



MEMORIA
CORPORATIVA
RSE

2021



COFAR

CORPORACIÓN FARMACÉUTICA

CONTENIDO

1. ACERCA DE LA EMPRESA

- 1.1 Trayectoria- Historia y principales hitos
- 1.2 Nuestras certificaciones
- 1.3 Reconocimientos - Buscamos la excelencia

2. GOBIERNO CORPORATIVO

- 2.1 Directorio
- 2.2 Comité Ejecutivo
- 2.3 Estructura de los comités

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE COFAR

- 3.1 Misión
- 3.2 Visión
- 3.3 Principios
- 3.4 Política Corporativa
- 3.5 Gestión Responsable
- 3.6 Ética e integridad
- 3.7 Planificación estratégica
- 3.8 Estrategia y objetivos
- 3.9 Grupos de interés
- 3.10 Gestión de riesgos

4. NEGOCIOS

- 4.1 Modelo de Negocios
- 4.2 Unidades Estratégicas de Negocios (UEN)
- 4.3 Fuerza de Ventas
- 4.4 Cobertura
- 4.5 Prescripción
- 4.6 Genéricos
- 4.7 OTC
- 4.8 Hospitalario
- 4.9 Licitaciones
- 4.10 Áreas terapéuticas

5. INNOVACIÓN

- 5.1 Área de desarrollo de nuevas formulaciones y formas farmacéuticas
- 5.2 Gestión de portafolio de productos

6. OPERACIONES

- 6.1 Excelencia operativa
- 6.2 Estructura industrial
- 6.3 Seguridad del Producto
- 6.4 Calidad y Certificación

7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 7.1 Estudios de Satisfacción
- 7.2 Satisfacción con el Servicio
- 7.3 Línea Gratuita de Servicio al Cliente

8. CADENA DE SUMINISTRO

- 8.1 OEA
- 8.2 Gestión de proveedores
- 8.3 Logística y almacenes
- 8.4 Gestión de inventarios
- 8.5 Distribución
- 8.6 Prácticas ambientales en la cadena de suministro

9. RECURSOS HUMANOS

- 9.1 Colaboradores
- 9.2 Formación y desarrollo
- 9.3 Clima Laboral
- 9.4 Reconocimiento
- 9.5 Remuneración y beneficios
- 9.6 Bienestar y salud en el trabajo

10. GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

- 10.1 Clientes, pacientes y médicos
- 10.2 Cadena de valor
- 10.3 Campañas de salud
- 10.4 Actualizaciones médicas
- 10.5 Capacitaciones a farmacias
- 10.6 Actualizaciones para público general

11. MEDIOAMBIENTE - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- 11.1 Medioambiente
- 11.2 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

12. PLAN “TODOS CONTRA EL COVID”

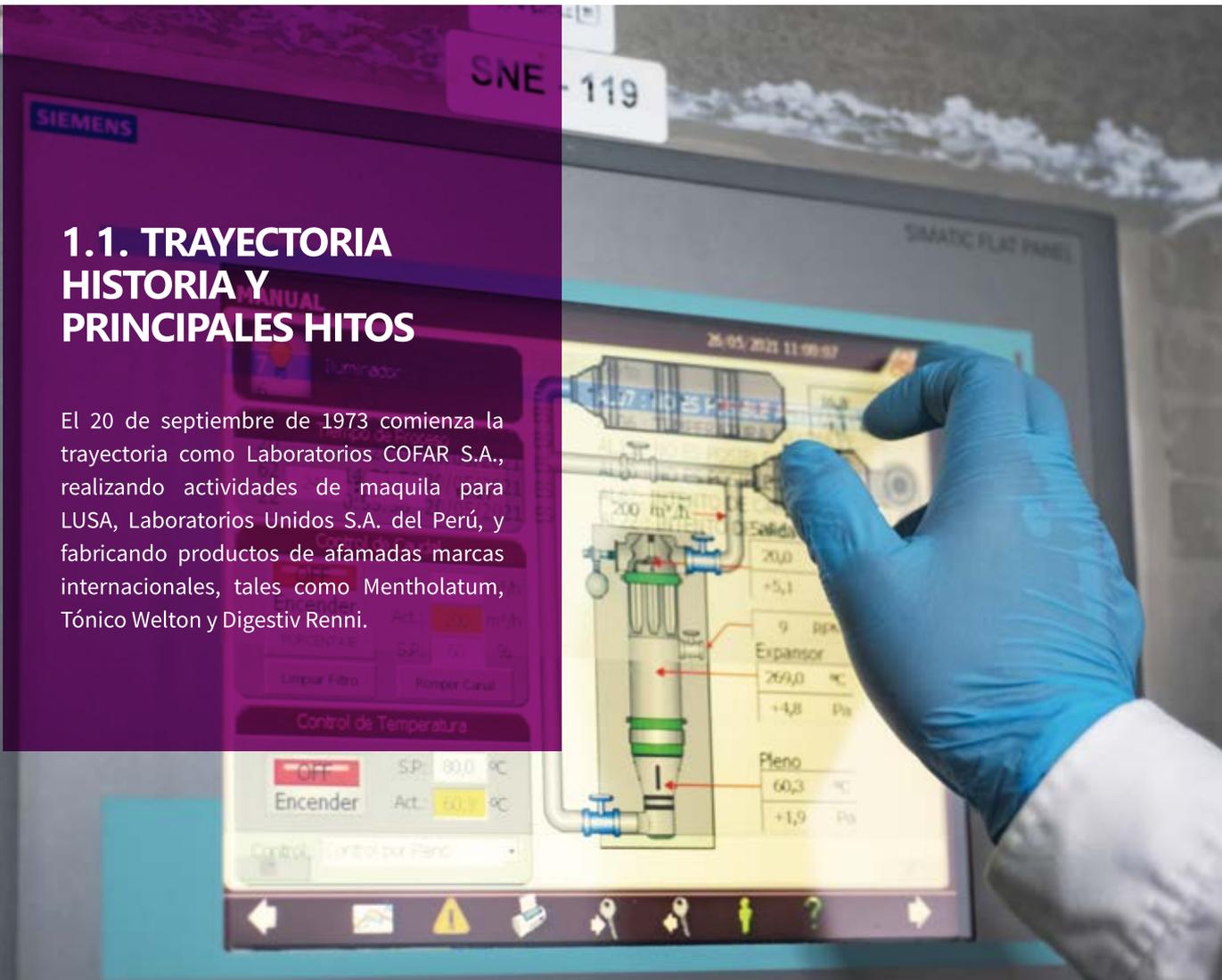
- 12.1 Metodología
- 12.2 Todos contra el rebrote
- 12.3 Certificación en Operaciones Bioseguras
- 12.4 Definición del Protocolo de Bioseguridad
- 12.5 Distanciamiento físico
- 12.6 Desinfección
- 12.7 Manejo de residuos de bioseguridad

13. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

- 13.1 Acciones de Innovación y Tecnología
- 13.2 Proyecto SAP

1.1. TRAYECTORIA HISTORIA Y PRINCIPALES HITOS

El 20 de septiembre de 1973 comienza la trayectoria como Laboratorios COFAR S.A., realizando actividades de maquila para LUSA, Laboratorios Unidos S.A. del Perú, y fabricando productos de afamadas marcas internacionales, tales como Mentholatum, Tónico Welton y Digestiv Renni.



80's

A partir de mediados de la década, se da un giro en la visión comercial, iniciándose una nueva era para la empresa. Se realiza el lanzamiento de las primeras especialidades de la línea COFAR, diseñando productos cuyas marcas mantienen su liderazgo en el mercado desde hace casi 40 años. Por ejemplo, GENTAFAR®, DEXAMINO®FUERTE, COFARETIC®, COFARGOT® y DEXACOFASONA®, no solo se mantienen como líderes, sino que son productos pioneros de la industria nacional en el mercado boliviano.

1995

1995 un año promisorio, se dio un gran paso para llegar a todos los rincones de Bolivia, ampliando la cobertura comercial a través de distribuidores. A fin de satisfacer las exigencias del mercado, COFAR adquirió equipos para ampliar las capacidades de fabricación de líquidos estériles.



1996

1996 sorprendió a los bolivianos con el innovador lanzamiento de FLAVICOLD®PLUS, producto que se consolidó gracias a su formulación exclusiva. A la fecha, FLAVICOLD®PLUS cuenta con una gama completa de antigripales para toda la familia, manteniéndose FLAVICOLD®PLUS NIÑOS como única marca presente en el mercado.

2000

El inicio de un nuevo milenio permite la fundación de oficinas regionales propias, desarrollando nuevas Unidades Estratégicas de Negocio. Nacen VIDILINE, con oftálmicos de alta gama, y BRESKOT Pharma, con especialidades éticas modernas e innovadoras.



2003

2003 COFAR es pionera en inaugurar una oficina regional en El Alto, con el objetivo de mejorar el servicio a médicos y clientes en una urbe en desarrollo.

2004

2004 COFAR es pionera en inaugurar una oficina regional en Quillacollo, con el objetivo de mejorar el servicio a médicos y clientes en zonas desatendidas por la competencia.

2005

2005 COFAR se convierte en la primera empresa nacional en consolidar una línea completa de productos cardiológicos. Nace BRESKOT Pharma.



2010

En 2010 cumpliendo con lo planificado, se renuevan las líneas de equipos para la fabricación de líquidos estériles y sólidos no estériles, con el objetivo de elevar no solo capacidades, sino también los estándares industriales de manera significativa.

2012

En 2012 se inaugura un área especialmente adecuada para la fabricación de antibióticos betalactámicos, cumpliendo con exigencias establecidas a nivel internacional.

2014

En 2014 COFAR consolida su compromiso de calidad y responsabilidad con la producción de soluciones terapéuticas para prevenir, aliviar y curar. Se destacó como la primera empresa de Bolivia en certificar Buenas Prácticas de Farmacovigilancia.



2015

2015 fue un gran año, COFAR cumplió exitosamente con sus retadores objetivos. Después de un gran esfuerzo laboral y financiero se obtuvo la Certificación en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM/GMP) de manera integral en la planta industrial.

2016

En 2016 COFAR se corona en el primer lugar en prescripciones de la industria farmacéutica nacional y consigue ocupar el segundo lugar en el ranking general de prescripciones como resultado de la gran labor conjunta entre sus colaboradores.

Por el alto compromiso con la visión de

“ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia para sus grupos de interés”, el 2016 COFAR logró ser la primera empresa farmacéutica boliviana en certificar en el Sistema Integrado de Gestión (SIG): ISO 9001:2015 (calidad), ISO 14001:2015 (medio ambiente), OHSAS 18001:2007 (salud y seguridad ocupacional).





2017

2017 COFAR es pionera en inaugurar una oficina regional en Montero, con el objetivo de mejorar el servicio a médicos y clientes.

2018

La corporación inaugura oficinas propias en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, permitiendo de esa manera generar mayor cercanía con sus clientes.

2019

2019 en el afán de continuar elevando el nivel de cumplimiento en cuanto a seguridad y salud en el trabajo (SST) COFAR se consolida como la primera empresa de Bolivia en certificar en la nueva norma ISO 45001:2018, que vino a sustituir a la antigua OHSAS 18001:2007.



2020

2020 llegó con la pandemia por Covid-19, que impulsó a buscar grandes soluciones para grandes problemas, sobre todo por la rápida adaptación a las nuevas condiciones. A pesar de la inseguridad e incertidumbre del entorno, la empresa no dejó de trabajar ni un solo día en pro de la salud de la población boliviana.

2021

2021 COFAR lanza al mercado FAVIFLU®, el primer antiviral fabricado en Bolivia que presenta una alta efectividad contra el Covid-19.



Enfrentada más que nunca con el reto de no descuidar los altos estándares de calidad, *velando por la salud y seguridad de sus colaboradores, la corporación COFAR se convirtió en la primera empresa del país en obtener la certificación internacional en Operaciones Bioseguras con una calificación del 100%, consiguiendo ser la tercera empresa en Latinoamérica con dicha puntuación.*



1.2. NUESTRAS CERTIFICACIONES

CERTIFICACIÓN EN BPM

BPM

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

En COFAR las Buenas Prácticas de Manufactura vigentes (BPMv) se aplican en todos los procesos, desde la adquisición de las materias primas, pasando por los procesos de fabricación y control, hasta la obtención del producto terminado, con el objetivo de garantizar la calidad, estabilidad, pureza y seguridad de los medicamentos que se fabrican.

Por el nivel de criticidad y responsabilidad del manejo de medicamentos, todo el personal que tiene relación con cualquiera de los procesos involucrados con la producción conoce la importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), porque está capacitado y entrenado para garantizar su cumplimiento.

CERTIFICACIÓN EN BPA

BPA

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

En COFAR se aplican Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en los procesos logísticos de importación, almacenamiento, distribución de materias primas y medicamentos, cumpliendo con los requisitos de la norma en instalaciones, equipamientos y procedimientos para garantizar la seguridad y efectividad de los medicamentos durante el tiempo de permanencia en los almacenes a nivel nacional.



GESTIÓN DE CALIDAD

GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE



CO-SC-CER513954

COFAR mejora continuamente la calidad de sus productos y servicios a través de su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001.



CO-SA-CER515062

COFAR se ocupa de identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, promoviendo una cultura de cuidado y preservación del medio ambiente.



GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



CO-OS-CER516098

COFAR vela por el bienestar de sus colaboradores, siendo una de sus prioridades la seguridad y la salud en el trabajo.

OPERACIONES BIOSEGURAS



CP-CER-PB0010

Salvaguardando la salud de sus colaboradores, COFAR ofrece condiciones de trabajo Bioseguras. El sistema de operaciones Bioseguras fue calificado con “Cumple Totalmente”.



BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACOVIGILANCIA



COFAR cuenta con un Centro de Farmacovigilancia cuya labor es activa y constante. Profesionales capacitados específicamente en Farmacovigilancia trabajan para garantizar el cumplimiento de la norma, contribuyendo con el Ministerio de Salud en la detección y prevención de efectos adversos de los medicamentos disponibles en el mercado boliviano.

OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA)



A través de la certificación OEA, COFAR se constituye en socio confiable de la Aduana Nacional de Bolivia y para el mundo entero.

Mediante esta certificación la seguridad de toda la cadena logística internacional está garantizada, permitiendo agilizar procesos y tiempos de abastecimiento.



1.3. RECONOCIMIENTOS - BUSCAMOS LA EXCELENCIA

COFAR fue galardonada con varios reconocimientos durante los últimos años gracias al esfuerzo y trabajo de sus colaboradores, quienes viven los principios de la empresa: Calidad, Responsabilidad, Eficiencia y Reciprocidad.

- Medalla a la tecnología DIFFLAYER. Reconocimiento a la Investigación 2017, otorgado por la Comunidad Andina.
- Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien 2017, otorgado por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y Ministerio de Medioambiente y Agua.
- Premio Nacional a la Ecoeficiencia 2018, otorgado por la Cámara Nacional de Industrias.
- Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien 2018, otorgado por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y Ministerio de Medioambiente y Agua.
- Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2019, otorgado por el Rotary Club Internacional.
- En 2019, el semanario Bolivian Business identifica a COFAR dentro de las 100 empresas que más contribuyen al país.
- A finales de 2020, recibimos el reconocimiento a la Resiliencia 2020 otorgado por la revista Gente Motivando Gente e InforSE (Información de Responsabilidad Social y Sustentabilidad).

2.

Gobierno Corporativo

- 2.1 Directorio
- 2.2 Comité Ejecutivo
- 2.3 Estructura de los comités





2.1. DIRECTORIO

COFAR es una sociedad anónima, cuyo Directorio establece los lineamientos de gestión, control y administración de la empresa.

2.2. COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo está conformado por los gerentes de la alta dirección. En este Comité se tratan temas relevantes de decisión estratégica, se definen objetivos, planes y proyectos, y los recursos necesarios para su cumplimiento.

2.3. ESTRUCTURA DE LOS COMITÉS

COFAR ha establecido una serie de comités, que permiten optimizar y controlar la gestión de la empresa en distintas instancias y temas de gestión y control.

Los comités gestionados durante la gestión 2020-2021:

Comité:	Descripción:	Frecuencia:
Comité Ejecutivo Ampliado (CEA)	Gestionar la planificación estratégica de la empresa. Reportar los principales proyectos estratégicos y tácticos. Monitorear las acciones estratégicas tomadas en respuesta a la primera pandemia.	Mensual
Comité de Comunicación	Definir los temas y la forma/estrategia con la que se comunicará grupos de interés.	Mensual
Comité de Cumplimiento Normativo Legal	Revisar, verificar y asegurar el cumplimiento de las normas y sus actualizaciones, que afectan al funcionamiento de la empresa.	Trimestral
Comité de Asuntos Regulatorios - AGEMED	Revisar, verificar y asegurar el cumplimiento de disposiciones de la autoridad de regulación AGEMED (Agencia Estatal de Medicamentos y Tecnologías en Salud)	Bimensual
Comité de Control Interno	Monitorear y reportar el cumplimiento de los controles internos, identificando la necesidad de nuevos controles.	Mensual
Comité SIG	Gestionar el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Trimestral
Comité de Artes	Asegurar la calidad de la presentación de los productos en cuanto al diseño e información dentro del marco legalmente establecido.	Semanal
Comité SIMA	Dar lineamientos y monitorear el cumplimiento de aspectos regulatorios y las iniciativas de la empresa para aportar al medio ambiente, a la seguridad y salud de los trabajadores.	Mensual
Comité de Calidad	Trabajar en aspectos de mejora continua relacionados con los productos y procesos.	Mensual
Comité de Recursos Humanos	Tratar y definir temas relacionados con la gestión y desarrollo del talento humano.	Trimestral
Comité de Riesgos y Oportunidades	Detectar peligros, evaluar riesgos, proponer controles e identificar oportunidades en los procesos de la empresa.	Mensual
Comité Mixto de Higiene y Seguridad en el Trabajo	Coordinar, fomentar y dar seguimiento a las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.	Mensual
Comité de Medicina Laboral	Gestionar temas relacionados con la pandemia y la salud del personal.	Bisemanal
Comité Ejecutivo SAP	Asegurar la implementación efectiva del Sistema ERP SAP S4HANA y Sales Cloud en los tiempos establecidos.	Bisemanal

3.

Planificación Estratégica de COFAR

- 3.1 Misión
- 3.2 Visión
- 3.3 Principios
- 3.4 Política Corporativa
- 3.5 Gestión Responsable
- 3.6 Ética e integridad
- 3.7 Planificación estratégica
- 3.8 Estrategia y objetivos
- 3.9 Grupos de interés
- 3.10 Gestión de riesgos



COFAR
JUAN-JOSE HERNANI
LÍQUIDOS ESTERILES



3.1. MISIÓN

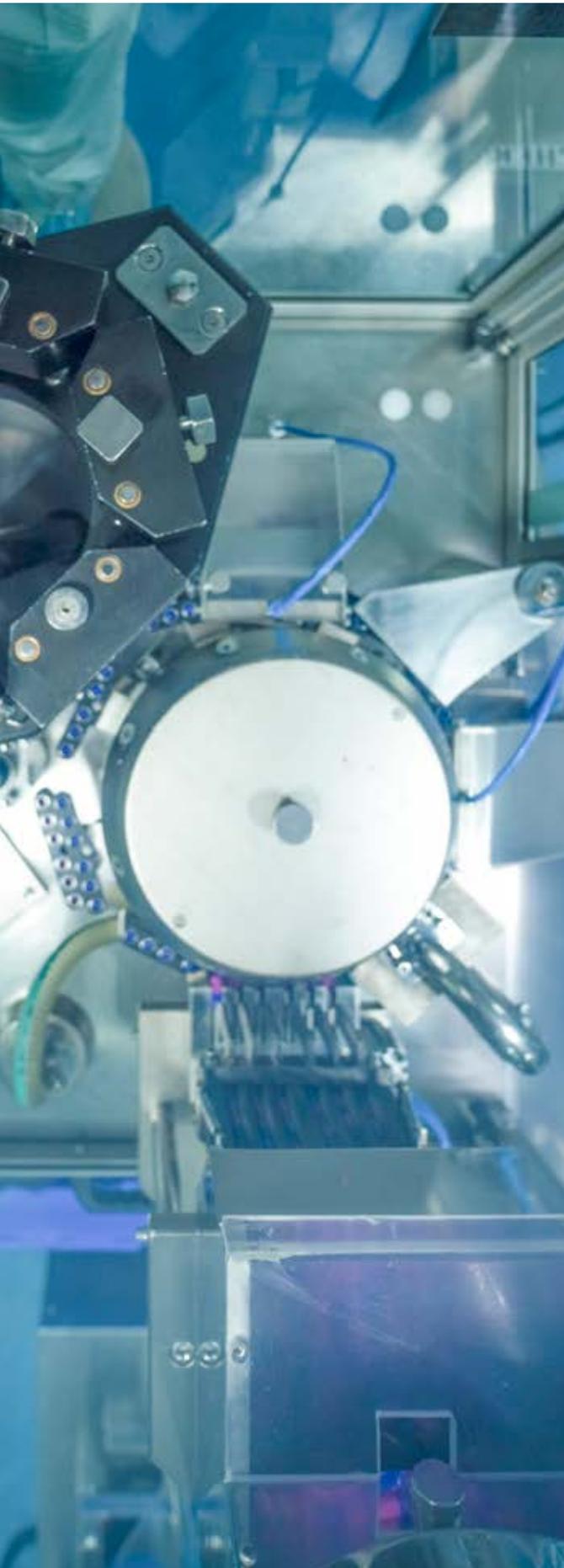
Contribuir con soluciones terapéuticas para prevenir, aliviar y curar.

Nuestro compromiso por una vida con salud nos motiva a trabajar día a día con responsabilidad, eficiencia, calidad e innovación, fomentando relaciones recíprocas de confianza.



3.2. VISIÓN

Ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia para pacientes, clientes, colaboradores, socios comerciales, accionistas y las comunidades en las que trabajamos y vivimos.



3.3. PRINCIPIOS

Calidad

Dejamos huella en todo lo que hacemos. Nuestro compromiso es dar lo mejor, elevando el estándar de nuestros productos y servicios, a través de la mejora continua y de la innovación.

Responsabilidad

Tomamos decisiones correctas en el momento adecuado, en base a una comunicación clara y con iniciativa. Asumimos con profesionalismo las consecuencias de nuestras acciones y decisiones.

Eficiencia

Nuestros productos y servicios son generados con alta calidad al menor costo posible, y las tareas son llevadas a cabo por colaboradores altamente talentosos.

Reciprocidad

Nuestras relaciones se construyen y crecen en base a lazos de beneficio mutuo, que perduran en el tiempo, con colaboradores, clientes externos y proveedores.



3.4 POLÍTICA CORPORATIVA

Laboratorios COFAR en la búsqueda de fortalecer el cumplimiento de su Visión Corporativa de ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia por sus grupos de interés establece los siguientes compromisos:

COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Cumplir con las normas de Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Farmacovigilancia; con el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, con el logro de objetivo y con una efectiva comunicación con las partes interesadas; proveyendo los recursos necesarios y desarrollando competencias, compromiso y actitud positiva en nuestros colaboradores para hacer sostenible el Sistema de Calidad.

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REQUISITOS

Cumplir con las normativas legales vigentes aplicables, con los requerimientos corporativos y con los requisitos de nuestro Sistema de Calidad.

COMPROMISO DE GENERAR CONFIANZA Y PREFERENCIA DEL CLIENTE

Garantizar que el cliente obtenga alta calidad en todos nuestros productos y servicios, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.

COMPROMISO CON LA CALIDAD DE NUESTROS MEDICAMENTOS

Asegurar la calidad de todos nuestros procesos y productos dentro de la cadena logística y productiva, cumpliendo requisitos de seguridad y estándares de calidad para el mejoramiento continuo de procesos.

COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA

Cumplir nuestros principios: calidad, responsabilidad, eficiencia y reciprocidad, porque creemos que la sostenibilidad se consigue desarrollando una cultura empresarial sólida. La cultura colaborativa orientada a la consecución de un trabajo bien logrado nos lleva a enfocarnos en hechos y resultados que no conducen a identificar riesgos y oportunidades, tanto de mejora competitiva, como de mejora continua para la empresa.

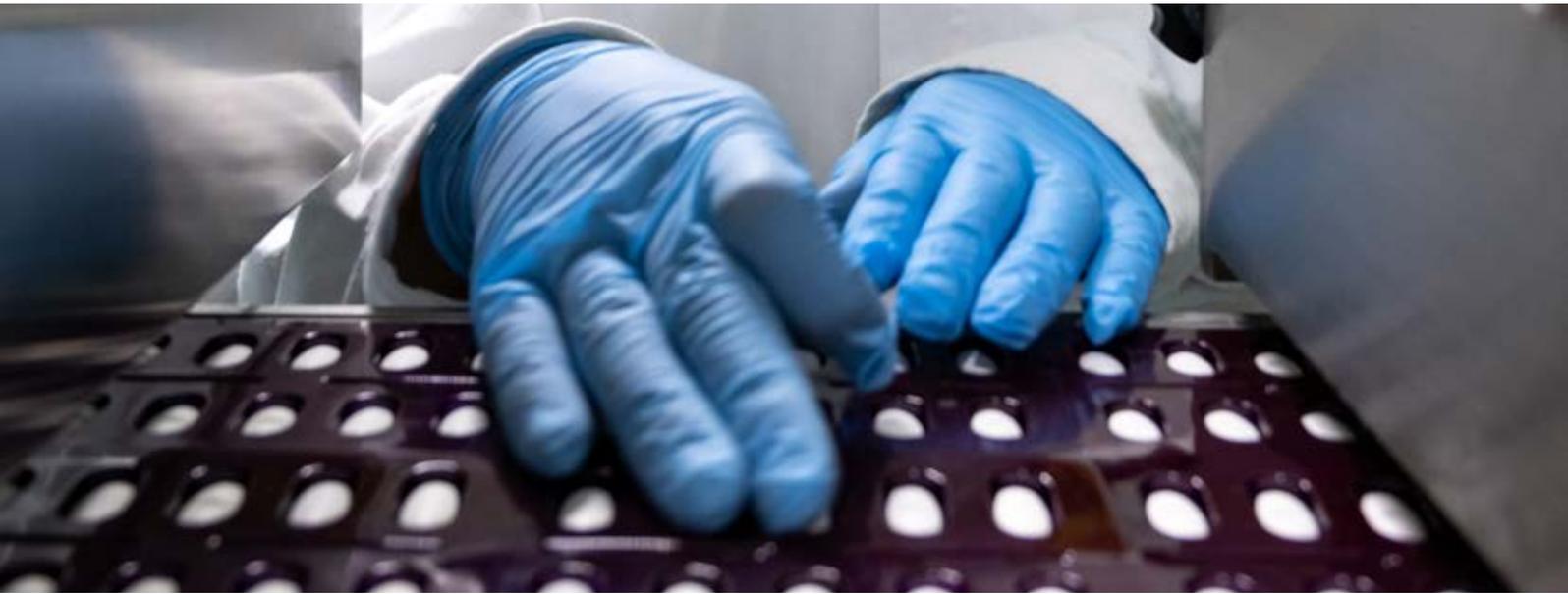
COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Implementar y sostener buenas prácticas ambientales relacionadas con el uso eficiente de los recursos naturales y trabajar en la reducción de la contaminación y en la correcta gestión de residuos.

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

Asegurar la participación responsable de todos, manteniendo y mejorando las condiciones de trabajo. La seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores, nuestro recurso más valioso, son nuestra prioridad. Integramos dentro de nuestro compromiso a nuestras partes interesadas externas.

El cumplimiento de esta política corporativa es compromiso de todos.



3.5 GESTIÓN RESPONSABLE

A través del área de SIMA (Seguridad Industrial y Medio Ambiente), se asume el compromiso con el medio ambiente al implementar y sostener buenas prácticas relacionadas con el uso eficiente de los recursos naturales, estando conscientes del cambio climático y de la necesidad de reducir los residuos y la contaminación.

En este sentido, se mantienen los cuidados de los recursos naturales y del descarte, y en conformidad con las áreas productivas y con la planificación estratégica, se invierte en la actualización constante en tecnologías para el tratamiento de efluentes, descarte de residuos, control de emisiones atmosféricas y reducción del consumo energético e hídrico.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

El programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos se implementa con el fin de reducir los residuos generados día a día; en la actualidad, se recicla la gran mayoría de materiales aprovechables, descartados durante los procesos en las áreas productivas.

Dentro de este programa, se realiza la donación de material reciclable al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz desde el año 2014.

Se realiza la donación de material reciclable al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz desde el año 2014.

Los residuos donados son: papel, cartón, plástico, vidrio, entre otros, con la finalidad de evitar que los residuos aprovechables y/o reciclables lleguen al relleno sanitario.

Los residuos peligrosos y provenientes de procesos productivos son almacenados en contenedores especiales para ser enviados a una empresa externa, que se encarga del tratamiento, incineración y disposición final, procesos que se efectúan bajo normas ambientales y de seguridad.

En cuanto a residuos electrónicos, su tratamiento de disposición final es mediante el desmantelamiento de sus piezas y así evitar lixiviación con componentes contaminantes o su incineración, que puede producir la liberación gases tóxicos al medio ambiente.



USO EFICIENTE DE RECURSOS

MANEJO DE RECURSOS HÍDRICOS

COFAR se abastece de agua de la red pública que es tratada a través de una Planta de Tratamiento de Agua, por medio de un sistema de doble ósmosis inversa; el 50% de esta agua purificada abastece directamente a los sectores de producción, el otro 50% se recupera mediante un tanque que provee agua a los servicios básicos, como los baños, duchas y cocina; en este sentido, se observa un importante ahorro en el consumo de agua de red pública. De igual manera, se realiza la recolección de agua proveniente del agua de lluvia desde agosto del 2017.

Desde la gestión 2015 se cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR), donde los efluentes provenientes de los desechos líquidos generados por el descargo de aguas de las áreas de producción y lavandería, son tratados mediante un proceso con lodos activados bajo la modalidad de aireación extendida.

Los grifos de todos los baños cuentan con el sistema ahorrador de agua que reduce el consumo de agua en 45%.

MANEJO DE RECURSOS ENERGÉTICOS

Los sistemas de gestión ambiental, incorporan el programa de ahorro y uso eficiente de energía. A raíz de la identificación del Aspecto Ambiental “Consumo de Energía Eléctrica por Iluminación”, se realizó el cambio de tubos fluorescentes por iluminación LED.

EMISIONES

Se realizan mediciones de gases de combustión para evaluar la calidad de aire en emisiones de fuentes fijas y muestreo para la determinación de concentraciones de gases de combustión, los resultados muestran que ningún parámetro se encuentra fuera del límite permisible. Igualmente se realizan mediciones de combustión de los vehículos de la empresa, teniendo como resultado que las emisiones de gases de combustible se encuentran dentro de los límites permisibles de emisiones para fuentes móviles.

Adicionalmente, se monitorea la presión sonora en los horarios diurnos y nocturnos, con la finalidad de analizar si los ruidos que emiten las actividades de la organización, afectan a los colindantes de la zona, los resultados están dentro de los niveles de presión sonora permitidos por la Ley de Medio Ambiente.



3.6 ÉTICA E INTEGRIDAD

La conducta de los colaboradores está guiada por el Código de Ética, documento que establece claramente el compromiso con la calidad de productos y actividades en su amplio contexto. Además, aporta para asegurar la integridad de las acciones, desde las financieras, hasta las comerciales, pasando por las relaciones humanas con clientes, proveedores y los propios colaboradores, así como el compromiso con el medio ambiente.

La filosofía basada en la integridad lleva a un esfuerzo diario por hacer lo correcto por encima de lo conveniente, se apunta a vivir de manera auténtica los principios como valores positivos en COFAR.

La cultura *accountable*, se refleja en la manera de trabajar responsable y de cumplimiento, y, por lo tanto, no se espera que nadie recuerde o exija lo que se debe hacer. La responsabilidad está en cada uno de nuestros colaboradores en todo momento y toda circunstancia.

EN COFAR LA VISIÓN DE

“ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia por sus grupos de interés” y sus Principios, exigen a actuar de forma ética y bajo una cultura accountable.



Ser *accountable* es:

Proactividad	Responsabilidad personal	Compromiso personal	Comunicación
Soy proactivo, atiendo las cosas de manera pronta.	Cuando cometo un error lo admito con humildad.	Analizo mis actividades y me pregunto cómo contribuyo a los objetivos de la organización.	Comunico de manera clara y no improvisada.
Soy proactivo, me gusta tomar la iniciativa.	Trabajo con autonomía sin necesidad de supervisión.	Me aseguro que el error no vuelva a pasar.	Me comunico con frecuencia y de manera objetiva.
Si no entiendo algo, me esfuerzo por comprender obteniendo más información.	Digo la verdad y reporto lo que he hecho.	Me esfuerzo en realizar bien mi trabajo para ser cada vez más valorado.	Me gusta la retroalimentación, porque me permite mejorar y ayudar a mejorar a mis colegas
Pregunto todo lo que necesito para hacer bien mi trabajo.	Si tengo una posición de autoridad promuevo, desarrollo y reconozco a mis colaboradores.	Soy confiable, mis colegas saben que pueden contar conmigo.	Comunico con la regla SMART: de manera específica, medible, alcanzable, con un resultado claro, tiempo, objetivo e indicador.
Analizo mis actividades y me pregunto: ¿Qué más puedo hacer?	Si tengo una posición de autoridad soy asertivo, confronto y corrijo la falta de responsabilidad de mis colaboradores.	Actúo cuando veo que alguna situación puede afectar a la empresa o a mis colegas.	Establezco con claridad los objetivos que trazo tanto de manera individual como para el equipo de trabajo.
Soluciono los inconvenientes tan pronto me sea posible.	Soy dueño de mis problemas y mis circunstancias, rindo cuentas de mis actos.	Mantengo una actitud de agradecimiento especialmente, porque estoy bendecido por tener un buen trabajo.	Comunico lo importante rápidamente.
Adelanto mi trabajo y soy previsor.			



3.7 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica de COFAR se basa en la Misión, Visión, Principios y Política Corporativa, y se operativiza a través del mapa estratégico.

Durante la gestión 2020, surge como una particularidad en la Planificación Estratégica la necesidad de analizar y dar una respuesta rápida y efectiva a los factores que demandaba la pandemia por Covid-19. En este cometido, se trabajó en equipos multidisciplinarios denominados “mesas de trabajo” en los que se analizaron las variables afectadas a causa de la pandemia en todas las áreas de la empresa y se propuso acciones de corto, mediano y largo plazo, lo que derivó en un plan de respuesta ágil y efectiva que permitió a la empresa transformar esta amenaza en una oportunidad para su gestión, demostrando la resiliencia organizacional y la efectividad en la gestión estratégica.

La efectividad en la gestión, la pronta y acertada respuesta se demuestra en la baja incidencia de contagios en la empresa y el crecimiento de ventas. Se destacó el trabajo realizado por el Comité Ejecutivo Ampliado (CEA) conformado por gerentes y mandos medios estratégicos, los cuales, a través de reuniones mensuales, han asegurado la ejecución de las actividades planificadas.

3.8 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

En el análisis del contexto, COFAR a través del CEA, ha identificado y definido sus principales líneas estratégicas, utilizando la estructura de un cuadro de mando integral, donde se han identificado 15 líneas estratégicas:

- Perspectiva financiera, con 3 líneas estratégicas
- Perspectiva de cliente, con 3 líneas estratégicas
- Perspectiva de proceso, con 4 líneas estratégicas
- Perspectiva de aprendizaje, con 5 líneas estratégicas

A su vez, cada línea estratégica ha sido operativizada en un plan de acción el 2020 y por lo comentado en la sección de Planificación Estratégica, el 60% de las acciones han estado orientadas a la línea estratégica de “Generar un ambiente de trabajo seguro, cuidar la Seguridad y Salud en el Trabajo”, en respuesta a las acciones que demandaba la pandemia. Durante la gestión 2020, se ha rediseñado la estructura de monitoreo de indicadores por proceso para su reporte en la gestión 2021.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS

En COFAR se ha identificado, evaluado, priorizado y operativizado cada una de las características por las que los grupos de interés valoran a la empresa. A los pacientes y clientes, se les brinda productos innovadores, basados en la calidad y la experiencia de la empresa.

Los colegas obtienen un trato justo y una remuneración sobre promedio del rubro, con posibilidades de desarrollo y formación profesional.

Con los socios comerciales, se buscan relaciones a largo plazo para el beneficio mutuo.

La creación de valor de forma sostenible en el tiempo es un pilar fundamental para los accionistas.

En un actuar responsable con los entes reguladores y la sociedad, se cumple con la normativa legal del país.

El compromiso con la sociedad es firme, se contribuye de forma activa al progreso socioeconómico y a la protección del medio ambiente.





3.10 Gestión de riesgos

COFAR dentro de su proceso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) realiza la gestión de riesgos y oportunidades buscando mitigar los riesgos asociados a la operativa de la empresa y fortalecer el proceso de identificación de oportunidades.

El comité de riesgos se ocupa de gestionar el riesgo, asumiendo la responsabilidad de administrar y diligenciar de manera preventiva, proactiva y eficiente los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa.

El objetivo de la gestión de riesgos es brindar las herramientas para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades con el fin de fortalecer el diseño e implementación de estrategias que permitan su gestión y tratamiento definidas como:

- Aspectos internos y externos de la empresa. Etapas de los procesos.
- Riesgos laborales que enfrenta el personal durante el desempeño de sus funciones.
- Aspectos ambientales resultado de actividades y procesos en las diferentes áreas.
- Riesgos asociados a los criterios mínimos de seguridad.
- En la gestión 2020 - 2021 COFAR enfocó sus esfuerzos en el fortalecimiento de la seguridad de la información en un nuevo esquema de gestión integral de riesgos, particularmente en aquellos originados por la pandemia.

4.

Negocios

- 4.1 Modelo de Negocios
- 4.2 Unidades Estratégicas de Negocios (UEN)
- 4.3 Fuerza de Ventas
- 4.4 Cobertura
- 4.5 Prescripción
- 4.6 Genéricos
- 4.7 OTC
- 4.8 Hospitalario
- 4.9 Licitaciones
- 4.10 Áreas terapéuticas





4.1. MODELO DE NEGOCIOS

El modelo de negocios de COFAR se basa en el desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos para uso humano. La corporación está compuesta por tres unidades estratégicas de negocios, con una orientación principal al mercado ético.

4.2. UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIOS (UEN)

COFAR como corporación está conformada por Unidades Estratégicas de Negocio (UEN).



SCIENCE. LIFE. HOPE.



La línea de sus ojos.

COFAR

Es poder confiar.

UNIDADES ESTRATÉGICAS

- BRESKOT Pharma, la principal UEN de COFAR, con amplia orientación ética, compuesta por más de 138 presentaciones de productos de marca.
- VIDILINE, la primera línea oftalmológica del país con más de 21 presentaciones de productos de alta gama.
- COFAR, donde destaca la marca estrella líder en el segmento de antigripales calientes FLAVICOLD®PLUS, por su amplia gama de presentaciones, día, noche, niños; además de otras marcas OTC reconocidas en el mercado local. La línea genéricos de COFAR está conformada por más de 85 presentaciones, varias de ellas exclusivas como alternativa genérica del mercado.

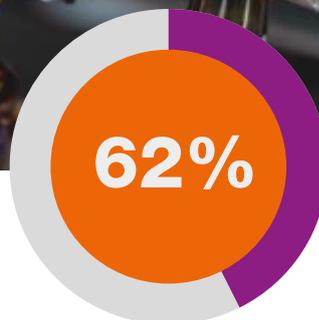
4.3. FUERZA DE VENTAS

En un mercado especializado y altamente competitivo, la corporación ha invertido gran parte de los recursos en conformar un equipo de visitadores médicos, promotores de venta y visitadores de farmacias con la experiencia, formación y capacitación a la altura de los productos que promocionan.

Es por esta razón que un equipo de más de 250 personas es capacitado en conocimientos técnico científicos relacionados con los productos que se promocionan a médicos y otros profesionales de la salud.



El 49,7% del personal es femenino, en su mayoría cabeza de familia.



Cabe destacar la estabilidad laboral que brinda COFAR, teniendo el 62% de la fuerza de ventas más de 3 años de antigüedad en la corporación.



El equipo de promoción
y ventas superó
1 MILLÓN
de contactos.

4.4. COBERTURA

Como industria nacional líder en Bolivia, COFAR tiene el firme compromiso de abastecer a todas las zonas del país, este compromiso ha impulsado a la creación de 11 oficinas regionales en los 9 departamentos. COFAR ha reconocido el valor y la necesidad de contar con medicamentos de calidad no sólo en las ciudades troncales, también está presente con oficinas regionales exclusivas dedicadas a la atención específica de provincias.

Más de 250 funcionarios de promoción y ventas de las 11 oficinas, realizan la visita a más de 8 mil médicos y más de 5 mil establecimientos farmacéuticos entre públicos y privados. El equipo de visita y ventas ha realizado cerca de 1 millón de contactos en la gestión 2020-2021, dadas las condiciones de la pandemia alrededor del 20% de ellas se realizaron de forma virtual y el restante 80% de forma presencial.

Es de destacar que, a pesar de la pandemia, la corporación no dejó de trabajar ni un solo día durante toda la gestión, reafirmando el compromiso con sus clientes y con la salud de la población.

4.5. PRESCRIPCIÓN

La gestión 2020-2021 se caracterizó por una serie de cambios producto del inicio de la pandemia y una serie de políticas asumidas por el gobierno. COFAR aplicó todas las medidas de seguridad posibles para sus colaboradores, clientes y médicos.

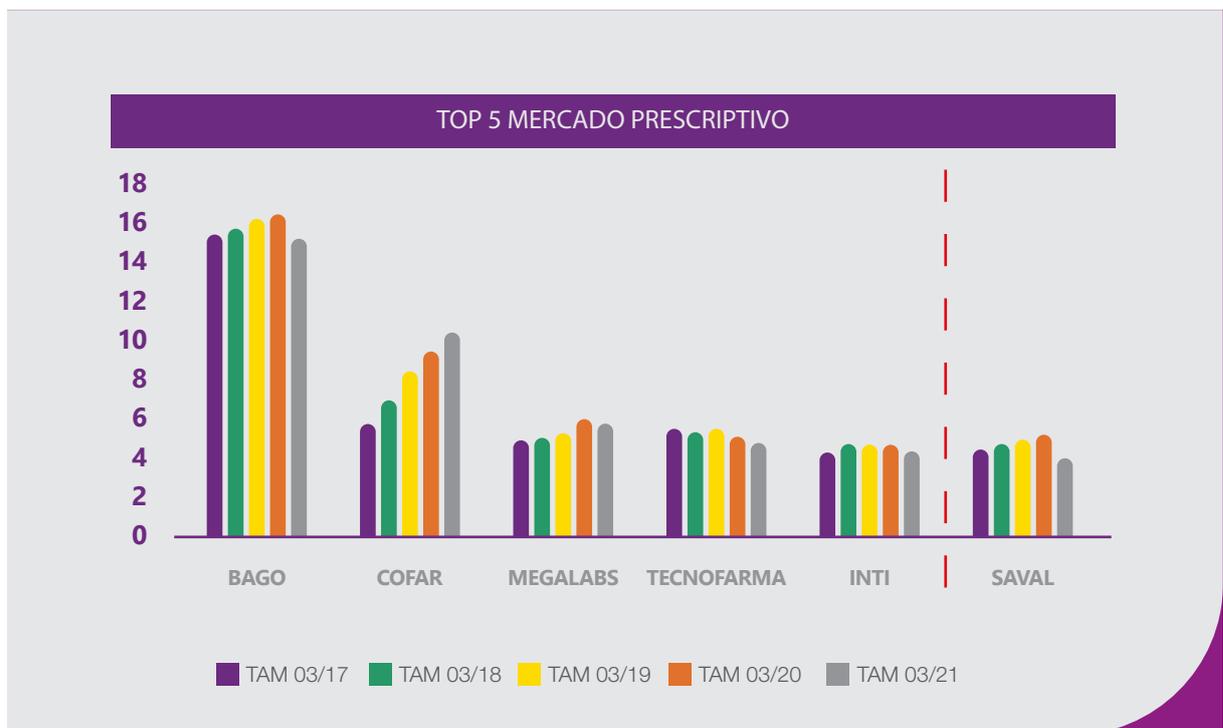
A pesar de una cuarentena rígida, el personal de visita médica mantuvo el contacto virtual y posteriormente presencial con los médicos, brindando no solo soluciones terapéuticas, también información relevante sobre el reciente SARS-CoV-2, y la dotación de material de bioseguridad.

El apoyo y acompañamiento por parte del equipo de COFAR a los médicos en ese difícil momento, ha sido reconocido con un incremento de las prescripciones, destacándose como la única empresa farmacéutica con crecimiento positivo en la gestión. La participación de mercado de prescripciones de COFAR para el 2020-2021 asciende de 9,43% a 10,24% del total de prescripciones del mercado total.

Una segunda posición en preferencia de los médicos es motivo de orgullo para la corporación, así como un gran aliciente para continuar trabajando de forma ética y comprometida con la salud de la población.

EL APOYO DE COFAR A LOS MÉDICOS

en ese difícil momento ha sido reconocido con un incremento de las prescripciones, destacándose como la única empresa farmacéutica con crecimiento positivo en la gestión.



Fuente: Close Up Analyzer TAM mar-21



4.6. GENÉRICOS

En una gestión marcada por la incertidumbre y por un fuerte golpe a la economía de la población, los medicamentos genéricos cobraron mayor relevancia, ocupando cerca del 25% de las prescripciones médicas.

(Fuente: Close Up Retail TAM mar-21).

COFAR como industria nacional, ha reforzado su portafolio con la rápida incorporación de medicamentos genéricos, especialmente medicamentos relacionados con el Covid-19, para de esta forma mitigar la notoria escasez de estos medicamentos.

COFAR genéricos ha destacado con uno de los mayores crecimientos de los últimos años en el segmento de los genéricos, con un 62% de crecimiento con relación a la gestión anterior.

(Fuente: Close Up Retail TAM mar-21).

4.7. OTC

Con un repentino giro en la preferencia de los competidores, la marca estrella FLAVICOLD®PLUS retomó el liderazgo del mercado de los antigripales calientes, con una participación del 38% de este segmento.

(Fuente: Close Up Retail TAM mar-21).



4.8. HOSPITALARIO

COFAR comercializa medicamentos y soluciones parenterales de bajo volumen, con 47 presentaciones inyectables y una cartera activa de clientes formada por más de 600 centros médicos públicos y privados.

4.9. LICITACIONES

COFAR corporación participa con más de 100 presentaciones que corresponden al Listado Nacional de Medicamentos Esenciales (LINAME) en un esfuerzo por contribuir a la salud de la población a través de la red de la seguridad social instaurada por las autoridades gubernamentales.

COFAR abastece a los seguros públicos a través de licitaciones de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo (ANPEs) y cotizaciones directas, en completo cumplimiento de la normativa del Ministerio de Salud, como parte del compromiso de una empresa boliviana gestionada por bolivianos para los bolivianos.

4.10. ÁREAS TERAPÉUTICAS

Con un portafolio compuesto por más de 120 principios activos y 267 presentaciones la corporación participa de 85 clases terapéuticas (nivel 5), brindando soluciones terapéuticas en diversas áreas, entre las que cabe destacar: Sistema cardiovascular, sistema nervioso central, sistema respiratorio, antiinfecciosos, analgésicos y antiinflamatorios, sistema digestivo y metabólico, sistema genitourinario, sistema musculoesquelético y oftalmología.



5.

Innovación

- 5.1 Áreas de desarrollo de nuevas formulaciones y formas farmacéuticas
- 5.2 Gestión de portafolio de productos



5.1 ÁREAS DE DESARROLLO DE NUEVAS FORMULACIONES Y FORMAS FARMACÉUTICAS

El mercado farmacéutico presenta un grado de innovación con un dinamismo superior al de otros rubros, esta dinámica radica en la necesidad de brindar nuevas soluciones terapéuticas que prevengan, alivien y curen las diversas enfermedades que existen en el mundo.

Uno de los pilares estratégicos de COFAR, ha sido y continúa siendo la incorporación de nuevas moléculas de última generación, así como nuevas formas farmacéuticas que brinden una mejor experiencia al paciente.

Durante la gestión la pandemia exigió a las empresas dar giros rápidos de timón, y como no podía ser de otra manera, COFAR replanteó sus desarrollos, priorizando productos orientados a mitigar la pandemia.

De esta forma, en tiempo récord el personal de COFAR a través de una revisión de diferentes protocolos y estudios disponibles sobre el tratamiento de SARS Co-V, desarrolló y lanzó al mercado el primer antiviral fabricado en Bolivia con la marca FAVIFLU®, producto que contiene en su formulación favipiravir en sus presentaciones de 200 y 600 mg; la presentación de 600 mg destaca por su exclusividad y beneficio en la comodidad de la administración del tratamiento. A diferencia de las marcas similares importadas, FAVIFLU® respalda su lanzamiento con la capacitación a médicos a través de Webinars con profesionales

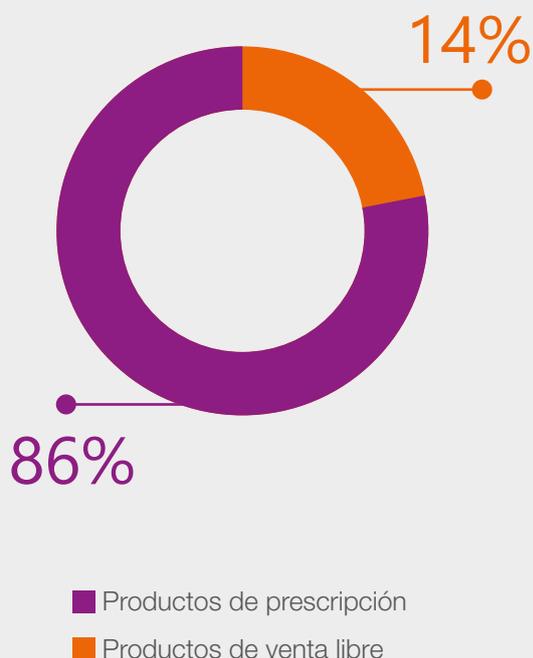
de amplia experiencia en el uso de la molécula y el despliegue del equipo de promoción médica, para la entrega de información detallada del producto, así como inicios de tratamientos exclusivos para médicos.

El desarrollo no relacionado con el Covid-19 no quedó atrás, logrando la gestión 2020-2021 el lanzamiento de 18 productos. Destaca el lanzamiento de una nueva extensión de la marca líder de analgésicos NOVADOL®FORTE compuesto por paracetamol 750 mg y diclofenaco 75 mg, con la novedosa ventaja de poseer el recubrimiento *easyswallow* (fácil deglución) como primer producto en Bolivia, esta tecnología facilita la deglución del comprimido, mejorando considerablemente la experiencia del paciente.

Otra de las innovaciones corresponde al área de pediatría, con el lanzamiento del producto RESPIRA+®, una solución nasal isotónica estéril que contiene cloruro de sodio al 0,9%, que tiene como indicación la limpieza y humidificación de los conductos nasales en niños. La novedad de este medicamento radica en la válvula, la cual facilita la aplicación en niños y evita el uso de conservantes.

Los lanzamientos de la gestión 2020-2021 se suman al amplio portafolio de productos modernos y diferenciados que posee COFAR y que representan un verdadero beneficio para el paciente y el médico.

TIPO DE DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS



Fuente: Información interna COFAR mar-2021

COFAR SE POSICIONA EN EL ÁMBITO

de productos éticos con una alta concentración dentro de cada una de las especialidades médicas, consolidándose como una de las líneas más modernas y completas del mercado, destacando:



PRODUCTOS ÉTICOS

- 01** Analgésicos
- 02** Antibióticos
- 03** Cardiológicos
- 04** Gastroenterológicos
- 05** Oftalmológicos
- 06** Osteoarticulares
- 07** Pediátricos

La corporación participa de 85 clases terapéuticas, lidera en 18 de ellas, ocupando una segunda posición en otras 18.

(Fuente: Close Up Retail TAM mar-21).

5.2. GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

El portafolio de productos de la corporación está compuesto por 267 presentaciones, donde BRESKOT PHARMA participa con 138 presentaciones, VIDILINE con 21 presentaciones y COFAR con 108 presentaciones.

El 86% del portafolio está compuesto por productos de prescripción (éticos), mientras que el restante 14% corresponde a los productos de venta libre.

6.

Operaciones

- 6.1 Excelencia operativa
- 6.2 Estructura industrial
- 6.3 Seguridad del Producto
- 6.4 Calidad y Certificación





6.1. EXCELENCIA OPERATIVA

**MÁS DE
114 MILLONES**
de unidades producidas
en la gestión 2020 - 2021

La planta de fabricación industrial de COFAR se encuentra en la ciudad de La Paz y es responsable de la producción de la totalidad de productos que la empresa comercializa.

Las directrices de los últimos años se basan en la búsqueda de la eficiencia operativa enfocada en maximizar la calidad de los productos, la capacidad de entrega oportuna y minimización de costos operativos.



6.2. ESTRUCTURA INDUSTRIAL

6.2.1. ÁREA DE SÓLIDOS NO ESTÉRILES

Se dispone de un área para procesamiento de sólidos por vía húmeda y vía seca, donde se fabrican comprimidos, cápsulas rígidas, sobres y suspensiones extemporáneas. Entre los principales equipos se encuentran: Rotogranuladores, lechos fluidos, mezcladores de bins, tableteadoras, encapsuladoras, paila para coberturas especiales y cosméticas, blisteras con sistema de visión y ensobradoras, todos equipos de última generación con controles automáticos.

6.2.2. ÁREA DE LÍQUIDOS ESTÉRILES

El área de líquidos estériles está equipada para la fabricación de soluciones y suspensiones inyectables y oftálmicas, contando con ambientes productivos debidamente preparados y equipados para cada forma farmacéutica.

Entre los principales equipos, se cuenta con el túnel de despirogenado automático, llenadoras automáticas de ampollas y la llenadora de última generación para colirios e inyectables en frascos viales.

6.2.3. ÁREA DE BETALACTÁMICOS

Se cuenta con un área para procesamiento exclusivo de productos betalactámicos en comprimidos, cápsulas y suspensiones orales. Entre los principales equipos se cuenta con: Roto granulador y secador, tableteadora, encapsuladora y blistera. El área tiene su propio *lay out* y todos los servicios críticos independientes en cumplimiento a BPMv.

6.2.4. ÁREA DE LÍQUIDOS NO ESTÉRILES Y SEMI SÓLIDOS

El área para procesamiento de jarabes y suspensiones orales, geles, ungüentos y cremas cuenta con reactores de elaboración y llenadoras automáticas de última generación.



6.2.5. ÁREA DE VALIDACIONES DE PROCESOS

Se cuenta con profesionales y equipamiento apropiado para realizar validaciones de equipos y procesos productivos, calificaciones de sistemas de apoyo críticos, salas clasificadas, entre otros.

6.2.6. ÁREA DE PROYECTOS Y CALIBRACIONES

Se cuenta con profesionales y equipamiento de medición apropiado para realizar las calibraciones de los instrumentos de medición de procesos, como también la evaluación de proyectos de ingeniería tales como nuevas líneas de producción, servicios críticos, adecuaciones, entre otros.

6.2.7. ÁREA DE DESARROLLO GALÉNICO E INDUSTRIAL

El área cuenta con una estructura de profesionales y equipamiento a escala piloto adecuado para granulación, compresión, mezclado, secado, entre otros para desarrollo de nuevas formulaciones y seguimiento en planta de productos en escalado de lote piloto a lote industrial.

6.2.8 NUEVAS INSTALACIONES

Se instaló un equipo generador de oxígeno gaseoso grado farmacéutico de última generación, asegurando la continuidad en la producción de inyectables en ampollas de vidrio.

Se instalaron tanques de nitrógeno líquido grado farmacéutico “Dywer” para mantener una producción constante en los inyectables, independizándose del suministro de nitrógeno gaseoso en tubos. Se adquirió una máquina blistera de alta velocidad, la cual ofrece notables mejoras en la calidad de los blísteres como también en el ahorro de materiales de empaque primario.

Se adquirió un reactor de 2000 litros de última generación para la fabricación de jarabes y suspensiones orales cumpliendo con los requerimientos BPM.

Se instaló un transformador de media tensión de una potencia de 1200 KVA, aumentando la capacidad eléctrica de la planta en un 400%.

6.3. SEGURIDAD DEL PRODUCTO

A través de un sólido Sistema de Garantía de Calidad, COFAR asegura que sus productos cumplan con la seguridad, eficacia y calidad esperada. En este sentido, se mantienen activados diversos sistemas de apoyo como documentación, controles de cambio, investigaciones de causas o gestión de desviaciones, auditorías internas y búsqueda de oportunidades de mejora continua, todos ellos orientados a aplicar la

Gestión de la Calidad en las distintas etapas del ciclo de vida del producto.

El Sistema de Gestión de Documentación manejado a través de una plataforma *SharePoint* permite el uso adecuado y oportuno de procedimientos que garantizan el uso de información segura y consistente en las diferentes operaciones que se ejecutan en la compañía.

Junto con el crecimiento dinámico de la empresa viene el reto de mejora de procesos y la Gestión de Control de Cambios que garantiza la evaluación del riesgo considerando todas las variables que puedan resultar afectadas por el cambio realizado; para la gestión 2020-2021 se han manejado 1368 acciones coordinadas a través de Controles de Cambios debidamente procesados.

El Sistema de Calidad de la compañía, igualmente enfatiza clara y contundentemente la relevancia de una buena gestión de las desviaciones y de los planes de acciones correctivas y preventivas para evitar que se repitan en el futuro.

Para la gestión 2020-2021, se ejecutaron oportunamente 360 Investigaciones de Calidad lo que representa un 50% de reducción en el número de investigaciones en comparación con la gestión anterior.



Fuente: Área de Calidad COFAR

La reducción del 50% de investigaciones de calidad realizadas respecto a la gestión anterior representa una buena gestión de las desviaciones y de los planes de acciones correctivas y preventivas.

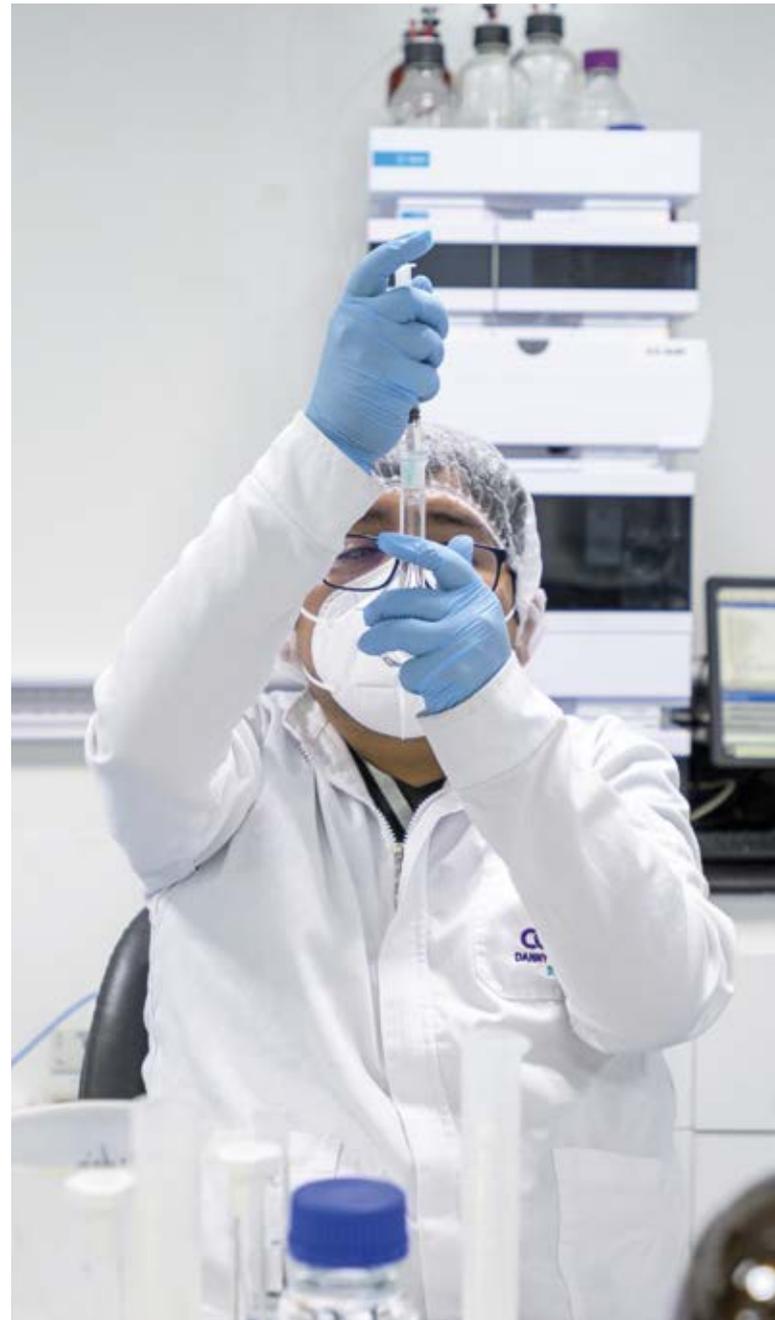
El programa de Auditorías Internas refuerza los controles internos y de calidad de los procesos operativos. El 100% de las áreas de la compañía es auditada anualmente asegurando el cumplimiento de la normativa regulatoria vigente.

En pro de la satisfacción del cliente, COFAR también maneja una correcta Gestión de Reclamos que son recibidos de los clientes externos. Cada reclamo recibe un tratamiento de investigación técnica y administrativa para determinar las causas de la no conformidad. Para la gestión 2020-2021 se redujo en un 35% la cantidad de reclamos con relación a la gestión anterior.

6.4. CALIDAD Y CERTIFICACIÓN

COFAR posee varias certificaciones nacionales e internacionales que la mantienen en un elevado estándar de calidad y cumplimiento. Desde diciembre de 2015, COFAR se encuentra certificada en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) avalada por AGEMED; esta certificación avala todas las operaciones de producción, calidad, almacenamiento y distribución de productos, en este sentido, los almacenes que se encuentran en diferentes regiones de Bolivia, operan según las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA).

COFAR mantiene en continua mejora sus procesos, lo cual se evidencia gracias a la Certificación Internacional de su Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018); esta certificación es reconfirmada anualmente por organismos internacionales de certificación.



En noviembre de 2020 la empresa recertificó en el Sistema Integrado de Gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.



La corporación también cuenta con la certificación en Buenas Prácticas de Farmacovigilancia (BPFv), siendo la primera empresa de Bolivia en conseguirla en el año 2014; COFAR fungió como empresa piloto para llevar a cabo dicho proyecto de certificación. En la organización se revisa continuamente la seguridad de los productos a través de la evaluación y prevención de efectos adversos.

A partir de julio de 2020 COFAR se encuentra certificada en Operaciones Bioseguras por parte de la certificadora internacional ICONTEC lo que la convierte en la primera empresa boliviana en obtener dicha certificación. Esta certificación resalta los aspectos más relevantes como las medidas de bioseguridad para prevención del contagio, prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio, monitoreo de síntomas, pasos a seguir con personas que presenten síntomas, plan de comunicación en la emergencia del Covid-19 y medidas de bioseguridad particulares del rubro industrial.

COFAR obtuvo una calificación de 100% y “Cumple Totalmente”, confirmando una sólida gestión en Operaciones Bioseguras en todos sus procesos, cuidando la salud de sus trabajadores y sus familias, sus proveedores y sus clientes, y ofreciendo productos íntegros y seguros en beneficio de toda la población boliviana. Esta Certificación fue reconfirmada en enero 2021 al obtener nuevamente 100% de cumplimiento durante la Auditoría de Seguimiento en

Operaciones Bioseguras demostrando nuevamente una sólida gestión en la protección del personal y sus familias durante la emergencia sanitaria global por Covid-19.

En julio de 2020, COFAR es certificada en Operaciones Bioseguras por ICONTEC, convirtiéndose en la primera empresa boliviana y tercera en Latinoamérica certificada con una calificación del 100% y “cumple totalmente”.

Al ser una empresa reconocida en el ámbito farmacéutico local y con base en la Visión de “Ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia por sus grupos de interés”, COFAR se mantiene en continuo proceso de mejora, valorando la calidad de sus productos, conservando una política ambiental eficiente, ocupándose por la seguridad y salud de sus trabajadores.



6.4.1. CONTROL DE CALIDAD

A través de la Unidad de Control de Calidad, COFAR verifica el cumplimiento de las especificaciones de cada producto conforme al Registro Sanitario; para cada producto se verifica el cumplimiento de parámetros establecidos en compendios internacionales como ser *United States Pharmacopeia* (USP), *British Pharmacopeia* (BP) y otros, asegurando una producción a niveles de la industria farmacéutica internacional. COFAR invierte e innova de manera permanente en la compra de nuevos equipos de laboratorio, a la vez que incrementa la planilla de personal del área de calidad. Para esta gestión, el personal del área de calidad se ha incrementado en 13%; la inversión en equipos se concentró en la compra de HPLC y disolutores.

6.4.2. ESTABILIDAD

El programa de estabilidad de COFAR, contempla un estudio predictivo que estresa al producto a condiciones extremas de humedad y temperatura, y otro estudio a largo plazo que corre paralelamente durante la vida útil del producto. Para la gestión 2020-2021, se han ejecutado estudios de estabilidad a más de 1.400 presentaciones de producto entre presentaciones comerciales y de desarrollo, lo que representa un incremento del 27% respecto a la gestión anterior.

A través del cumplimiento del Programa de Estabilidad, COFAR se asegura de que los productos que se encuentran en el mercado, se mantendrán estables durante su período de validez.

6.4.3. BIOEQUIVALENCIA

Los estudios de bioequivalencia se utilizan como herramienta para demostrar que un medicamento tiene la misma eficacia terapéutica que el medicamento de referencia, existiendo entonces la posibilidad de la intercambiabilidad de uno por otro. A través de los estudios de bioequivalencia COFAR se asegura de tener medicamentos equivalentes en calidad, eficacia y seguridad a los medicamentos de referencia, lo cual además de generar confianza en el grupo de médicos, farmacéuticos y pacientes, le aporta a la compañía una ventaja competitiva a nivel comercial. Para la gestión 2020-2021 se completó el programa de estudios de bioequivalencia.

6.4.4. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Cumpliendo con la normativa regulatoria vigente COFAR cuenta con un robusto Sistema de Calidad que hace seguimiento al oportuno cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas en la compañía. A través de herramientas como el Sistema de Manejo de Documentación, Investigaciones de Causas y el Programa de Auditorías Internas se asegura la trazabilidad de cada proceso y la investigación de desviaciones.

Se manejan diversos indicadores de gestión de calidad, siendo uno de ellos el que mide el desempeño de los procesos de manufactura; en este sentido, para la gestión 2020-2021, el indicador de lotes manufacturados libres de falla se mantuvo cercano al 100%, similar a la gestión anterior.

6.4.5. SOPORTE A LA MANUFACTURA

COFAR cuenta con un equipo que brinda soporte a cada proceso productivo. Se verifican los atributos críticos de calidad en las etapas de fabricación al 100% de los productos, lo que permite comprobar que se han conseguido las características requeridas para el producto final, a la vez que se asegura el cumplimiento de los requisitos de la norma para las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

6.4.6. FARMACOVIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

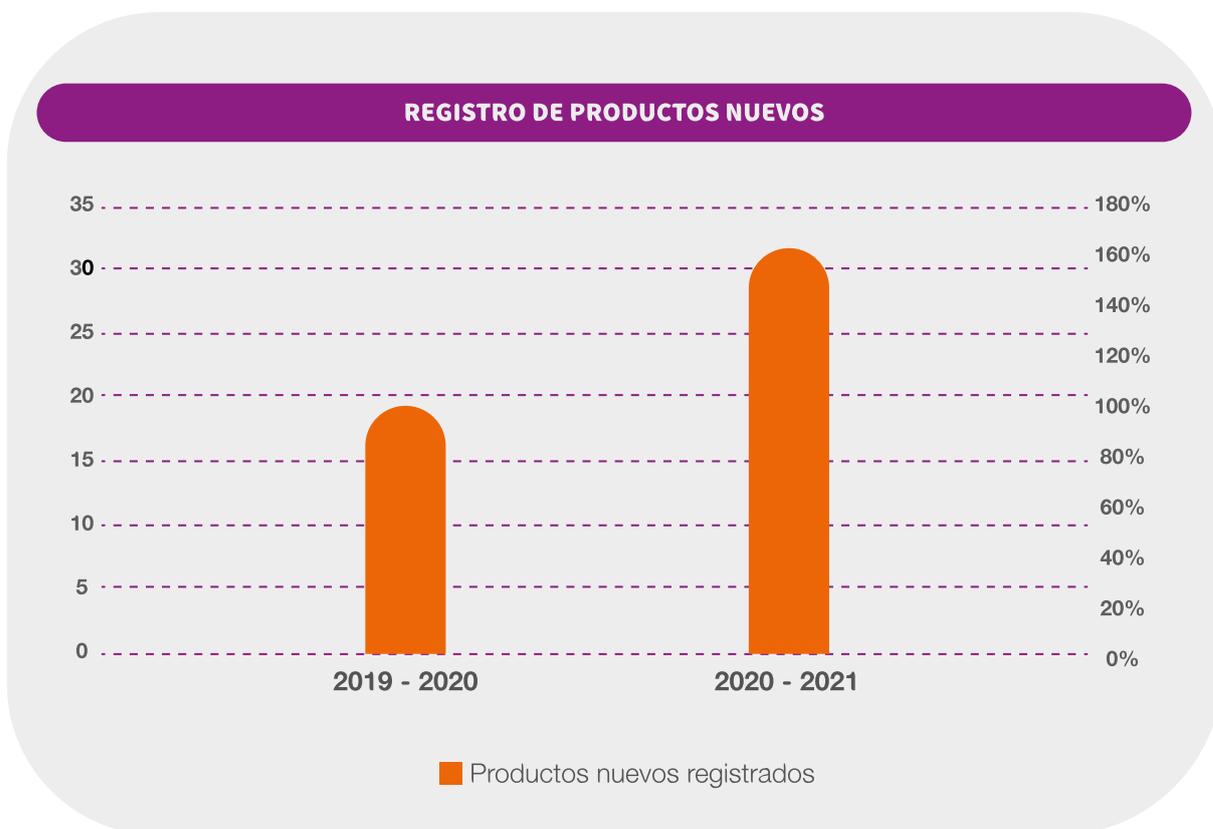
COFAR monitorea la seguridad y eficacia de sus productos mediante la búsqueda y recopilación de datos en la sospecha y/o detección de cualquier reacción adversa; en este sentido, COFAR cuenta con el correo electrónico fv@cofar.com.bo y la línea gratuita 800 16 2636 habilitada 24/7 para recibir información de eventos adversos. Para la gestión 2020-2021 no se han confirmado reacciones adversas relacionadas con algún producto de COFAR.

6.4.7. ASUNTOS REGULATORIOS

Los datos recopilados en las diferentes etapas desde el desarrollo de un producto hasta la aprobación por parte de control de calidad, permiten a COFAR registrar nuevos productos ante la entidad regulatoria. Durante la gestión 2020-2021 se han registrado 31 productos nuevos, lo que representa un 60% de incremento en el número de nuevos productos registrados versus la gestión anterior.

60%

Durante la gestión 2020-2021 se registraron 31 productos nuevos, dato que representa un 60% de incremento en el número de nuevos productos registrados versus la gestión anterior.





7.

Servicio de **Atención al Cliente**

- 7.1 Estudios de Satisfacción
- 7.2 Satisfacción con el Servicio
- 7.3 Línea Gratuita de Servicio al Cliente

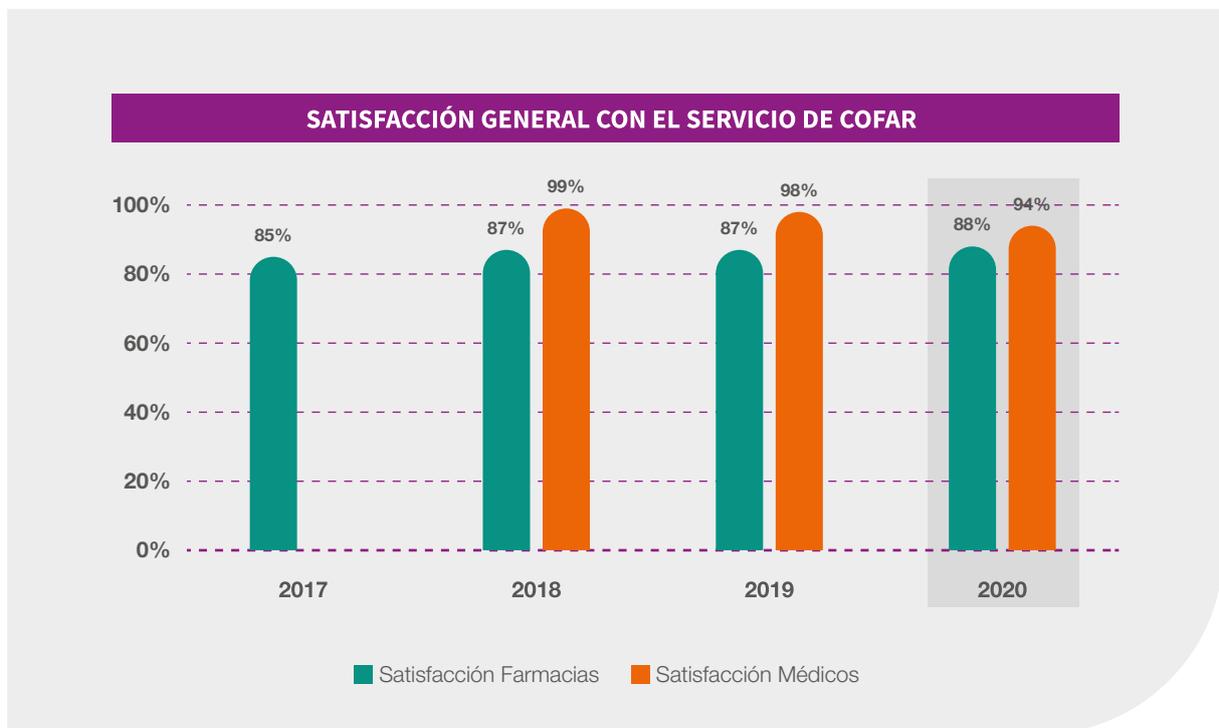
7.1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Para la Corporación COFAR los clientes son una prioridad, es en este sentido, que desde hace varios años realiza encuestas de satisfacción a farmacias y médicos con el objetivo de conocer sus percepciones con relación a los productos y servicios. También se evalúan otros aspectos clave en la experiencia del cliente.

Debido a la pandemia y con el objetivo de precautelar la salud de sus clientes, a partir de la gestión 2020 cambió la metodología de encuestas presenciales por encuestas vía telefónica; en la gestión se realizaron entre 900 y 1.100 entrevistas de acuerdo al segmento.

7.2. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

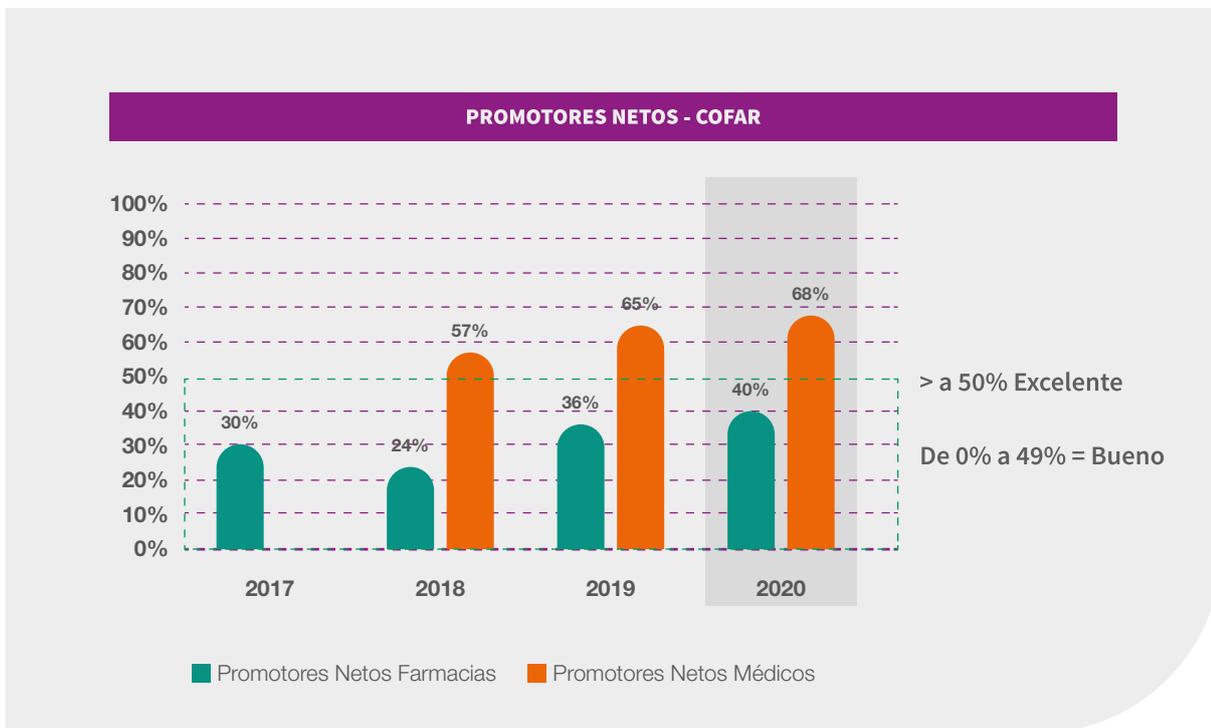
La percepción del nivel de satisfacción general de los clientes respecto de los servicios recibidos, da como resultado que el 88% de los clientes (farmacias) indica estar satisfecho o totalmente satisfecho con los servicios, en el caso de los clientes (médicos) el indicador es 94%.



Fuente: Encuesta satisfacción farmacias y médicos - 2020

PROMOTORES NETOS

Indicador que mide el grado de recomendación de farmacias y médicos respecto de los productos de la Corporación COFAR, este resultado puede ser tan bajo como -100% (todos sus clientes son detractores – no los recomiendan) o tan alto como 100% (todos sus clientes son promotores – los recomiendan).



Fuente: Encuesta satisfacción Farmacias y médicos - 2020

Se observa una tendencia ascendente del indicador; en promedio el **54%** de clientes (farmacias – médicos) recomienda los productos, está satisfecho con su efectividad en pacientes y es leal a la marca. El indicador de promotores netos en farmacias es **40%**, considerado como muy bueno y el de médicos **68%** considerado como excelente, según la metodología.

A partir de la evaluación de estos indicadores, se elaboran planes de acción de mejora, prevención y corrección, incluyendo acciones de capacitación a sus colaboradores.

800 16 2222



7.3. LÍNEA GRATUITA DE SERVICIO AL CLIENTE

La Corporación COFAR pone a disposición de médicos, farmacias y pacientes, la línea gratuita de atención al cliente para atender reclamos de productos, servicios, consultas y sugerencias. El personal profesional está capacitado para atender los reclamos de productos y servicios, así como consultas y sugerencias.



8.

Cadena de Suministro

- 8.1 OEA
- 8.2 Gestión de proveedores
- 8.3 Logística y almacenes
- 8.4 Gestión de inventarios
- 8.5 Distribución
- 8.6 Prácticas ambientales en la cadena de suministro

CADENA DE SUMINISTRO



8.1 OEA

La empresa cuenta con la Certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) otorgada por la Aduana Nacional de Bolivia, la cual demuestra el compromiso con la seguridad en la cadena logística internacional y la transparencia en las operaciones de comercio exterior, además de acreditar una indiscutible solvencia financiera e intachable comportamiento tributario y normativo.

Esta importante certificación avala a COFAR como socio confiable para el mundo, otorgándole reconocimiento a nivel nacional e internacional, permitiendo a la empresa convertirse en un referente de la industria farmacéutica.





8.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES

8.2.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

Se utiliza un modelo de posición de abastecimiento como herramienta para priorizar las operaciones, el cual permite ejecutar compras eficientes en tiempo, costo y nivel de servicio, siendo la calidad el principal criterio de decisión de compra.

Otro de los principios es garantizar la continuidad de la producción para asegurar la disponibilidad de los productos a clientes y pacientes, esto se constituye en una prioridad del día a día para el departamento de compras.

Se realiza la evaluación continua de proveedores para medir su desempeño y a través de las visitas efectuadas a sus instalaciones se logra garantizar los estándares de calidad exigidos. Esta forma de trabajo permite mantener relaciones de mutuo beneficio y de largo plazo.

Para los proveedores trabajar con la Corporación COFAR significa ser parte de una cadena de suministros segura, extensa, en continuo crecimiento, que exige el fortalecimiento de sus ventajas competitivas sin dejar de lado la rentabilidad de su negocio gracias a una sinergia que busca el beneficio mutuo.

Los proveedores de materiales y servicios deben cumplir requisitos legales, medio ambientales y de seguridad en sus operaciones, los cuales son evaluados anualmente para minimizar riesgos y asegurar el mantenimiento de la calidad.

8.2.2. BALANCE DE GESTIÓN Y RETOS PARA EL FUTURO

El especializar a los proveedores en cumplir con las necesidades, llevándolos a alcanzar altos estándares y acuerdos de calidad para operar con transparencia y ética, ha llevado a la empresa a conseguir una considerable mejora en la gestión de abastecimiento.

Después de realizada la encuesta anual a proveedores, los resultados fueron favorables en varios aspectos, siendo los más relevantes el alto nivel de seriedad de la empresa y el pago puntual.

COFAR busca establecer relaciones fuertes y estratégicas con proveedores de alto rendimiento a nivel nacional e internacional.

8.2.3. RSE EN LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una apuesta de COFAR para garantizar e impulsar la adopción de Buenas Prácticas Medio Ambientales y de Seguridad en el Trabajo, que se hace extensiva a los contratistas que realizan actividades dentro de las instalaciones.

Entre otros factores, se exige la dotación de equipos de protección personal a los trabajadores, el cumplimiento de obligaciones sociales, la dotación de seguro de vida y médico, la prohibición de trabajo de menores de edad y la correcta disposición de residuos.

8.3. LOGÍSTICA Y ALMACENES

Buscando la eficiencia operativa logística COFAR se mantiene enfocada en tres pilares estratégicos: Tiempo, costo y nivel de servicio. El sano equilibrio entre estos pilares aporta a la productividad y competitividad de la empresa.

8.4. GESTIÓN DE INVENTARIOS

La gestión de inventarios se constituye en un proceso crítico dentro de la cadena de suministro de la empresa, por eso se realiza el seguimiento y control continuo de los bienes almacenados, asegurando la disponibilidad de todos los materiales y productos.

La eficiente administración garantiza el nivel adecuado de inventarios, cumpliendo con la demanda interna y externa.

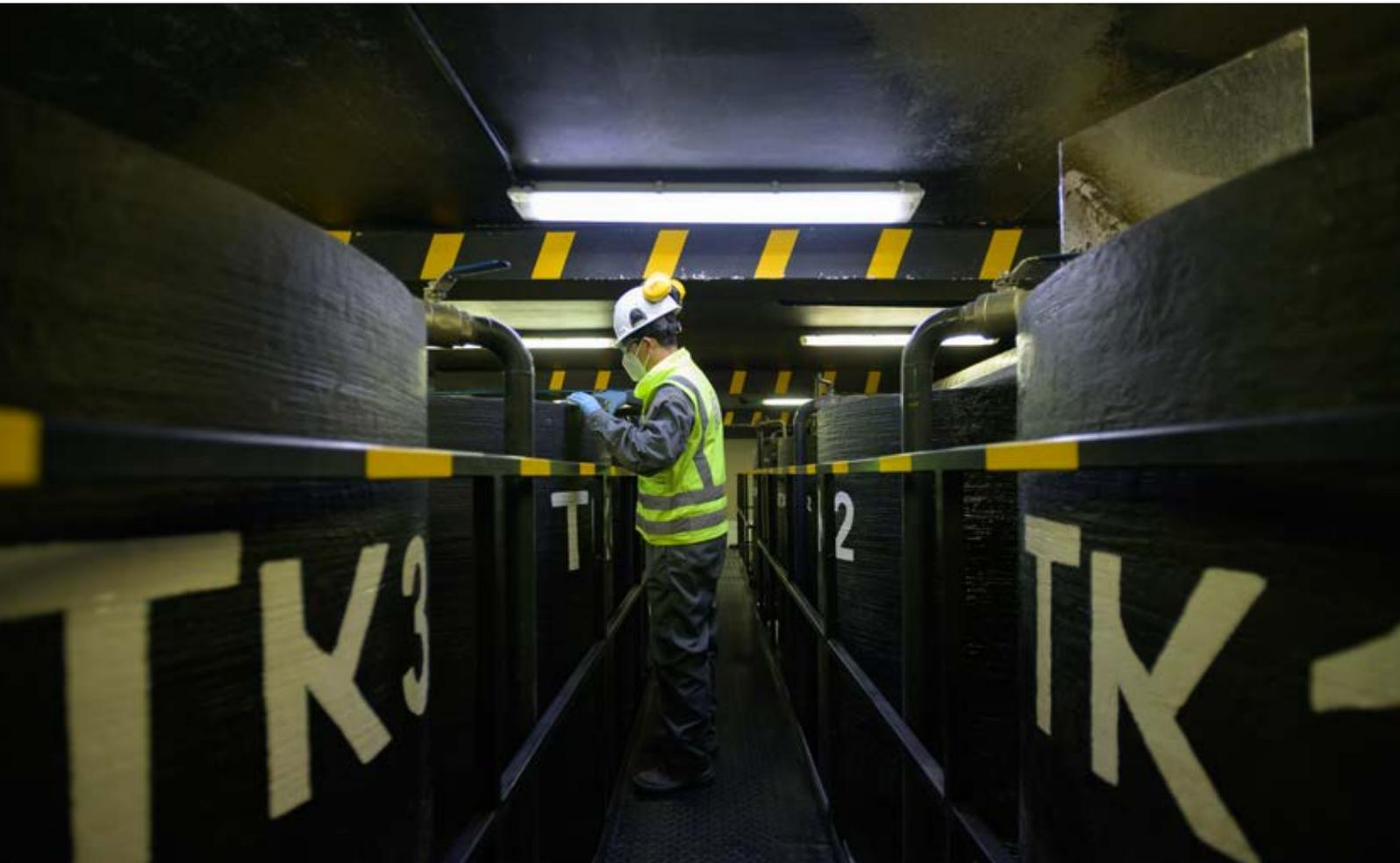
8.5. DISTRIBUCIÓN

COFAR garantiza el acceso a los productos, ofreciendo el servicio de distribución y entrega de la forma más eficiente, cumpliendo con la calidad y los tiempos adecuados. El objetivo del servicio es satisfacer las necesidades del cliente y evitar desabastecimientos.

Los cambios y la evolución en el mercado son factores que han motivado el surgimiento de la mejora continua en las operaciones de logística con sistemas más interconectados y más eficientes para responder competitivamente en la industria.

La flota de vehículos en COFAR cuenta con los estándares operativos y tecnológicos para cumplir con los tiempos establecidos de entrega de los productos y con la confianza que los colaboradores generan en el cliente.





8.6. PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

El alto compromiso de COFAR con el medio ambiente se ve reflejado en las prácticas ambientales implementadas y otras en proyecto dentro de la gestión de compras, el principal objetivo es reducir la generación de desechos dañinos para el medio ambiente. Entre las actividades que se realizan en favor del medio ambiente está la compra de material de empaque reciclable, el uso de contenedores propios para que los proveedores realicen la entrega de materiales y la compra de bolsas biodegradables.

Asimismo, COFAR se encuentra en gestiones para ampliar la digitalización de documentos con proveedores para recibir cotizaciones y documentos físicos solo cuando sea necesario.

El firme compromiso de contribuir con soluciones terapéuticas, la constante implementación de la mejora continua y el alto sentido de responsabilidad conduce a que COFAR con su almacén de materia

prima, almacén central de producto terminado y 11 almacenes regionales distribuidos a nivel nacional, logre marcar una referencia comercial.

Nuestros almacenes son altamente valorados por cumplir Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), procesos, operaciones y directrices de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, aspectos que son apreciados por el personal.

Las BPA constituyen un conjunto de normas obligatorias respecto al almacenamiento de productos, que deben cumplir instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos para consumo humano.

9.

Recursos Humanos

- 9.1 Colaboradores
- 9.2 Formación y desarrollo
- 9.3 Clima Laboral
- 9.4 Reconocimiento
- 9.5 Remuneración y beneficios
- 9.6 Bienestar y salud en el trabajo





9.1. COLABORADORES

Al cierre de la gestión 2020 - 2021 COFAR contaba con una plantilla de 640 colaboradores; las características de edad, género y antigüedad en la empresa se muestran a continuación:

Promover la igualdad de género es un aspecto muy importante para la empresa. Más allá de la posición o la jerarquía COFAR otorga la posibilidad tanto a varones como a mujeres de ser elegidos en base a sus habilidades y competencias.



49,7%

MUJERES 318

En la empresa
el 49,7% corresponde
a personal femenino



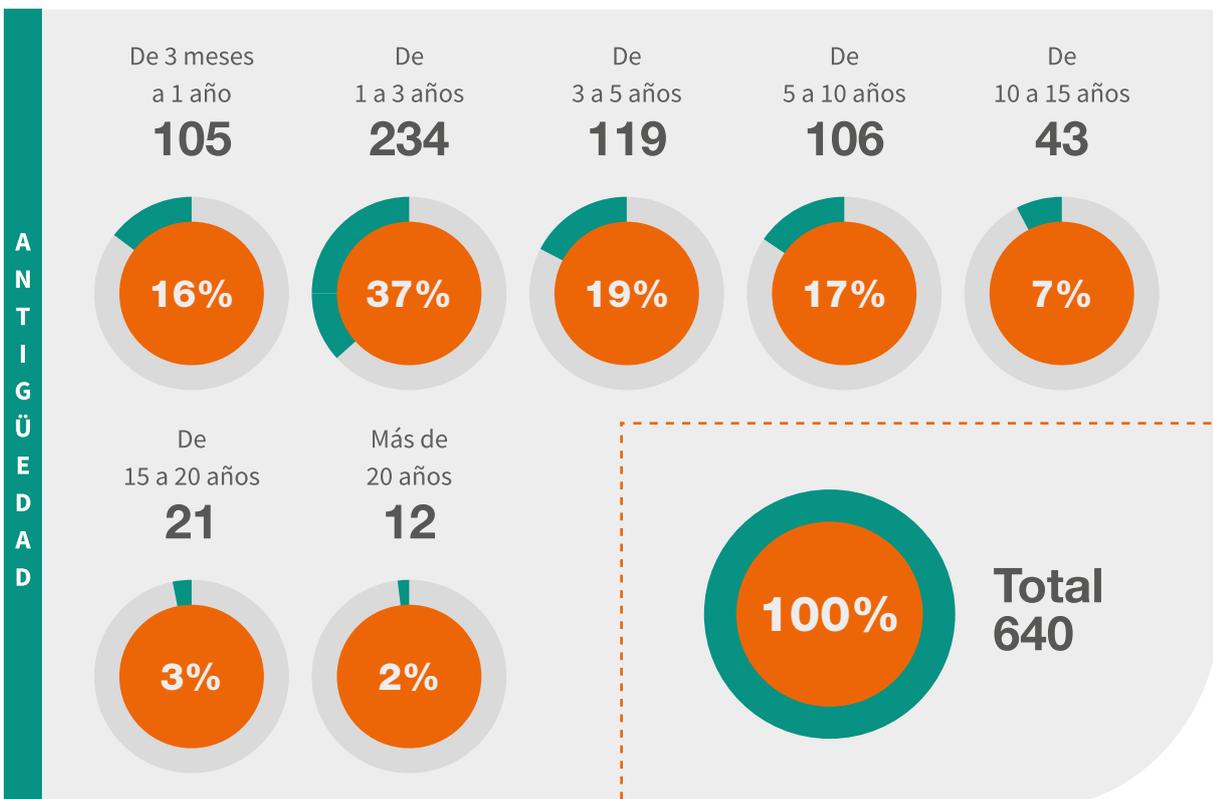
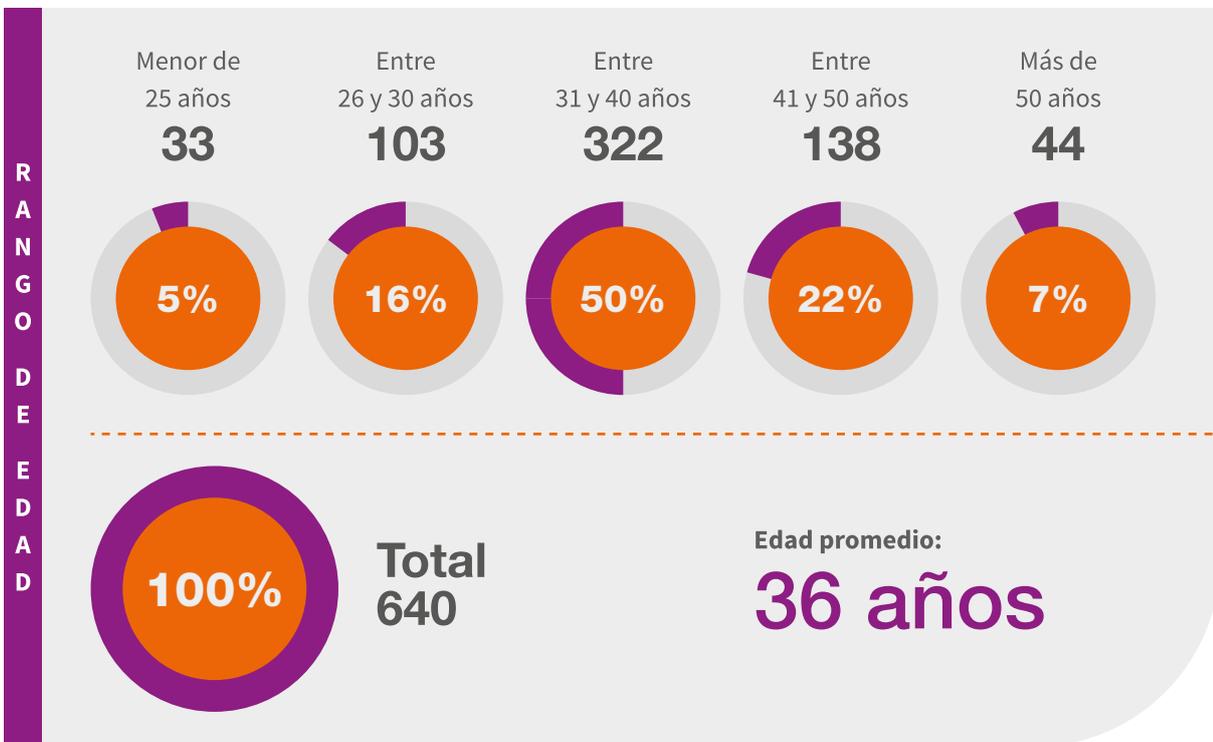
50,3%

HOMBRES 322

En la empresa
el 50,3% corresponde
a personal masculino



Contar con la energía y entusiasmo del personal joven que aporta con innovación y con la experiencia y solidez del personal senior, permite tener un equilibrio no sólo en la participación por edad, sino en la necesaria combinación de generaciones.



9.2. FORMACIÓN Y DESARROLLO

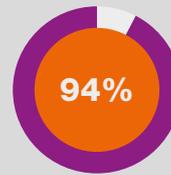
La capacitación y el desarrollo son permanentes; los colaboradores acceden a cursos, talleres y eventos que forman parte del **Programa Anual de Capacitación (PAC)**, y también son beneficiarios del apoyo en diplomados, maestrías y cursos de especialización de alto nivel a través del Programa Individual de Desarrollo (PID).



EL PAC INCLUYE:

1. Programa de inducción
2. Plan de desarrollo individual
3. Capacitación grupal: habilidades técnicas y competencias de gestión

COFAR invirtió en eventos de capacitación, el equivalente al 4% de su presupuesto de inversión.



Personal Capacitado

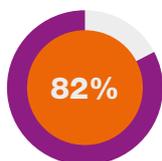
9.3. CLIMA LABORAL

En COFAR cada año se mide el clima organizacional para conocer el nivel de satisfacción y compromiso del personal. Los planes derivados de los resultados permiten trabajar en PRÁCTICAS CLAVE y en RECETAS para que cada grupo/oficina fortalezca los lazos de colaboración en línea con la visión de ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia.

Con una participación del 96% del personal, COFAR obtuvo los siguientes resultados con relación al clima laboral:

Las principales fortalezas de la empresa destacadas por los colaboradores en el estudio de clima laboral son:

- *Calidad de los productos*
- *Estabilidad laboral*
- *Empresa confiable*
- *Pago puntual de salarios*



Satisfacción Laboral



Compromiso



Estrategia y Misión

Juntos construimos



COFAR

CORPORACIÓN FARMACÉUTICA

LA EMPRESA
QUE **VALORAMOS**





PRÁCTICAS CLAVE: para lograr un sentimiento y percepción colectivos en nuestros colaboradores, que demuestre de adentro hacia afuera, que COFAR es la empresa más valorada para trabajar en Bolivia.



INSPIRAR

Influenciar en el ánimo y actitud de las personas generando seguridad y confianza.



HABLAR

Capacidad para expresar ideas y/o sentimientos con ánimo constructivo, generando participación de su equipo.



CUIDAR

Velar por las necesidades y la seguridad del equipo, proporcionándoles la atención requerida para fortalecer su confianza.



RECONOCER

Distinguir al equipo por acciones positivas, generando reconocimiento que fortalezca la confianza y el respeto.



CELEBRAR

Festear logros y/o acontecimientos generando un ambiente de camaradería en el equipo.



COMPARTIR

Dar parte de lo que uno tiene al equipo para generar vínculos constructivos.



ESCUCHAR

Propiciar espacios de confianza, que permitan una participación efectiva y respetuosa de las personas, logrando la comprensión de sentimientos, emociones y vivencias.





9.4. RECONOCIMIENTO

Manteniendo la tradición, COFAR entregó en el Aniversario 47 reconocimientos por el compromiso y la fidelidad a los trabajadores que cumplieron en la empresa:

- 5 años (7 reconocimientos)
- 10 años (6 reconocimientos)
- 15 años (4 reconocimientos)
- 20 años (2 reconocimientos)
- 25 años (3 reconocimientos)
- Más de 25 años (3 reconocimientos)



47  **COFAR**
ANIVERSARIO CORPORACIÓN FARMACÉUTICA



9.5. REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

El pago puntual de salarios (último día hábil del mes) continúa siendo uno de los factores más valorados por los colaboradores.

Contar con una afiliación oportuna al seguro social de corto plazo para acceder a las prestaciones médicas de trabajadores y sus familias, la dotación de todos los subsidios de ley (pre natal, lactancia y otros), el pago de aportes para jubilación y el cumplimiento de todos los aspectos legales son beneficios, que se traducen en muestras de tranquilidad y estabilidad para los colaboradores.

Adicionalmente, COFAR ofrece otros beneficios como: refrigerios en especie, uniformes, ropa de trabajo y Equipos de Protección Personal (EPP) para el personal operativo. El 2020 por la pandemia, la empresa proveyó una serie de elementos de bioseguridad como barbijos, gafas de seguridad, trajes de bioseguridad, alcohol en gel, sanitizantes y desinfectantes para los hogares de los trabajadores.

Como una forma de generar compromiso en los colaboradores, pero al mismo tiempo para reconocer los esfuerzos adicionales y el desempeño sobresaliente, se ha diseñado un **Programa de Reconocimiento No Monetario**. El programa reconoce las tareas y funciones que requieren una capacitación y un tiempo adicional de los colaboradores, como por ejemplo los Brigadistas, Auditores Internos SIG y *Key Users* SAP.

9.6. BIENESTAR Y SALUD EN EL TRABAJO

El área de medicina laboral se consolidó dentro de la gestión; es una especialidad médica enfocada en conseguir el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos de su trabajo, así como promover los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo.

Objetivos del área de medicina laboral:

- Prevenir el riesgo, que puede afectar a la salud de los colaboradores como consecuencia de las circunstancias y condiciones de trabajo.
- Adoptar medidas necesarias de carácter diagnóstico, terapéutico y rehabilitador de las patologías derivadas del trabajo en sus tres grandes vertientes de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Valorar pericialmente las consecuencias que tiene la patología laboral para la salud de los colaboradores, en particular en el caso de las incapacidades.

Durante la gestión 2020-2021 se atendieron 675 consultas médicas:

ATENCIÓN DE PACIENTES

MES	Nº PACIENTES
Abril	32
Mayo	39
Junio	48
Julio	63
Agosto	48
Septiembre	57
Octubre	71
Noviembre	58
Diciembre	60
Enero	62
Febrero	37
Marzo	100

El porcentaje en cuanto a pacientes derivados a la CNS durante la gestión 2020-2021 fue el siguiente:

PORCENTAJE DE PACIENTES DERIVADOS A LA CNS

MES	PORCENTAJE
Abril	20%
Mayo	5%
Junio	10%
Julio	0%
Agosto	4%
Septiembre	9%
Octubre	6%
Noviembre	9%
Diciembre	18%
Enero	6%
Febrero	9%
Marzo	4%

Se tiene registrado el mayor porcentaje de derivaciones a la CNS en abril y diciembre, esto se debe a que los colaboradores que presentaron patologías de base y necesitaban seguimiento por una especialidad médica, no pudieron acudir a sus policlínicos por ser los meses donde hubo colapso de los centros de salud, por lo que el consultorio suplió esta necesidad.

Resaltar que en la gestión 2020-2021, el 7% del total de las consultas médicas fue derivado a la CNS, el 93% de los casos se resolvió en el consultorio médico de la empresa.

ATENCIÓN DE PACIENTES

ATENCIONES EN CONSULTORIO	675
DERIVACIÓN A LA CNS	53



10.

Gestión **Responsable y Sostenible**

- 10.1 Clientes, pacientes y médicos
- 10.2 Cadena de valor
- 10.3 Campañas de salud
- 10.4 Actualizaciones médicas
- 10.5 Capacitaciones a farmacias
- 10.6 Actualizaciones para público general



10.1. CLIENTES, PACIENTES Y MÉDICOS

Bajo la visión de ser la empresa farmacéutica más valorada de Bolivia, COFAR realizó un esfuerzo por identificar constantemente puntos de mejora en la comunicación con sus grupos de interés.

Dada la naturaleza de la industria farmacéutica, COFAR no presenta relación comercial directa con el paciente, pero considera importante ampliar sus canales de comunicación para llegar a éste como consumidor final.

Actualmente, la Corporación COFAR cuenta con la Página Web www.corporacioncofar.com, de la que se desprenden 3 páginas con los portafolios de productos de cada una de sus unidades estratégicas de negocio, también cuenta con una línea gratuita de atención al cliente 800 16 2222, donde médicos, farmacias y pacientes pueden realizar consultas sobre diversos temas relacionados con la corporación y sus productos.



En la gestión 2020-2021 la corporación impulsó las Redes Sociales, con presencia en *Facebook*, *Instagram* y *LinkedIn*, entendiendo que en un mundo digital acelerado por la pandemia no se podía estar fuera de estos importantes canales de comunicación.

CLIENTES

Durante la gestión 2020-2021 la Corporación COFAR ha realizado una rigurosa revisión de la documentación de su cartera de clientes con el objetivo de mantener relaciones comerciales únicamente con aquellos que cumplan los requisitos establecidos en la normativa de la Agencia Estatal de Medicamentos y Tecnologías en Salud (AGEMED). De esta forma, se promueve la venta de medicamentos únicamente a través de establecimientos legalmente autorizados por el Ministerio de Salud.

En un año de pandemia con una creciente demanda de medicamentos, el personal de COFAR no dejó de atender los pedidos de sus clientes ni un solo día. Conscientes de la necesidad de acceso a los medicamentos por parte de la población, la corporación extremó esfuerzos y logística para no dejar desabastecida a la población.

La calidad del servicio brindado por la corporación hacia sus clientes es monitoreada de forma permanente, con el objetivo de identificar demandas y puntos de mejora. La encuesta de satisfacción realizada en la gestión muestra que un 91% de los clientes se encuentran satisfechos y totalmente satisfechos con el servicio de la corporación.

PACIENTES

El área de Servicio de Atención al Cliente (SAC) contempla dentro de su alcance, la respuesta a las necesidades de médicos, clientes y pacientes. Entre las consultas principales de pacientes a la corporación a través de la línea SAC y de sus Redes Sociales, prima la información referida a medicamentos, así como la disponibilidad de medicamentos en farmacias.

El personal de SAC brinda información básica sin interferir con las indicaciones propias de los profesionales en salud. Con relación a la disponibilidad de medicamentos en farmacias realiza una verificación de los clientes que compraron el producto en la zona del paciente para orientarle dónde adquirir el medicamento.

MÉDICOS

La gestión inició con la declaración de cuarentena rígida y el repliegue de los equipos de visita médica, pero conocedores de que los profesionales en salud no podían dejar de atender las necesidades médicas de la población, la corporación es pionera en la incorporación de visitas virtuales con entrega de muestras médicas en puertas de consultorios y domicilios de los médicos.

El área de Servicio de Atención al Cliente activó encuestas a médicos para identificar sus necesidades

y medir el grado de aceptación de las visitas virtuales. La encuesta mostró la necesidad de brindar apoyo a los profesionales en salud con material de bioseguridad e información sobre el Covid-19.

La corporación asumió el gran reto de retomar la visita presencial para dar continuidad a la promoción médica y apoyar a los médicos con la dotación de material de bioseguridad, la cual tuvo como resultado la preferencia de la prescripción médica, siendo COFAR la única empresa que creció en participación de recetas en la gestión. (Fuente: Close Up Analyzer TAM mar-21)

COFAR reconoce todo el esfuerzo y el sacrificio de los médicos bolivianos que lucharon y continúan luchando para evitar la pérdida de más vidas por el efecto del Covid-19.

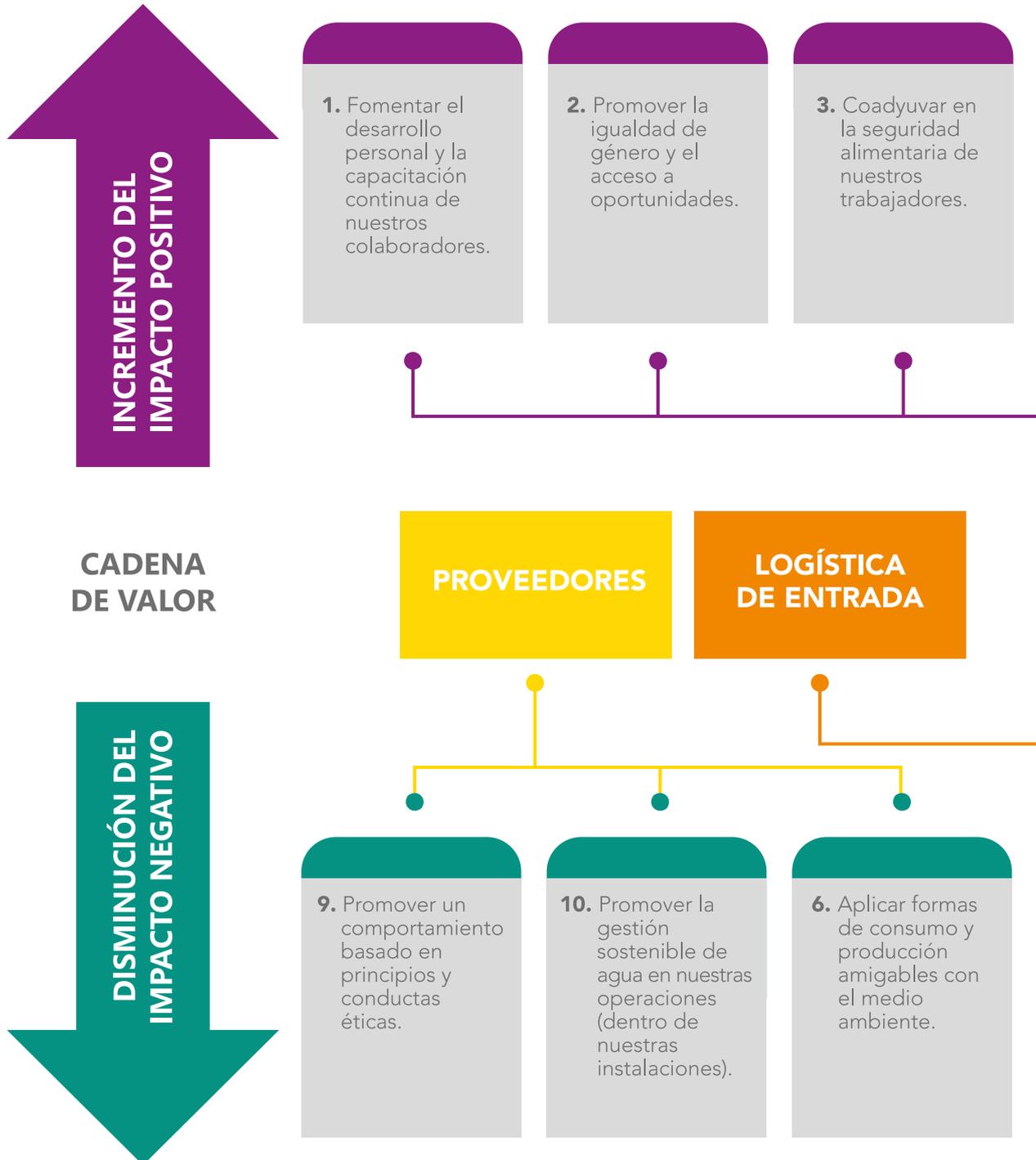
10.2. CADENA DE VALOR

La corporación tiene la conciencia de implementar prácticas responsables en la cadena de suministro, que garanticen condiciones de trabajo dignas y minimicen el impacto al medio ambiente, al tiempo que añaden valor a la empresa.

Los efectos de las prácticas responsables influyen a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, lo que convierte a la organización en un actor responsable no sólo de sus propias acciones, sino también de las de su cadena de valor.



Mapeo de los principales impactos de RSE en la cadena de valor





4. Generar empleo sostenible y trabajo digno para todos.

5. Fortalecer la industria, fomentar la innovación e invertir en infraestructura.

6. Aplicar formas de consumo y producción amigables con el medio ambiente.

7. Adoptar medidas para combatir la contaminación medio ambiental.

8. Promover una vida con salud y bienestar para todos.

OPERACIONES

LOGÍSTICA DE SALIDA

USO DEL PRODUCTO

FIN DE VIDA DEL PRODUCTO

10. Promover la gestión sostenible de agua en nuestras operaciones.

11. Promover la gestión sostenible de energía en nuestras operaciones.

12. Contribuir a que las ciudades sean inclusivas, seguras y sostenibles.

6. Aplicar formas de consumo y producción amigables con el medio ambiente.

INCREMENTO DEL IMPACTO POSITIVO

OBJETIVOS	PROGRAMAS / POLÍTICAS
1. Fomentar el desarrollo personal y la capacitación continua de nuestros colaboradores.	Programa anual de capacitación continua para todo el personal. Programa anual de desarrollo individual para personal de alto potencial y alto desempeño.
2. Promover la igualdad de género y el acceso a oportunidades.	Política de igualdad de género en procesos de selección. Política para garantizar el acceso a oportunidades de desarrollo y crecimiento sin discriminación. Política de igualdad salarial entre géneros.
3. Coadyuvar en la seguridad alimentaria de nuestros trabajadores.	Política para asegurar que ninguna persona trabaje sin haber recibido el alimento necesario. Programa de dotación alimentaria para personal obrero. Programa de revisión permanente sobre el estado nutricional del personal.
4. Generar empleo sostenible y trabajo digno para todos.	Política de reciprocidad orientada al beneficio mutuo y de relaciones de largo plazo con nuestros colaboradores. Política de trato y retribución justos. Política de estabilidad laboral para nuestros trabajadores. Política de relaciones laborales transparentes en completo apego a la legislación laboral.
5. Fortalecer la industria, fomentar la innovación e invertir en infraestructura.	Programa de innovación de nuestro vademecum de productos. Programa continuo de inversión en innovación e infraestructura.
6. Aplicar formas de consumo y producción amigables con el medio ambiente.	Programa de tratamiento de residuos reciclables. Programa de gestión de residuos sólidos. Programa de comunicación al usuario final sobre material amigable con el medio ambiente. Política de compra de materiales de empaque secundario amigables con el medio ambiente. Programa de reducción de residuos.
7. Adoptar medidas para combatir la contaminación medio ambiental.	Programa de monitoreo de parámetros ambientales. Programa de control de contaminación atmosférica: ruido ambiental y olores. Programa de monitoreo de contaminación atmosférica: fuentes fijas. Programa de control de derrames.

OBJETIVOS	PROGRAMAS / POLÍTICAS
8. Promover una vida con salud y bienestar para todos.	Programa anual de salud y bienestar para los colaboradores. Programa permanente de control médico a nuestros colaboradores. Programa de implementación de sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Dotación de equipos de protección personal (EPPs) y elementos de bioseguridad para nuestros colaboradores. Programa de fomento al autocuidado a través de campañas de salud. Programa de campañas de salud en patologías frecuentes de forma conjunta con profesionales de la salud. Programa de capacitación a personal de farmacia (externo). Programa de actualización médica (externo).
6. Aplicar formas de consumo y producción amigables con el medio ambiente.	Política de gestión de proveedores para promover una producción amigable con el medio ambiente. Programa de reducción de residuos. Programa de gestión de residuos sólidos.
9. Promover un comportamiento basado en principios y conductas éticas.	Programa de internalización de los principios de COFAR: Calidad, Responsabilidad, Eficiencia y Reciprocidad para nuestros colaboradores. Política de cumplimiento del Código de Ética en el accionar de nuestros colaboradores. Programa de capacitación y concientización en una cultura <i>accountable</i> para trascender en la vida de nuestros colaboradores.
10. Promover la gestión sostenible de agua en nuestras operaciones.	Programa de ahorro en el consumo de agua.
11. Promover la gestión sostenible de energía en nuestras operaciones.	Programa de reducción en el consumo energético.
12. Contribuir a que las ciudades sean inclusivas, seguras y sostenibles.	Programa de capacitación y concientización sobre la cultura de seguridad. Programa de verificación de condiciones seguras en el transporte. Programa de control de contaminación atmosférica: fuentes móviles. Política de gestión de proveedores en seguridad OEA.

DISMINUCIÓN DEL IMPACTO NEGATIVO

- INCREMENTO DEL IMPACTO POSITIVO
- DISMINUCIÓN DEL IMPACTO NEGATIVO



10.3. CAMPAÑAS DE SALUD

Conocedora de las dificultades de acceso a la consulta médica pública y privada, la corporación en un esfuerzo conjunto con médicos especialistas, promovió la realización de campañas de salud virtuales y presenciales.

En la gestión se realizaron 26 campañas de salud con una cobertura de 35.666 pacientes beneficiados en el país.

NOMBRE DE LA CAMPAÑA	Nº DE CAMPAÑAS	PACIENTES BENEFICIADOS
Campañas de enfermedades osteoarticulares	7	351
Campañas de medicina general	6	33.252
Campañas oftalmológicas	5	439
Campañas de dolores musculares	3	163
Campañas de refuerzo contra Covid-19	2	64
Campaña de detección Helicobacter pylori	1	17
Campaña de salud en farmacias	1	1.280
Campaña de dolor neuropático	1	100
TOTAL GENERAL	26	35.666



10.4. ACTUALIZACIONES MÉDICAS

La virtualidad cobró mayor relevancia en lo que corresponde a las actualizaciones médicas con una importante transmisión de conocimientos sobre el manejo del Covid-19 a través de Webinars con especialistas extranjeros, que vivieron de forma anticipada la pandemia en sus países, posteriormente, esta práctica fue ampliada a diversos temas del ámbito médico.

Desde la corporación se realizaron más de 37 Webinars sobre actualización en el tratamiento de diversas patologías, con una cobertura de 4.796 médicos en la gestión.

TEMAS	Nº DE ACTUALIZACIÓN	Nº DE ASISTENTES
Actualización acciones contra el Covid-19	9	1.697
Webinar dolor muscular	9	571
Webinar salud osteoarticular	3	140
Webinar salud emocional	3	346
Actualización HBP (hiperplasia benigna de próstata)	3	152
Webinar dolor odontológico	3	999
Detección temprana de la migraña	1	50
Actualización para oftalmología	1	130
Webinar salud pediátrica	1	48
Actualización para la unidad de endoscopía	1	140
Actualización salud cardiológica	1	63
Diagnóstico y tratamiento del asma	1	180
Taller marca personal	1	280
TOTAL GENERAL	37	4.796

10.5. CAPACITACIONES A FARMACIAS

Conocedora de los riesgos de la pandemia, la corporación realizó una serie de Webinars en temas de bioseguridad y uso responsable de medicamentos Covid-19, entre otros temas.

En la gestión, se logró realizar 15 capacitaciones con una cobertura de 5.568 asistentes entre farmacéuticos y dependientes de farmacia.

TEMAS	Nº DE CAPACITACIONES	Nº DE ASISTENTES
Webinar salud emocional	4	411
Capacitación en atención al cliente farmacias	4	524
Webinar lanzamiento	3	1.187
Webinar enfermedades invernales	1	3.000
Actualización para oftalmología	1	300
Manejo farmacológico del dolor	1	50
Webinar dolor muscular	1	96
TOTAL GENERAL	15	5.568

10.6. ACTUALIZACIONES PARA PÚBLICO EN GENERAL

La corporación reconoce la creciente necesidad de información relacionada con el cuidado de la salud por parte del público en general.

Se coordinó con diferentes profesionales médicos especialistas para la realización de 8 Webinars con una cobertura de 8.029 asistentes.

TEMAS	Nº DE CAPACITACIONES	Nº DE ASISTENTES
Actualización acciones contra el Covid-19	3	7.703
Webinar salud pediátrica	2	200
Webinar enfermedades invernales	2	76
Webinar salud emocional	1	50
TOTAL GENERAL	8	8.029



11.

Medio Ambiente Seguridad y Salud en el trabajo

- 11.1 Medioambiente
- 11.2 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)



11.1 MEDIOAMBIENTE

La Corporación COFAR entiende la importancia de tener una buena gestión empresarial ambiental, apostando por el desarrollo sostenible y económico. Por esa razón, la empresa cuenta con la certificación ISO 14001:2015, que asegura que las actividades que se realizan en la empresa no afectan al medio ambiente.

11.1.1. AGUA

El agua es un elemento indispensable para mantener la vida en la tierra y sustentar todos los procesos ecológicos, por esta razón, COFAR mantiene los cuidados de los recursos naturales y de los descartes, invierte en la actualización constante de tecnologías para el tratamiento de efluentes para reducir del consumo hídrico y no contaminar aguas subterráneas o superficiales por algún proceso productivo.

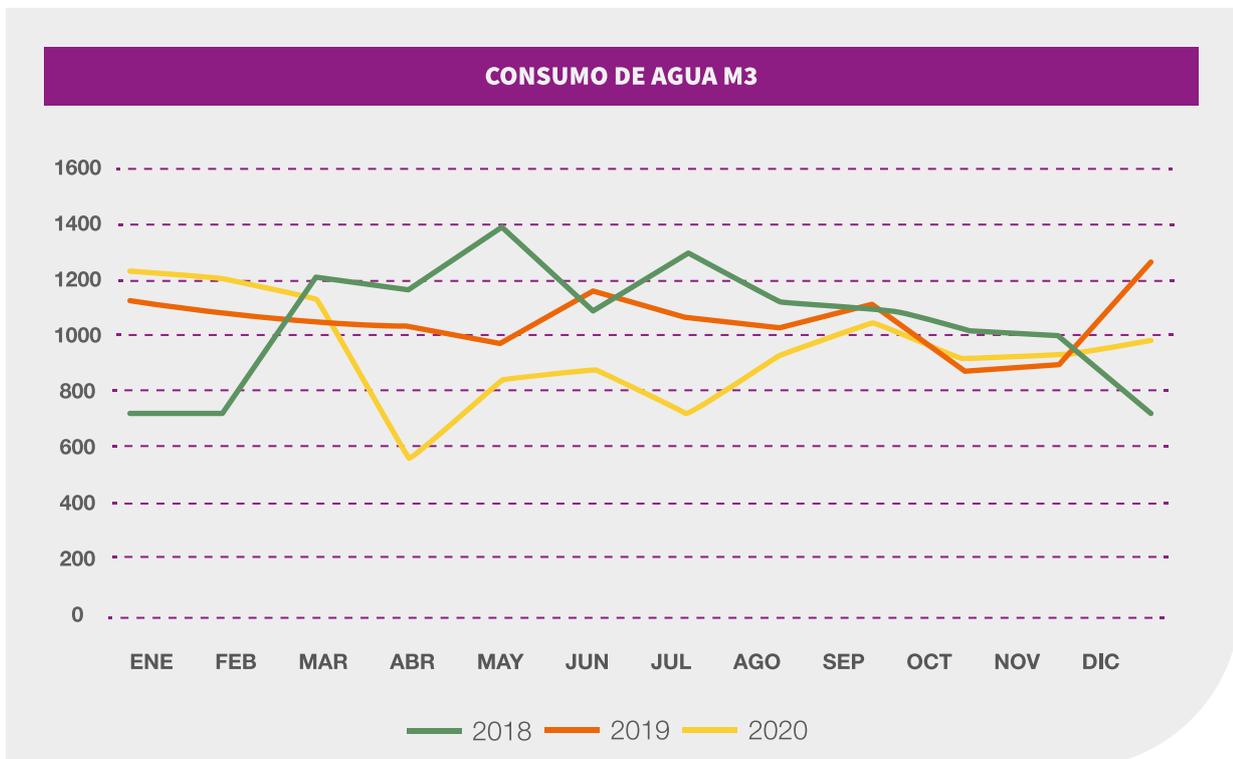
Algunas de las estrategias tomadas para reducir el consumo de agua fueron:

- Concientización del uso racional del agua con videos de sensibilización realizados en

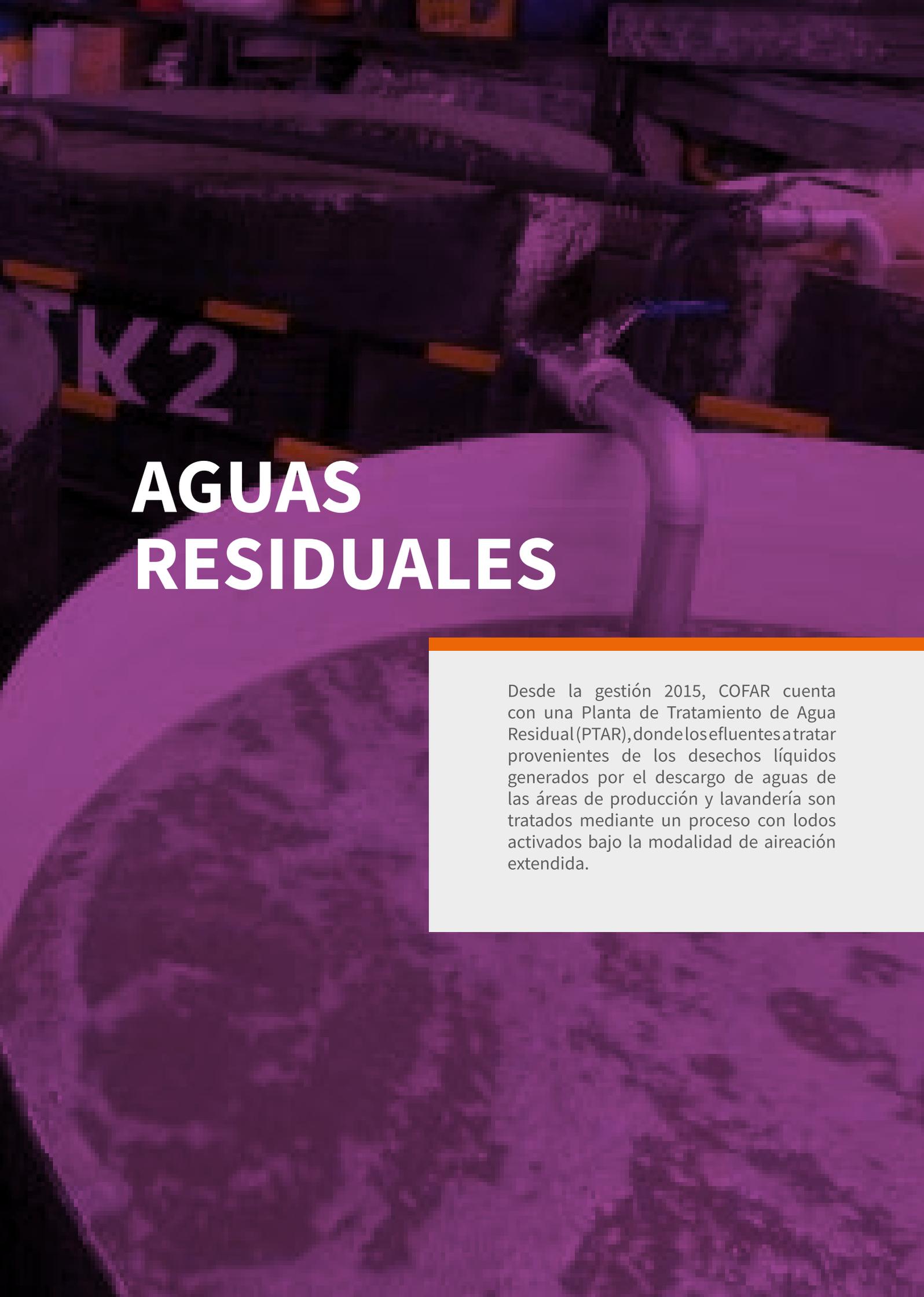
noviembre de 2020. En estas sesiones también se invitó a los colaboradores a aportar con ideas, que disminuyan el consumo de agua.

- Difusión del material “AHORRO AGUA” en los lugares donde hay grifos y duchas, con la finalidad de reforzar la importancia de la consciencia individual en el consumo responsable de agua.
- Inspección de las conexiones hidráulicas para evitar fugas de agua.
- En la gestión 2020 se contó con profesional exclusivo para el manejo de la Planta de Tratamiento de Agua Purificada (PTAP) con la finalidad de controlar y dar seguimiento al tratamiento del agua por doble ósmosis inversa y su descarte. A partir de esta acción se logró reducir un 23% el descarte de agua purificada.

Comparando el consumo de agua con la gestión 2017 vs. 2018 vs. 2019 vs. 2020 tenemos:



Comparando con la gestión 2019, se obtuvo una reducción de 1.233 m3, que equivale a un 10% del consumo de la gestión anterior.



AGUAS RESIDUALES

Desde la gestión 2015, COFAR cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR), donde los efluentes a tratar provenientes de los desechos líquidos generados por el descargo de aguas de las áreas de producción y lavandería son tratados mediante un proceso con lodos activados bajo la modalidad de aireación extendida.

MEJORAS IMPLEMENTADAS:

- En julio del 2020 se adquirió el equipo de Oxígeno Disuelto (OD) con la finalidad de identificar y atacar preventivamente una deficiencia de oxígeno en algunos de los reactores, donde se encuentran los microorganismos, que degradan la materia orgánica.
- Se cumplió con el plan de mantenimiento preventivo al equipo de DBO (Demanda Biológica de Oxígeno).
- Se realizó el mantenimiento preventivo de la Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) haciendo hincapié en reactores, equipos, sistema eléctrico y mecánico, habiéndose cumplido con todas las condiciones de seguridad.

DESHIDRATACIÓN DE LODOS ACTIVADOS:

Para el control y monitoreo del compost generado en la PTAR se utiliza un equipo denominado FILTRO PRENSA, realizándose la disposición final de los lodos deshidratados con fines de jardinería, lo que ofrece una mejora continua en las condiciones de medio ambiente.

11.1.2. ENERGÍA

En Corporación COFAR el consumo energético se genera a través de la operación de las maquinarias, equipos e instrumentos y el uso por iluminación. En este sentido, la empresa no ajena a que este recurso no renovable se va agotando y que los problemas ambientales como la amenaza de cambio climático global está latente, cuenta con una serie de medidas ligadas al ahorro de consumo energético.

Estrategias para reducir el consumo energético:

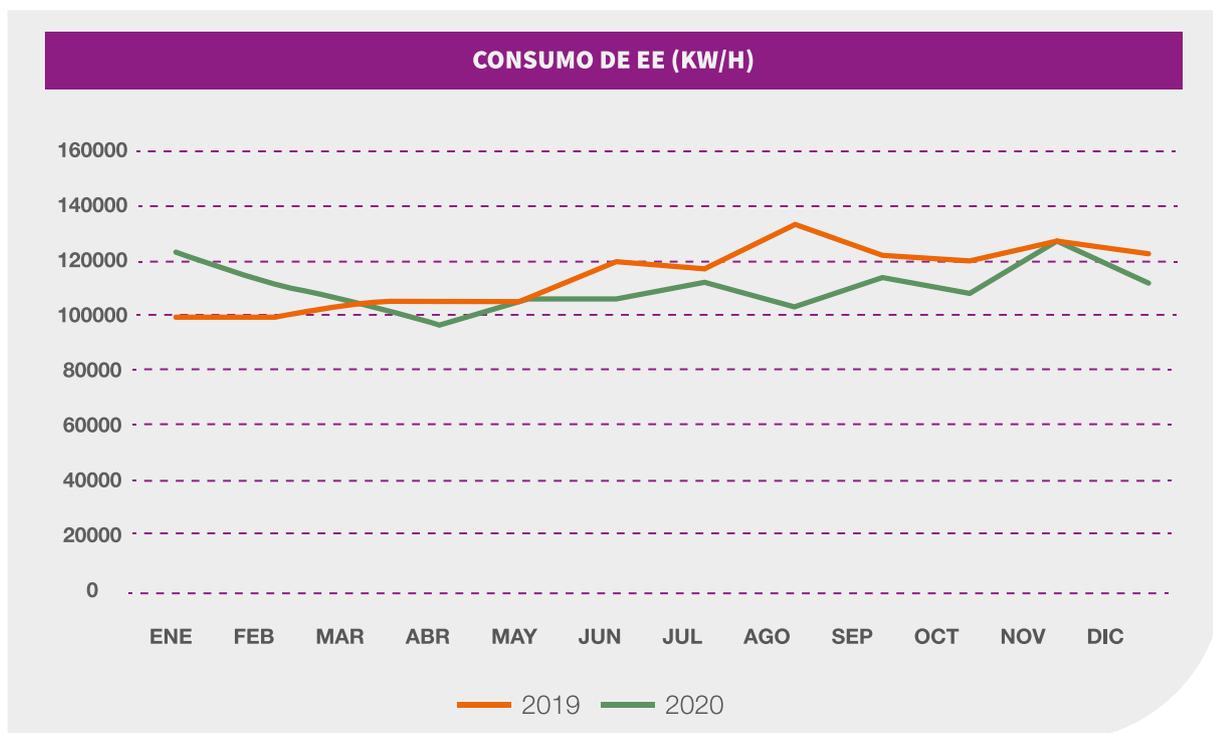


Se trabajó en la concientización del uso racional de la energía eléctrica a través de videos de sensibilización al personal.



Se invitó a los colaboradores a participar en el aporte de ideas para disminuir el consumo de energía dentro de sus actividades.

Comparando el consumo de energía eléctrica de las gestiones 2020 vs. 2019, tenemos:



Se cuenta con una reducción de 50.648 kW/h, que significa un 4% del consumo de la gestión anterior.



11.1.3. EMISIONES ATMOSFÉRICAS

La contaminación del aire es una problemática mundial, dado que la calidad del aire se deteriora por contaminantes naturales o antropogénicos como el carbono, metano, ozono, quema de combustibles fósiles, entre otros. Ante este panorama, la empresa se esfuerza para mantener dentro de los límites permisibles según Reglamento Ambiental del Sector Manufacturero (RASIM) la combustión que produce el caldero y la generación de ruido que se emite en las actividades de la organización.

Corporación COFAR contribuye con la recuperación de la calidad de aire, viviendo el compromiso con el cuidado del planeta por medio de la protección y conservación del medio ambiente a lo largo del ciclo de vida de la organización (cadena de abastecimiento, producción y distribución).

La empresa continuó con la mejora del aislamiento acústico en las áreas productivas, junto con el área de mantenimiento y las áreas de proyectos y calibraciones, se implementaron paneles acústicos en la sala del equipo de lecho fluido.

11.1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

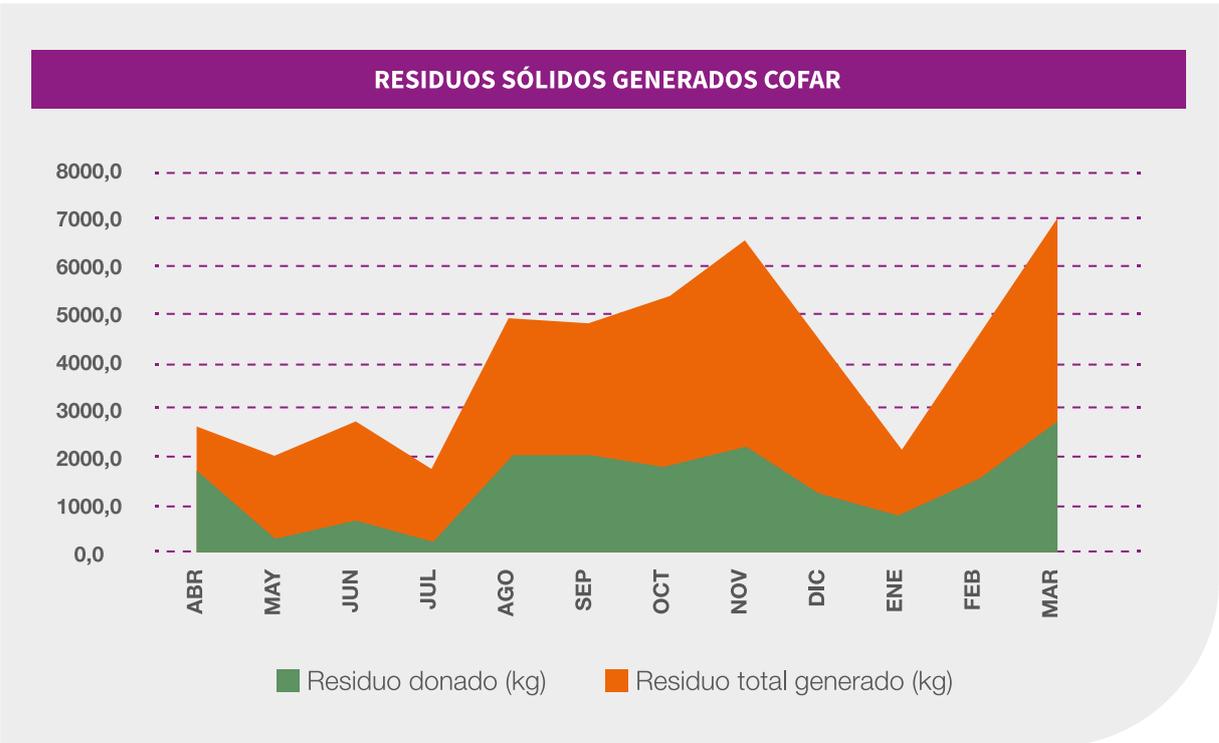
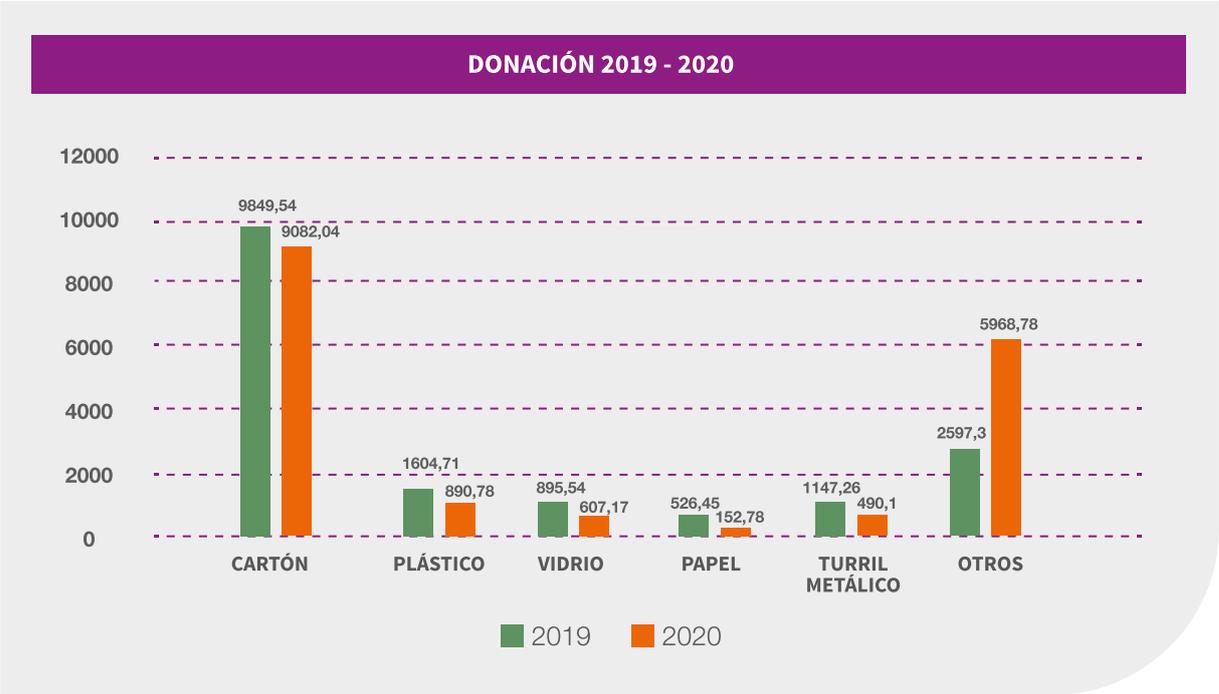
El manejo adecuado de los residuos sólidos permite mitigar los impactos negativos sobre el ambiente, la salud y reducir la contaminación sobre los recursos naturales. El reúso y reciclaje de materiales son fundamentales para reducir la contaminación sobre los ecosistemas y otras fuentes de recursos de las que se extraen. En ese sentido, la empresa cuenta con un sistema de gestión de residuos, abarcando el control desde su origen, disposición, almacenamiento y tratamiento final entre las que se consideran las siguientes acciones:

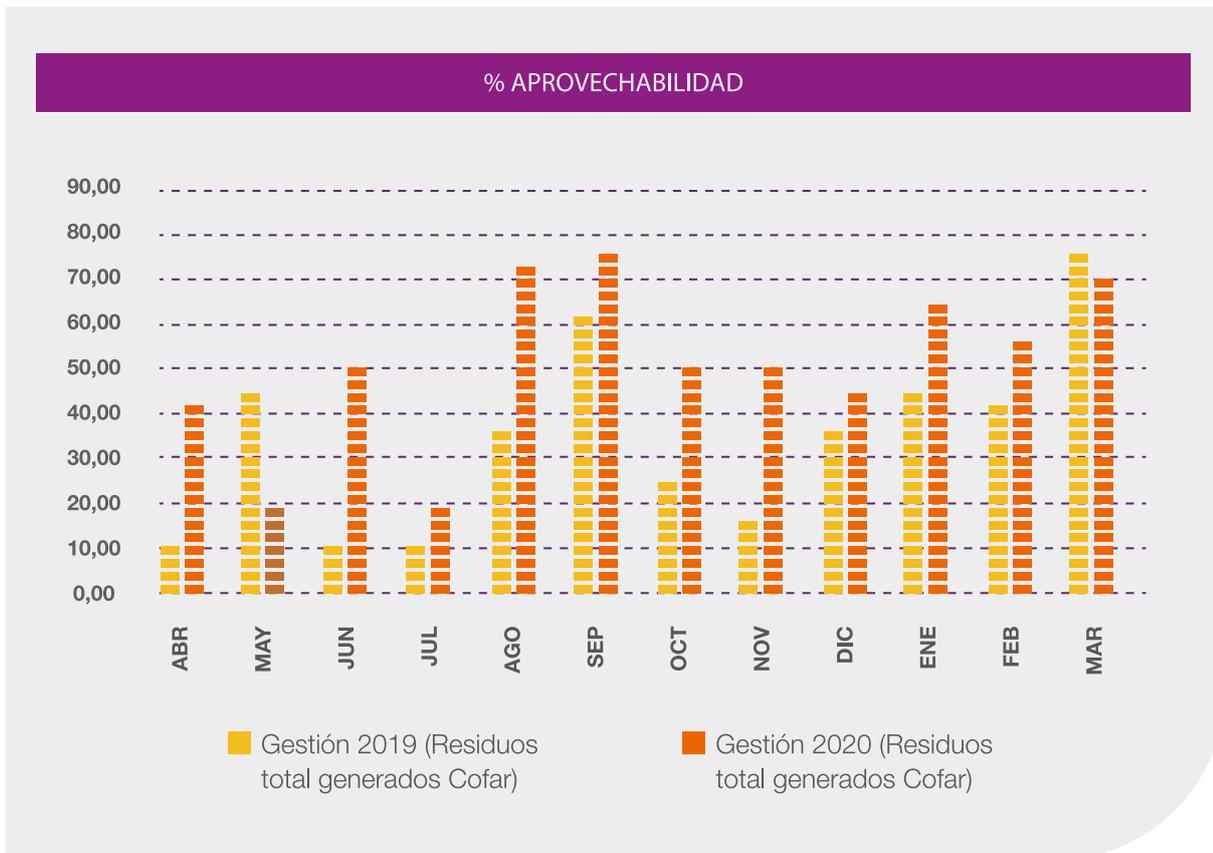
- Reutilizar internamente las cajas de cartón. Para reciclar es necesaria la separación en origen que proviene de las cajas de materia prima y/o material de empaque primario y secundario. También se procede con la donación de cartonería para su reutilización en diversos proyectos.
- En julio de 2020 se lanzó la biblioteca virtual, la cual facilita la consulta digital de los documentos vigentes, reduciendo de esta manera la práctica de tener los procedimientos e instructivos impresos en papel.
- Para el tratamiento de residuos patógenos se concretó un convenio con el Sistema de Regulación Municipal (SIREMU) y se realizó la capacitación al personal en el manejo y disposición de residuos patógenos y especiales. En el caso de los residuos de mantenimiento de los vehículos de COFAR se definió su entrega al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), única autoridad ambiental competente para procesar este tipo de materiales.



CANTIDAD DE RESIDUOS APROVECHABLES DONADOS (KG)







Los residuos peligrosos tratados con empresa externa en esta gestión fueron:



Los residuos electrónicos tratados con el programa RAEE RECICLA fueron: Materiales obtenidos y sus características, tratamiento, separación destino final y tipo de almacenamiento

11.1.5. EMERGENCIAS AMBIENTALES

Durante la última gestión se notificaron 3 incidentes ambientales, cuyas acciones correctivas/preventivas se completaron al 100%.

También se realizó un simulacro de derrame en Almacén de Producto Terminado, usando el kit antiderrame, que se dotó específicamente para absorber aceites y derivados de hidrocarburos.

11.1.6 CAPACITACIÓN AMBIENTAL

A través de la educación ambiental la empresa busca lograr una transformación en sus colaboradores sobre el uso inteligente de los recursos naturales, condiciones más seguras en términos ambientales, minimización de infracciones y destino final adecuado de los residuos. Cada gestión se programan capacitaciones en temas de medio ambiente, durante la gestión 2020/2021 se cumplió al 100% con las capacitaciones programadas.

11.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)

La empresa asume el compromiso de “cero accidentes”, haciendo hincapié en las condiciones de trabajo, los procesos y las personas para conseguir esta meta. La prevención, el análisis de los incidentes, la comunicación y las acciones de mejora ayudan a controlar y gestionar los riesgos. La política corporativa de COFAR declara el compromiso de la Alta Dirección con el SGSST a través del cumplimiento de los requisitos legales vigentes y de la norma ISO 45001:2018.

Para tal efecto, COFAR aborda la prevención de lesiones y enfermedades laborales, la protección y promoción de la seguridad y salud de los trabajadores a través de la implementación de un método lógico y por etapas, cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Algunas de las principales actividades realizadas en este marco fueron:

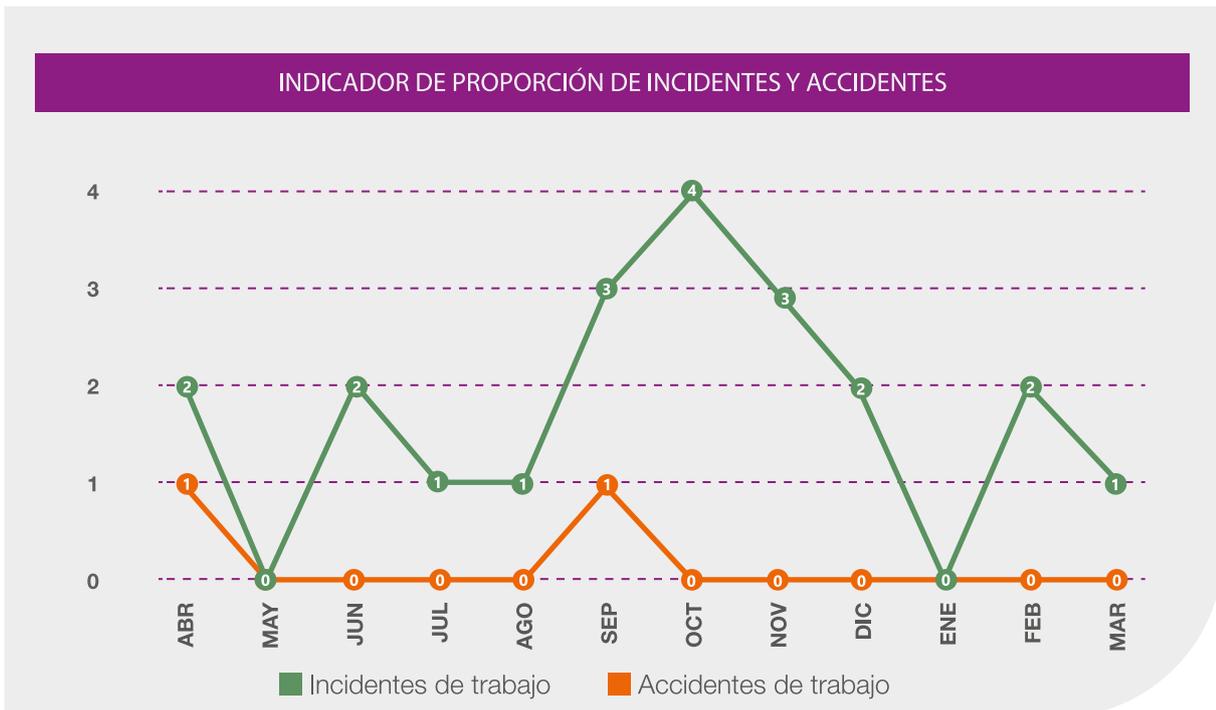
TEMA	ACCIONES
Permisos de trabajo	Aplicando permisos para trabajos generales y de riesgo
Trabajos en altura	Verificando y gestionando el cumplimiento de la NTS (Norma Técnica de Seguridad) 003/17 para Trabajos en Altura
Inspecciones	Aplicando según cronograma las inspecciones de SST
Seguridad en escaleras, andamios, jaulas de seguridad y plataforma móvil	Verificando y gestionando el cumplimiento de las normas NTS 004/17 y NTS 005/17 a través de inspecciones rutinarias
Estudios de monitoreo e higiene industrial	Monitoreando en los lugares de trabajo condiciones de iluminación, ruido, ventilación, ambientes térmicos y material particulado en cumplimiento de la NTS009/18
Equipo de Protección Personal (EPP)	Realizando la dotación rutinaria de EPP (Equipo de Protección Personal) y reforzando la capacitación al personal sobre su uso y mantenimiento
Control de contratistas	Según el trabajo a realizar, verificando la aplicación de los permisos de trabajo, supervisión de actividades y en todos los casos comprobando el cumplimiento regulatorio de las empresas contratistas
Plan de emergencia y simulacros	Realizando simulacros y capacitaciones en preparación a una posible emergencia. Se dio énfasis en la capacitación y preparación al equipo de brigadistas de la empresa en atención a incendios, primeros auxilios y evacuación
Prevención contra incendios	Realizando inspección mensual o trimestral de los equipos de prevención contra incendios y detectores de gas
Botiquín de primeros auxilios	Verificando la dotación según las instrucciones del Instituto Nacional de Salud Ocupacional (INSO) y la Cruz Roja Boliviana



11.2.2. ÍNDICE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

El área de SIMA establece un procedimiento para la notificación, reporte e investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, que se presentan con el propósito de identificar y analizar causas, aplicar acciones correctivas y preventivas, encaminadas a eliminar o minimizar las

condiciones de riesgo, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la productividad.



11.2.3 CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El objetivo de la educación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es desarrollar y fortalecer las capacidades, conocimientos y actitudes de trabajadores y contratistas en materia de seguridad en el trabajo, a través de actividades de capacitación acordes con el Plan Anual de Capacitación.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2020 - 2021

TEMAS	OBJETIVOS	CANTIDAD DE PERSONAL CAPACITADO
Primeros auxilios a brigadistas	Mantener preparado al equipo de brigadistas para responder a una potencial emergencia	13
Preparación ante emergencias	Conocer el manejo del kit antiderrames Manejar y manipular correctamente sustancias peligrosas Prevenir incendios y estar preparados para una evacuación	372
Búsqueda, evacuación y rescate	Reducir y mantener bajos niveles de incidentalidad en la empresa	19
Manejo en uso de detectores de gas	Conocer los métodos de uso y funcionalidad de los detectores de gas y la importancia de estos dispositivos	12
ISO 14001 ISO 45001	Reforzar el conocimiento normativo y la mejora continua	167
Formación y certificación técnica de montacargas	Reducir y mantener bajos niveles de incidentalidad en la empresa	10
Uso de EPP, mantenimiento y pruebas de hermeticidad	Reducir y mantener bajos niveles de incidentalidad en la empresa	189
Permisos de trabajos	Reforzar el uso y aplicación de los permisos de trabajo	10
Matriz legal de seguridad y salud en el trabajo	Difundir los requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo	372
Comités mixtos	Mejorar la gestión de los comités mixtos	



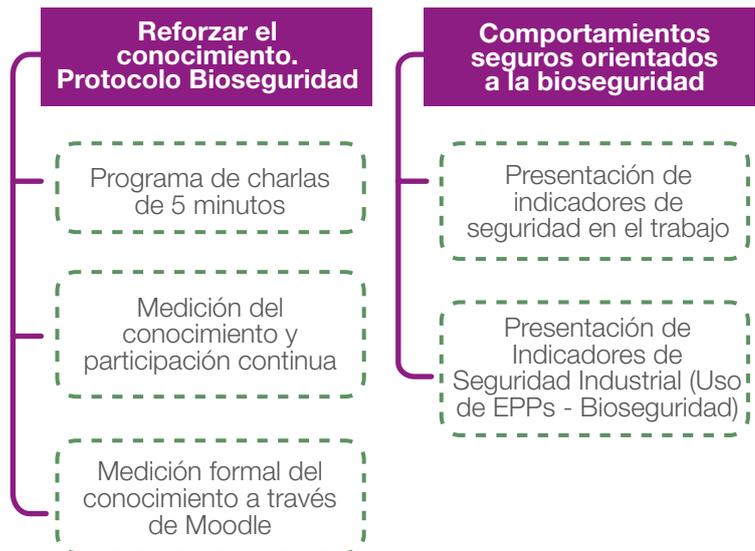
12.

Plan todos contra el Covid.

- 12.1 Metodología
- 12.2 Todos contra el rebrote
- 12.3 Definición de Protocolo de Bioseguridad
- 12.5 Distanciamiento físico
- 12.6 Desinfección
- 12.7 Manejo de residuos de bioseguridad

El plan “Todos Contra el COVID”, surge de la necesidad de reforzar los conocimientos y comportamientos seguros de los colaboradores de COFAR, basados en el Protocolo de Bioseguridad de la empresa.

El plan de acción orientado a operativizar las “Charlas de 5 minutos” se estructuró de la siguiente manera:



“Las Charlas de 5 minutos” contempladas en cada fase, fueron las siguientes:

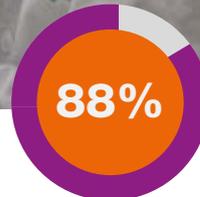




Nota mínima de aprobación



Colaboradores activos



Personas aprobadas

12.1 METODOLOGÍA

El plan tuvo tres líneas de acción:

- Capacitación (resumen de las charlas)
- Acciones
- Certificación de bioseguridad

A partir de las “Charlas de 5 minutos”, se contempló la medición del conocimiento por medio de

questionarios de control de lectura enviados semanalmente, así como la medición al final de cada fase por medio de la plataforma Moodle.

La nota mínima de aprobación definida para todo colaborador fue de 80%. El 89% de los colaboradores participó de manera activa en las lecturas y controles de lectura y el 88% aprobó con una nota igual o mayor a la mínima establecida.



12.2. TODOS CONTRA EL REBROTE

Ante la evidente llegada de la segunda ola de Covid-19 la empresa implementó de manera inmediata el plan “Todos Contra el Rebrote”.

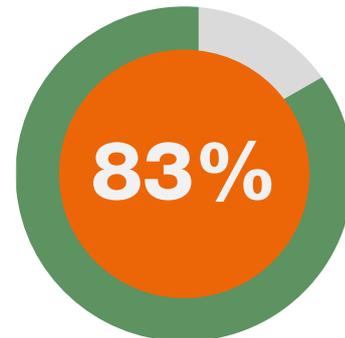
Las “Charlas de 5 minutos” del segundo ciclo continuaron con el objetivo de reforzar los conocimientos y comportamientos seguros de los colaboradores basados en el Protocolo de Bioseguridad de la empresa.

Para esto se contempló un plan de lecturas con nuevas temáticas, que permitieron a los colaboradores ampliar su conocimiento en temas referidos a la prevención de contagios de Covid-19.

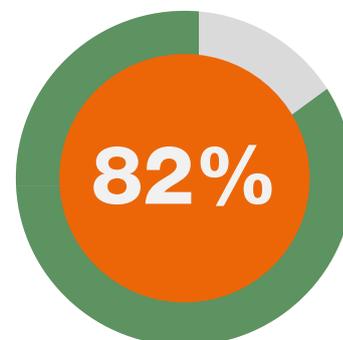
FASE 1
Marzo - 2021

- Protocolo de bioseguridad actualizado
- Uso correcto de barbijo KN-95
- Uso de gafas de bioseguridad
- Vacunas anti Covid-19

El 83% de los colaboradores participó de manera activa en la lectura y controles de lectura y el 82% aprobó satisfactoriamente.



Participantes activos



Participantes aprobados



12.3. CERTIFICACIÓN DE OPERACIONES BIOSEGURAS

Ante la emergencia sanitaria por el Covid-19 COFAR implementó diversas medidas tanto administrativas como operativas en sus diferentes dependencias a través de un riguroso Protocolo de Bioseguridad:

- Dotación de equipos de protección personal: Barbijos KN95, trajes de bioseguridad (para colaboradores de campo) y gafas de seguridad para la jornada laboral.
- Contratación de un servicio de transporte exclusivo para el traslado de los colaboradores, garantizando las medidas de prevención de contagio.
- Control de desinfección para ingresar a las instalaciones de la empresa.
- Registro de temperatura por medio de una cámara termográfica de alta tecnología.
- Procedimiento para el refrigerio y/o almuerzo dentro de las instalaciones del comedor, incluyendo adecuaciones para garantizar la seguridad de los colaboradores.
- Señalizaciones de bioseguridad que instan al personal a mantener el distanciamiento físico y social, y al cumplimiento del protocolo interno de bioseguridad.
- Desinfección reforzada de superficies de contacto continuo (escritorios, accesorios, pasamanos, perillas de puertas, pisos, entre otros).
- Implementación del teletrabajo para reducir la exposición y el riesgo de contagio.

En COFAR se brindó asesoría y asistencia médica a casos sintomáticos sospechosos, desde la auscultación, hasta el tratamiento sintomático, incluyendo análisis de laboratorio para Covid-19 y derivando a médicos especialistas en los casos necesarios.

Como medida preventiva y ante posibles casos asintomáticos desde el inicio de la emergencia sanitaria se realizó muestreos aleatorios semanales, practicando las siguientes pruebas: Prueba rápida cualitativa, Elisa cuantitativa, prueba de antígenos y

COFAR brindó asesoría y asistencia médica a casos sintomáticos sospechosos, desde la auscultación, hasta el tratamiento sintomático, incluyendo análisis de laboratorio para Covid-19.



PCR (Reacción en Cadena de Polimerasa). Durante la gestión se realizaron 807 pruebas entre diagnósticas y de control. COFAR cuenta con un área de aislamiento, que se utilizó para el triaje de los síntomas respiratorios. Desde el área de Medicina Laboral se realizaron constantes capacitaciones de prevención y promoción de la salud con relación al Covid-19:



- Actuación ante el Covid-19.
- Recomendaciones generales ante el Covid-19.
- Medidas de bioseguridad ante el Covid-19.
- Aprendiendo más sobre el Covid-19.
- Rebrote y reinfección del Covid-19.
- Cómo actuar ante un caso sospechoso y confirmado de Covid-19.
- Lavado y desinfección de manos.

12.4. DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

El Protocolo de Bioseguridad actualizado en cuatro oportunidades, tuvo como objetivo orientar a los colaboradores sobre las normas de bioseguridad frente a la pandemia, esto con el fin de disminuir el riesgo y evitar el contagio en los empleados, sus familias y demás personas y así garantizar no solo la continuidad de las actividades sino también su bienestar.

12.4.1. DETECCIÓN DE CASO SOSPECHOSO

Ante un caso sospechoso de Covid-19:

- Proporcionar una mascarilla KN95 (en caso de no contar con ella).
- Elaborar la historia clínica, realizar el examen físico, considerando el diagnóstico diferencial y llenar la ficha de identificación de los síntomas de Covid-19.



- Derivar de inmediato al laboratorio de convenio autorizado por el Ministerio de Salud y SEDES.
- Indicar aislamiento preventivo domiciliario hasta obtener el reporte del laboratorio.
- Contactar a los colaboradores que estuvieron en contacto directo con la persona sospechosa de contagio, indicar de igual manera el aislamiento preventivo domiciliario.
- Si la persona diera positivo, realizar pruebas a los contactos directos con otros colaboradores a costo de la empresa.

12.4.2. DETECCIÓN DE CASO CONFIRMADO

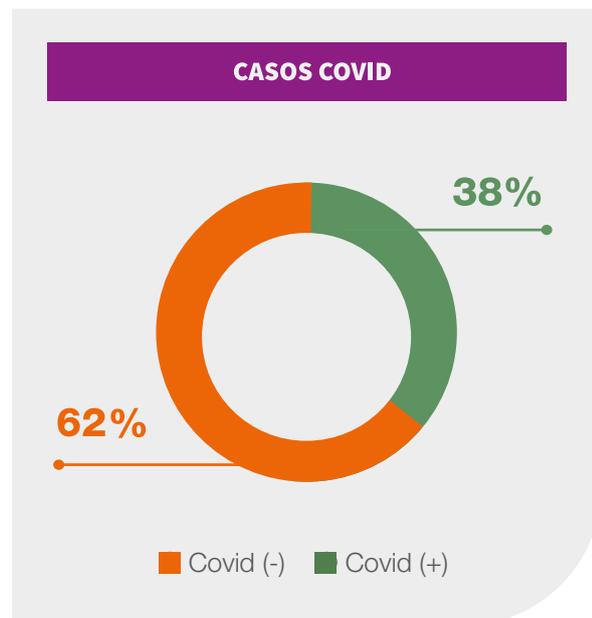
Una vez obtenido el reporte positivo de laboratorio para Covid-19, el paciente:

- Mantendrá el aislamiento por 14 días.
- Deberá dirigirse al seguro de la CNS con el informe de laboratorio.
- Se le realizará seguimiento médico vía telefónica por parte del médico laboral de la empresa.
- Pasados los 14 días se someterá a la prueba de control del Covid-19.
- Se reincorporará a su puesto de trabajo una vez que el reporte de laboratorio sea negativo para Covid-19.

COFAR durante la emergencia sanitaria puso a disposición de sus colaboradores 3 diferentes “Kit´s”:

- Kit anti Covid-19
- Kit de bioseguridad
- Kit de la salud

Se presentaron un total de 230 casos positivos desde junio del 2020 a mayo del 2021.

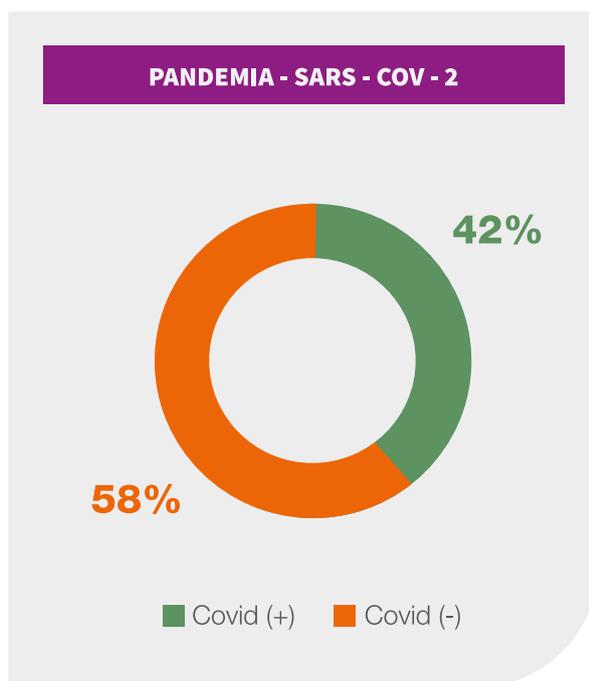




A nivel nacional se presentaron 151 casos positivos de Covid 19 durante la 1ra. ola de la Pandemia por SARS-COV-2. En la 2da. ola se confirmaron 79 casos.



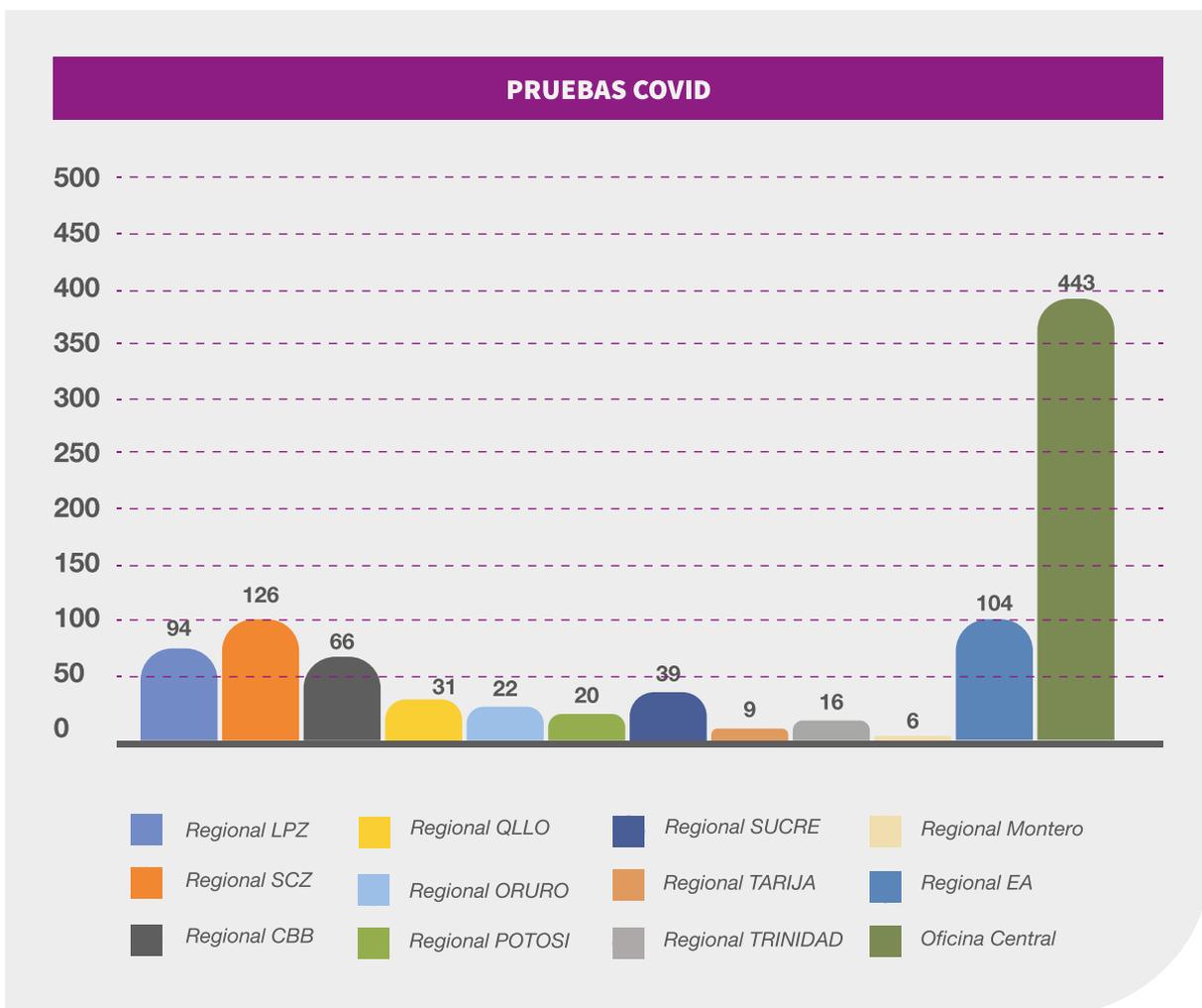
Entre junio 2020 y marzo 2021 el 58% del personal activo de la corporación fue Covid 19 negativo (-) y el 42% positivo (+).





Se realizaron a nivel nacional hasta marzo 2021 un total de 976 pruebas Covid 19 (pruebas PCR, pruebas rápidas, pruebas de Elisa Cuantitativa y Cualitativa), tanto para el diagnóstico como para el seguimiento

ante un caso sospechoso y/o confirmado de Covid 19 así como al personal nuevo, como requisito para ingresar a las instalaciones de COFAR.



12.5. DISTANCIAMIENTO FÍSICO

Limitar el contacto frente a frente con otras personas es la mejor manera de reducir la propagación de la enfermedad Covid-19. COFAR optó por diversas medidas con el fin de limitar el contacto con otras personas:

- Distanciamiento al ingreso del establecimiento.
- Distanciamiento al registrarse en el equipo biométrico.
- Señalética de espacios vacíos para evitar sentarse lado a lado en vehículos y salas de reuniones.
- Habilitación de nuevas oficinas y áreas de trabajo.
- Separadores acrílicos en escritorios y mesas de comedor.
- Teletrabajo.

12.6. DESINFECCIÓN

El área de SIMA gestionó las desinfecciones semanales con empresas externas y competentes para oficina central, almacenes y oficinas regionales con el fin de cuidar que los ambientes estén libres de virus, bacterias y microorganismos que puedan afectar la salud de los colaboradores de la organización. De igual manera se realizó la desinfección de las calles aledañas a las oficinas a nivel nacional.

Se adquirieron equipos nebulizadores para la desinfección de materiales y producto terminado en almacenes, precautelando la seguridad de los clientes. La solución desinfectante utilizada en los nebulizadores no afecta a la seguridad y efectividad del producto.

Asimismo, se instaló una cabina de desinfección de documentos, que ingresan al área de recepción

12.7. MANEJO DE RESIDUOS DE BIOSEGURIDAD

A raíz de la emergencia sanitaria se generaron residuos biológicos que pueden considerarse peligrosos. Una gestión inadecuada de dichos residuos biológicos podría producir un efecto negativo y otras consecuencias en la salud humana y el medio ambiente, por lo que su manejo adecuado y destino final fue administrado de forma segura como parte de las medidas efectivas de bioseguridad.



SE ADQUIRIERON EQUIPOS NEBULIZADORES

para la desinfección de materiales y producto terminado en almacenes, precautelando la seguridad de los clientes.



13.

Innovación **Tecnológica**

- 13.1 Acciones de Innovación y Tecnología
- 13.2 Proyecto SAP



13.1. ACCIONES DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

En esta gestión se enfrentó un desafío de gran envergadura, el cual midió cuán preparada estaba la empresa para afrontar las condiciones inusuales de trabajo y para garantizar la continuidad de las operaciones.

Una de las medidas inmediatas que se asumió fue la implementación del teletrabajo en aquellas áreas que así lo permitían. Gracias a que la empresa ya había adoptado la sistemática de comunicación en la nube con el objetivo de brindar portabilidad de los servicios de tecnología, se otorgó una conexión remota segura, la cual permitió desplegar la infraestructura tecnológica hasta la ubicación física de los colaboradores, brindándoles un monitoreo continuo del teletrabajo.

La suite de Microsoft Office 365 permitió trabajar no solo con las tradicionales herramientas de Office sino también con las herramientas de colaboración más actuales tales como *Sharepoint*, *One Drive*, *Planner*, *Team 's*, *OneNote*.

La innovación tecnológica en COFAR se traduce en la renovación y ampliación de una gama de productos y servicios tecnológicos que apoyan al crecimiento de los procesos productivos y operativos de la empresa. No se escatimó recursos para la adquisición de equipos portables y para la inversión en servicios de conectividad para que los colaboradores pudieran desempeñar sus funciones de manera adecuada.



13.2. PROYECTO SAP

Acompañando el ritmo de crecimiento de COFAR y proyectándose hacia el futuro, la alta dirección de la empresa tomó la decisión estratégica de invertir en la implementación del Sistema ERP SAP S4 HANA y la solución en la nube para ventas SAP C4C (SAP *cloud for customer*). Esta inversión permitirá soportar el crecimiento de la empresa en los próximos años. Este nuevo proyecto se denominó “PROYECTO RALLY SAP” y tiene el siguiente alcance:

ERP SAP S4 HANA

- FI: Finanzas y Contabilidad
- CO: Control
- MM: Gestión de Materiales
- HCM: Gestión de Nómina
- QM: Gestión de la Calidad
- SD: Ventas y Distribución
- PP: Planeamiento y Producción



SAP C4C (CLOUD FOR CUSTOMER)

Para la ejecución del proyecto se contrató los servicios de un partner internacional y se conformó un equipo de líderes funcionales con personas destacadas de la empresa para implementar este gran reto.

Los líderes funcionales y sus equipos afrontaron el reto de trabajar en el proyecto en modalidad virtual, factor superado por los conocimientos, las competencias, capacidades de adaptación, resiliencia y alto compromiso del equipo. El proyecto se desarrolló en las siguientes fases:

FASE DE PREPARACIÓN

Esta fue una de las fases más importantes del proyecto, en ella se definió el plan detallado de actividades, la metodología de trabajo, el equipo y los recursos necesarios para la ejecución; se instaló

la infraestructura tecnológica necesaria para los sistemas.

FASE DE EXPLORACIÓN

En esta fase los consultores y los líderes de cada módulo trabajaron por más de cuatro meses, transmitiendo información sobre los procesos de COFAR y recibiendo información sobre las funcionalidades de los sistemas adquiridos.

Los resultados de esta etapa fueron los denominados BPD (*Business Process Definition*) con el diseño requerido para cada módulo y proceso, la matriz de roles y perfiles, las plantillas de data maestra y el plan de impacto organizacional, estos resultados definieron el diseño del sistema ajustado a las necesidades de la empresa.



FASE DE REALIZACIÓN

Los consultores diseñaron el sistema según la configuración requerida por COFAR. Concluido el diseño se iniciaron las “pruebas unitarias” en las que los líderes verificaron la funcionalidad de cada módulo y generaron más de 100 manuales de usuario con la descripción de uso de transacciones y procesos. Luego se realizaron las “pruebas integrales” en las que se probaron los procesos en coordinación con otros módulos, se realizaron más de 100 escenarios de pruebas, también se elaboraron ENT (Especificaciones No Técnicas) para los desarrollos requeridos por la empresa y finalmente se redactaron las políticas y los procedimientos que normarán las actividades de los usuarios finales.

Los líderes funcionales demostraron su compromiso y talento consolidándose en un equipo de alto desempeño, logrando los resultados esperados.

FASE DE DESPLIEGUE

En esta fase se prevén actividades de capacitación de los líderes a los usuarios finales del sistema, para ello se desplegará un equipo de más de 40 personas como capacitadores, que llegarán a más de 650 capacitados. Durante esta fase también se diseñará el plan de corte para la salida en vivo del sistema y se desarrollará la data maestra que llevará un trabajo coordinado entre distintas áreas y que será liderado por el equipo de Sistemas.

Para junio 2021 está prevista la puesta en vivo del proyecto, del cual se espera una transformación digital a través de un sistema integrado, modular y escalable, que garantice la integridad de la información y la mejora continua de los procesos.

Este salto tecnológico permitirá soportar el crecimiento de la empresa en los próximos años.

