departamentos de recursos humanos.
- FIJAR OBJETIVOS y resultados a nivel empresarial para la igualdad de género y medir y difundir el progreso.
- POLÍTICAS SALARIALES que aseguren una igual retribución por igual trabajo, independientemente del género.
- SISTEMA DE CONTRATACIÓN Y PROTECCIÓN DEL EMPLEO para integrar la dimensión de género y combatir una posible discriminación en la contratación, la promoción y el nombramiento de altos cargos y miembros del consejo de administración.
- CONCILIACIÓN FAMILIAR, tanto de mujeres como de hombres, y el acceso a guarderías.
- TOLERANCIA CERO. Instaurar una política de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia en el entorno laboral que contemple los abusos verbales y físicos.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



- DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS para ayudar a reducir el coste energético del transporte de medicamentos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



- CREACIÓN DE UNA CULTURA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS en la empresa, a través del compromiso de implantación de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- FACILITACIÓN DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA en un clima constructivo de negociación para la mejora sostenible de las condiciones laborales.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



- CONTRIBUCIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR SANITARIO a través de la construcción de un estado de bienestar y el acceso equitativo del paciente al medicamento.
- INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA para fortalecer el servicio de las Oficinas de Farmacia y el ajuste de su servicio a las necesidades reales de los pacientes y consumidores.
- DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS para ayudar a mejorar la huella ambiental del transporte de medicamentos.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- PROMOCIÓN DEL CONSUMO RESPONSABLE de medicamentos.
- FOMENTO DEL CONSUMO DE PRODUCTOS NATURALES o saludables elaborados de forma natural y ecológica

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



- DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS para ayudar a minimizar la huella de carbono de la distribución de medicamentos.
- IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14001.
- SENSIBILIZACIÓN A LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



- CREACIÓN DE UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL a través del compromiso de implantación de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
INCLUSIÓN DE LOS ODS EN LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COFARES.

Como reto para el año 2018, el Grupo COFARES se plantea diseñar su Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2018-2021 el reto de utilizar la metodología SDG Compass y sus cinco pasos para cuantificar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



07.

ANEXOS E INDICADORES

90/ INDICES GRI

ÍNDICES GRI

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
102	CONTENIDOS GENERALES	
102-1	Nombre de la organización	
102-2	Actividades, marcas, productos, servicios	
102-3	Ubicación de la sede	
102-4	Ubicación de las operaciones	
102-5	Propiedad y forma jurídica	
102-6	Mercados servidos	
102-7	Tamaño de la organización	
102-8	Información de empleados y otros trabajadores	
102-9	Cadena de suministro	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
102-11	Principio o enfoque de precaución	
102-12	Iniciativas externas	
102-13	Afiliación/Miembro de asociaciones	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
102-16	Valores, principios, estándares y normas	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
102-18	Estructura de gobernanza	
102-19	Delegación de autoridad	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
102-25	Conflictos de intereses	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
102-35	Políticas de remuneración	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	
102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	
102-38	Ratio de compensación total anual	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
102-40	Lista de grupos de interés	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	
102-47	Lista de temas materiales	
102-48	Re expresión de la información	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	
102-50	Periodo objeto del informe	
102-51	Fecha del último informe	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	
102-55	Índice de contenidos GRI	
102-56	Verificación externa	

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
103	ENFOQUE DE GESTIÓN	
103-1	Explicar tema material y cobertura	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
202	PRESENCIA EN EL MERCADO	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	
204	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	
205	ANTICORRUPCIÓN	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
206	COMPETENCIA DESLEAL	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
300	ESTÁNDARES AMBIENTALES	

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
401	EMPLEO	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	
401-3	Permiso parental	
402	RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
405	DIVERSIDAD E IGUADAD DE OPORTUNIDADES	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
406	NO DISCRIMINACIÓN	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
408	TRABAJO INFANTIL	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
409	TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	
413	COMUNIDADES LOCALES	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales	
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
415	POLÍTICA PÚBLICA	
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	
416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
417	MARKETING Y ETIQUETADO	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
418	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	

08.

PERFIL DE MEMORIA

91/ PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

92/ PRINCIPIOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA
ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

93/ MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PREVIA VERIFICACIÓN

94/ DÓNDE SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN

PERFIL DE MEMORIA

El alcance de la memoria desde el punto de vista de exhaustividad GRI son los resultados 2017 en España de las siguientes empresas del Grupo COFARES:

**COFARES COOPERATIVA
FARMACÉUTICA ESPAÑOLA**

COFARES CORPORACIÓN

FUNDACIÓN COFARES

Cabe destacar que es la segunda memoria de responsabilidad social corporativa en la que Grupo COFARES presenta resultados de determinadas empresas, y no del global del Grupo, y que reporta teniendo en cuenta la metodología Global Reporting Initiative (GRI) en vigor. Esta memoria es la primera que se diseña utilizando como referencia la versión Estándares de la metodología GRI.

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

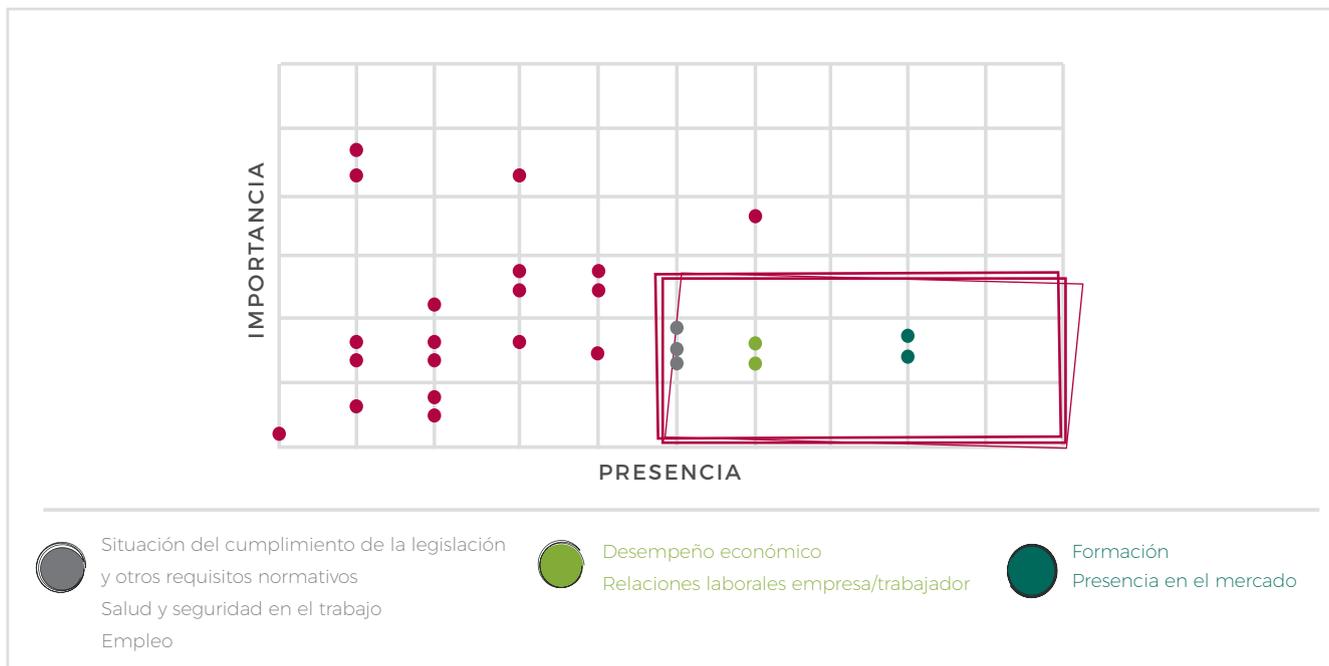
PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

MATERIALIDAD

La elaboración de este informe ha tenido en cuenta los resultados del estudio de materialidad realizado por Grupo COFARES conforme al Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés de AA1000. Los asuntos materiales para la organización son:

CLASIFICACIÓN ASUNTOS RSC

Ilustración 22.



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La participación de los grupos de interés queda descrita en el apartado de "En escucha activa de nuestros grupos de interés" del capítulo primero de esta memoria de responsabilidad social corporativa.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

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

EXHAUSTIVIDAD

La información expuesta en este informe permite una valoración razonable del comportamiento de la organización en aquellos aspectos que se han considerado claves en 2017. A lo largo del documento, en caso necesario, se hace referencia a otras fuentes disponibles donde ampliar información.

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

COMPARABILIDAD

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

EQUILIBRIO

Esta memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de Grupo COFARES durante el periodo 2017 para permitir una valoración razonable del desempeño general, sus logros y sus oportunidades de mejora.

PRECISIÓN

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

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

PERIODICIDAD

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

CLARIDAD

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

FIABILIDAD

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

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PREVIA

Grupo COFARES cuenta con memoria de responsabilidad social 2016. La memoria de 2016 se diseñó en teniendo en cuenta la metodología de elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

VERIFICACIÓN

Esta memoria ha sido aprobada por la Dirección de RR.HH y RSC de Grupo COFARES con fecha de Junio 2018.

DÓNDE SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN

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

