



MEMORIA

ANUAL 20·22

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL SOBRE LA GESTIÓN CUMPLIDA DURANTE EL AÑO 2022 PRESENTADO A CONSIDERACIÓN DE LA QUINCUGÉSIMA CUARTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DEL AÑO 2023

Presentación

En nombre del Consejo de Administración y como Presidente de este Órgano de Dirección, junto con el Gerente General y representante legal de Coopidrogas se hace entrega del informe de la gestión desarrollada durante el año 2022.

Este informe resume los principales servicios, actividades y operaciones realizadas en el año 2022 por las diferentes áreas de la Cooperativa, con el equipo de funcionarios y trabajadores, encabezadas por el Gerente General, bajo la dirección del Consejo de Administración, en cumplimiento de nuestra misión empresarial. También evidencia los resultados favorables y la excelente situación económica de Coopidrogas, así como sus principales indicadores, con base en los estados financieros al cierre del 31 de diciembre de 2022, que se presentan por separado y consolidados con sus entidades filiales.

Posteriormente, el informe hace referencia al cumplimiento de todas las obligaciones legales y estatutarias, exponiendo brevemente las valiosas relaciones institucionales adelantadas durante el año, presentando por último la proyección que tendrá el 2023 y con base en la visión se deja expuesto de manera general el trabajo de planeación estratégica realizado y las principales tareas por ejecutar a corto plazo.

Marco socioeconómico

El informe estuvo condicionado e impactado, de una u otra manera, por el marco socioeconómico mundial y de Colombia, así como por el comportamiento del sector farmacéutico y de las droguerías del país.

Situación económica mundial

La actividad económica mundial experimentó una desaceleración generalizada en medio de una fuerte inflación, un complejo entorno monetario y el aumento de la incertidumbre; de otra

parte, el inicio de la recesión ralentizó el ritmo de recuperación económica, después de la crisis generada por la propagación del virus Covid-19, el impulso del crecimiento se debilitó significativamente en Estados Unidos, la Unión Europea y otras economías desarrolladas en 2022, lo que repercutió negativamente en la economía mundial a través de diversos canales.

El endurecimiento de las condiciones financieras mundiales, unido a la fortaleza del dólar, exacerbó la vulnerabilidad fiscal y la deuda de los países en desarrollo; más del 85% de los bancos centrales de todo el mundo ajustaron su política monetaria y subieron los tipos de interés en rápida sucesión desde finales de 2021 con el propósito de controlar las presiones inflacionarias y evitar una recesión; la inflación mundial, que alcanzó un máximo en varias décadas, fue cercana al 9% en 2022.

La economía mundial se debilitó como consecuencia de la invasión de Rusia a Ucrania, debido a las importantes alteraciones en el comercio, la crisis de los precios de los alimentos y los combustibles, lo que contribuyó también a que aumentara la inflación, endureciendo de las condiciones financieras mundiales. La actividad en la zona del euro, el principal socio económico para los mercados emergentes y las economías en desarrollo de Europa y Asia central, se deterioraron marcadamente en la segunda mitad de 2022 por las dificultades en las cadenas de suministro, el aumento de las tensiones financieras y la disminución de la confianza de los consumidores y las empresas.

Situación económica de Colombia

La economía colombiana durante el primer semestre del 2022 mantuvo un nivel de recuperación después de la pandemia, soportada por el impulso del consumo que había sido reprimido; sin embargo, el índice de confianza del consumidor se redujo en el mes de noviembre a -24,8% (fuente: Encuesta de Opinión del Consumidor/Fedesarrollo).

El crecimiento del producto interno bruto del país fue del 7,5% en 2022, según el informe entregado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane); más de la mitad de ese resultado, 4,5 puntos porcentuales, se vio impulsado por tres sectores: comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida, que aportó 2,1 puntos; las industrias manufactureras, con 1,2 puntos porcentuales y las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, también con 1,2 puntos. Los sectores con las variaciones más significativas a lo largo del 2022 fueron los de actividades artísticas, entretenimiento y recreación (37,9 %); información y comunicaciones (14,2 %); comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida (10,7 %) y las industrias manufactureras (9,8%).

Los datos presentados indican que el PIB colombiano avanzó el 1,3% en diciembre de 2022, el indicador por mes más bajo de todo el año. Este dato marcó una disminución en el ritmo de crecimiento debido a la tensión financiera que se tuvo por cuenta del incremento en las tasas del Banco de la República, que en ese mes ya había llegado al 12,75%; desde una perspectiva trimestral, los últimos tres meses de 2022 mostraron un crecimiento del 2,9%, por debajo del 3,9% que se tenía calculado.

La inflación creció rápidamente durante 2022, presionada por los mayores precios de los alimentos y por el efecto del aumento de la demanda interna sobre el precio del resto de los bienes y servicios; es así como al cierre del 2022 la variación anual de la inflación en Colombia se ubicó en 13,12%, la cifra más alta en 21 años, superando las proyecciones de los analistas, que veían un IPC por debajo del 13%; los incrementos continuos de este indicador, a su vez, impulsaron subidas consecutivas en las tasas de interés del Banco de la República, como una medida para tratar de frenar el aumento de este porcentaje.

La economía colombiana en el año 2022 estuvo también muy influenciada por las elecciones presidenciales, que generaron incertidumbre política y económica; los informes emitidos por el Dane en materia sectorial mostraron cómo para abril las ventas del comercio minorista registraron un aumento de 23,3% y el personal ocupado creció 2,8% en relación con el mismo mes de 2021.

Comportamiento del canal comercial de distribución farmacéutica en Colombia

Según información proporcionada por IQVIA, el mercado farmacéutico a noviembre de 2022 creció un 16,7% en valores y un 5,4% en unidades. La participación en las ventas de los productos genéricos alcanzó el 19,4% del total del mercado en valores y el 37,9% en unidades. El canal de cadenas experimentó un rebote en sus cifras, después de la pérdida en su participación en el mercado farmacéutico del 2021, que favoreció a las droguerías independientes, en lo corrido de 2022 se notó una reactivación en la medida que los consumidores han regresado a la nueva normalidad y sus hábitos de compra presenciales.

Close Up, en la auditoría que incluye todos los productos del canal de droguerías en Colombia (farmacéuticos y consumo), expone que a noviembre de 2022 presentó un crecimiento general del 5,65% en unidades y del 13,69% en valores, que estuvo principalmente influenciado por el crecimiento en las ventas de los productos éticos y OTC con el 6,48% en unidades y en valores el 14,19%. Los productos de consumo y health care mostraron también un comportamiento favorable con un incremento del 4,13% en unidades y 11,74% en valores. En cuanto a las ventas de productos farmacéuticos en el canal comercial, Coopidrogas cerró con una participación del 33,0% del mercado en valores y del 39,8% en unidades, el canal cadenas y cajas de compensación participa en valores con el 52,6%, y el 38,9% en unidades.

Con base en el marco socioeconómico, la situación del canal comercial y de las droguerías en Colombia presentó un fructífero desarrollo general en Coopidrogas, cumpliendo las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y sus objetivos sociales, así como de los principios y valores cooperativos a lo largo del ejercicio económico del año 2022.

I BASE SOCIAL

Coopidrogas cumplió con el principio cooperativo de libre adhesión, voluntaria y retiro de asociados, sin discriminaciones de género, raza, clase social, posición política o religiosa, con los siguientes resultados:

Movimiento de asociados

Durante el año 2022 ingresaron a la Cooperativa 586 asociados, 2 más que en el 2021, y se desvincularon 306 por los siguientes motivos: 174 presentaron el retiro voluntario por situación económica, cambio de actividad o venta de la droguería; 81 realizaron traslado de derechos de persona natural a jurídica o viceversa, por razones legales o tributarias; 13 fueron excluidos por procesos disciplinarios, siendo la causal más relevante el incumplimiento reiterado en el pago de las obligaciones económicas; 2 retiros por haber perdido la calidad de droguista y 14 asociados fallecieron en el 2022.

Al 31 de diciembre de 2022, la base social cerró con 5.689 asociados, 294 más que el año anterior, lo que representó un crecimiento del 5.45%; respecto a droguerías, se culminó el año con 8.638 establecimientos vinculados, con un incremento del 5.86% con relación al año inmediatamente anterior.

Ingreso de preasociados

Se vincularon 340 droguistas bajo la figura de preasociados, 33% menos que el año anterior, cerrando el año con 502, se presentó un decrecimiento del 13%. De otra parte, a quienes utilizaron el servicio de suministro de mercancía se les prestó asesoría técnica para el mejoramiento de sus droguerías, por lo que 173 cumplieron con los requisitos y se vincularon como asociados.

Gestión para la vinculación de asociados y preasociados

La administración gestionó 977 solicitudes de ingreso como asociados y 396 en calidad de preasociados, es decir, se procesaron 1.373 vinculaciones. En total se ingresaron a la Cooperativa 926 droguistas, el 63% como asociados y el 37% como preasociados.

Comité de Admisiones y Comités Regionales o Departamentales

El Comité de Admisiones, en el año 2022, realizó 23 reuniones, de las cuales 21 fueron virtuales y dos presenciales, con el propósito de estudiar, analizar y conceptuar sobre las solicitudes de ingreso presentadas por los aspirantes a nivel nacional; así mismo, para pronunciarse sobre las decisiones tomadas por los asociados que presentaron su carta

de retiro de la Cooperativa, garantizando el principio de libre adhesión y desvinculación voluntaria.

Se analizaron 626 solicitudes de ingreso como asociados a nivel nacional; respecto a los aspirantes a asociados de Bogotá y Cundinamarca, se gestionaron 202 solicitudes, realizando visita presencial a 163 droguerías y entrevistas virtuales a 39.

A los Comités Regionales o Departamentales, se les enviaron 458 solicitudes de aspirantes a asociados, de las cuales visitaron presencialmente y emitieron concepto de 321 y tres fueron entrevistados virtualmente; de los 134 restantes, 70 conceptos fueron emitidos por los ejecutivos de Admisiones, quienes efectuaron visitas a las droguerías de los aspirantes en compañía del asociado más cercano al punto de venta y 64 quedaron pendientes por realizar.

SERVICIO DE SUMINISTRO DE MERCANCÍAS

El servicio de suministro de mercancías se constituye en la labor principal de Coopidrogas y genera el volumen más importante de sus operaciones, así como el principal impacto en la función que cumplen los droguistas detallistas asociados, por lo que tanto en los objetivos del Acuerdo Cooperativo establecidos en el Estatuto, como en la misión empresarial, se señala que la Cooperativa debe efectuar la distribución de bienes en las mejores condiciones de precio, calidad, surtido, abastecimiento con valores agregados y de alta calidad en forma eficaz y competitiva de acuerdo con la demanda de los consumidores en las droguerías afiliadas.

Ventas brutas y netas

Al finalizar el ejercicio económico del año 2022, las ventas de Coopidrogas llegaron a un nivel de facturación bruta (descontando \$82.922 millones por teleferías y \$41.289 millones por devoluciones) de \$3 billones 533 mil millones, alcanzando un crecimiento en valores del 13,23% y en unidades de un 3,21% respecto al año 2021, siendo los productos farmacéuticos los de mayor contribución, con una participación del 69.09% del total de ventas internas, donde los productos populares aportan el 31.01%. En descuentos adicionales al pago de facturas se otorgaron \$364.000 millones, y en el descuento adicional de fin de año \$215.000 millones, para llegar así a un total de

ventas por valor de \$2 billones 821 mil millones, de acuerdo con información de las NIIF.

La Cooperativa continúa con su política de margen interno mínimo, lo cual ha permitido a los asociados obtener una mayor rentabilidad y con ello la posibilidad de competir en el mercado farmacéutico comercial detallista, mejorando también la participación de Coopidrogas en el canal de mayoristas. Se establecieron estrategias con el fin de atender de mejor forma los pedidos de las droguerías por problemas de movilidad, inseguridad, realización de obras públicas, inconvenientes con el personal por temas de salud, apoyo a la operación entre centros de distribución.

El uso de la plataforma SIP continúa creciendo, convirtiéndose en una herramienta de amplia utilización por parte de los asociados y proveedores, ya que esta se encuentra disponible los 7 días de la semana 24 horas al día. Se culminó la implementación de la herramienta de comunicación Five9, que unifica la fuerza de ventas a nivel nacional, dando mayor agilidad a la atención de los asociados, ya que permite el trabajo en casa de los agentes de ventas con mayor disponibilidad, rapidez y seguridad, dándose mejor manejo a los picos de atención.

Se crearon dos jefaturas, una centrada en la gestión de venta, manejo de los agentes telefónicos y las transferencias, y la otra encargada de la administración de ventas, donde se concentran actividades como teleferías, ofertas, amarres, obsequios, kits virtuales, montaje y liquidación de los planes comerciales, ferias, etc. Se generaron los cargues de separatas, productos estrella y glorificadores. Todas estas acciones mejoraron la competitividad y rentabilización de las droguerías. Se continuó con el control de cantidades en productos de alta rotación, cuidando de brindar facturación a un mayor número de puntos, acorde a los niveles de inventario que se posee cada día en la Cooperativa, según disponibilidad por parte de los proveedores.

Compras

En el año 2022 se adquirió mercancía a 372 proveedores, valorizada en 3 billones 222 mil millones, creciendo el 19.04% con respecto a las compras del 2021. Se codificaron 23 nuevos proveedores y 2.470 referencias, para un total de portafolio activo, a cierre de año, de 12.863 ítems,

que es bastante más amplio que el del resto de distribuidores en el país; es así como se tienen codificadas el 49% de las referencias del mercado IQVIA en las que se concentra el 91% de las ventas en valores, y con lo cual la Cooperativa se posicionó como la principal fuente de abastecimiento de las droguerías de los asociados y el principal actor del mercado privado.

Se desarrolló, de manera estricta, el plan de compras diseñado al inicio del año, se realizaron negociaciones y reposiciones, teniendo en cuenta los diferentes criterios internos como los días de inventario, históricos de ventas, activaciones, entre otros aspectos. Exigió especial atención la baja disponibilidad de mercancías en el mercado, en la que diversos productos presentaron desabastecimiento por su alta demanda en época post-Covid. Se intensificó el seguimiento permanente a los pedidos realizados, encontrándonos, en el 2022, con niveles de cumplimiento bastante bajos por parte de los proveedores (In Full en unidades del 50,80%). A pesar de esto, se logró cubrir la mayor parte de la demanda y venta a las droguerías, gracias a los inventarios de seguridad que soportaron las ineficiencias en el suministro de la industria, quienes en general han manifestado que el abastecimiento proyecta el mismo comportamiento hasta mediados del año 2023.

La Cooperativa continuó implementando una metodología especial y permanente de depuraciones de inventarios, que rápidamente ajusta las existencias a las condiciones de consumo que se están presentando. Los fabricantes redujeron sus portafolios lanzando al mercado menos productos nuevos, proyectando escenarios de disminución en la demanda, lo que trajo consigo una menor importación de productos terminados, así como de materias primas; es importante resaltar las restricciones que se presentaron, ocasionadas por factores como la Guerra Rusia - Ucrania, devaluación del peso, inicio de recesión económica, entre otros, afectando las plantas de producción en Colombia y otros países, así como las dificultades presentadas por causa de las restricciones en puertos y el transporte terrestre; no obstante, la demanda de los productos relacionados con droguerías en general no se ha visto afectada en la misma proporción de otros sectores.

Como en años anteriores, ante las pretensiones de algunos proveedores de desmejorar las con-

diciones ofrecidas, se defendió la posición que se ha sostenido en el sentido de no aceptar disminuciones, logrando, en términos generales, mantener los ingresos habituales por acuerdos comerciales, que son la base de los descuentos que se otorgan a los asociados en fin de año. Los niveles de inventarios se aumentaron para el cierre de año de manera notable, dado que se inició el refuerzo de los pedidos desde el mes de octubre con el fin de dar una mejor atención a las droguerías en el inicio del 2023, así como el necesario para el inicio de operaciones del nuevo CEDI de la sede regional Cali.

Apoyos comerciales

Se continuó con la obtención de precios competitivos, ofertas y bonificaciones que se trasladaron en su totalidad a los asociados. Se consiguió la vinculación de la industria en las actividades comerciales que promovió la Cooperativa y que ayudan a mejorar la competitividad y rentabilización de las droguerías al hacer sus compras, Coopidrogas gestionó soportes comerciales por los siguientes conceptos:

- » Bonificaciones de inventario bajo la figura de precios inferiores a los formalmente otorgados, mercancías en obsequio y teleferias por \$ 342.255 millones.
- » Descuentos comerciales por pago generaron beneficios por valor de \$364.027 millones.
- » Notas crédito en planes comerciales condicionados como Alianza, Asambleas, Ferias virtuales regionales y nacionales, Transferencias, Planes a la Medida, La Polla, Plan Max, Semanas FERIALES, Glorificador y planes para Farmacenter, por valor de \$45.545 millones.
- » Notas crédito en planes comerciales no condicionados como Descuentos fijos por compra, Gana diario, Bolsas de descuentos, Productos del día, Semanas explosivas, Descuentos directos de proveedor a droguerías (DDPD) y Compre Ya por \$50.966 millones.
- » Notas crédito por descuentos adicionales como fin de año, NTI y revaloraciones por \$217.024 millones.
- » Descuentos obtenidos para beneficio del consumidor por medio de cinco separatas gene-

rales de ofertas, una separata exclusiva del proveedor Unilever y el programa CAP, los cuales alcanzaron la suma de \$32.657 millones.

- » Recursos para soporte de comunicaciones, inscripciones y patrocinios por valor de \$9.843 millones.
- » Por patrocinios dirigidos a Farmacenter, \$521 millones.

Productos en regulación estatal de precios

Ante la inclusión de nuevas referencias en el sistema de monitoreo y regulación de precios, se realizaron negociaciones con los proveedores las condiciones de los productos regulados para el canal comercial al régimen de control directo, así como en la actualización de los precios de aquellos que ya se encontraban controlados; se logró que la mayoría de los proveedores reconocieran las reducciones de precios sobre las compras recientemente realizadas por los puntos de venta. Para el caso particular de los productos de mercado relevante, se revalorizaron los inventarios en los que los laboratorios decidieron trasladar el precio a la baja con la unidad mínima de concentración.

Planeación de demanda

Buscando ofrecer a los asociados mayor disponibilidad de producto ante las dificultades logísticas, de mercado, precios y abastecimiento, se decidió realizar una inversión en la adquisición e implementación del software SAP IBP (Integrated Business Planning) para mejorar el proceso existente de planeación de demanda mediante el uso de un portafolio amplio de modelos y algoritmos estadísticos, mucho más completos y robustos, con una mayor cantidad de datos históricos, ajustando las series de tiempo para identificar patrones estacionales y tendencias que permitan mejores pronósticos de venta y ayuden al proceso de compra y abastecimiento. Para apoyar este proceso, se creó el Departamento de Planeación de Demanda con un recurso dedicado, el cual tiene como misión manejar dicha herramienta y llevar a cabo todo el proceso de planeación de demanda.

La implementación de este proyecto busca también la optimización de los inventarios que maneja la Cooperativa, mediante los algoritmos de la herramienta, determinado stocks de seguri-

dad, inventarios de ciclo, inventarios objetivo y seguimiento a los inventarios en tránsito, con el fin de mejorar el nivel de servicio definido para los asociados al menor costo posible, así como disminuir los faltantes y las devoluciones al proveedor, incrementar la rotación de productos y reaccionar más rápido a cambios de la demanda, factores determinantes para seguir manteniendo nuestra posición competitiva en el mercado.

Marcas propias ICOM

Las ventas brutas en valores de los productos de marcas propias fueron de \$208.190 millones, con un crecimiento del 14%, manteniendo la segunda posición del ranking interno de proveedores en valores de la Cooperativa, y ratificándose en la primera posición en unidades con 34.506.304, lo que representa un incremento del 0,54% con un total de 366 productos.

Según Close Up (576 productos auditados) a cierre de octubre de 2022, ICOM se mantiene en la posición No. 1 en unidades en el mercado nacional, con un crecimiento de 0,18%, a pesar del fuerte impacto que ha generado la baja en el consumo de alcohol antiséptico después de la pandemia, y se pasó de la posición No. 13 a la 12 en valores con un crecimiento de 11,90%. Según IQVIA (339 productos auditados), al cierre de octubre de 2022, ICOM pasó de la posición No. 5 a la 4 en unidades, con un decrecimiento de -1,9%, y pasó de la posición No. 14 a la 15 en valores, con un crecimiento de 15.2%.

Con relación a los productos de lanzamiento, se contó con 10 nuevos artículos distribuidos por líneas así: 3 de línea Pharma, 1 en línea Dispositivos, 5 en línea OTC y 1 en línea Generics. Del total de los productos lanzados, 6 pertenecen a desarrollo propio con el equipo de maquila. Los restantes 4 son productos terminados.

El año 2022 estuvo marcado por las dificultades de abastecimiento, las variaciones en la demanda por efecto de los faltantes en los productos competidores que lleva permanentemente a consumir los inventarios de las marcas propias y a la alta presión en el aumento de los costos, ya que los proveedores no pudieron darle sostenibilidad por las diversas situaciones de mercado como la fluctuación del dólar, el incremento en los fletes, materia prima, materiales de envase y empaque, lo cual también afectó la consecución

de productos nuevos y desarrollos, así como los ciberataques sufridos por el Invima y que retrasaron los procesos de aprobación.

Las capacitaciones alcanzaron un total de 48.828 participantes, creciendo 40,38 % frente al año anterior, siendo 16.630 asociados y 32.198 dependientes de droguerías. Se implementó como tema principal el manejo integral de la marca propia en 352 seminarios, 42 conferencias con fabricantes y 413 capacitaciones en droguerías interesadas. En la plataforma virtual, ICOM se alcanzó un total de 24.660 usuarios inscritos y 112.367 navegantes en los 18 módulos que incluyen 90 cursos. Se desarrolló el módulo de Técnica de Ventas de las Marcas Propias para que los asociados puedan consultarlas y adquieran un mejor conocimiento para el desarrollo de sus negocios y continúen su programa de formación de manera asincrónica. Las capacitaciones adicionales a droguerías contaron con un total de 5.513 participantes. Los programas radiales en CoopRadio -Jueves de la Salud con ICOM- alcanzaron un rating de audiencia de 28.910 radioescuchas.

Mercadeo de distribución

El 2022 fue un año lleno de grandes desafíos, por lo que requirió la reinención de actividades, trabajando en la construcción de modelos y canales de comunicación mixtos que permitieran cumplir los objetivos, aprovechando al máximo las habilidades aprendidas en el mundo digital para potenciar el plan comercial.

Inteligencia de producto

- » Se continuó con la actividad de investigación y análisis de precios de la competencia, que presta un importante apoyo en la gestión de compras. Se realizaron 123.817 comparaciones de productos, así: 65.922 frente a cadenas, 5.374 con otros distribuidores mayoristas y 52.521 especiales. En los análisis con cadenas de droguerías y supermercados, frente a distribuidores, el precio de Coopidrogas es en promedio el 21,1% más bajo, con lo cual se ratifica que las condiciones generales que la Cooperativa ofrece a sus asociados les permiten competir en el mercado.
- » Se realizaron 320.995 comparaciones de productos, tomados de 924 droguerías afiliadas a la Cooperativa que comparten información

a través del Q-Extractor, permitiendo visualizar información oportuna para la toma de decisiones en los proyectos digitales y entender la forma en que los asociados asignan los precios en sus negocios.

- » Se efectuaron otros estudios como a continuación se indica: comparación de la información externa del mercado con la interna de Coopidrogas, para que el área de Compras lo utilice como insumo en la negociación con proveedores. Análisis cuantitativo y cualitativo con los competidores de distribución, con el objetivo de identificar las estrategias del negocio del distribuidor. Análisis de variabilidad de precios a algunas referencias que hacen parte de las campañas recurrentes de la competencia de cadenas para determinar las fluctuaciones de los días de oferta versus los días de precio regular. Seguimiento diario de las campañas y los catálogos de la competencia, generando un cronograma de actividades comerciales de las cadenas por mes. Se realizaron dos encuestas a un segmento específico de asociados para conocer las razones del crecimiento y decrecimiento en las compras a Coopidrogas.
- » Se realizó un informe dinámico para evidenciar el comportamiento de los precios de alcohol Alcopy vs JGB y MK en cadenas y distribuidores.
- » Se realizaron seis estudios de disponibilidad de productos en el mercado, con motivo de identificar los faltantes tanto en los competidores como en las droguerías afiliadas a la Cooperativa.
- » Se desarrollan 36 informes frecuentes con actualización mensual, logrando un detalle por regionales, departamentos, categorías, laboratorios, productos, así como el seguimiento al comportamiento de las compras de los asociados, las variaciones internas de precio (inflación interna), comportamiento de las ventas y notas de las ferias comerciales.

Mercadeo digital: se estructuró una nueva jefatura de Mercadeo Digital con el propósito de posicionar virtualmente las marcas y los sitios web Tu Droguería más Cercana y Farmaexpress, para identificar, atraer y captar un nuevo grupo de clientes digitales para las droguerías de los asociados. Se inició con la creación, imple-

mentación y optimización de campañas digitales desarrolladas internamente. Desde el mes de junio se apoyó el inicio de operación del nuevo e-commerce de las droguerías de la Cooperativa, Farmaexpress, y desde el mes de agosto se inició con la gestión de campañas digitales desarrolladas desde el Departamento, con implementación en canales como Google Ads y Facebook Ads, lo que ha generado un tráfico total de 143.112 usuarios, 56.034 prospectos, es decir, captando un tráfico calificado del 39%, para obtener, finalmente, 1.359 clientes nuevos.

Actividades relacionadas con comercio electrónico al consumidor

Durante el año 2022 el Departamento de E-commerce ha venido trabajando en diferentes frentes con el objetivo de involucrar a los asociados en estas herramientas que les permite a las droguerías participar en las nuevas tendencias digitales del mercado e incrementar sus ventas.

En junio de 2022 se lanzó la versión inicial del Marketplace Farmaexpress, bajo el modelo de portal de contacto, en sus versiones mobile, desktop y respectivas Apps (Android y iOS), en el cual se pueden vincular las droguerías afiliadas a la Cooperativa para contar con un canal de ventas online. Durante estos primeros meses, el portal estuvo en una fase de estabilización, periodo durante el cual se evaluaron y revisaron los diferentes flujos definidos para el funcionamiento del Marketplace; esta etapa fue fundamental para realizar ajustes y modificaciones que optimizaron la funcionalidad del portal en temas técnicos, como las integraciones entre diferentes sistemas, migración a nuevos servidores y definiciones de reglas de negocio, calidad de transmisión de datos, al igual que se monitorearon las diferentes personalizaciones con las que cuenta el portal; se trabajó en la vinculación de nuevos puntos de venta para así aumentar la cobertura de Farmaexpress en más ciudades y/o municipios.

Se informó por diferentes medios la puesta en marcha del Marketplace por medio de circulares, pauta en CoopiRadio, comunicaciones en las páginas web de Coopidrogas y Coopidigital, envíos de SMS, correos electrónicos, WhatsApp, volantes e insertos en los pedidos de las droguerías, publicaciones en la Revista Coopidrogas, participación en las ferias comerciales regionales, contactos directos y la megaferia comercial.

Desde la salida al aire del Marketplace se han venido realizando inversiones en marketing digital con la finalidad de generar tráfico y dar mayor exposición de Farmaexpress hacia los posibles clientes y/o usuarios del portal. Al cierre de 2022 ingresaron 155.489 usuarios a la página, de los cuales 140.267 son usuarios nuevos, la venta ha sido de \$39 millones con un precio promedio por orden de \$37.000; el método de pago preferido por los usuarios es efectivo, que representa el 60% de total, seguido por tarjeta débito con un 24%.

Se realizaron ocho campañas enfocadas a los clientes finales, contando con el apoyo de los proveedores en las que se ofrecen descuentos a los clientes para ir dando visibilidad y posicionamiento al Marketplace.

El proceso de vinculación de las droguerías a Farmaexpress se ha venido desarrollando desde antes de su lanzamiento, hay 282 droguerías inscritas en el convenio, de las cuales 129 se encuentran activas y comercializando sus productos en la página. Se cuenta con un equipo de servicio al cliente especializado en todo el proceso funcional en canales de atención como lo son llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales. Como parte fundamental en temas evolutivos y de mantenimiento, se están realizando mejoras en el portal encaminado a optimizar la experiencia de compra de los usuarios.

En cuanto a la plataforma web del banco de imágenes, que tiene como objetivo facilitar la identificación de productos, realizar consultas y utilizar las imágenes allí almacenadas en los diferentes canales digitales, 1.371 asociados firmaron el contrato para hacer uso del aplicativo y descargaron fotografías para emplearlas en las páginas de comercio de sus establecimientos; se cuenta con 13.016 productos activos en el aplicativo, de los cuales 9.851 poseen imagen, sobre las cuales se realizan los procesos profesionales de toma fotográfica y retoque.

En Rappi están vinculadas 142 droguerías que se encuentran distribuidas en 19 ciudades, se realizaron ventas por \$603 millones. El convenio con Mensajeros Urbanos cuenta con 120 droguerías activas, utilizando el servicio de domiciliarios a través de la plataforma, durante el año ingresaron al convenio un total de 38 nuevos puntos de venta, distribuidos en 12 ciudades a nivel nacional. Las entregas coordinadas a través de la

plataforma de Mensajero Urbanos por las droguerías vinculadas al convenio fueron por \$929 millones, con un total de 16.442 pedidos realizados para entrega. Se suscribió un nuevo contrato con el operador de última milla Quick, empresa de mensajería que habilitó sus servicios para los asociados bajo el modelo de demanda o mensajería dedicada. Al cierre, ya se contaba con 23 afiliaciones al convenio.

Comité Comercial

Durante el 2022, el Comité Comercial se reunió en 27 ocasiones, en cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas para conocer, analizar y estudiar de manera detallada la situación comercial de la Cooperativa, en estas sesiones los integrantes pudieron conocer, verificar y aprobar diversas actividades, programas y estrategias tendientes a que los departamentos que conforman esta área puedan adelantar sus gestiones de la mejor forma posible, analizaron permanentemente la situación general del mercado, comparándola con la interna, para establecer las acciones consideradas más adecuadas y pertinentes, con el fin de cumplir el objetivo de mejoramiento continuo, no solo en servicios, sino en mantener y, de ser posible, mejorar el portafolio de productos de la Cooperativa, previendo los problemas de abastecimiento que se vienen presentando a nivel global.

El Comité Comercial efectuó reuniones regionales de manera presencial en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Pereira, en las cuales, los coordinadores regionales y asociados invitados pudieron expresar, de manera directa, sus inquietudes, inconformidades y planteamientos relacionados con estas zonas del país, recibiendo información amplia, así como las explicaciones del funcionamiento del mercado y de las políticas comerciales que se manejan.

De forma constante, el Comité brindó su apoyo asesorando a la administración en las distintas propuestas que esta planteó, en especial, en lo relacionado con el lanzamiento y estabilización de la plataforma de comercio electrónico, sirviendo como puntos de soporte para la realización de las pruebas tendientes a la detección de aspectos por corregir y ajustes necesarios; así mismo, proponiendo mejoras continuas para el servicio de esta nueva herramienta de venta de las droguerías. Efectuó el análisis pertinente

a diversas propuestas de la administración, de las cuales varias fueron sometidas a la aprobación definitiva del Consejo de Administración, de igual manera se analizaron las propuestas expresadas por el órgano directivo relacionadas con temas comerciales.

I SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL

En cumplimiento del objetivo estatutario del Acuerdo Cooperativo de propender por el desarrollo empresarial del droguista detallista y satisfacer las necesidades de este orden, el numeral 7 del artículo 6° establece que la Cooperativa prestará los servicios de asesoría, consultoría y asistencia técnica, para el mejor desempeño empresarial de los asociados, lo cual se logró durante el año 2022 a través de la gestión realizada por los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, conforme se describe a continuación:

Marca Mixta Farmaunión

De las droguerías afiliadas a la Cooperativa, 1.639 son usuarias de la marca Farmaunión, se encuentran en proceso de vinculación 52 puntos de venta, de estos: 40 tienen el arte del aviso y aún no lo han implementado, 10 droguerías están en proceso de firma del contrato y 2 tienen pendiente entregar la información de las medidas para la elaboración del arte del aviso de fachada.

Durante el año 2022, se recibieron 255 formularios de vinculación a la marca mixta, 169 tienen implementada la marca Farmaunión, 52 están en proceso, 4 pendientes por legalizar el uso de la marca, 12 desistieron, 14 tenían conceptos desfavorables de las áreas internas, 1 retiró la marca y 3 corresponden a droguerías descodificadas de la Cooperativa.

Droguerías independientes

Al cierre del año 2022, la Cooperativa cuenta con 5.914 droguerías usuarias de marcas independientes, siendo Cota la regional con el mayor número: 2.584.

Cadena de Droguerías Farmacenter

Al 31 de diciembre del año 2022, la cadena Farmacenter cuenta con 1.085 droguerías en el país, ubicadas en 247 municipios de 29 departamen-

tos. Las 1.085 droguerías vinculadas están distribuidas por sede, así: principal, 481; Barranquilla, 194; Bucaramanga, 52; Cali, 158; Medellín, 75 y Pereira, 125; un grupo de 6 droguerías están en proceso de instalación del aviso y 31 establecimientos aprobados que efectúan las mejoras para instalarles el aviso. Al cierre de 2022 se cuenta con 39 puntos de venta que enviaron solicitud de vinculación y están en proceso de mejoras para cumplir con los requisitos establecidos y continuar el proceso. Durante el año se desvincularon 60 droguerías de la marca siendo las causales más representativas: el retiro de la Cooperativa y desacuerdo en las políticas de la cadena.

Actividades comerciales y promocionales Farmacenter

Glorificador: se realizaron negociaciones con proveedores que generaron beneficios para los asociados por valor de \$257 millones, parte del descuento concedido por los proveedores fue trasladado a los clientes, aplicado al precio de venta, con el propósito de mejorar la rotación de los productos exhibidos.

Durante el año 2022 continuamos con las reuniones mensuales con asociados y sus equipos de trabajo para darles a conocer los planes tácticos, adicionalmente se fortaleció la comunicación con las droguerías a través de WhatsApp, obteniendo como resultado una implementación de la actividad del glorificador en los puntos de venta del 83%, destacándose la regional Pereira, que presentó un indicador del 89%.

Separatas promocionales: durante el año, la cadena realizó 9 actividades promocionales dirigidas a clientes, 5 de ellas basadas en las separatas de la Cooperativa y 4 exclusivas para Farmacenter, estas últimas se enfocaron en categorías relacionadas con los eventos generales del comercio, las cuales contenían productos de buena rotación. Estas campañas se apoyaron con inversión en medios masivos por \$938 millones. Pautamos en medios tradicionales como televisión (regional y nacional), radio y publicidad externa con vallas móviles; adicionalmente, se continuó con el fortalecimiento de los medios digitales, logrando un mayor reconocimiento de la marca en los clientes.

En el 2022 se realizó seguimiento a la implementación de esta actividad en las droguerías a través de los asesores de Desarrollo Empresarial,

obteniéndose resultado del 75% en promedio; de destacó la regional de Cali, que presentó un resultado del 81%.

Aniversario Farmacenter 2022: en noviembre y diciembre se realizó la Campaña de Aniversario, durante la cual se abrieron nuevos canales para atención y registro de clientes, se complementó con actividades para fidelizar a los clientes a través de entrega de obsequios y se modificó la mecánica de inscripción para participar en el sorteo.

La actividad de Aniversario contó con una inversión en medios masivos de \$418 millones, se tuvo presencia en televisión nacional y regional pública y paga, radio nacional y regional, y medios digitales a través de redes sociales, YouTube, plataformas de música, página web, etc.

Conversatorio virtual en categorías y productos: este espacio de comunicación se abrió para asociados y dependientes con el objetivo de orientar sobre las tendencias y oportunidades relacionadas con las diferentes categorías de productos. Se proporcionó a los participantes información actualizada del mercado para fortalecer el conocimiento del negocio. Los equipos de las droguerías recibieron capacitación técnica en las diferentes categorías y productos.

Se realizaron seis conversatorios y 12 sesiones virtuales, en las que se expusieron temas tales como el cuidado del bebé, belleza, protección para adultos, oftalmológicos, protección femenina y productos naturales; asistieron 320 personas en promedio por conversatorio, representando 272 droguerías.

Página web y redes sociales Farmacenter: este año cerró con 15.666 seguidores en Instagram, donde hubo un crecimiento del 150% versus el 2021, y en Facebook, con 22.164 seguidores, logrando un crecimiento del 14% versus el año anterior.

En torno a las publicaciones orgánicas, se logró tener un alcance de 556.000 impresiones, 472.000 cuentas impactadas y más de 30.000 interacciones; a través de pauta paga se lograron más de 60 millones de impresiones, 46 millones de cuentas alcanzadas y 560.00 interacciones entre todas las publicaciones.

Ruta Saludable Farmacenter 2022: con un recorrido en 9 ciudades y la participación en 10 de

los eventos más importantes del atletismo en Colombia, el programa Ruta Saludable Farmacenter logró, en el 2022, convertirse en el patrocinador oficial del atletismo en Colombia y ser de las principales marcas que apoya el deporte. En total se obtuvo una participación de más de 90.000 atletas, se logró impactar a más de 44.000 asistentes entregando obsequios de la marca. Adicionalmente, se contó con una zona de experiencia Farmacenter para los participantes en cada una de las ciudades, quienes disfrutaron de las actividades de la marca generando recordación y posicionamiento.

A nivel digital, se tuvieron más de 120 mil impresiones, alcanzando más de 97 mil cuentas y generando alrededor de 19.000 interacciones entre todas las publicaciones relacionadas con la ruta saludable.

Indicadores Farmacenter: las 1.085 droguerías vinculadas realizaron compras a la Cooperativa por valor de \$489.481 millones, presentando un incremento con relación al año anterior de 10,77%; en cuanto al indicador de mismas droguerías, el crecimiento fue del 7.09%; la participación de la cadena alcanzó el 13,85% del total de las ventas de la Cooperativa.

Convenios comerciales: en el transcurso del año 2022, se realizaron convenios con varios proveedores, en la actividad de alquiler de espacios con cargue de producto y contraprestación, en los cuales se generaron beneficios para los asociados por cerca de \$115 millones. También se mantuvo la alianza con la caja de compensación Comfenalco Antioquia, ofreciendo descuentos a sus afiliados en compras realizadas en droguerías Farmacenter de esta región del país.

Convenios de fidelización: se continúa con el programa de fidelización con Puntos Leal, donde se encuentran activas 117 droguerías de la marca en cuatro regionales. A su vez se dio inicio al plan de relanzamiento, el cual se tiene pronosticado para el primer semestre del año 2023 en las dos regionales pendientes.

Informes de georreferenciación: en el transcurso del año 2022, se generaron 384 informes de georreferenciación: 363 para la cadena Farmacenter, 10 de Farmaunión y 11 independientes. Estos fueron enviados a las droguerías y socializados por los asesores de Desarrollo Empre-

sarial, quienes dieron a conocer el uso de este informe a los asociados con el fin de desarrollar comercialmente su entorno, conocer a los clientes potenciales, a la competencia y a los posibles aliados de la Cooperativa.

Q-Extractor: es un software para transmisión de información entre servidores, que extrae, transforma y carga datos.

Las 753 droguerías Farmacenter que autorizaron instalar Q-Extractor obtienen informes mensuales de su gestión; presenta la información de las compras y ventas por hora, día, semana y totales mes; las categorías y productos más vendidos y la relación de ventas con los inventarios. Además, cuentan con una información disponible para realizar acciones comerciales y vincularse a la plataforma Rappi y el e-commerce Farmaexpress de la Cooperativa.

Programa de verificación de marca: a través de la nueva estructura administrativa, se iniciaron las visitas de verificación del uso de la marca Farmacenter a los puntos de venta vinculados a la cadena. Esto, de acuerdo con lo señalado en el contrato de vinculación, permanencia y desvinculación a la cadena Farmacenter. Durante el año se realizaron visitas iniciales a 1.035 droguerías, es decir al 96%, y de seguimiento a 796, correspondientes al 77% de los puntos de venta verificados.

Respecto a los seguimientos realizados, una vez notificadas las acciones de mejora a los asociados, con el objetivo de mejorar y preservar la imagen de la marca y de las droguerías vinculadas a la cadena, a través de la correcta aplicación del Manual de identidad, operación y funcionamiento se obtienen los siguientes resultados: 573 puntos de venta atendieron recomendaciones notificadas (72%), 34 droguerías siguieron en su misma calificación (4%), 78 desmejoraron su presentación física (10%) y 111 droguerías tienen pendientes, únicamente, implementar elementos del kit de marca, y que se podrá ejecutar una vez tenga disponibilidad la Cooperativa (14%).

Comité Farmacenter: durante el año 2022 se realizaron 22 reuniones, en las cuales se analizó y dio aprobación o recomendaciones a 88 solicitudes de vinculación, después de estudiar cada punto de venta postulado para asegurar que cumplieran los requisitos de ingreso a la marca y los estándares de presentación física requeridos.

Adicionalmente, se revisaron los documentos para la operación de la cadena Farmacenter, reglamento, contrato y manual de marca realizando diferentes actualizaciones. También se gestionó la revisión, contribución y aprobación de actividades comerciales y promocionales dirigidas a los clientes; y otros temas relacionados con la marca.

Trade marketing (actividades y materiales promocionales en las droguerías)

A continuación, se relacionan los principales resultados obtenidos durante el 2022:

Se recibieron 7.994 solicitudes de todos los servicios ofrecidos por el área de Trade Marketing, pertenecientes a 3.858 droguerías, con un crecimiento del 74% versus el año anterior. Los servicios más demandados fueron: elementos de señalización (35%), imanes para promover domicilios (15%), actividades para las droguerías (14%), calendarios (13%) y elementos de visibilidad de marca (11%). Estas solicitudes se recibieron por medio de asesor (90%), correo, directamente del asociado, de la agencia virtual, correo electrónico y WhatsApp. El 41% de estas solicitudes pertenece a droguerías de la marca independiente, el 36% a la marca Farmacenter y el 23% restante a Farmaunión.

Se continuó trabajando en el desarrollo de material para ofrecer los elementos de señalización y material publicitario que genere impacto y lealtad de los clientes, logrando los siguientes resultados:

Del grupo de elementos de señalización, entre todas las marcas se vendieron 5.898 categorizadores, solicitados por 752 droguerías y 8.131 señalizadores para 1.214 puntos; 1'758.100 imanes para divulgar el servicio a domicilio, solicitados por 1.011 droguerías. El 46% de estas unidades pertenece a droguerías de la marca independiente, el 38% a Farmacenter y el 16% restante a Farmaunión.

Un total de 293 droguerías adquirieron 46.075 unidades de diferentes artículos promocionales. Los productos de mayor rotación y acogida son las bolsas ecológicas, que representaron el 53% del total de los productos demandados; los bolígrafos, con un 30% de participación, y los paraguas, con un 3%. Se elaboraron 578.000 calendarios para 1.057 droguerías. Este año se ofreció, nuevamente, el formato de calendario imantado y tipo escritorio; adicionalmente, para Farmacenter.

ter se contó con calendario tipo afiche. En el 2022 los asociados tuvieron a disposición diferentes elementos de visibilidad de marca; durante la vigencia se vendieron 1.164 unidades a 770 droguerías. Entre los elementos más demandados están: buzón de sugerencias (36%), tapete atrapa mugre (32%), chaquetas para domiciliarios (9%). Se continuó trabajando en mejorar los servicios ofrecidos, con capacitación para optimizar los procesos y entregarles a los asociados productos de calidad como medio para el cumplimiento de sus objetivos.

Asesoría en marketing digital: se impactaron con este programa 126 droguerías y actualmente se cuenta con 72 proyectos activos, se tienen 25.167 seguidores en Facebook y 24.813 en Instagram. Con los asociados se ha llevado a cabo un conjunto de estrategias creativas que involucran la integración de las redes sociales y el punto de venta, para cumplir con los objetivos propuestos del programa.

Se trabaja individualmente con los asociados, sus administradores y dependientes interesados en optimizar su trabajo en redes sociales, brindándoles acciones puntuales como promociones, actividades con premios redimibles, pauta, entre otras. Cada una de las tácticas ejecutadas son medibles y alcanzables. Durante el 2022 se implementaron nuevos planes que se ajustan a las necesidades de cada droguería, fortaleciendo el programa a través de los siguientes beneficios:

- » Cinco planes disponibles, incluyen asesorías, gestión de redes, publicación de producto y banco de contenido, según plan elegido.
- » Posibilidad de elegir el plan que más se ajuste a las necesidades del asociado.
- » Actualización de las asesorías, pensando en las tendencias del mercado. Actualmente se dictan 10 asesorías educativas.
- » Esfuerzos centrados en las necesidades de los asociados transformando las asesorías para lograr una atención más “personalizada”, de acuerdo con su necesidad.

Programa Diseñamos sus Piezas Publicitarias: este programa se sigue fortaleciendo a través del equipo de asesores de Desarrollo Empresarial y de Marketing Digital; tiene como objetivo

apoyar a los asociados de marcas independientes, Farmacenter y Farmaunión en el diseño de las diferentes piezas publicitarias que requieran para sus droguerías, creando, actualizando o mejorando nuevos elementos publicitarios o la identidad de marcas independientes. Se realizaron 77 proyectos enfocados en actualización o creación del logo de las droguerías con marcas propias, piezas para promover el servicio a domicilio y medios digitales, impactando a 73 droguerías a nivel nacional.

Programa de Categorización de Droguerías: durante el 2022 se categorizaron 185 droguerías, el 57% son usuarias de marca independiente, el 27% Farmacenter y el 16% Farmaunión.

Durante todo el año, el equipo de categorización cumplió con el objetivo principal del programa: orientar a los asociados, administradores y equipos de dependientes a gestionar las categorías de productos a través de la organización de la exhibición del punto de venta, generando mejores resultados comerciales, ofreciéndole un mayor valor al consumidor y generándole una mejor experiencia de compra.

Programa Eventos en las Droguerías: se apoyó a 1.122 droguerías con el material para realizar actividades dirigidas a los clientes y consumidores finales. Durante el año se promovió el servicio para que retomaran sus actividades y llevaran a los clientes a vivir nuevamente las experiencias dentro de los puntos de venta; esto generó mayor participación de las droguerías, especialmente en el segundo semestre. Las regionales con mayor participación fueron: Cota (54%), Medellín (11%) y Bucaramanga (11%).

Diseño Creativo: su propósito es gestionar las solicitudes de diseño para la creación de las diferentes piezas gráficas de todos los servicios que se brindan desde el área de Desarrollo Empresarial para los asociados y droguerías, y también se apoyan a otras áreas de la Cooperativa; estos diseños buscan comunicar y transmitir los conceptos de manera clara y visualmente atractiva. En el año 2022 se diseñaron 17.575 piezas gráficas para las diferentes áreas de Coopidrogas.

Servicio de Modernización de Droguerías: su objetivo es asesorar a los asociados en temas directamente relacionados con la gestión del espacio comercial de las droguerías y la distribución

de estas, generando visualizaciones completamente interactivas para orientar y encaminar al asociado a crear formatos altamente competitivos y diferenciadores, que ofrezcan a los clientes una excelente experiencia.

Durante esta vigencia, se continuó implementando la presentación de los proyectos, la visualización interactiva en tercera dimensión (3D) de los locales es eficiente y práctica para el entendimiento de las propuestas, motivan al asociado que solicita el servicio.

En el año 2022 se asesoraron 421 droguerías, de las cuales 62 (15%) implementaron exitosa y completamente el proyecto de modernización presentado por la Cooperativa; 8 (2%) realizaron modernización parcial; 340 (81%) continúan en el proceso de mejoramiento y 11 (3%) han aplazado su implementación.

De las 421 droguerías vinculadas, 101 (24%) son usuarias de la marca Farmaunión, 70 (17%) están vinculadas a la cadena Farmacenter y 250 (59%) droguerías tienen identidad visual independiente.

Se han obtenido más de 3.208 visualizaciones en las diferentes plataformas interactivas, lo que indica que cada proyecto de modernización, en promedio, es visto 8 veces, se presentaron 20 proyectos en formato 2D por tener como único objetivo la redistribución de mobiliario.

De esta forma, la Cooperativa, por intermedio del Programa de Modernización, continúa apoyando a los asociados para alcanzar sus objetivos y metas propuestas para que cada día sean más competitivos.

Programas de Desarrollo Empresarial: durante el año se adelantaron las siguientes actividades:

- » **Boletín Evolución de compras a Coopidrogas:** durante el 2022, se continuó generando este informe en el cual, tanto los asociados como los preasociados, pueden analizar las compras realizadas en la Cooperativa de cada una de sus droguerías en los últimos cinco años; lo que permite conocer con exactitud el comportamiento de sus compras; tomar decisiones acertadas con base en hechos y datos reales, evitando las suposiciones; ser más eficiente en llevar a cabo las actividades de su droguería y en el control de proceso de

compras; identificar con ayuda de otros indicadores qué tanto le compran a proveedores diferentes a Coopidrogas y cuánto deja de ganar por ello.

Se registraron durante este periodo 43.350 consultas del boletín, realizadas por 4.021 asociados y preasociados.

» **Informes de mercado minorista (retail) y fórmulas médicas, generados por zona:**

con el apoyo de IQVIA, se continúa generando este informe, que se consulta a través de SIP Cartera y que contiene los datos más representativos del mercado farmacéutico de la zona geográfica en la cual está ubicada la droguería y la participación de las droguerías afiliadas a Coopidrogas, según las compras realizadas en la Cooperativa. La información que se muestra en el informe (fase I) es en unidades y en valores, entre los indicadores está el comportamiento de ventas en los últimos 12 meses, la participación de los medicamentos RX y OTC; el top 10 de las marcas más vendidas en la zona, entre otros. También se muestra la información de fórmulas médicas generadas en la zona con el número de prescripciones médicas en los últimos 12 meses, los datos de las principales 10 clases terapéuticas, moléculas, especialidades médicas, laboratorios y marcas que se formulan en el sector donde está ubicada la droguería.

Igualmente, se tiene la fase II del Informe de Mercado Retail, que pueden consultar los asociados con droguerías vinculadas al Plan de Droguerías Estratégicas; este informe incluye, además de la información del comportamiento de mercado de la zona mencionado anteriormente, la participación de la droguería en este mercado, ampliando indicadores como son: top 30, tanto en unidades como en valores, de los principales laboratorios, medicamentos de marca y genéricos, así como RX y OTC que se venden en la zona. Durante el 2022 se registraron 3.477 ingresos realizados por 1.873 asociados y preasociados.

- » **Servicio de selección de personal para droguerías:** con el objetivo de apoyar a los asociados en la tarea de selección de personal para sus droguerías con las competencias que se necesitan para prestar un servicio de calidad, desde el 2019 se ha celebrado un

convenio, con la empresa temporal Ocuservis & Ocupar, quien cuenta con 31 años de experiencia y tiene cobertura nacional.

El alcance del servicio es exclusivo para la selección de personal, en el cual se desarrollan los siguientes procesos: reclutamiento de hojas de vida, verificación de antecedentes, validación de la formación académica, confirmación de las referencias y certificaciones laborales; así como, realización de las pruebas psicotécnicas y entrevista por competencias.

El asociado puede solicitar el servicio de selección para los cargos de químico farmacéutico, regente de farmacia, auxiliar en servicio farmacéutico, domiciliario y otros cargos que tengan relación con las funciones propias de la droguería. De igual manera, se ofrece la opción de contratar servicios adicionales como parte del proceso de selección de personal, tales como visita domiciliaria, análisis de seguridad y poligrafía.

Durante esta vigencia se recibieron y gestionaron solicitudes para 159 cargos de 103 droguerías, así; 25 regentes de farmacia, 105 auxiliares en servicio farmacéutico, 22 domiciliarios, 3 cajeros y 4 para administrador de punto de venta, asistente administrativo y directores técnicos.

- » **Consultoría empresarial integral:** durante el periodo se ha venido desarrollando, con el apoyo de Fundecopi, la consultoría empresarial integral que tiene por objetivo asesorar empresarialmente a los asociados en la gestión de los diferentes procesos organizacionales de la droguería, para su fortalecimiento y crecimiento en el mercado, a través de la implementación de estrategias que les permitan ser más competitivos, optimizar el capital de trabajo, incrementar los clientes y buscar su lealtad.

Esta consultoría se enfoca, principalmente, en los servicios que presta la Cooperativa y sus empresas filiales, para implementar o complementar nuevos servicios o aumentar el portafolio de productos de la droguería. Durante siete meses se brinda, por parte del consultor, acompañamiento personalizado a los asociados inscritos en temas de planeación estratégica, gestión financiera y de recursos, comercial, entornos virtuales y liderazgo empresarial;

construyendo en conjunto las estrategias y actividades a realizar.

Como parte de la convocatoria se desarrolló la conferencia motivacional denominada: Estrategias de Impacto para Directivos de Alto Nivel, en la que participaron 233 personas. Para esta convocatoria se inscribieron 91 droguerías; a la fecha, 7 se han retirado, 84 se encuentran activas recibiendo el acompañamiento personalizado. Esta consultoría finaliza en marzo 2023.

- » **Servicio de venta de consulta médica en modalidad de telemedicina para clientes de droguerías:** este servicio busca que las droguerías de los asociados estén a la vanguardia, sean más competitivas y ofrezcan diversidad de productos y servicios a sus clientes. Además, es ganador para las droguerías de los asociados porque sus clientes pueden resolver sus inconvenientes de salud sin que en la droguería se le recomienden medicamentos para sus dolencias sin prescripción médica, evitando problemas legales al asociado al formular sin tener las competencias ni conocer la historia clínica; este servicio también incentiva las buenas prácticas de vender con fórmula médica y se orienta al cliente a que no se automedique.

En el mes de mayo de 2022, se realizó la reunión de socialización del servicio de venta de consulta médica en modalidad de telemedicina para clientes de droguerías; dirigida expresamente por los representantes de los dos proveedores con los que Coopidrogas generó la alianza: Soluciones Bolívar (Conglomerado Seguros Bolívar – DoctorAkí) y Care Cloud SAS (Saludtools – TuMédico). Se contó con la participación de 117 asistentes entre asociados, familiares y colaboradores de las droguerías. Con TuMédico se han inscrito 249 droguerías, contando con 365 ventas registradas; y con DoctorAkí 217 droguerías, con 69 ventas registradas.

- » **Diplomado Gestión Empresarial:** teniendo en cuenta que cada día se hace más necesario formar empresarialmente a los asociados de Coopidrogas, a través de diferentes medios y programas, con el objetivo de que sus empresas sean rentables, se mantengan en el mercado y aumenten su competitividad, la Gerencia General y la Gerencia de Desarrollo Empresarial desarrollaron este diplomado

con el cual se entregó conocimiento para la gestión financiera, gestión de inventarios, comercio electrónico (e-commerce) y servicio al cliente enfocado a una cultura corporativa que genere valor al shopper.

El diplomado de Gestión Empresarial se realizó en alianza con Fundecopi y su escuela de capacitación Scalando y con el apoyo académico de la Dirección de Desarrollo Gerencial de la Universidad Externado de Colombia y con una intensidad de 80 horas.

El contenido del diplomado tuvo una intensidad de 80 horas y fue construido con el apoyo de profesionales que han venido trabajando con los procesos de formación y capacitación de los asociados a través de Scalando y Coopidrogas, lo que permitió una definición más clara de los contenidos que se requieren para fortalecer la Gestión Empresarial de los asociados; dichos contenidos para cada uno de los módulos quedaron plasmados en las cartillas entregadas a los participantes.

Se invitaron 5.525 asociados activos en su momento, a través de publicidad especial, física y digital, compuesta por: video de invitación del Gerente General de Coopidrogas, Circular 143-22; folleto con información detallada; cronograma nacional en modalidad presencial; publicidad en las páginas Web; publicaciones en WhatsApp corporativos y redes sociales de la Fundación, mensajes de texto y WhatsApp; cuñas emisora virtual CoopiRadio; contacto telefónico al 78% de los asociados; y divulgación con los asesores de Desarrollo Empresarial.

En total participaron 499 personas, con quienes se conformaron 16 grupos presenciales en las ciudades de Bogotá, Cali, Pereira, Armenia, Barranquilla, Montería, Medellín, Pasto, Ibagué, Villavicencio, Bucaramanga y Cúcuta; y dos grupos virtuales para las ciudades que no completaron las inscripciones mínimas requeridas para realizarlo presencialmente. Coopidrogas subsidió parte del valor de este diplomado a través de los fondos sociales de Educación y Asistencia Técnica.

Gestión y operaciones de droguerías

Durante la vigencia 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- » **Asistencia Técnica en Gestión de Cultura de Servicio al Cliente:** este programa tiene por objetivo mejorar el servicio y atención al cliente en las droguerías, fomentando un cambio de cultura para que los equipos de trabajo tengan un excelente sentido de pertenencia hacia el punto de venta e incrementen sus competencias en pro de ofrecer una excelente experiencia de compra al cliente final.

Se ejecutó con el apoyo de Focus Internacional, firma que se caracteriza por contribuir en el desarrollo, transformación y crecimiento de las personas y de las empresas, potenciando el talento a través de soluciones de aprendizaje innovadoras para que resuelvan exitosamente los desafíos a los que se enfrentan por los continuos cambios y nuevas realidades.

En los meses de mayo y junio de 2022, se desarrollaron cuatro grupos para dependientes y un grupo para asociados, con una duración de 8 horas por cada grupo. En total participaron 122 droguerías con 225 asistentes.

- » **Consultoría Personalizada en Servicio al Cliente:** este programa tiene como finalidad identificar los puntos críticos del servicio al cliente en la droguería inscrita a través de una medición de los clientes internos y externos, lo que le ayudará a los asociados a conocer las expectativas de atención y fortalecer la cultura de servicio al cliente al interior de la droguería.

La consultoría tiene una duración aproximada de cuatro meses y las principales actividades son: reunión inicial, realización de encuestas (internas y externas), análisis de datos, envío de mapa de experiencia del cliente e informes con los resultados de diagnósticos, reunión de revisión de resultados y análisis de causas, coaching y generación de plan de mejoramiento, realización de acompañamientos para revisión de avances, feedback y seguimiento a plan de continuidad.

En el segundo semestre participaron 13 droguerías y, al cierre 2022, se encuentran con el siguiente estatus: alistamiento para iniciar, 1; medición, 5; realización de planes de trabajo, 4; y plan de continuidad, 3.

- » **Asistencia Técnica en Gestión de Inventarios:** este programa tiene como objetivo pro-

porcionar las herramientas y conocimientos al asociado y equipo de trabajo, con el fin de facilitar el análisis de la demanda, la gestión adecuada del portafolio de productos y mejorar la eficiencia del nivel de rotación. Estas buenas prácticas disminuirán la devolución de productos al proveedor por vencimientos, la minimización de ventas perdidas y por supuesto aumentará la satisfacción del cliente.

La asistencia técnica se ejecutó con el apoyo de Flowing Consultoría, quienes se destacan por realizar mejoras significativas en cuanto a: incrementos en niveles de servicio, productividad y ventas y utilidades con alta sostenibilidad, mediante la incorporación de las metodologías más avanzadas de planeación, programación, ejecución de sus operaciones y cadenas de suministro.

En los meses de marzo, abril, septiembre y octubre del 2022 se desarrollaron 4 grupos con una duración de 12 horas cada uno. En este nivel participaron 118 droguerías con 221 asistentes.

- » **Consultoría Personalizada en Gestión de Inventarios:** este programa busca proporcionar herramientas competitivas que logren un diferencial en las droguerías inscritas, facilitando conocimientos específicos de acuerdo con las necesidades de la droguería que le permitan gestionar de manera eficiente los inventarios, disminuir costos y capital de trabajo y analizar la rentabilidad para tomar decisiones acertadas sobre su portafolio. Además de llevarlo a conocer los aspectos más relevantes de su droguería mediante un acompañamiento personalizado por un consultor que le guiará en el logro de los objetivos propuestos.

Durante el 2022, se desarrolló la consultoría personalizada en gestión de inventarios, con una duración de 16 horas, en un período de 8 semanas por droguería.

Las principales actividades son: diagnóstico, reunión inicial, inducción de temas básicos, análisis y generación de reportes con herramientas entregadas, generación de informe con plan de mejoramiento, reunión de cierre (presentación y aclaración de dudas informe final), acompañamiento en la implementa-

ción de las acciones derivadas de la consultoría y cierre del plan de trabajo.

Para el año 2022 participaron 35 droguerías, 13 de estas continuaron con el acompañamiento realizado por Coopidrogas, el tiempo invertido en el desarrollo de esta actividad fue de 109 horas.

- » **Asistencia Técnica en Gestión e Implementación de Domicilios:** este programa tiene por objetivo proporcionar conocimientos a los asociados en la implementación, gestión y/o mejora del servicio a domicilio de las droguerías, brindando información de procesos, recursos y normatividad que se debe tener en cuenta para ofrecer un servicio de calidad. Se ejecutó con el apoyo de Fundecopi y Scalando.

En los meses de abril y mayo del 2022, se desarrolló el programa con 2 grupos de 36 participantes cada uno, para un total de 72 asistentes en representación de 64 droguerías, con una duración de 20 horas cada uno. Del total de los participantes, 15 decidieron continuar con la fase de acompañamiento por parte de Coopidrogas, esta se llevó a cabo entre los meses de junio a noviembre, con un tiempo adicional invertido de 57 horas. Teniendo en cuenta que la mayor calificación es 5, en general el programa tuvo un buen resultado.

- » **Sello de Calidad para Droguerías:** este programa tiene por objetivo aumentar la confianza de los clientes y dar mayor valor agregado a las droguerías a través de la implementación y certificación de la Norma Técnica de Empresa – NTE 001 de Coopidrogas, generando en los clientes actuales seguridad y confianza para lograr su lealtad, captar nuevos clientes y apoyar en la estandarización de los procesos de los asociados. ICONTEC será el ente certificador encargado de evaluar el cumplimiento de la norma.

El 20 de mayo de 2022 se desarrolló el webinar de relanzamiento del programa, comunicando a los asociados: objetivo, alcance y fases del proceso, además de motivar su participación. De los webinar realizados en 2021 y 2022, han participado 965 personas, representantes de 635 droguerías. Al cierre de esta vigencia están en proceso de certificación 112

droguerías, 8 de ellas están en espera de programación de la visita por parte de ICONTEC.

- » **Boletín Infogerente:** es una herramienta informativa que busca contribuir al desarrollo empresarial de los asociados, por medio de artículos de gran valor y del interés propio de empresarios, gerentes y líderes de las droguerías. Mediante su lectura, el asociado puede enterarse de primera mano de sucesos relevantes relacionados con sus operaciones y tendencias del mercado. Durante la vigencia 2022 se generaron 15 ediciones del boletín.

Asesores de Desarrollo Empresarial

Durante el año 2022 los asesores de Desarrollo Empresarial brindaron acompañamiento a los asociados y preasociados en sus procesos empresariales, gestionando sus requerimientos y promoviendo los diferentes servicios que Coopidrogas y sus filiales les ofrecen, especialmente los de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, entre los que están: la implementación y construcción de planes de trabajo para las droguerías, supervisión de la marca Farmaunión, proyectos de Modernización, servicios de Trade Marketing, gestión comercial y vinculación a Farmacenter y Farmaunión; así como campañas informativas a los asociados y sus equipos de trabajo. Estas asesorías se ejecutan en forma integral y contribuyen al desarrollo de las droguerías, generando crecimiento y sostenibilidad a través del buen uso de todos los servicios.

Al terminar la vigencia y teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional, la cooperativa cuenta con 35 asesores de Desarrollo Empresarial en el país, distribuidos así: 16 en la sede principal, 4 de ellos ubicados en las ciudades de Ibagué, Tunja, Villavicencio y Yopal; 3 en la Regional Pereira, ubicados en Manizales, Armenia y Pereira; 5 en la Regional Barranquilla, 4 ubicados en esta ciudad y uno en Montería; 3 en la Regional Medellín; 3 en la Regional Bucaramanga, uno en Cúcuta; y 5 en la Regional Cali, uno con domicilio en la ciudad de Pasto.

En el 2022 se tuvo cubrimiento del 100% de los departamentos del país con visitas de los asesores de desarrollo empresarial en modalidades presencial, virtual y telefónica; con una participación del 94% presencial que corresponde a 24.734 visitas y en la modalidad virtual y telefó-

nica 6% que corresponden a 1.679 visitas; con un total de 26.413 visitas.

El enfoque durante el 2022 fue construir planes de trabajo con los asociados y preasociados en busca de aportar valor y desarrollo de sus droguerías; logrando construir 9.695 planes de trabajo y una participación del 74% de las droguerías vinculadas a la cooperativa.

Las asesorías dadas se distribuyeron en los diferentes programas de la siguiente forma: procesos Farmacenter 9%; valoración de droguerías, programas de desarrollo, inducciones SIP y campañas informativas, desarrollo de planes de trabajo, con un 78%; apoyo a Admisiones y Registro de Asociados - Preasociados un 2%; marca Farmaunión y casos de usurpación de marcas corporativas con el 3%; asesorías en Trade Marketing 4% y Modernización de droguerías 4%.

Al final del periodo, entre las asesorías presenciales y virtuales se realizó un cubrimiento del 98.7% de las droguerías de asociados y 91,6% de las droguerías de preasociados, codificados al 31 de diciembre de 2022.

Durante el 2022 se realizaron 5.957 encuestas que calificaron en una escala de 1 - 5 el nivel de servicio recibido dentro de las asesorías; obteniendo una calificación de 4.9 a nivel nacional; sede principal 4.8; Regional Bucaramanga 4.9; Regional Cali 4.8; Regional Pereira 4.9; Regional Medellín 4.9; Regional Barranquilla 4.8; entre los temas evaluados referentes a la asesoría están: satisfacción con la asesoría, generación de valor al asociado y droguería; también se recibieron sugerencias y se conocieron otros temas en los que se necesita asesoría.

Subsidio del 100% de intereses corrientes por créditos otorgados por Coopicrédito, línea de sistematización para la compra de computadores

En la quincuagésima segunda Asamblea General Ordinaria de Delegados realizada el 26 de marzo de 2021, se aprobó incrementar el fondo de asistencia técnica en \$1.000 millones de pesos, con el objetivo de apoyar a los asociados en la gestión empresarial y administrativa de sus droguerías, subsidiando la tasa de interés corriente de los créditos de la línea de sistematización, tramitados en Coopicrédito con destino a

la adquisición de computadores y sus elementos complementarios. Lo que permitirá modernizar, innovar y desarrollar tecnológicamente las droguerías de los asociados e implementar canales de comercio electrónico para aumentar la participación en el mercado e incursionar en esta modalidad de venta virtual que cada día es más utilizada por los clientes.

Teniendo en cuenta que con la pandemia se generó déficit a escala global en la fabricación de microprocesadores y circuitos integrados y, además, la escasez e incremento de precio de los computadores por el alza constante del dólar, la Cooperativa gestionó la búsqueda de alternativas y proveedores de computadores adquiriendo directamente 700 equipos para vender a los asociados.

Desde el mes de febrero 2022 se inició el proceso de divulgación de venta de los computadores y del subsidio del 100% de los Intereses de créditos otorgados por Coopicrédito por la línea de sistematización. Cabe anotar que los asociados podían adquirir los computadores en Coopidrogas o con sus proveedores de confianza.

Al cierre de la vigencia no hay disponibilidad de los computadores ofrecidos por Coopidrogas, 78 equipos están reservados por los asociados y pendientes de legalizar el crédito en Coopicrédito. Se han tramitado créditos para 119 computadores adquiridos con otros proveedores y 7 están en proceso.

En total Coopicrédito ha gestionado 463 solicitudes de créditos por valor de \$2.496'818.496, y sus intereses corrientes son \$172'395.734, cifra esta última que corresponde al subsidio otorgado por Coopidrogas.

Fondo de asistencia técnica

El fondo de asistencia técnica contó en esta vigencia con los recursos de \$783.000.000 asignados por la Asamblea General en el 2022, y un saldo del 2021 de \$ 1.072.657.207; para un total \$1.855.657.207.

De la asignación de \$1.000 millones, destinados para el pago de intereses de los créditos que otorgue Coopicrédito a los asociados por la línea de sistematización con destino a la compra de los computadores para el desarrollo tecnológico de las droguerías, se invirtieron \$1.930.950 en la divulgación de este subsidio; se han pagado

\$65.028.234 a Coopicrédito por los intereses corrientes generados durante la vigencia 2022; y se tiene un saldo de \$107.367.500 en intereses pendientes por ser causados y pagados a Coopicrédito. Quedando un saldo de \$827.604.266.

Por otra parte, se invirtieron \$855.657.207 en actividades de categorización del punto de venta, programas de asistencia técnica dirigidos a los asociados, entre los que están la gestión de inventarios, cultura de servicio al cliente, sello de calidad, implementación y gestión de domicilios, marketing digital, consultoría empresarial, diplomado empresarial y reuniones virtuales con asociados para la socialización de servicios.

Comité de Asistencia Técnica

Durante el 2022, este órgano asesor se reunió virtualmente en 11 sesiones, durante las cuales se analizaron y revisaron diferentes alternativas y propuestas para el mejoramiento y ampliación de los servicios que se ofrecen en el área de desarrollo empresarial y que son de su competencia.

SERVICIO DE SEGUROS Y PREVENCIÓN SOCIAL

Crecimiento en número de pólizas: los crecimientos en la colocación de pólizas durante el año 2022 se encuentran en los seguros de responsabilidad civil con el amparo de errores de dispensación, incendio por la colocación de pólizas pymes, sustracción, transporte de valores, salud, automóviles y equipos electrónicos, para un total de 24.838 en el 2021 versus los 25.914 del 2022, con una variación porcentual del 4,33%.

Riesgos por regionales: la labor de los promotores regionales de seguros y de las distintas aseguradoras ha sido fundamental en la gestión de colocación de pólizas y para el año 2022 se continuó con las campañas de divulgación que se realizaron por los distintos medios tanto vía telefónica, mensajes de texto, correos electrónicos por intermedio del call center, WhatsApp, video llamadas y visitas presenciales, con el propósito que los asociados tomaran conciencia sobre la importancia de asegurar su patrimonio y del mismo modo ajustar sus inventarios ya que por la postpandemia que ha derivado en una difícil situación social trayendo consigo un contexto de inseguridad, siendo los negocios de droguerías muy vulnerables a robos y atracos.

Esta gestión por parte de los promotores se vio reflejada en un crecimiento importante en la colocación de pólizas a nivel nacional, gracias a que se prestó una asesoría adecuada, ofreciendo pólizas de responsabilidad civil por errores de dispensación de medicamentos, póliza de transporte de valores y mercancías para los mensajeros, pólizas de Incendio, Robo, Inyectología y póliza de bicicletas entre otras, así como el acompañamiento en el manejo de los siniestros.

Como resultado las distintas sedes tuvieron un crecimiento importante en relación con el año 2021 en la colocación de pólizas, aumentos de valores asegurados e inclusión de amparos, en las sedes regionales.

Volumen de primas: durante el año 2022 presentó un crecimiento general en primas pagadas en todos los seguros que tiene a disposición para los asociados del 9.85%, con respecto al año inmediatamente anterior, pasando de \$ 25.006.135.337 a \$ 27.470.124.036. Los aumentos más representativos en el volumen de primas fueron: el seguro de automóviles con un 27.76%, SOAT con un 20.17%, salud con un 7.35%, Olivos con el 10.10%, equipos electrónicos con un 23.91% y responsabilidad civil con un 8.49%

Siniestralidades principales seguros: para el año 2022 se presentaron 330 siniestros en los diferentes ramos (incendio, sustracción, equipos electrónicos y responsabilidad civil), que en relación con los 257 del año 2021, representan un crecimiento en la siniestralidad del 28%.

El incremento de la siniestralidad en responsabilidad civil obedece al aumento de las reclamaciones por lesiones generadas en inyectología, sustracción y robo de los dineros en el transporte de valores por la inseguridad generalizada en el país; se trató de crear conciencia sobre la importancia de asegurar el patrimonio con el fin de obtener primas suficientes que soporten el alto riesgo por este aspecto. Así mismo, los promotores regionales de seguros, en coordinación con la administración de las distintas sedes, informaron a los asociados sobre la necesidad de adoptar algunas medidas preventivas con el fin de evitar ser víctimas de atracos y robos en general.

Siniestralidad Olivos: la siniestralidad en la póliza del convenio de Funeraria Los Olivos disminuyó en relación al año 2021, pasando de 162 a

97 en el año 2022; y esto obedece a la disminución en la severidad y la frecuencia de fallecidos como consecuencia del Covid -19, por el efecto de la vacunación; sin embargo, la tendencia de decesos en padres y suegros obedece al ciclo normal de mortalidad por edad que tiene este grupo de población.

I SUBSIDIOS PARA LA PROTECCIÓN EXEQUIAL Y MEDICINA PREPAGADA

Subsidio póliza exequial: vale la pena destacar el importante cubrimiento logrado en materia de protección familiar frente a los gastos funerarios que viene ofreciendo Coopidrogas a través de la cadena de servicios Funerales Los Olivos, cuya póliza cubre los gastos por este concepto de los asociados y su grupo familiar básico, en donde la prima es subsidiada en el 70%. El costo le significó al Fondo de Solidaridad, por este subsidio, la suma de \$269.256.212; el año 2021 fue de \$262.933.027, lo que representa un crecimiento del 2.40%; así mismo, el valor de la prima pagada para el año 2022 fue de \$478.899.112, con un crecimiento del 10,10% frente al año 2021, cuando ascendió a \$ 435.943.676.

Subsidios para medicina prepagada: a los planes de salud de medicina prepagada, con base en el volumen de las compras efectuadas por los asociados a Coopidrogas, se les otorga un subsidio que va del 8% al 30% y que significó una erogación de \$2.473.764.819, superior al año 2021, que fue de \$2.297.839.909, con un crecimiento del 7.66%, beneficio este que se convierte en una razón adicional para que los cooperados aumenten sus operaciones comerciales con la Cooperativa.

Total subsidios: el total de subsidios que Coopidrogas otorgó a los asociados por el amparo exequial y por medicina prepagada para el año 2022 correspondió a la suma de \$2.743.021.031, con un crecimiento del 7,12% en relación con el año 2021, que fue de \$2.560.772.936.

I SEGUROS INSTITUCIONALES

Las primas de los seguros institucionales tuvieron un crecimiento del 11.70% con relación al año 2021, lo cual obedece, en gran parte, a la adquisición de activos por la ampliación del CEDI de la sede principal, por la compra de un vehículo tipo camión y la póliza de ataques cibernéticos,

ya que los reaseguradores han efectuado ajustes en esta cobertura debido al aumento de delitos a nivel mundial bajo esta modalidad.

Total de primas pagadas por pólizas de asociados e institucionales: el total de primas pagadas durante el año 2022 correspondió a \$30.528.186.396, tanto por los seguros institucionales como por los de asociados; esto representa un aumento del 10.04% con relación al año 2021, cuyo valor ascendió a \$27.743.767.709.

I FONDOS SOCIALES

Fondo de Solidaridad: durante el año 2022, a raíz de la continuidad de la pandemia y como consecuencia de la temporada invernal acentuada de manera catastrófica en diversas zonas del país, se atendieron y evaluaron las distintas ayudas que solicitaron los asociados que sufrieron afectaciones económicas, para lo cual fue necesario aplicar el reglamento del Fondo de Solidaridad que fija los parámetros y límites de acuerdo con la necesidad y otorgar el correspondiente auxilio con cargo al Fondo de Solidaridad, esto le representó a la Cooperativa una erogación de \$100.867.892 por concepto de ayudas, arreglos florales y auxilios funerarios que en relación con el año 2021 fue por la suma de \$127.768.968; por pago del subsidio del 70% de la póliza de los Olivos, \$268.853.388. En total el gasto del Fondo durante el año 2022 alcanzó la suma de \$1.297.534.100.

Del saldo que existe en el Fondo de Solidaridad de \$1.879.401.447, se solicitó la suma de \$1.500.000.000 para incrementar el fondo de auxilios por fallecimiento y enfermedades graves o catastróficas, con el fin de aumentar el monto de este, lo cual permitirá, con base en estudios técnicos o actuariales, incrementar el valor actual de los auxilios o introducir nuevos auxilios. Igualmente, con este traslado de recursos reduciremos considerablemente el saldo del Fondo de Solidaridad al final de año, para mostrar ante las autoridades tributarias, una mayor ejecución de este y disminuir en forma importante la suma que quede para que la próxima Asamblea General Ordinaria de delegados autorice que dichos recursos se trasladen para ser ejecutados dentro de la vigencia del 2023.

Fondo de Auxilios por Fallecimientos: durante el año 2022 el Fondo de Auxilios por Fallecimiento cubrió a 14 asociados que fallecieron, 4 de ellos

por el Covid-19 y los 10 restantes por otros eventos, dejando a sus familiares a paz y salvo con la Cooperativa. Al Fondo le correspondió una erogación de \$780.483.445 en el 2022, mientras que en 2021 fue por la suma de \$1.949.057.684, que corresponde al promedio de compras del último año de los asociados fallecidos; este decrecimiento está relacionado con la disminución de la siniestralidad por fallecimientos ocasionados por el Covid-19 durante el año 2022.

Fondo de Auxilios de Enfermedades Catastróficas: en el año 2022, a tres asociados se les dio el auxilio del 50% del promedio de compras, que es lo que establece el reglamento; esto significó una erogación para el Fondo, por este concepto, de \$63.978.082, un valor mayor al año 2021, que fue de \$135.083.590.

Beneficios del Fondo Auxilios por Fallecimiento y Enfermedades Catastróficas: desde el año 2012, cuando se creó el Fondo de Auxilio por Fallecimiento y Enfermedades Catastróficas, y hasta el cierre del 2022, se presentaron 162 decesos de asociados, y a 14 de ellos se les otorgó el auxilio por enfermedades catastróficas, por lo que se debitó del mencionado Fondo la suma de \$5.294.596.949, que correspondió al promedio de compras de estos. El Fondo cuenta con unos recursos acumulados importantes que a la fecha suman \$ 5.930.458.857.

El Comité de Seguros, durante el año 2022, a raíz de la continuidad de la pandemia y de los distintos eventos naturales que se han presentado, como inundaciones, incendios, entre otros, los cuales han afectado a los asociados, estuvo atento para estudiar los casos presentados con el fin de evaluar las ayudas que solicitaron los afectados por estas calamidades, considerando la situación económica de cada uno de ellos y aplicando el reglamento del Fondo de Solidaridad, que fija los parámetros y límites de las ayudas económicas.

Así mismo, el Comité estudió alternativas de protección y cobertura para los asociados con el propósito de lograr mejores condiciones de costos y cubrimiento, revisando los diferentes programas de seguros e innovando con nuevos productos para las necesidades de los asociados.

I SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO

Este servicio se presta a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopicredito, que en cumpli-

miento de las disposiciones legales la creó Coopidrogas sobre la base de la escisión impropia de la sección de ahorro y crédito. Se dan a conocer los principales logros obtenidos al cierre del ejercicio del año 2022, aclarando, igualmente, que por ser una entidad filial se consolidan los estados financieros con los de Coopidrogas.

Comparativo de crecimiento de las principales cuentas

Dentro de las 172 Cooperativas de Ahorro y Crédito que reportaron a la Superintendencia de Economía Solidaria, información con corte a octubre de 2022, Coopicrédito ocupa la siguiente posición dentro de las principales cuentas: activos #18, cartera de créditos #19, pasivos #14, depósitos #12, patrimonio #37 e ingresos #27.

Cartera de crédito

La Cooperativa finalizó con un saldo de cartera de \$213.178 millones, aumentando en \$23.528 millones, equivalente al 12.41%; la calidad de la cartera por nivel de riesgo se ubicó en el 1.99%, por \$4.242 millones, mientras que los bancos reportan un indicador del 7.9% a octubre de 2022.

La tasa promedio del total de los saldos de cartera de la Cooperativa se ubicó al cierre del año 2022 en el 15.94% efectivo anual frente a las ofrecidas por los bancos, que reportaron una tasa promedio de 22.87% efectivo anual, es decir, 693pb más de lo ofrecido por la Cooperativa. En cuanto al sector cooperativo, al cierre de octubre este reportó una tasa promedio de cartera de 17.28%. Los establecimientos de crédito reportaron a octubre de 2022 un crecimiento del 17.51% en el saldo de cartera de crédito, y el sector cooperativo viene creciendo al 15.26%.

Evolución del indicador calidad de cartera: la calidad de cartera de la Cooperativa para el cierre del año 2022 tuvo un incremento de 45 puntos básicos debido al proceso de evaluación de cartera realizada en diciembre con corte a noviembre de 2022 de acuerdo con la Circular Básica Contable y Financiera, y al modelo de pérdida esperada establecido por la Superintendencia de la economía solidaria en el capítulo II del título IV “Sistema de Administración de Riesgos”.

Depósitos: el total de los depósitos cerraron en \$202.648 millones, con una variación positiva

anual del 7,2%; los ahorros en sus distintas modalidades se ubicaron en \$102.147 millones con una variación anual del 1.5%, y los certificados de depósito a término (CDAT) se ubicaron en \$100.501 millones con una variación del 13.7% correspondiente a \$12.145 millones.

Con el propósito de incrementar la liquidez de la Cooperativa, a partir de diciembre de 2022 se creó un nuevo plazo para CDAT a 540 días, limitado a la captación de \$5.000 millones a una tasa de DTF más 3 puntos adicionales.

Evolución de saldos de ahorros y CDAT: en lo corrido del año 2022 se presentó una fuerte competencia entre las entidades financieras por la captación de recursos con el propósito de mantener un perfil de fondo estable en relación con sus activos, según exigencias de Basilea. Ante esta situación, Coopicrédito, sin descuidar su estructura financiera, paulatinamente incrementó las tasas de CDAT y ahorros con el objetivo de no perder competitividad ante el mercado. Uno de los efectos evidenciados, producto del incremento de tasas por parte del Banco de la República, fue el traslado de saldos de cuentas de ahorro a CDAT de largo plazo con el fin de mejorar la rentabilidad.

Evolución de tasas de ahorros y CDAT: la tasa del 11% corresponde al promedio ponderado de los CDAT captados por la Cooperativa durante el año 2022, la tasa DTF del 13.70%, corresponde a la última semana de diciembre de 2022, donde Coopicrédito recibió CDAT a 360 días a la DTF más 2.4% correspondiente a 16.1% efectivo anual.

I SERVICIOS ADICIONALES

Adquirencia (datáfonos): por el año 2022, la vinculación al modelo agregador de adquirencia continuó con su crecimiento interanual.

Balance social: los beneficios que la Cooperativa generó por el año 2022 en las tasas de colocación y captación, y los diferentes servicios que ofrece: menor valor en intereses de cartera, \$10,448; mayor rendimiento en depósitos, \$2,305; seguro deudor sobre cartera, \$1,437; ejecución del Fondo de Educación, \$834 millones; no cobro de estudios de crédito, \$51 millones; no cobro de cuotas de manejo en tarjetas de crédito, \$113 millones, para un total en beneficios de \$15.188 millones.

I ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

Coopidrogas, con el apoyo de Fundecopi y su escuela Scalando, dio cumplimiento al 5° principio cooperativo, que obliga a dar formación y capacitación a los asociados, directivos, gerentes y demás trabajadores para que puedan contribuir efectivamente al desarrollo del objeto social de la Cooperativa, conforme dan cuenta los diversos puntos contenidos en el siguiente informe:

Actividades generales de educación a nivel nacional

Con base en la asignación presupuestal efectuada por la Asamblea General y los recursos que no se ejecutaron en el 2021, así como el valor resultante del Fondo de Educación una vez efectuado el pago de impuesto de renta, se estableció el presupuesto de este fondo en la suma de \$2.829.127.680, que propiciaron la ejecución de actividades en el ámbito nacional con los programas de educación organizados por el Comité de Educación, los Comités Regionales y Departamentales, así como el apoyo económico a los asociados para su participación en el diplomado promovido por la Gerencia General.

Para esta vigencia las actividades educativas se realizaron de manera presencial, híbrida y virtual con sesiones sincrónicas, contando con el apoyo para el seguimiento y acompañamiento por parte de monitores académicos.

Las actividades y programas desarrollados por la Cooperativa a lo largo de la geografía colombiana durante la vigencia 2022 permitieron: la participación total de 9.104 personas en los 269 programas ejecutados, 28.194 oyentes en la franja de capacitación de la emisora virtual CoopRadio, todos los miércoles del año. La certificación de 170 personas como Técnicos Auxiliares por Competencias del Servicio Farmacéutico, otorgado por Scalando y tres grupos en ejecución con 104 estudiantes, la ejecución a 31 de diciembre está por \$ 2.093.017.376, del Fondo de Educación, quedando por ejecutar \$736.110.304, esto debido a que se dejaron de realizar algunas actividades en el periodo de promoción del diplomado promovido por la Gerencia General, así como la revisión mensual con las áreas de la Cooperativa, como Icom y las gerencias de Desarrollo Empresarial, Comercial y de Innovación y Tecnología, y Asocoldro, frente a las programaciones educativas pro-

movidas por la Cooperativa y la Asociación, para no generar saturación, duplicidad y confusión entre los asociados, quedando proyectados algunos programas para su ejecución en el primer trimestre de 2023. El desembolso de recursos del Fondo de Educación en los convenios suscritos con la UNAD y el ICETEX por la suma de \$ 466.975.753.

Principales temáticas adelantadas: formación cooperativa, inducción de servicios institucionales, gestión del riesgo, gestión de seguridad y salud en el trabajo, aspectos relacionados con comercio electrónico, Administración de medicamentos por vía intramuscular; Actualización Administración de medicamentos por vía intramuscular; manipulación de alimentos; Actualización manipulación de alimentos; Primer respondiente en Salud; Farmacología básica; Manejo de Inventarios; E- Learning Marketing Digital; Procesos Administrativo en la Gestión de las droguerías; Función de la gestión Humana en las droguerías; Documentación de procesos Administrativos; Manejo aplicativo Tu droguería al Día; Curso Excel básico; interpretación de estados financieros dirigido a asistentes a asambleas; Marco normativo organizaciones solidarias, el liderazgo como factor fundamental para la gestión del cambio en las Mipyme desarrollado en el Foro Internacional organizado por Fundecopi y gestión empresarial para droguerías, desarrollado en el diplomado promovido por la Gerencia General de la Cooperativa.

Para los jóvenes y niños con la Cooperativa pedagógica Jovencoop, se promovieron los siguientes programas: Formación cooperativa infantil, Formación cooperativa juvenil, Formación cooperativa infantil II parte- identidad cooperativa, Formación cooperativa juvenil II parte- conociendo a mi cooperativa, Hackathon, Video hackathon, participación III Congreso Internacional de Juventudes Solidarias y Cooperativas.

Se adelantaron ocho diplomados de reconocimiento de competencias dirigidos a expendedores de medicamentos o personas con más de tres años de experiencia en droguería, que permitieron el reconocimiento y la certificación de 294 estudiantes como Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar del Servicio Farmacéutico. Iniciaron seis diplomados con 209 estudiantes en la vigencia 2021 y terminan en la vigencia 2022.

Se ejecutaron dos diplomados para actualizar los conocimientos de directores de droguerías, con

la participación de 69 estudiantes, de los cuales 33, de la ciudad de Villavicencio, recibieron adicionalmente su certificado de expendedor de drogas con la Secretaría de Salud del Meta.

Elaboración de medios y documentos impresos y digitales para la educación

Se actualizaron los módulos para programas de formación para alta dirigencia, con base en la reforma estatutaria, como son: Consejo de Administración; Asamblea General de Delegados, Procedimientos de las Asambleas Generales de Delegados, Informes que se Presentan, Estados Financieros, Destinación de Excedentes, Procedimientos Electorales, Proposiciones y Recomendaciones, Actas de la Asamblea General, Ineficacia y Nulidad de los Actos; Generalidades y Naturaleza de la Junta de Vigilancia Órgano de Control Social, Funciones de la Junta de vigilancia, Rol de la Junta de Vigilancia, Procedimiento para el Manejo y Seguimiento de PQR; Introducción al Proceso Disciplinario, Debido Proceso, Fundamentos de la Acción Disciplinaria, Ejercicio de la Acción Disciplinaria; Comités Reuniones Periódicas y Organización, Informes, Honorarios y Reembolso de Gastos, Ingreso y Retiro de Asociados, Educación, Programas de Bienestar y Recreación.

El inicio de la producción intelectual y diseño de los módulos educativos sobre la Historia de Coopidrogas; Estructura y Organización Administrativa de Coopidrogas y la Participación de los Asociados en su Administración Democrática; Gobierno Corporativo de Coopidrogas; Sedes de la Cooperativa en las Diferentes Regiones del País para la Prestación de los Servicios y el Desarrollo de las Demás Actividades de la Entidad; Sistema de Emisión y Pago de Facturas por la Prestación de los Diferentes Servicios, los Descuentos Otorgados y los Medios Establecidos para su Cancelación; La Importancia de la Comunicación Permanente entre Coopidrogas y sus Asociados; Medios de Comunicación; Generación Pionera; Segunda Generación y Desarrollo Virtual del Curso de Formación del Estatuto, para generar mayor conciencia en el conocimiento de este.

Capacitación en línea

Se realizaron los programas de capacitación en la radio virtual los miércoles, con el propósito de llegar a todas las zonas del país. Los oyentes en la franja de educación estuvieron por

el orden de los 28.194 oyentes. Los programas emitidos fueron: Capacitación online enero, Capacitación online febrero actualización tributaria 2022, Capacitación online marzo - sostenibilidad empresarial, Actualización normatividad aplicada a los servicios farmacéuticos 2022, Servicio como factor clave de éxito 2022, Como desarrollar habilidades de negociación y persuasión, Relaciones de inspección, vigilancia y control sobre las cooperativas, Relaciones laborales y clima organizacional, Régimen disciplinario y código de ética, Importancia del análisis financiero en la toma de decisiones estratégicas, Tendencias modernas de los modelos empresariales cooperativos en el mundo y Equilibrio entre mente, cuerpo, emoción.

Capacitación alta dirigencia

Se realizó con tres convocatorias en el segundo semestre, la capacitación para los aspirantes a integrar el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia o el Tribunal de Ética y Apelaciones.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Durante la vigencia, Fundecopi continuó promoviendo el curso obligatorio de 50 horas del SGSST, con programas mensuales durante los 12 meses del año y el programa de actualización que debe cursarse cada tres años.

Inversión educación

Teniendo en cuenta la constitución de los convenios con la UNAD y el ICETEX, durante el 2022 se efectuaron las renovaciones y nuevas adjudicaciones al primer convenio nombrado; renovaciones y nuevas adjudicaciones de créditos condonables por mérito académico por el orden de los \$466.975.753.

Trabajo de los comités

Para el logro de los resultados que se presentan en este informe fue necesaria la realización de 13 reuniones por parte del Comité de Educación, que proyectó, efectuó seguimiento y evaluó la actividad educativa realizada en la vigencia.

Los Comités Regionales y Departamentales, en coordinación con los gerentes Regionales donde la Cooperativa tiene sede, y con el Departamen-

to de Educación y el apoyo de los directores de Distrito para los restantes Comités, realizaron reuniones de trabajo virtuales en su gran mayoría, sesiones en las cuales distribuyeron responsabilidades para la solicitud de propuestas, coordinación con la Administración de la Cooperativa o para el acompañamiento en la realización de las actividades educativas virtuales.

Aspectos administrativos de la educación

En la vigencia se realizó la actualización del Proyecto Educativo Socioempresarial (PESEM), según lo establecido en el Acuerdo 024 del Consejo de Administración, mediante el cual se actualizó el reglamento de la actividad educativa y del Fondo de Educación de la Cooperativa.

SERVICIO DE DEPORTES, RECREACIÓN Y TURISMO

Coopidrogas, como actividad estatutaria tiene previsto, en su artículo 6, numeral 11 organizar programas y eventos especiales para desarrollar actividades artísticas, deportivas, recreativas, turísticas y sociales para el bienestar de los asociados, sus familias y trabajadores de la Cooperativa y demás colaboradores.

Se realizaron 82 actividades, siete de ellas de manera virtual, como el Torneo de Uno y el Curso de Cocina; sin embargo, con la reapertura económica se retomaron actividades tradicionales como las escuelas deportivas de natación, fútbol, patinaje, bolos; el Día del Niño; torneos de tejo femenino y masculino, torneo de fútbol 5, de billar y de bolos; aniversario de la Cooperativa; convenios (con venta de boletería para diversas actividades), entre otras, y se buscaron nuevos formatos para incentivar la integración y el bienestar de la familia en eventos como CoopiFest (Día de la Familia) y el Torneo de Karts, todas estas dirigidas a niños, jóvenes y adultos, lográndose una concurrencia de 10.611 personas, entre asociados, corporados y familiares.

Recursos invertidos

En estas actividades de bienestar se invirtieron \$1.576 millones, de los cuales \$1.096 millones fueron asumidos por el Fondo de Recreación de Coopidrogas, \$439 millones por los asociados y \$41 millones por Corpidroguistas.

Divulgación de las actividades

La información sobre los programas adelantados se dio a conocer a través de las 82 circulares, 187.931 correos electrónicos, 566.735 mensajes de texto, 6.202 llamadas telefónicas, publicaciones en la página web y revista de Coopidrogas y a través de redes sociales.

Junta Directiva de Corpidroguistas

Se destaca el trabajo desarrollado por todos los miembros de la Junta Directiva, quienes se reunieron de forma virtual en 12 sesiones ordinarias, así como trece 13 de Mesa Directiva, participando activamente en cada una de las actividades programadas a lo largo de 2022.

De igual manera se resalta el compromiso de los integrantes de los comités de la Corporación: Admisiones, Recreación y Deportes, que en sus 11 sesiones virtuales apoyaron el cumplimiento de las funciones directivas en pro del bienestar de los asociados y corporados a nivel nacional. Asimismo, se contó con el apoyo de los Comités y gerentes Regionales, quienes trabajaron de la mano de la administración en el desarrollo de todas las actividades realizadas en sus respectivas zonas.

COMUNICACIONES CON LOS ASOCIADOS, INTERNAS E INSTITUCIONALES

A través del Departamento de Comunicaciones se coordinó la ejecución de todas las actividades relacionadas con las comunicaciones de los asociados, las internas e institucionales, lo cual se hizo en los siguientes medios:

Coopidigital

El 1º de diciembre del 2021, con el apoyo de las áreas de Mercadeo y Soporte Tecnológico, la Dirección de Comunicaciones lanzó a los asociados la plataforma Coopidigital. Un minisitio al que se accede desde la página de Coopidrogas, con el mismo usuario del SIP y el cual agrupa las herramientas que soportan estrategias y actividades comerciales virtuales para implementarlas en las droguerías, permitiéndole al asociado aumentar sus ventas y transacciones todos los días del año a cualquier hora.

En este sentido, durante el 2022, la página de Coopidigital fue actualizada permanentemente, logrando con esto un tráfico constante representado en 12.000 visitas, realizadas por cerca de 3.736 usuarios a nivel nacional, la mayoría ubicados en la ciudad de Bogotá (3.736 usuarios), seguido de Cali (27) y Medellín (27) usuarios.

Las secciones más consultadas de Coopidigital son: en primer lugar, home con 982 visitas, seguida de Tu Droguería más Cercana, con un total de 716 de visitas y tu Portal Informativo con 181 visitas. Finalmente, se realizaron alrededor 38 ajustes y actualizaciones en total y se realizó el montaje desde cero de una página interna (landing page).

Coopimovil

Es una aplicación de información desarrollada para los asociados de Coopidrogas y creada hace cuatro años. En ella se encuentra el acceso a información de interés general, ampliación de los servicios que brinda la Cooperativa en cuanto a educación, bienestar, ahorro y crédito, emprendimiento, seguros e información.

La aplicación es permanente actualizada por la Dirección de Comunicaciones y para el 2022 contó con un total de 18 descargas, 21.570 vistas, 319 usuarios de Colombia, ubicados principalmente en la ciudad de Bogotá (219 usuarios), seguido de Antioquia (81) y Atlántico (48 usuarios). Finalmente, se pudo establecer que lo que más consultan los usuarios es el home con 10.129 ingresos, lo que representa el 46.96% de las consultas; como segunda preferencia se encuentra el SIP con 7.727 ingresos, lo que representa el 35.82% de las consultas.

Página Web

Durante el 2022, la página web de Coopidrogas fue actualizada permanentemente, tanto en su información institucional como en sus pautas y demás temas. Logrando con esto un tráfico constante representado en 5.660.163 visitas, realizadas por cerca de 268.113 usuarios a nivel nacional, quienes registran un total de 2.917.243 sesiones.

Las personas que más consultan la página se encuentran ubicadas en Bogotá (5.129 usuarios con 22.382 sesiones), seguida de Antioquia (1.672 usuarios con 421 sesiones), Valle del Cauca (1.205 usuarios con 281 sesiones) y Cundinamarca (729 usuarios con 141 sesiones).

Finalmente, es importante destacar que la sección más consultada de la web es el home con 62.238 visitas; seguida de SIP Asociados, la cual contó con 20.150 visitas, lo que representa un 68,67% de las consultas en general, y como tercera preferencia de consulta se encuentra la sección del Directorio, con 941 visitas.

Intranet

Desde su lanzamiento en 2017, la Dirección de Comunicaciones ha velado por la periódica y continua actualización de esta herramienta de comunicación interna. Es así como durante el 2022 la intranet sirvió como apoyo de las necesidades de comunicación de las diferentes áreas de la Cooperativa, publicando en el año campañas o piezas con información de actividades y novedades; logrando con ello 22.322 visitas al cierre del año, siendo la sección del Directorio la más consultada, con 1.582 ingresos, seguida de las plantillas de PowerPoint, con 319 visitas y la Galería de fotos con 247.

Revista Coopidrogas

La Revista Coopidrogas es un medio de comunicación institucional cuyo público principal está constituido por los asociados y preasociados. Su objetivo fundamental es ser un canal de comunicación entre la Cooperativa, los asociados y otros grupos de interés, mediante el cual se les proporciona información sobre la gestión de la entidad, actualidad del sector e información de interés general, en beneficio del desarrollo empresarial, familiar y social.

Estructura editorial: en la actualidad, cuenta con 22 secciones fijas: Editorial, Tribuna, Cápsulas, Medicina y Salud, Portada, Actualidad, Mercadeo, Gestión, Sostenibilidad y RSE, Familia, Calidad de Vida, Coopinotas, Eventos, Nuevos Asociados, Nuevos Preasociados, Innovación y Tecnología, Columnista, Cultura, Personaje, Mundo Curioso, Deportes, Entretenimiento. Ocasionalmente, se publica la sección Nuestra Cooperativa.

El Consejo Editorial, órgano que establece las políticas y directrices generales que rigen la Revista, definió la estructura de contenido editorial con secciones en las cuales se divulgan temas inherentes al quehacer de la Cooperativa, a la gestión de las droguerías, del sector cooperativo y de interés general, que contribuyan

al mejoramiento empresarial y personal de los asociados. Durante el año 2022 el Consejo se reunió 11 veces.

Distribución: la Revista se envió en 2022 a 5.568 asociados que desean tenerla en físico y a 515 preasociados en todo el país, con el propósito de que no solo la lea el asociado, sino, también sus familiares y dependientes; además la reciben las sedes regionales, personalidades de los sectores salud y cooperativo, del gobierno, proveedores y anunciantes, así como algunos trabajadores de la sede principal que son suscriptores. Esta publicación también está disponible en la página web de la Cooperativa.

Financiación: La financiación de los costos de la Revista proviene de pauta publicitaria y recursos de la Cooperativa en una proporción de 50.9% de pautantes y 49.1% lo asume Coopidrogas. Los clientes que pautan son, en su mayoría, proveedores codificados por Coopidrogas y también lo hacen entidades propias como NTI, ICOM, Coopicrédito, Fundecopi y Farmacenter.

Diseño: a través de su existencia, la Revista ha cambiado varias veces de diseño buscando su mejoramiento continuo y estar acorde con los nuevos conceptos que se manejan en esta materia.

El último cambio se dio en la edición de marzo de 2021, el cual estuvo motivado por ser el año 20 de la publicación. Se manejó un concepto gráfico moderno y agradable al lector por su composición cromática y el formato caballete (grapado) se cambió por el rústico o pegado al lomo.

Ediciones: a diciembre de 2022 se produjeron 230 ediciones, las cuales, desde sus inicios, se publican cada año. El 2022 no fue la excepción y contó con 11 ediciones, empezando en el mes de febrero y culminando en diciembre.

Tiraje: la Revista cerró el año con un tiraje de 6.300 ejemplares, los cuales, a medida que se incrementa la base de asociados y preasociados, se hacen insuficiente anualmente.

Boletín electrónico Al Día Asociados: a partir del mes de junio del 2018, los asociados y preasociados de la Cooperativa comenzaron a recibir en los correos electrónicos institucionales el boletín electrónico Al Día; una pieza de comunicación que tiene como propósito compartir un breve re-

sumen de las noticias publicadas en los medios de comunicación nacional, que sean determinantes para la gestión diaria o que afecten directamente el objeto de trabajo de los droguistas detallistas. Desde entonces y hasta el momento, este boletín es enviado antes de las 8:00 a.m., y a diciembre de 2022 se han elaborado 1.056 ediciones para una base de más de 380 correos.

Envío de Circulares: a partir del 2021, la Cooperativa oficializó el envío de circulares únicamente por medio electrónico, con el propósito de optimizar recursos físicos, tener mayor inmediatez en el envío de información y reducir el impacto ambiental que ocasiona el uso masivo de papel.

En este sentido, durante el año 2022 se enviaron 257 circulares electrónicas a los correos institucionales de todos los asociados y preasociados a nivel nacional y 11 de estas también se enviaron de manera física.

Presencia institucional: con el objetivo de participar publicitariamente en los eventos y actividades de los sectores cooperativo, farmacéutico, droguista, entre otros, con miras a mantener cercanía con los gremios y reforzar la imagen institucional de Coopidrogas en diferentes ámbitos, durante el año 2022 la Dirección de Comunicaciones estructuró, conceptualizó y produjo el material publicitario para participar en los siguientes eventos:

Patrocinios: Encuentro de Cooperativas con Actividad Crediticia “Contribuir al bienestar desde la solidaridad económica”; 21º Congreso Nacional Cooperativo “Una economía + Cooperativa”; Jornada de Opinión de la Asociación Colombiana de Cooperativas – Ascoop; VI Foro de Comunicación y Cooperativismo.

Avisos: 11 avisos institucionales para la Revista Asocoldro, 8 avisos institucionales para la Revista Ascoop.

Cubrimiento de medios de comunicación en inauguración de la sede propia en Bucaramanga: Con el propósito de publicar en los diferentes medios de comunicación a nivel nacional la inauguración de la nueva sede en Santander, así como destacar a nivel nacional y regional los beneficios de esta nueva sede, la Dirección de Comunicaciones, con el apoyo de la empresa Acceso Directo, desplegó una estrategia de divulgación del referido evento.

Actividades dirigidas a los colaboradores

Periódico interno Vínculos: esta pieza física es uno de los canales de comunicación de la administración con los colaboradores a nivel nacional. En él se publica información de interés general, como artículos de mejoramiento personal y laboral, información de las áreas de la Cooperativa, actividades, eventos, ingresos y nacimientos a nivel nacional, entre otros.

Su periodicidad es cada dos meses y en total se han publicado 49 ediciones, de las cuales 3 corresponden al año finalizado.

Boletín electrónico al Día Colaboradores: esta pieza electrónica de comunicación tiene como propósito compartir con los funcionarios de Coopidrogas un breve resumen de las noticias publicadas en los medios de comunicación del país, que sean determinantes para la gestión diaria o que afecten directamente el objeto de trabajo de la Cooperativa. Este boletín es enviado a los correos electrónicos de los colaboradores a nivel nacional y sus entidades filiales, antes de las 7:30 a.m. El lanzamiento se dio en el año 2016 y desde entonces y hasta diciembre de 2022 se han enviado 1.652 ediciones.

Biblioteca Coopidrogas: 6 años después de su lanzamiento, la Biblioteca Coopidrogas continúa consolidándose como el lugar donde reposa la memoria institucional de la Cooperativa, constituida por revistas, videos, fotos y publicaciones realizadas por Coopidrogas desde tiempo atrás, y donde además se encuentra una importante colección de publicaciones de diferentes temas, para consulta y préstamo a los colaboradores.

Al cierre del 2022, la Biblioteca contó con un total de 3.751 publicaciones, de las cuales 817 corresponden a la colección general, es decir, libros de diferentes áreas del conocimiento, 358 a material audiovisual, 187 a información institucional, 20 de referencia y 1.540 revistas o hemeroteca. Dicha colección ha sido posible gracias a la compra y, también, a la donación por parte de los colaboradores de publicaciones. Adicionalmente, la Biblioteca cuenta con cerca de 300 ejemplares que son prestados constantemente por las principales Bibliotecas de Bogotá y del país, con las cuales desde el inicio de operaciones se establecieron convenios.

Todo lo anterior, permitió tener, al cierre del 2022, un promedio de 1.000 visitas de colaboradores, quienes consultaron diferentes publicaciones y 975 préstamos externos de material físico, siendo la colección general (publicaciones propias de Coopidrogas) la más consultada, con 79%; seguida de la colección interbibliotecaria (préstamos de otras Bibliotecas), con 16%; y la institucional, con 3%.

Para contrarrestar el impacto de la pandemia y durante el tiempo que se suspendieron las visitas a la Biblioteca, se realizaron las siguientes actividades: Actividades culturales. Durante el 2022, se realizaron dos concursos en los que se tuvo alcance a todos los colaboradores, con el fin de acercar nuevamente la biblioteca y conseguir, a través de esta estrategia, lectores reales.

Concurso de cultura general ¿Qué Tanto Sabes?: la Biblioteca realizó el concurso de cultura general con el nombre ¿Qué Tanto Sabes?, el cual llegó a los colaboradores como parte de la extensión cultural de la Biblioteca. Con la participación de 200 colaboradores de todas las áreas, el concurso resultó ser un momento de pausa mental activa, que además puso a prueba el conocimiento de cultura general de todos, y reafirmó la constante invitación a aumentar los niveles de lectura y a hacer uso activo de la Biblioteca Coopidrogas.

Concurso de poesía Letras Poéticas: la Biblioteca realizó el concurso de poesía con el nombre Letras Poéticas. Se invitó a participar a todos los colaboradores de Coopidrogas y sus empresas filiales. Los colaboradores inscritos, realizaron de manera anónima un escrito corto a manera de poesía, verso o poema, de tema libre, los cuales fueron publicados en la Biblioteca y sometidos a votación por parte de todos los colaboradores.

Sábados en familia: por medio del WhatsApp de la Biblioteca, en los estados, cada sábado los usuarios disfrutaban de audio, cuentos y cortometrajes familiares, seleccionados para el disfrute en familia de infantes, adolescentes y adultos en general.

La Biblio Cuenta su Cuento: durante el 2022, se enviaron 20 ediciones de este boletín electrónico de la Biblioteca, con una periodicidad quincenal. Adicionalmente, se hizo extensivo el envío a las regionales con el fin de que los colaboradores hagan uso de la biblioteca virtual Digitalia dispuesta para ellos.

Digitalia: en el mes de marzo de 2021, la Biblioteca Coopidrogas comenzó a prestar el servicio de Digitalia, una biblioteca virtual en la cual los colaboradores pueden acceder a más de 42.000 títulos e-books – e-journals y tener en préstamo hasta cinco libros al tiempo por 21 días. Durante el año 2022, Digitalia fue más utilizada y consultada. Al cierre del año, se realizaron 728 consultas y lecturas en la herramienta, 36 préstamos y se realizó el registro de 62 usuarios.

Para incentivar su uso, se realizaron capacitaciones virtuales a un total de 45 colaboradores, quienes pudieron conocer la plataforma en su totalidad.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

Durante el año 2022 en materia del servicio de transporte de mercancía tanto a nivel urbano como de provincia se continuó con el proceso de fortalecer la implementación del aumento del número de vehículos que utiliza la cooperativa para el despacho de la mercancía hacia sus asociados desde las diferentes sedes ubicadas a nivel nacional, así como las frecuencias en los viajes y la posible extensión del transporte a diferentes municipios, todo esto con el fin de mejorar la logística de distribución de mercancía a nivel nacional. Casos puntuales de estas mejoras se observan en las regionales de Barranquilla, Pereira y sede principal. De igual manera, se gestionó con diferentes empresas de transporte terrestre a nivel nacional las condiciones en el manejo y entrega de mercancía bajo la modalidad de remesas, obteniendo resultados positivos en tiempos de entrega y calidad del servicio. Casos específicos presentados en las regionales de Medellín, Bucaramanga y la sede principal.

Se continuó consolidando en este periodo el servicio de entrega de medicamentos bajo la modalidad de domicilio motorizado a las droguerías en todas las sedes regionales con resultados altamente favorables. Es importante destacar el apoyo que este sistema de despacho de mercancía ofrece al asociado para la entrega de medicamentos solicitados por el consumidor final y que requieren un tiempo de entrega rápida. Se realizaron múltiples reuniones virtuales periódicas con todas las subdirectorías administrativas de cada sede regional para abordar temas relacionados con el servicio de transporte y distribución de mercancía, revisión a la renovación

de los contratos y las pólizas de garantía que lo acompañan, indicadores de gestión, revisión a la continuidad de los protocolos de bioseguridad, temas de seguridad física de las instalaciones, seguimiento a las actividades de mantenimiento locativo, capacitación en temas de gestión documental y otros temas de carácter administrativo.

En el mes de diciembre se dio a conocer la aprobación del Consejo de Administración y la Gerencia General sobre la nueva estructura del organigrama de la Gerencia Administrativa cuya actividad fue orientada a lo largo del año por la firma de consultoría Metaconsulting. Esta nueva estructura permitirá fortalecer el área de la Gerencia Administrativa de cara al servicio de soporte y apoyo que brindamos a todas las demás áreas de la organización. El proceso de contratación de los nuevos funcionarios se iniciará en el mes de enero de 2023.

Durante el año 2022 se inspeccionó semanalmente el avance y desarrollo de la obra de la nueva sede regional de Cali ubicada en el municipio de Palmira (Valle). La obra estaba programada para ser terminada y entregada contractualmente en su totalidad para el mes de enero de 2023, pero por factores no previstos como lo fue la dificultad de conseguir equipos para pilotaje tanto a nivel local como a nivel nacional se atrasó el inicio de la actividad de cimentación de los edificios tiempo que no se pudo recuperar en el transcurso de la construcción de los edificios. Adicionalmente, la escasez de mano de obra calificada en el sector de la construcción en esta zona del país dificultó que los contratistas locales cumplieran con el avance deseado en diferentes frentes de obra. Por tal motivo, la construcción se espera sea entregada en su totalidad hacia mediados del mes de febrero.

Durante la construcción de la nueva sede se realizaron varias reuniones de tipo virtual y presencial con la Comisión de Obra en donde se abordaron diferentes temas relacionados con contrataciones de actividades de importante valor, seguimiento a la ejecución presupuestal, atención a la solicitud de ajuste del presupuesto inicial de obra debido a los cambios de precios de materiales de construcción cuyas materias primas son de origen importado y control sobre el cronograma de la obra.

Se continuó dando apoyo en aspectos administrativos al Oficial de Cumplimiento quien a su

vez cumple funciones como director del Sistema Integral de Riesgos -SIAR- en las actividades que desarrolla en cumplimiento de lo estipulado por la Super Intendencia de la Economía Solidaria, en especial con la actualización y renovación de las herramientas de consulta que permiten tener un estricto control en temas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo SARLAFT.

En las sesiones mensuales del Comité de Seguros se analizaron y renovaron las pólizas de seguros que manejan los asociados con la firma Solidaria de Colombia para proteger sus negocios, su patrimonio y el bienestar de su familia. También se hicieron reuniones especiales para aprobar la renovación de los servicios ofrecidos en materia de salud por diferentes entidades en medicina prepagada y lo relacionado con las pólizas exequiales sobre la que existe un subsidio especial por parte de la cooperativa.

Se evaluaron varias propuestas de nuevas pólizas de seguros que existen en el mercado enfocadas siempre a cubrir las necesidades o presentar alternativas para los asociados, las cuales fueron puestas a consideración del Consejo de Administración. Se presentaron propuestas para mejorar la póliza de vida subiendo el valor del aseguramiento, una póliza nueva enfocada a la asistencia para mascotas, una póliza educativa para cubrir los gastos futuros universitarios para los hijos de los asociados.

Con respecto al proyecto de la construcción de la nueva sede de Coopidrogas en la regional Barranquilla, cuyo terreno de 25.800 m² de área se encuentra ubicado en el Parque Industrial Green Park del municipio de Galapa (Atlántico), se continuó avanzando durante el segundo semestre del 2022 en algunas actividades relacionadas con la finalización del diseño y cálculo estructural, estudios técnicos relacionados con: redes hidro sanitarias, redes eléctricas, red contra incendio, sistema de seguridad y control, sistema de climatización de las bodegas y AA de oficinas, estudio bioclimático, diseño cocina industrial, diseño acústico.

En el año 2022 se iniciaron las jornadas de formación de funcionarios (60) de la Cooperativa a nivel nacional para la identificación de procesos operativos y administrativos en los cuales se aplica la herramienta de mejora continua Six Sigma. Se trabajaron con grupos del área de operacio-

nes y del área administrativa buscando la participación de quienes en su actividad diaria pueden identificar a futuro acciones de mejoras en los procesos internos de la compañía los cuales traen impactos relacionados con mayores eficiencias y rendimientos en los procesos en general e impactando favorablemente en los indicadores de gestión.

Servicios administrativos

Durante este año, el área de Servicios Administrativos atendió de manera oportuna los diversos servicios y suministros que requirió la organización para garantizar el normal desarrollo de la operación de todas las áreas, a través de la gestión de compras, gestión documental, transporte de mercancías, correspondencia, seguridad vial, entre otras.

Compras institucionales: se recibieron 1.607 requerimiento de compra, equivalentes a 3.107 bienes y/o servicios a comprar, de las cuales el 82% corresponden a los Centros de Distribución a nivel nacional, Planta de Alcohol y Mantenimiento.

A partir de estas solicitudes, más las que se encontraban en trámite del año anterior, se generaron 3.777 órdenes de compra, cuyo descenso frente al año anterior, tal como se observa en la siguiente gráfica, obedece a la agrupación de solicitudes en una misma orden de compra con el propósito principal de mejorar las condiciones de negociación.

Gestión documental

Transferencias documentales: según con el cronograma establecido con las diferentes áreas de la cooperativa, se dio trámite al proceso de recibo de expedientes así: cajas X300 una cantidad de 305, Expedientes 5.968 y documentos sueltos para inserción 22.677

Proyecto Orión – implementación de la herramienta Extended by Open Text (xECM): durante el año 2022 se ejecutaron todas las actividades definidas en el cronograma del proyecto, para lo cual tanto el personal del área como de las sedes regionales participaron activamente en atender lo relacionado con el frente funcional para los procesos de Correspondencia y Gestión Documental, se elaboraron los flujos de proceso optimizados para que la consultoría del proyec-

to construyera y configurara la herramienta; se construyó en conjunto con los líderes funcionales, el equipo a nivel nacional y los consultores los diseños para Objetos Físicos: módulo que contiene la administración del archivo físico, instalaciones, áreas de archivo, bodegas y toda la gestión de la circulación de los expedientes en procesos de consulta; Gestión de Registros: módulo que contiene las configuraciones de la taxonomía documental de las oficinas productoras, asociando los espacios de trabajo a los tiempos de retención establecidos en las tablas de retención documental (TRD), así como el aseguramiento de la información siguiendo su ciclo de vida; Instrumentos de Archivo: módulo que contiene las plantillas y formularios electrónicos de la gestión documental, configurados dentro de los flujos maestros; Ventanilla Única de Correspondencia: contiene la configuración del trámite de las comunicaciones internas y externas recibidas y enviadas física y electrónicamente por y hacia la Cooperativa; acompañamiento en pruebas unitarias y se adelantaron las pruebas integrales de los módulos configurados; capacitación a usuarios finales: se formó a 154 responsables de las áreas designados por los directores y gerentes de área; este proceso se desplegó en tres semanas con asistencia de grupos de 33 personas, aproximadamente, en sesiones virtuales de dos horas diarias, tres por día

Cargues masivos objetos físicos: previo a la salida en vivo de los módulos configurados, el equipo de gestión documental tuvo que realizar diferentes configuraciones en xECM OpenText de más de 5.700 registros de inventario de expedientes custodiados en las regionales; esto para que los usuarios finales lograsen realizar el proceso de circulación, préstamos, consultas y devoluciones usando el módulo de Objetos Físicos.

Configuración módulo RM (Records Management) con más de 8.000 tipologías documentales para que a la salida en vivo las oficinas productoras contaran con un espacio de trabajo configurado con su propia producción documental.

Ordenación y construcción de los flujos de proceso de las oficinas productoras: Desde inicios del proyecto se ha trabajado en esta fase, primero en la actualización de los flujos documentales que compartió gestión documental a OyM, de los cuales se obtuvieron 93 flujos actualizados en la herramienta VISIO. Posteriormente se ini-

ciaron las actividades de construcción de los diseños funcionales de los flujos de los cuales se acordó realizar el 50% por parte de Coopidrogas y 50% por el consultor.

Transporte de mercancías: se hizo seguimiento permanente a este proceso tanto en la distribución urbana, que registró para en el año 2022 un promedio de vehículos despachados por mes de 1.334, como en provincia, donde se movilizaron en el mismo período un promedio mensual de 416 vehículos; de otro lado, dado el incremento registrado en el número de vehículos adicionales requeridos para atender la operación urbano, a partir del 22 de agosto de 2022 se autorizó la contratación de 8 vehículos fijos más garantizando así la disponibilidad del servicio de manera oportuna.

Remesas: para el año 2022 en la sede principal se evidencia un incremento del 3% en la cantidad de cajas remesadas frente al año 2021; así mismo, se refleja un aumento en los costos de fletes del 8% en parte por este incremento en cantidades y por otro lado por los precios del mercado, no obstante, estos han sido mitigados por los acuerdos con algunas transportadoras que además ha permitido que se realice la recolección directamente en la sede, generando menor manipulación de las cajas y evitando así el deterioro de la mercancía, entregas en menor tiempo y en condiciones óptimas a los asociados, logrando reducir los reclamos por parte de los asociados.

Seguridad vial: en el marco del Plan Estratégico de Seguridad Vial de Coopidrogas, se implementaron acciones durante el año 2022 para todos los colaboradores de la cooperativa a nivel nacional, enfocadas a la promoción y prevención de acuerdo con el rol que desempeñan en la vía; dentro de estas acciones, se realizaron 35 actividades de formación superando la meta definida, dentro de las cuales, las más destacadas fueron:

Inducción y reinducción de seguridad vial (100% administrativo/ CEDI 100%), a nivel nacional, Hábitos y comportamientos seguros para motociclistas (606 colaboradores), Hábitos y comportamientos seguros para actores de la vía (159 colaboradores), sensibilización uso correcto del cinturón en rutas (506 colaboradores), sensibilización uso correcto del casco para motociclista (117 colaboradores), cápsulas de seguridad vial (5 comunicados), Campaña moto destrezas (40 motorizados).

Para conductores propios: técnicas de conducción bajo el sistema SMITH, inspección preoperacional, pruebas de control teóricopráctica, exceso de velocidad y técnicas de frenado, conducción bajo los efectos de la fatiga; así mismo, se ejecutó el 100% de las sesiones programadas del Comité tratando temas prioritarios para la gestión del PESV como son la revisión de políticas, indicadores, accidentes, acciones de mejora, etc.; ratificando de esta manera el compromiso por parte de los miembros del Comité.

En control de contratistas se realizaron reuniones con los responsables del PESV de las empresas contratistas que prestan servicios de transporte para Coopidrogas, con el objeto de verificar los criterios de idoneidad de los conductores al servicio de Coopidrogas; en total se verificaron 94 conductores, cumpliendo la meta propuesta establecida en 90 conductores.

Se adelantaron visitas a todas las sedes regionales donde se realizaron pruebas de control preventivo a conductores, inspecciones de campo a vehículos y conductores propios y contratistas, inspección de vías internas, campañas de sensibilización a funcionarios, generando y socializando los planes de acción a que hubo lugar.

En los planes de mejora continua, se realizó auditoría de cumplimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial a través de una empresa idónea en el tema, tomando como criterios de auditoría la Resolución 1565 del 2014 (metodología para la implementación de PESV), y en correlación con la nueva metodología de implementación de PESV bajo el marco de la Resolución 40595 del 2022 la cual entre en vigencia a partir del 12 de julio del 2023, aportando de esta manera al desarrollo y mejora al sistema de seguridad vial tanto interno como al de las empresas contratistas que nos prestan servicio de transporte en las modalidades de pasajeros, mercancías, mensajería y domicilios.

Servicio de domicilios: se evidencia un crecimiento que tuvo el año 2022 del 23% que corresponde a 3.163 domicilios; a cantidad de droguerías que utilizaron este servicio fue de 820, que equivale al 36,5% de las droguerías que pueden acceder al servicio; esta cantidad aumentó en 14% frente al año anterior; las 30 droguerías que más utilizaron el servicio han solicitado 5.211 domicilios que equivalen al 31% del total de despachos.

Facturaron \$2.032.000 que corresponden al 33% del total de las ventas por esta modalidad; la rentabilidad comparativa 2022 - 2021 se aprecia un importante crecimiento en las ventas del 16%, las cuales absorben los costos asociados generando un margen de rentabilidad de 8,71%, el cual disminuye frente al generado en el año anterior que fue el 10,04%; no obstante, el crecimiento en la rentabilidad frente al 2021 fue del 0,6%.

Activos fijos: durante el año 2022 se realizaron las siguientes compras, agrupadas por clase de activo, que corresponden principalmente a dotación para los Centros de Distribución, especialmente para la nueva sede de la regional Cali.

Organización y Métodos

Organización y Métodos avanza permanentemente en la consolidación del sistema de gestión de calidad de la cooperativa y la medición del desempeño, lo anterior como una herramienta de estandarización de actividades y mejora de sus procesos, propiciando el óptimo uso de recursos, enfocando en tres pilares.

Gestión del conocimiento: este es el primer pilar de O&M, busca que el conocimiento de la Cooperativa que está en aplicaciones, colaboradores y reglamentos quede documentado bajo el sistema de gestión de calidad, el cual pueda ser consultado, entre otros para los siguientes propósitos: entrenamiento, seguimientos, evaluaciones e incluso de certificación, de las cuales ya contamos con dos en la planta de fabricación: BPM (buenas prácticas de manufactura) y BPL (buenas prácticas de laboratorio).

Cada documento pasa por un ciclo de elaboración y aprobación preestablecido que inicia con el levantamiento de información, documentación, revisión y finaliza con la formalización a toda la cooperativa o un grupo de colaboradores según aplique por perfil, logrando para el año 2022 cerrar con un total de 2285 vigentes para Coopidrogas y NTI, lo que representa un incremento del 2,01% frente al año anterior.

Frente a la cantidad de documentos en proceso de gestión al cierre del año 2022, se logró importantes resultados: reducción del 28.4% en documentos en elaboración al cerrar el año con 103 documentos, reducción del 15.2% en documentos pendientes por verificación y

aprobación al cerrar el año con 89 documentos, reducción del 42,4% en documentos vencidos al cerrar el año con 254 documentos, reflejando el esfuerzo por finalizar la documentación proyectada en el SGC e iniciar seguimientos al cumplimiento de esta.

Gestión del desempeño y de la estrategia: es el segundo pilar de Organización y Métodos, tiene como objetivo que las gerencias, direcciones, jefaturas o coordinaciones tengan acceso a información relacionada con el logro de sus resultados en tiempo real, empleando para ello indicadores de gestión que son gestionados en la aplicación Strategic Adviser.

Actualmente, se encuentran cargados un total de 1.255 indicadores de gestión y 644 indicadores estratégicos, los cuales dan alcance a toda la cooperativa, respecto al cumplimiento interno en las fases de implementación de cada uno de ellos ya se tiene un cubrimiento del 100% respecto a la definición de fichas técnicas y fuentes de información, 69.8% en fijación de metas y 56.1% en alimentación, considerando que estas cifras son afectadas por cambios en la estructura organizacional en gerencias y áreas.

Dentro de la gestión realizada por OyM durante el año 2022, se procesaron eficientemente 447 solicitudes de creación o ajuste de indicadores, logrando obtener un total de 60 indicadores nuevos, 363 indicadores actualizados y 24 indicadores retirados.

Mejora continua: aplicando metodologías de Lean Six Sigma, Organización y Métodos adelantó de manera coordinada con gerencias y diferentes áreas, la identificación e implementación de mejoras, como paso previo a la implementación de herramientas tecnológicas que aumenten la capacidad y trazabilidad de operaciones, para el año 2022 se identificaron un total de 32 mejoras de proceso en áreas como Admisiones, Seguros, Ventas, Gestión Humana, Organización y Métodos, entre otras.

Planta de fabricación: se evaluó toda la documentación de la unidad de producción, identificando que es posible su reducción en su cantidad equivalente al 51%, lo que se ejecutará el año 2023 con igual análisis para las unidades garantía y control de calidad, y dirección técnica en donde se espera el mismo comportamiento.

Proyecto ORION: se elaboraron un total de 84 diagramas de flujo bajo la metodología indicada por la gerencia de proyecto, los cuales servirán para parametrizaciones en la aplicación OPEN TEXT por parte de usuarios internos y consultores externos.

Proyecto IBP: se participó con el desarrollo de 8 procedimientos que utilizarán los usuarios finales en planeación de la demanda, inventarios y compras.

Seguros: se identificaron y documentaron los requerimientos, que pueden ser cubiertos con una aplicación y que servirán como fuente de información en los diagnósticos de una posible herramienta o desarrollo interno.

Admisiones: se identificaron las actividades en donde con una aplicación se gestionaría un mayor número de operaciones y se tendría una trazabilidad en tiempo real sobre estado de ingresos y evaluación de documentación soporte del ingreso, siendo esto un insumo para evaluar posibles alternativas en el mercado o desarrollo interno.

Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

Coopidrogas, como empresa asociativa sin ánimo de lucro, vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria y la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene el firme compromiso desde su Consejo de Administración, Comité de Riesgos, Gerencia General y demás colaboradores, por una cultura de gestión, administración y control de riesgos. En tal sentido, la gestión del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) realizada por Coopidrogas de manera transversal a sus procesos está fundamentada en 10 sistemas de administración de riesgos clasificados en tres grupos, que comprende: Riesgo del Negocio, Riesgo Financiero, Riesgos no financieros. Dichos sistemas de riesgos se encuentran alineados con las directrices emitidas por los entes reguladores que vigilan e inspeccionan a la Cooperativa en materia de riesgos.

Por consiguiente, a continuación, se presentan los avances de las gestiones realizadas durante el año 2022 sobre los subsistemas de riesgos que conforma Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Se socializaron ante el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración los informes periódicos del Sistema Integral de Ad-

ministración de Riesgos SIAR, destacando como aspectos relevantes la aprobación de políticas y procedimientos en los 10 sistemas implementados por Coopidrogas, seguimiento al perfil de riesgos a partir de los eventos materializados, vinculación de cuatro PEP (Persona Expuesta Políticamente) y fortalecimiento de las metodologías implementadas por la Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

Por medio de herramientas tecnológicas, utilización banners, videos, revistas informativas y de forma presencial, durante el año 2022 se realizaron jornadas de capacitación, reinducción y sensibilización a los colaboradores, asociados y proveedores de la Cooperativa con relación a las políticas y procedimientos del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y a sus diferentes riesgos que la componen, obteniendo los siguientes resultados: se capacitaron en las jornadas de inducción a 1.352 colaboradores, evidenciando un incremento del 43% respecto al año 2021; se realizaron jornadas de reinducción donde participaron 1.315 colaboradores a nivel nacional, obteniendo un cumplimiento del 100%, evidenciando una disminución del 27% respecto al año 2021; por intermedio de Fundecopi se realizaron jornadas de capacitación a 205 asociados donde se transmitieron aspectos relacionados con el Sistema Integral de Riesgos (SIAR). Así mismo, como mecanismo de sensibilización se utilizaron canales como mensajes de texto, videos, mailing, podcast, entre otras herramientas de ayudas corporativas, como también se realizó la entrega de 5.000 cartillas a los asociados con el fin de darles a conocer el modelo de gestión de riesgos que tiene implementado la Cooperativa.

Se realizó el proceso de sensibilización a 895 proveedores por medio de banner sobre los temas y recomendaciones del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR); se aplicó el procedimiento de verificación de controles el cual tiene como objetivo evaluar la efectividad de las medidas de control sobre los riesgos identificados y realizar seguimiento de los controles implementados para las áreas de la Cooperativa. Como resultado de esta actividad se analizaron 219 controles en 61 áreas, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 89%; eEn el año 2022 se atendieron oportunamente los diferentes requerimientos solicitados por la Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal.

Frente a la gestión de los 27 indicadores que tiene implementados la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, que permite medir los resultados de los diferentes sistemas de riesgos que conforman el SIAR de Coopidrogas, se obtuvo un cumplimiento aproximado del 94.15%.

Se realizó el monitoreo de 81 áreas que conforman la Cooperativa, donde se identificaron 295 riesgos, 963 causas y 707 controles, obteniendo un perfil de riesgo residual en bajo en el SIAR y demás subsistemas que lo conforman, que corresponde a la misma clasificación de riesgo del año 2021.

Comité de Riesgos: durante el año 2022 se llevaron a cabo nueve sesiones del Comité de Riesgos, donde se socializaron y aprobaron los siguientes aspectos más relevantes:

Se abordaron las diferentes recomendaciones emitidas por la auditoría interna, auditoría de sistemas y Revisoría Fiscal con relación a la gestión de riesgos de los diferentes procesos, donde se sugirieron planes de acción y se realizó el acompañamiento a los Líderes de Riesgo en la implementación de algunos controles que permitieron fortalecer sus actividades y evitar la materialización de algunos riesgos.

Se analizaron los eventos de riesgo más significativos, donde se dieron a conocer las acciones adelantadas por la administración con el fin de aplicar acciones correctivas y de mejora ante las diferentes situaciones que se presentaron como fueron la indisponibilidad temporal de los sistemas de información, demora en la entrega de pedidos, entre otros.

Se consideraron diferentes acontecimientos de riesgos externos, que permitieron anticipar a la Cooperativa frente a algunos riesgos operativos, financieros y de seguridad de la información mediante la implementación de acciones preventivas como fueron por ejemplo ser conservadores en las inversiones financieras, abastecimiento anticipado de las droguerías dado los inconvenientes de movilidad y/o bloqueos de vías, fortalecimiento de controles de seguridad de la información como restricciones de algunas páginas públicas que eran susceptibles a vulnerabilidades, bloqueo de uso de puertos USB en los equipos de cómputo, entre otros.

Sistema de Administración del Riesgo Estratégico (SARE)

En el año 2022 se identificó un riesgo denominado “Afectación de los objetivos estratégicos”, el cual se obtiene a partir del análisis de los diferentes objetivos estratégicos planteados por la Cooperativa, obteniendo un nivel de riesgo residual se encuentra clasificado en bajo.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Se presentaron los resultados del modelo de Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) de la Cooperativa de acuerdo con el flujo de caja presupuestado para el año 2022, suministrado por el Departamento de Costos y Presupuesto que en condiciones normales tiene un margen de cumplimiento del 95% al 98% sobre el cumplimiento del flujo de caja real.

Se aprecia un resultado muy estable sin el dinamismo presentado para el año 2022, puesto que en el año 2021 fue volátil y conservador por toda la situación de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid -19 y los posibles movimientos suaves de los ingresos y las salidas contractuales y no contractuales de la liquidez de la Cooperativa, así mismo, durante el 2022 se llevaron a cabo estrategias y actividades de mercadeo como ferias, mega ferias para incentivar la venta de productos a nivel nacional a los droguistas detallistas.

El corte del IRL de 2022 se evidencia a noviembre dado que por actividades de cierre de año se encuentra en proceso de aprobación de la Revisoría Fiscal.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)

Se realizó el seguimiento y verificación de la concentración de contraparte de las inversiones por entidades que tienen vínculo con la Cooperativa en portafolios de CDT y FIC respectivamente. Finalmente, como resultado la Cooperativa se encuentra en un perfil de riesgo y/o de inversionista nivel conservador.

Sistema de Administración del Riesgo de Cuentas por Cobrar (SARC)

Se realizó la implementación y divulgación del

Manual de Políticas del Sistema de Administración de Cuentas por Cobrar (SARC), alineado al reglamento de cartera y acogiendo la normatividad vigente y aplicable para entidades multiactivas sin sección ahorro y crédito.

Creación del procedimiento del modelo Scoring – probabilidad de incumplimiento–. Se realizó seguimiento al comportamiento de la cartera, novedades de cupos, devolución de cheques, procesos disciplinarios de los asociados y preasociados. Se realizó análisis de la ley 2157 29 de octubre de 2021 recomendando al área de Cartera que se ejecuten los lineamientos conforme a lo establecido a la normatividad vigente.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

Conforme el procedimiento de reporte de eventos que se centraliza a través de la herramienta tecnológica VIGIA – Riesgos, que consiste en conocer aquellas situaciones generadoras de riesgos que se presentaron en las diferentes áreas de la Cooperativa, durante el año 2022 se presentaron 154 eventos de riesgo operativo, de los cuales 84 se materializaron y 70 clasificaron como generales al no representar pérdidas económicas y/o reprocesos en las áreas. Lo anterior, representa una variación de 94% en riesgos materializados del año 2021 respecto al año 2022, y una variación del 58,6% en los riesgos generales para el mismo periodo.

El riesgo que más se materializó en el año 2022 corresponde a la “afectación temporal y/o indisponibilidad en los sistemas de información” con 27 reportes, teniendo en cuenta las fallas tecnológicas en algunos sistemas de información como red, servidores o servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. La gestión realizada para subsanar este evento de riesgo fue la revisión de los procesos que presentaban fallas, escalando las novedades con los proveedores que apoyaron dichos procesos tecnológicos.

El segundo riesgo materializado que tuvo mayor afectación fue “demoras en la entrega de pedidos” con 10 reportes, como consecuencia de paros nacionales, cierre de vías y/o bloqueos no programados afectando a las regionales de Pereira y Medellín; la gestión realizada para subsanar este evento fue el seguimiento diario al estado de las vías y al momento de su apertura se coor-

dina con la transportadora la disponibilidad de vehículos que permita cumplir con las entregas pendientes; en los casos que había urgencia en la entrega o demoras en el cierre vial, se realizó el desvío del vehículo por ruta alterna lo que ocasionó un mayor valor de los fletes sin ocasionar pérdida económica.

Se conformó el Comité de Conciliación de Eventos de Riesgos con el objetivo de evaluar y analizar mensualmente entre la Dirección de Riesgos y Cumplimiento y la Dirección de Contabilidad el estado de las pérdidas económicas de los eventos de riesgos operacionales reportados en la Cooperativa, con el fin de reducir los impactos que se puedan asociar a los eventos de riesgo como lo son reputacional, legal, operativo y económico. Lo anterior, con el fin de fortalecer la gestión de riesgos conforme a la normatividad vigente, determinando la forma más adecuada y detallada para la inclusión en el balance y/o estados de resultado de las pérdidas económicas y/o cuantificación a los posibles eventos de riesgos que se presenten y afecten la operación de la Cooperativa.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Se transmitieron oportunamente ante la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) los reportes regulatorios.

Con el fin de complementar el proceso de actualización de datos del 2021 de aquellos asociados de los cuales no se obtuvo información de manera oportuna, se adquirió una base de datos con la entidad Experian Data Crédito, con información de 817 asociados con datos básicos de identificación, localización demográfica, hábito de pago y nivel de endeudamiento, con el fin de mejorar la calidad de información registradas en nuestras bases de datos y ampliando el conocimiento de estos.

Se llevaron a cabo 12 sesiones del Comité ROI, en donde se trataron diferentes temas relacionados con SARLAFT, como: análisis de señales de alerta automáticas y manuales, novedades del manual SARLAFT, consultas masivas, requerimientos a otras áreas, entre otros.

Sistema de Administración del Riesgo de Protección de Datos Personales (SARPDPP)

Dando cumplimiento al literal f) del numeral 2.1 contenido en la Circular 003 del 1º de agosto de 2018, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el año 2022 se atendieron seis reclamaciones, aumentando en cuatro en comparación con las generadas en el 2021.

En el 2022 se registraron 23 bases de datos ante la SIC, en comparación a 31 bases que se habían reportado en el año 2021. Esta disminución obedeció a la eliminación de las bases de datos que hacían referencia a las encuestas Covid-19 que se realizaban por solicitud del Ministerio de Salud, para tener control de los síntomas de los colaboradores que trabajaban de forma presencial. Por otro lado, se eliminó la base de datos física de Eventos Clientes Finales Farmacenter debido a que desde el inicio de la pandemia esta actividad se realizaba a través de la página web.

Se realizó la actualización de la “Política de Tratamiento de Datos Personales”, y el Manual de este sistema de riesgos, en donde se incluyeron los siguientes temas: se agregó el Decreto 886 de 2014 por el cual se reglamenta la información mínima que debe contener el RNBD y los actos administrativos expedidos por la SIC, vigencia de la base de datos, deberes como responsable del tratamiento, atención a los titulares de datos, verificación de la facultad para solicitar o recibir información, tratamiento de datos en los sistemas de videovigilancia y cookies o web bugs.

En el 2022 se realizó acompañamiento a las áreas que requerían la implementación de cláusulas de protección de datos personales, que por su objeto solicitaron la recolección de datos personales, conforme al Artículo 12 de la Ley 1581 de 2012, algunas áreas fueron: Retail, Mercadeo, Trade Marketing, Desarrollo y Capacitación, Selección, Marcas Propias y Admisiones y Registro.

Sistema de Administración del Riesgo de Seguridad de la Información (SARSI)

Se crea un procedimiento para garantizar la confidencialidad e integridad de la información almacenada en los equipos de cómputo denominado controles criptográficos.

En el año 2022 se realizó la identificación de 817 activos de información de los cuales, 682 se encuentran vigentes y 135 se encuentran inactivos. De aquellos que se encuentran vigentes, 304 se encuentran con un etiquetado confidencial, 319 con un etiquetado privado y 59 con un etiquetado público.

Dentro de los eventos detectados durante el año 2022 se puede evidenciar a través de la siguiente gráfica, el monitoreo continuo durante todo el año de las principales herramientas de seguridad con que cuenta la Cooperativa, evidenciándose en el mes de marzo y julio un aumento en los logs de la herramienta Sophos, incrementándose así el número de eventos reportados, debido a la prohibición y al uso de WhatsApp Web, las cuales generaban un riesgo de fuga de información, por ende se habilita la configuración de captura de logs en sitios categorizados como chat.

Se realiza el seguimiento a los eventos e incidentes de seguridad de la información reportados por los usuarios, evidenciando 26 eventos relacionados con temas de Phishing y Malware en equipos de usuario final y 10 incidentes relacionados con el uso indebido de los recursos tecnológicos, pérdida de equipos, ataques informáticos a sitios web, entre otros, los cuales se encuentran gestionados y cerrados.

Con la implementación de Office 365 y demás herramientas colaborativas, como: Microsoft Teams, OneDrive, Yammer, entre otras, se realizó con el acompañamiento de la Gerencia de Proyectos y TIC el fortalecimiento de los componentes de seguridad para el uso de estas herramientas, obteniendo una puntuación inicial en la seguridad de un 70%.

Se realizó el análisis de malware en equipos de cómputo, donde se detectan y bloquean 20.662 eventos relacionados con software malicioso, los cuales trataron de comprometer la seguridad de la información de la Cooperativa. No obstante, dichos ataques fueron detectados y bloqueados por la herramienta de monitoreo local Sophos, evitando que los usuarios de la Cooperativa se expusieran a posibles fugas o pérdida en la información. De estos Malware bloqueados, se logra identificar que el 81.34% corresponde a eventos con una criticidad baja, un 18.25% con criticidad media y un 0.41% con una criticidad alta.

Durante el año 2022 se realiza un escaneo de vulnerabilidades a los principales sitios de Coopidrogas, identificándose algunas vulnerabilidades, las cuales han sido reportadas y socializadas a la Gerencia de Tecnología y Proyectos, donde se generan recomendaciones con el fin aplicar los controles de seguridad que haya lugar en los diferentes sistemas de información.

Sistema de Administración del Riesgo de Fraude y Corrupción (SARFAC)

En el año 2022 se recibieron 159 solicitudes a través de los canales de la línea de transparencia. En el año 2022 disminuyeron las solicitudes remitidas a través de la Línea de Transparencia, en comparación con el año 2021, donde se generaron 222 solicitudes.

En el año 2022 se realizó la creación del formato declaración de conflicto de interés para empleados, con el fin de contar con la declaración por parte de los colaboradores, cuando se identifique una posible situación relacionada con conflictos de interés.

Sistema de Administración del Riesgo de Continuidad de Negocio (SARCN)

Se realizó el monitoreo del Análisis de Impacto de Negocio – BIA a nivel nacional, en donde se identificaron 587 funciones de negocio o actividades clasificadas de la siguiente manera: 492 con criticidad baja, 38 con criticidad media y 57 con criticidad alta. Respecto al 2021 existió un incremento en 156 funciones de negocio o actividades. Los cambios se deben a la creación de nuevas áreas tales como: Centro de Atención Telefónica al Asociado – CATA, Inteligencia de Negocio, Marketing Digital, Inteligencia de Producto, etc. Como resultado del diagnóstico realizado por la firma consultora SONDA en 2022, quien evaluó el nivel de madurez del Plan de Continuidad de Negocio de la Cooperativa, se obtuvo un 67% de cumplimiento, que según la metodología implementada significa que el sistema se encuentra administrado en este momento.

Con el fin de fortalecer este sistema de gestión, se construyó el Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Continuidad de Negocio (SARCN), con el objetivo de hacer frente a la administración y gestión de la continuidad de negocio y de esta manera evidenciar la interacción entre el Plan de

Continuidad de Negocio (PCN), Plan de Recuperación ante Desastres Tecnológicos (DRP), el Plan de Emergencias y el Plan de Comunicación de Crisis en un gobierno de continuidad de negocio.

Se formalizó el Acuerdo Interinstitucional de Cooperación entre Coopicrédito y Coopidrogas, cuya finalidad es que cada una de las entidades, funcione como un Centro Alternativo de Operación (CAO), en caso de que se requiera que el personal crítico según las funciones de negocio o las personas que designe las entidades necesite un espacio de trabajo con la posibilidad de conectarse a las aplicaciones que normalmente usa. Como parte de este acuerdo se realizó la adquisición de 10 computadores de escritorio, los cuales fueron probados, generando algunas oportunidades de mejora las cuales serán subsanadas en el 2023.

Se realizó el Análisis de Riesgos de Continuidad de Negocio, en donde se identificaron 13 riesgos que podrían generar una indisponibilidad en las 19 áreas críticas definidas en el BIA.

Con el propósito de contar con planes de recuperación, reanudación y evitar la pérdida de disponibilidad, se apoyó a la Gerencia de Proyectos y TIC con la actualización del Plan de Recuperación ante Desastres Tecnológico – DRP, algunos aspectos a resaltar correspondieron con la actualización de los escenarios de contingencia, actualización de planes de recuperación con la nueva infraestructura tecnológica adquirida para el datacenter principal, determinación de pruebas tecnológicas, validación de la integridad de las aplicaciones al momento de ser restauradas y validación de las interfases (comunicación) que existe entre las diferentes aplicaciones.

Avance iniciativa estratégica – Certificación de Calidad (SGSI)

A principios del año 2022, el Consejo de Administración aprobó la iniciativa estratégica planteada por la Gerencia Administrativa denominada “Fortalecimiento de Seguridad de la Información”, que consiste en certificar bajo el sello de calidad un proceso de la Cooperativa en mediano y/o largo plazo en la norma técnica Colombiana ISO 27001, acogiendo las buenas prácticas de la Circular Externa No. 36 - Instrucciones Seguridad y Calidad de la Información para Prestación Servicios Financieros, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Lo anterior, con el fin de garantizar la protección de los sistemas y la información, mejorando la imagen y generando confianza frente a los asociados, proveedores, contratistas y colaboradores. La duración del proyecto tiene una estimación de 23 meses. A continuación, se relaciona el avance que tiene un cumplimiento del 59%.

Call center para el servicio al cliente

Se reportan un total de 21.932 llamadas, de las cuales atendimos el 90.68% equivalente a 19.887 que corresponde a los casos radicados por asociados, preasociados, terceros y proveedores, que se lleva seguimiento dependiendo de la solicitud, estos son únicamente de atención telefónica y el 9% de estos equivalen a 2.045 llamadas abandonadas, caídas, equivocadas, internas o pruebas realizadas por tecnología que no registramos en la aplicación.

Casos gestionados telefónicamente: todos los casos que son registrados en el aplicativo de Servicio al Cliente (PQR), generan un número de radicado correspondiente al tipo de atención.

Otras llamadas: son las llamadas que no son registrados en el aplicativo de servicio al cliente (PQR), como por ejemplo personas que cuelgan y se catalogan como llamadas abandonadas, llamadas caídas, equivocadas, internas o de prueba, los cuales no se genera interacción con quien llama. Las PQRS se duplicaron con respecto al año anterior aumentando el registro en un 89%, aclarando que un 50% de estas solicitudes son por el retraso que tuvimos durante varios meses en los despachos de pedidos sobre todo en las regionales de Cali y sede principal.

De acuerdo con los soportes de primer contacto se ven reflejados en el comparativo donde disminuyen en un 19% frente al año anterior, debido a diferentes cambios en los procesos. Algunos procedimientos como por ejemplo ingreso a correos corporativos, restauración de claves, actualmente lo maneja CATA y no SAC.

Las 261 PQRS se dividen de la siguiente forma; 222 quejas siendo el 85.06% del total recibido y 39 sugerencias con el 14.94% realizando seguimiento de cada una de estas que se direccionan a las diferentes áreas de la Cooperativa, quedando en investigación según los hechos registrados por el asociado, preasociados y/o terceros, solucionadas de acuerdo con el tiempo por procesos internos.

En enero del presente año iniciamos con nuestra nueva aplicación llamada Five9 para interactuar con los asociados, preasociados, terceros y/o proveedores desde varios medios de contacto como Contact Center y adicionalmente iniciamos con IVR dentro de la línea de atención de servicio al cliente de manera compartida con CATA.

Se reportaron 22.666 casos ingresados al sistema de PQR por varios medios de contacto que usa el asociado, preasociados, terceros y proveedores con el área de servicio al cliente, a diferencia del año 2021, que registramos 27.935 casos, lo cual evidencia una disminución del 20.60% con respecto al 2021, este se debe a que el año 2022 se entregan procesos a otras áreas como son restauración de claves a correos corporativos y atención a las plataformas de SIP que ahora maneja cada área.

Gestión ambiental

Durante el año 2022, desde la Coordinación de Gestión Ambiental se realizaron diferentes actividades para dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables a la Cooperativa a nivel nacional, las cuales se describen a continuación:

Reporte anual al subsistema de información sobre uso de recursos naturales renovables - SIUR registro de generadores de residuos peligrosos de sede principal y sedes regionales. Esto para dar cumplimiento a lo dispuesto en el título 6 del Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 1362 de 2007.

Reporte programa postconsumo de medicamentos para dar cumplimiento a la Resolución 371 de 2009, "Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos". Aquí es importante mencionar que para dar cumplimiento a la Resolución en mención la Cooperativa y NTI hacen parte del colectivo de la Corporación Punto Azul.

Reporte programa postconsumo envases y empaques para dar cumplimiento Resolución 1407 de 2018 "Por la cual se reglamenta la gestión ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal y se toman otras determinaciones". Aquí es importante mencionar que para dar cumplimiento a la Resolución en mención la Cooperativa y NTI hacen parte del colectivo de la Corporación Punto Azul, denominado "Soluciones Ambientales Sostenibles Punto

Azul SAS". Por otro lado, se informa que en este reporte solo se tienen en cuenta los materiales de envases y empaques de productos diferentes a medicamento para el caso de Coopidrogas y NTI se reportan los siguientes productos: dispositivos médicos, Suplementos dietarios y cosméticos.

Participación continua y activa en el comité ambiental de la Asociación de Industriales y Residentes del Occidente de la Sabana (Asooccidente) en temas relacionados con producción más limpia, campañas ambientales, eventos de carácter ambiental, gestión de problemáticas ambientales de la zona y normatividad ambiental vigente.

Gestión ante administración municipal de Cota para que se adelante el respectivo mantenimiento al Canal vuelta Grande que pasa por el costado norte de sede principal. Actividad mancomunada con la Asociación de Industriales y Residentes del Occidente de la Sabana.

Capacitaciones en temas ambientales Sede principal, sedes regionales y Planta de alcohol. Para la vigencia 2022 se capacito un total de 500 colaboradores. Gestión integral de residuos peligrosos generados en sede principal y sedes regionales. Gestión Integral y valorización de residuos aprovechables generados en sede principal y sedes regionales. Gestión trámites respectivos frente a la Unidad de Planeación Minero-Energética UPME, para la obtención de los beneficios tributarios que otorga el gobierno nacional por inversiones que se realicen en proyectos de eficiencia energética (iluminación) y generación de energía a través de fuentes no convencionales (paneles solares).

En trabajo mancomunado con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Coordinación de Gestión Ambiental viene desarrollando el programa de riesgo químico de la Cooperativa para ser implementado en todos los CEDI a nivel nacional y en la planta de fabricación de alcohol con el objetivo principal de capacitar y emitir directrices claras frente a la manipulación de sustancias químicas que se almacenan y se manipulan dentro de los procesos de la Cooperativa en pro de reducir accidentes de trabajo relacionados con la manipulación de sustancias químicas. En este orden de ideas en el año 2022 se logró capacitar un total de 90 colaboradores en este tema.

Reconocimiento realizado por la Corporación Punto Azul a la Cooperativa por ser una Empre-

sa social y ambientalmente responsable por la gestión que se realiza con el manejo adecuado de los residuos de medicamentos puestos por la Cooperativa en el mercado, en busca de un futuro sostenible para todos. Previniendo la falsificación, adulteración, contrabando de medicamentos, cuidando la salud pública y a su vez disminuyendo el impacto ambiental frente al consumo del agua, la tala de árboles, y las emisiones de dióxido de carbono. Con este reconocimiento todos avanzamos juntos para dejar huella en Colombia y construir un planeta feliz.

Seguridad y control

La información presentada corresponde a las actividades de control y prevención que fueron realizadas por el área de seguridad Coopidrogas durante el periodo de enero a diciembre de 2022. El área de seguridad y control es la encargada de velar por el cumplimiento de los procedimientos de seguridad y responsable de adoptar las medidas preventivas o correctivas necesarias a fin de que la seguridad física que dispone las instalaciones contrarreste la comisión de actos que atenten contra la seguridad de la cooperativa.

Se gestiona cambio de la empresa de vigilancia Honor Servicios de Seguridad Ltda., a partir del 01 de septiembre en la sede principal de Coopidrogas, Predio de la Avenida 68 y Planta de Alcohol, teniendo en cuenta las fallas reiterativas en el servicio y se contrata a la empresa Expertos Seguridad Ltda., después de realizar el análisis de las propuestas de las diferentes empresas que participaron en la licitación.

Se realizó apoyo para el nuevo esquema de Seguridad en la nueva sede de COOPIDROGAS ubicada en el municipio de Palmira (Valle). De igual manera participamos en la elaboración de los términos de referencia para la contratación de la compañía de seguridad y vigilancia que será responsable de proteger la seguridad física de las instalaciones y a las personas que concurren a las edificaciones construidas.

Mantenimientos locativos: se cumplió con los cronogramas de mantenimiento locativo a nivel de equipos de apoyo encargados a terceros, los cuales reportaron oportunamente y llevaron a cabo las intervenciones requeridas para mantener los equipos en funcionamiento durante todo el año.

A través del software Labroides el cual permite medir en tiempo real las respuestas del área y los niveles de trabajo obtenidos e implementados, se registraron todas las actividades que durante el año corresponden a labores preventivas o correctivas. En total durante los meses de enero a diciembre del 2022 se atendieron 3.711 órdenes de trabajo relacionadas así: mantenimiento edificio administrativo 217, mantenimiento a PTARD 1.334, mantenimiento a casinos 219, mantenimiento CEDI 131, espejo de agua 504, cuarto espejo 272, urbanismo 219, zona logo 27, BPM planta de fabricación 6.

Contratos: durante el año se realizaron los seguimientos del caso a los contratos de mantenimiento preventivo de los equipos de suministro de aires, ascensores verticales, plantas eléctricas, mantenimiento red contra incendio, mantenimiento de jardines y mantenimiento de equipos de bombeo. Se coordinó la instalación de tableros, celdas, cambios de acometidas y de transformador general de la sede principal esto por aumento de carga eléctrica pasando de 630 kva a 1.000 kva en razón a los mayores consumos requeridos por los equipos instalados para el proyecto kannap.

ACTIVIDADES DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA

Para Gestión Humana, el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Coopidrogas ha estado enmarcado por el compromiso, atención y profesionalismo de cada uno de sus integrantes, lo cual permitió en el año 2022 no solo implementar mejoras en los procesos internos y transversales de la Cooperativa, sino además responder a cada uno de los requerimientos presentados.

Planta de personal: En los últimos tres años, el personal contratado se ha incrementado gradualmente, en el año 2020 se presentan 1.544 cargos directos, 318 temporales, 75 aprendices, para un total de 1.937 colaboradores; en el 2021, 1.664 directos, 212 temporales y 77 aprendices, para un total de 1.953; el 2022 cerró con 1.547 directos, 458 temporales y 80 aprendices para un total de 2.085 funcionarios.

Los cambios presentados entre el año 2021 y 2022 obedecieron a los siguientes aspectos: disminución de personal directo en un 7%, esto debido principalmente a las terminaciones de contrato unilaterales realizadas por la Cooperativa, siendo

la parte operativa la de mayor incidencia con el 84% de los casos; respecto al personal temporal, se presentó un incremento del 216% ya que en el 2022 fue requerido para cubrir las vacantes por las terminaciones de contrato de personal directo, también para el apoyo del proyecto EWM, cambio de sede a Palmira, cubrimiento de licencias, suspensiones laborales por procesos disciplinarios y aspectos médicos siendo presentados igualmente por el personal directo; la cuota de aprendices también tuvo una modificación, aumentando su cantidad en 3 aprendices a nivel nacional, lo anterior conforme a la última resolución expedida por el SENA el 29 de julio de 2022.

Con motivo del rediseño organizacional que soporta metodológicamente la firma Metaconsulting para algunas gerencias como: Administrativa, Operaciones y Financiera (nueva), también por requerimientos de las diferentes gerencias dado el crecimiento de las operaciones y la implementación de los proyectos EWM, Open Text e IBP, así como el traslado a la sede de Palmira, etc., se crearon 76 cargos directos.

En el año 2022, se presentaron 403 retiros definitivos a nivel nacional, de los cuales el 58% de los casos se dieron por renuncia voluntaria de los trabajadores, entendiéndose que de este porcentaje el 60% (140 renunciaciones) corresponde a personal operativo y el 40% restante (92 renunciaciones) al personal administrativo; en cuanto al índice de rotación para el año 2022, este quedó registrado en el 26% encontrándose que 280 retiros estuvieron asociados al personal operativo, por lo que es usual respecto a la dinámica de la Cooperativa y sus procesos internos.

Rediseño de la estructura organizacional

Durante el año 2022, se llevó a cabo la creación de la Gerencia Financiera con la contratación del Gerente Financiero el día 16 de agosto de 2022. A partir de este momento, se organizó dicha gerencia con la integración de las áreas de Cartera, Contabilidad, Impuestos y Tesorería. Al 31 de diciembre de 2022, la Gerencia Financiera cuenta con 40 trabajadores directos, de los cuales 4 son directores, 2 coordinadores, 10 analistas y cerca de 23 asistentes y auxiliares.

También se finalizó el proceso de rediseño con las gerencias Administrativa, de Operaciones, Regional y los departamentos de Comunicacio-

nes, Auditoría Interna, Riesgos, Costos y Presupuestos, y de esta manera se dio por terminado el proceso adelantado con la firma Metaconsulting que presentó el informe final de resultados ante el Consejo de Administración en el mes de octubre de 2022 y cuya implementación aún se encuentra en curso en este momento.

Estrategias para la prevención y control del Covid-19

Debido a que la pandemia por Covid-19 continuó durante el año 2022 y la emergencia sanitaria en Colombia se mantuvo hasta el 30 de junio de ese año, la Gerencia de Gestión Humana en coordinación con la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo mantuvieron las estrategias y los planes de acción enfocados en la prevención y control, como:

Continuidad de acciones preventivas: lavado de manos, suministro de tapabocas, distanciamiento social, desinfección y limpieza de áreas de trabajo, suministro de kits de bioseguridad; alternancia laboral, vigilancia de la salud de los trabajadores, reducción de tiempos de consumo de alimentos, capacitación constante a los trabajadores para evitar contagios, apoyo psicológico al trabajador y su familia; suministro de rutas en sedes regionales, medico asesor laboral y epidemiólogo permanente, enfermera en todos los turnos, inspectoras de bioseguridad, seguimiento diario previo al ingreso, seguimiento al personal positivo para Covid-19, suministro de vacunas.

Cierre de vacunación Coopidrogas

En el proceso de vacunación empresarial por parte de Coopidrogas en convenio con la ANDI, se adquirieron 5230 dosis unitarias del biológico Sinovac, las cuales fueron aplicadas a trabajadores directos y temporales, asociados y familiares de ambos, así como contratistas que se inscribieron en las diferentes etapas de vacunación programadas por la Cooperativa.

Coopidrogas al finalizar formalmente este proceso de vacunación el 30 de junio de 2022, se usaron 4.865, es decir el 93% de la totalidad de dosis unitarias adquiridas a la ANDI, esto gracias al esfuerzo mancomunado de las coordinadoras regionales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Laboral, quienes lograron alcanzar este importante cubrimiento a nivel nacional.

Estado de vacunación de personal: teniendo en cuenta que el proceso de vacunación continúa vigente a nivel nacional a través de diferentes medios y agentes (alcaldías, IPS, en el extranjero, etc.), encontramos que el 98% del personal vinculado a la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022 ya tiene el esquema completo (dos dosis).

A corte del 31 de diciembre de 2022 la sede regional que más avanzó en cuanto a la vacunación de sus trabajadores fue Barranquilla con el 100% inmunizados con las 2 dosis, seguido de Bucaramanga, Cali y Pereira con el 99% cada una. Las sedes que presentaron el menor número de trabajadores vacunados fueron: la Planta de Alcohol con el 85%, seguida de Medellín con el 96% y la sede Principal con el 98%, aunque cabe aclarar que estos son resultados muy satisfactorios.

Comparativo año 2021 versus 2022 de casos de contagio por Covid-19: en 2021 se presentó un incremento importante en el número de casos positivos para el virus Covid-19., con un total de 604 eventos, no obstante, para el año 2022 se presentaron 138 eventos, es decir una disminución del 77% respecto al año inmediatamente anterior.

Gracias a las medidas de prevención y control planteadas desde Seguridad y Salud en el Trabajo se han disminuido y mantenido en un mínimo los casos de contagios en la Cooperativa, lo cual deja como resultado una gestión efectiva y contundente frente a esta situación.

Procesos judiciales

Durante el año 2022, se presentaron tres demandas laborales en contra de Coopidrogas, las cuales tuvieron diversos retrasos por la pandemia, y por congestión judicial. Los procesos están siendo llevados adelante por los abogados externos contratados para el efecto, y junto con la Gerencia Jurídica se monitorean permanentemente.

Procesos judiciales iniciados por Coopidrogas: frente al sistema de salud, ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud) la Cooperativa presentó derecho de petición pidiendo la devolución de los aportes, más los intereses corrientes y moratorios de dichas sumas en marzo 3 de 2021, el cual fue resuelto en contra de Coopidrogas por dicha entidad el 25 de mayo de 2022. Adicional-

mente, menciona la citada entidad que el trámite debe realizarse ante cada entidad a la que se le pagó (cada EPS).

Recuperación de aportes ante entidades parafiscales

SENA: se presentó derecho de petición en noviembre de 2021 reclamando la devolución de un total de aportes por \$1.803.702.767 correspondientes a los años 2017 y 2018; durante el 2022, la entidad ha continuado solicitando información a la Cooperativa, y no han aceptado ni negado la deuda, por lo que el resultado de la posible recuperación de los aportes realizados es aún incierto.

ICBF: la Cooperativa presentó derecho de petición ante el ICBF en noviembre de 2021, solicitando la devolución de los aportes correspondientes a los años 2017 y 2018 de los trabajadores que hubieran devengado para esos períodos menos de 10 salarios mínimos, obteniendo un resultado favorable consistente en el giro, por parte de la entidad de \$1.773.511.580, suma que fue transferida a la Cooperativa en octubre de 2022.

Gestión disciplinaria

Durante el año 2022, se llevaron a cabo 213 procesos disciplinarios a nivel nacional, teniendo una disminución del 10% con respecto al 2021. De dichos procesos, el 73% cerró con suspensión laboral y el 15% en terminaciones de contrato con justa causa; el 12% restante obedecieron a llamados de atención, renuncia voluntaria del trabajador y procesos sin medida disciplinaria.

Selección de personal

En el año 2022 se obtuvo un incremento importante del 41% respecto al 2021 a nivel nacional, esto debido principalmente a la reactivación económica después de la pandemia; la cantidad de procesos de selección para cargos administrativos ha sido significativa en el año 2022, ya que incrementaron en un 115% respecto al año 2021; los procesos de selección para cargos operativos del año 2022 también evidencia un incremento relevante con respecto al 2021, ya que aumentaron en un 37% esto debido específicamente a los cambios producidos a partir de la adecuación del ausentismo mes a mes; promedio de personas entrevistadas para cargos administrativos en la sede principal y Pereira: 4,3 por cada proceso. En

cuanto a Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín: 9 por cada proceso; promedio de personas entrevistadas para cargos operativos: 5 por cada proceso; los cargos de tecnología han generado procesos de selección de alta complejidad, por lo que se determinó de manera estratégica la contratación de una psicóloga dedicada exclusivamente a la búsqueda de estos perfiles.

Contrataciones de personal directo: se llevaron a cabo 138 contrataciones para personal administrativo directo, obedeciendo la mayoría de ellos a “reemplazos” es decir a la reposición de cargos cuya existencia viene como mínimo del año 2021, la Gerencia de Operaciones representa un mayor porcentaje de personal contratado (52%), así como de requerimientos de contratación para cubrir los procesos del Centro de Distribución y la Planta de Alcohol; se realizaron 147 contrataciones para personal directo de la Gerencia de Operaciones, predominando el motivo “Vinculaciones” con el 78% de los casos, es decir, la contratación directa por Coopidrogas de personal que estaba por temporal. Estas vinculaciones corresponden básicamente a incremento de labores, EWM y cubrimiento de la rotación de personal, entre otros.

Contrataciones de personal temporal: para el año 2022, se presentó un incremento en el número de contrataciones de personal temporal del 40% respecto al año anterior, básicamente para el cubrimiento del ausentismo mes a mes, la implementación de proyectos nuevos, cambio de sede, licencias, incapacidades, vacaciones y otras novedades presentadas a nivel nacional.

Concursos: en el año 2022 se presentó un incremento en los procesos de concurso interno, los cuales han tenido muy buena acogida tanto para los jefes, directores y gerentes como para los participantes. Este tipo de procesos permite no solo cubrir las vacantes, también genera una fidelización de los trabajadores, quienes ya se encuentran alineados a las políticas de la empresa y desean crecer y proyectarse a largo plazo dentro de la misma.

Capacitación y desarrollo del personal

Los programas de Capacitación y Desarrollo se enfocaron en 4 frentes específicos, los cuales han contribuido en el desarrollo de mejoras y proyectos importantes de la Cooperativa:

Inducción de personal: el área de Capacitación y Desarrollo brinda a todos los trabajadores que ingresan a la Cooperativa el proceso de inducción, la cual se basa en aspectos corporativos, así como en conocimientos transversales referentes a los riesgos que maneja la empresa (SIAR), los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad vial.

Para determinados cargos también es obligatorio suministrar información sobre manipulación de medicamentos, que busca brindar los conocimientos sobre los conceptos y requisitos técnicos para la manipulación de los productos comercializados por medio de los procesos logísticos del CEDI. Se llevaron a cabo un total de 4.585 sesiones de formación asociados a la inducción de personal a nivel nacional, dando como resultado un aumento del 205% respecto al año anterior en el que se efectuaron 2.330 temas. Dicho lo anterior, se logró cubrir en su totalidad a la cantidad de trabajadores que ingresaron a la Cooperativa, cumpliendo así con los lineamientos legales definidos para esta labor.

Como aspectos relevantes se determinaron los siguientes: la sede principal cuenta con el 37% de las inducciones totales a nivel nacional, seguido de Cali con el 26%, Medellín con el 17%, Pereira con el 10% y Bucaramanga y Barranquilla con el 5% y 4% respectivamente.

Las inducciones sobre riesgos SIAR y Corporativa representan la mayor cantidad de inducciones en cada una de las sedes, ya que hace parte de los requerimientos legales que Coopidrogas debe atender.

Formación: la formación gestionada en el 2022 para el personal de Coopidrogas se definió en 4 líneas específicas, de las cuales dos se implementaron en este año: Normativas y Técnicas, que están basadas precisamente en los requerimientos legales dispuestos y por supuesto a las necesidades de fortalecimiento, desarrollo y adquisición de competencias y habilidades para el personal frente a la operación y a los proyectos nuevos que las diferentes gerencias y áreas de la Cooperativa han encaminado, estas cuatro líneas de formación arrojaron un total de 15.333 horas y 3.100 personas formadas a nivel nacional.

Desarrollo individual: este nuevo frente implementado por el área de Capacitación y Desarrollo

llo en el año 2022 tiene como propósito brindarles a las personas herramientas que le permitan mejorar su desempeño, basado en la evaluación de sus características individuales; se realizaron un total de 145 personas cubiertas y 272 horas de formación.

Entrenamiento y reentrenamiento para CEDI con WMS: bajo este esquema, se tiene como objetivo que el personal afiance sus conocimientos en el manejo del sistema WMS, desarrollando actividades teóricas y prácticas que le permitan no solo atender los requerimientos de la operación, sino además la importancia del buen manejo de los equipos y herramientas suministrados para esta labor; se desarrollaron 1.107 cursos en los CEDI de Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Pereira, los cuales cuentan con el sistema WMS.

Entrenamiento para implementación de WMS: las sedes de Barranquilla y Cali iniciaron su operación con WMS en el año 2022, por lo que el personal recibió el respectivo entrenamiento como proceso de reconocimiento y adaptación de las nuevas operaciones y labores con este nuevo sistema, durante este proceso se llevaron a cabo 1.183 cursos de entrenamiento a nivel general, siendo el 43% de la sede Barranquilla y el 57% restante de la sede Cali.

Entrenamiento y reentrenamiento para CEDI sin WMS: para las sedes que aún no cuentan con la tecnología WMS, como lo es la sede principal, se diseñaron procesos de entrenamiento y reentrenamiento para las labores actuales de recibo, alistamiento y devoluciones que permitieron la divulgación y actualización de los procedimientos, además de la estandarización y estructuración de los procesos a nivel nacional.

En cuanto a la sede Cali, se alcanzaron a desarrollar cursos de entrenamiento antes de la implementación de WMS.

Compensación y beneficios

El área de Compensación y Beneficios mantuvo a su cargo el manejo del pago de salarios y aportes de seguridad social y parafiscales para un promedio de 1.547 colaboradores directos de Coopidrogas, 458 temporales y 80 aprendices para el año 2022.

Proyecto de control de acceso “Cronoseg”: con la adquisición del sistema biométrico Cronoseg

en el año 2021, se lograron estandarizar los registros de ingreso y salida de todo el personal a nivel nacional, el cual gracias a la tecnología del sistema permitió alinearse a los protocolos de bioseguridad definidos por la Cooperativa, ya que existe cero contacto entre el trabajador y el equipo biométrico, éste toma el registro a través de la detección del rostro del trabajador por medio de una cámara de video; para el año 2022, este sistema biométrico permitió generar efectivamente los informes requeridos para Gestión Humana con respecto a ausentismos, cumplimiento del horario laboral, control de alternancia y por supuesto, el registro de horas extras realizadas por el personal, en especial de los Centros de Distribución, lo cual ha permitido mejorar los tiempos de validación y el alistamiento del archivo plano para el pago en nómina los primeros días de cada mes.

Seguridad y salud en el trabajo

La Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo tuvo a su cargo el desarrollo de las actividades de prevención y control del Covid-19, así como el cumplimiento de los requisitos asociados al SG-SST. Los programas de gestión del área se lograron efectuar con resultados satisfactorios alcanzando la meta a nivel nacional, programas de Gestión: 98,57% con un total de 2656 actividades; Plan de Mejoramiento y Trabajo Anual 98,58% con un total de 697 actividades; sin embargo, se identificaron algunas metas que no se lograron cumplir, dado los siguientes aspectos:

Accidentes laborales: este indicador presentó incumplimiento en la sede Barranquilla con el 0,5 en frecuencia y 3,8 en severidad. Por tanto, el área de SST definió como plan de acción para el 2023, brindar capacitación y seguimiento permanente al personal, así como inspecciones diarias de las condiciones de seguridad de las áreas, así como fortalecimiento del reporte de actos inseguros.

Ausentismo: se presentó incumplimiento en el 57% de las sedes regionales con un promedio de 4,1 a nivel nacional, siendo las más críticas las sedes de Cali y Barranquilla con el 5% y 4,2% respectivamente, los cuales estuvieron relacionados principalmente de ausentismos por pandemia y de enfermedad general.

Bienestar laboral

La Cooperativa cuenta con un programa de

bienestar laboral aportando óptimas condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios y sus familias; generando espacios de integración, esparcimiento, conocimiento y reunión familiar.

Actividades de bienestar: se proyectó para el 2022 mantener actividades que han sido de gran impacto y cobertura en la Cooperativa desde cuatro pilares importantes como lo son: Programa de Bienestar para los funcionarios, Programa de Calidad de Vida para el funcionario y su grupo familiar, Programa de Recreación y Deportes y Programa de Formación, con un total de 299 actividades ejecutadas a nivel nacional.

Gestión de pensionados y prepensionados: innovando en lo que se refiere a su personal próximo a obtener la pensión, o ya pensionado, Coopidrogas ha desarrollado un sólido programa de bienestar dirigido a esta población, el cual se desarrolla en los siguientes aspectos:

Formación pensional: dirigido a los trabajadores que están a 11 años de su pensión, para que conozcan las características de cada régimen (público y privado) y tomen una decisión informada acerca de su futuro pensional.

Formación para el retiro “La Mejor Etapa de Mi Vida”: programa dirigido a colaboradores que están a menos de dos años del cumplimiento de la edad de pensión, que les permite adquirir nuevos conocimientos y competencias en materia financiera, familiar, gestión de las emociones, nutrición, proyectos productivos, contando este año con la participación de 18 personas.

Club de Pensionados Coopidrogas Siempre Amigos: programa orientado al personal que se retiró de la Cooperativa con ocasión del otorgamiento de su pensión, y al cual buscamos facilitarles espacios de interacción y fortalecimiento de lazos sociales, a través de encuentros presenciales o virtuales: en el primer semestre se desarrolló una actividad de integración, con la participación de 26 pensionados en el Club de Compensar de la calle 220; en el segundo semestre, se realizó una actividad de integración en el centro vacacional Lago Sol de Compensar, ubicado en Nilo, vereda La Esmeralda, en Cundinamarca; esto, con el objetivo de fortalecer los lazos de amistad y sentido de pertenencia del pensionado hacia Coopidrogas. Se contó con la participación de 20 personas.

Acompañamiento psicológico: durante la pandemia y postpandemia, la mayoría de nuestros trabajadores generaron sentimientos de incertidumbre y temor. En los hijos, situaciones emocionales fuertes que afectaron la dinámica familiar. Pensando en ello, y con el objetivo de proveer apoyo psicológico a nuestros trabajadores y sus familias, Coopidrogas mantuvo para el 2022 este programa, desarrollando 395 acompañamientos psicológicos a nivel nacional.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

El informe que a continuación se presenta registra el resumen de las actividades desarrolladas por la Gerencia de Proyectos y Tecnología durante el año 2022.

Proyecto EWM: con base en el cronograma establecido desde el año 2021, se realizaron las siguientes actividades, y con la participación de: Tecnología (Infraestructura y Aplicaciones de Negocio), Consultoría externa SAP ECC, Gerencia operaciones como dueños de procesos, My Supply Chain Group, y Netlogistik. Se hace el despliegue de EWM para la Regional de Barranquilla (todos sus procesos) y se hace la primera fase del despliegue para la Regional de Cali (proceso de entradas).

Implementación sede Barranquilla: se realizan las siguientes actividades para lograr el máximo objetivo, implementar EWM en todos los procesos operativos: realización y ejecución del plan de cutover para la prueba de piso, preparación y ejecución de las pruebas de piso, que incluyen depuración de los datos maestros y validación de la parte de infraestructura (conectividad y equipos), el cual fue realizado el 28 de enero/2022, formación de procesos y funcional de entradas, internos y salidas, realización y ejecución del plan de cutover para la salida en vivo, ejecución de actividades prerequisites para salida en vivo: Comité Go /no GO, logística de movilidad del equipo del proyecto, aseguramiento del frente funcional y de procesos, frente técnico y de seguridad, frente de gestión de cambios, formación del personal del cedi, prácticas en laboratorio, visitas a sedes con EWM, formación en sitio, realización de talleres de toma de decisiones e indicadores con el área de operaciones, talleres

de logro de beneficios en las sedes que implementaron EWM; reparación del CEDI, estrategia operaciones, estrategia de inventario piloto, estrategia plantillas; ajustes en el alcance: modificación del layout en Barranquilla, modificación de las fechas definidas del cronograma planeado, Salida en vivo 21 de marzo y se logra una estabilización en 2 semanas con 4 incidentes reportados, lo cual es muy buen indicador para las regionales que siguen.

Implementación sede Cali: se realizan las siguientes actividades para lograr la primera fase, implementar EWM en los procesos operativos de entradas: configuración e implementación de la nueva sede de Cali, realización, ejecución y seguimiento de configuración, formación, definición de usuarios expertos, preparación, validación de las plantillas de cargue de datos, definición de roles y perfiles de los usuarios de la sede, marcación y definición de máximo y mínimos, infraestructura (redes, consumibles, Access point, terminales), pruebas individuales, procesos e integrales, regresión, formación de procesos y funcional de entradas e internos, realización y ejecución del plan de cutover para la salida en vivo primera fase, ejecución de actividades prerrequisitos para salida en vivo: Comité Go/No go, logística de movilidad del equipo del proyecto, aseguramiento del frente funcional y de procesos, frente técnico y de seguridad, frente de gestión de cambios; ajustes en el alcance: modificación del layout en Barranquilla, modificación de las fechas definidas del cronograma planeado, salida en vivo 8 de noviembre, estabilización en 4 semanas con 2 incidentes reportados, se sigue trabajando en coordinación con todos los frentes de trabajo sobre el nuevo CEDI, pendiente salida en vivo salidas para enero 2023.

De manera paralelo y preparando el escenario de implementación de EWM para la Regional de Cota, se realizaron talleres con Knapp para la fase de planeación, entendimiento de los protocolos y de diseño de integración EWM-KNAPP, durante abril y mayo. Se continúa trabajando en el análisis de la actualización del Kisoft (Software WCS de Knapp) con su renovación de servidores de en pro de la integración con EWM en el 2023.

Proyecto Marketplace www.farmaexpress.com: con base en el cronograma definido con el Proveedor VTEX, se ejecutaron las siguientes actividades para integración a nivel de SAP, QLIK, WEB, VTEX.

En este proyecto se integraron los siguientes frentes de trabajo con equipos internos y externos a fin de cumplir el objetivo: Vtex, Blacksp, Analytics Data, Qlik, Mercado Pago, consultoría externa SAP ECC, infraestructura, desarrollo (Web), Gerencia Comercial como dueños de proceso.

Proyecto SAP IBP (SAP Integrated Business Planning): continuando con el proyecto de Proyección de la Demanda e Inventarios, que inició a finales del 2021, y con base en el cronograma definido con el proveedor SINTEC, se ejecutaron las siguientes actividades para integración con SAP en los frentes de planeación de la demanda e inventarios y MRP – Compras con SAP IBP, se integran los frentes de trabajo: Consultoría Sintec, Consultoría Externa SAP, Infraestructura, Gerencia Comercial y Operaciones como dueños de proceso.

Proyecto ampliación de sistemas Knapp en Cota: el equipo de Tecnología funge como apoyo al proyecto de ampliación de los sistemas Knapp, el cual fue liderado como por la Gerencia de Operaciones y según en el cronograma definido con el proveedor KNAPP, se ejecutaron diferentes actividades para integración con SAP con las diferentes fases, participaron en el proyecto de manera activa: Knapp, consultoría externa SAP ECC y Gerencia Operaciones como dueño de proceso.

Proyecto Orión - Gestión Documental sobre Opentext: el objetivo de este proyecto es la implementación de una solución para gestión documental basada en la herramienta Extended ECM de Opentext. OpenText™ Extended ECM es una plataforma CMS empresarial que administra de forma segura el ciclo de vida de la información y se integra con aplicaciones empresariales como SAP® y Microsoft® 365. La solución cuenta con un conjunto de funcionalidades de Gestión de Contenido Empresarial (ECM) como gestión de documentos, captura, gestión de archivo, flujos de trabajo y colaboración.

El proyecto Orión comprende en el aprovisionamiento de la infraestructura de tres servidores dentro del centro de datos de Coopidrogas, la instalación del producto ECM Opentext con la implementación de 3 módulos de gestión documental (Records Management, Objetos físicos e instrumentos de archivo) en los ambientes de calidad y producción, para que finalmente se puedan configurar los procesos de gestión docu-

mental basados en la ventanilla única de correspondencia y 85 flujos de trabajo documentales.

Desde el mes de septiembre del 2022 y en apoyo a la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Tecnología y Proyectos tomó la gerencia de este proyecto dado el desistimiento del gerente de proyecto externo contratado para esto, se realizaron ajustes al cronograma general, logrando un balanceo adecuado de los recursos, lo que permitió la óptima administración y control del plan trabajo, con estos ajustes se obtuvieron avances significativos que permitieron que en el mes de diciembre se realizó la salida en vivo con 3 módulos de gestión documental y la ventanilla única de correspondencia, y de esta manera seguiremos desplegando procesos de gestión documental sobre Opentext entre enero y junio del 2023. El avance del proyecto está en el 65%.

Actualización de sitios web y portales transaccionales: actualmente Coopidrogas cuenta con páginas, portales web y APP los cuales son administrados por sistemas de gestión de contenido (CMS) como Joomla y Drupal utilizando principalmente PHP como lenguaje de programación de código abierto y lenguajes de diseño y programación frontend como HTML, CSS, JavaScript y React, estos componentes generalmente están evolucionando con frecuencia lo que exige estar actualizados para garantizar sitios web seguros.

Con el fin de mitigar vulnerabilidades de seguridad de la información, Coopidrogas, desde la Gerencia de Tecnología y Proyectos, busca realizar la actualización de estos componentes web a las versiones con soporte actual compatibles que permitan garantizar un desempeño óptimo, solucionar problemas técnicos, sustituir plugins desactualizados y cerrar brechas de seguridad.

Gestión de procesos: durante el año 2022, ha sido fundamental la implementación de buenas prácticas de desarrollo de software y la definición del proceso de requerimientos de software, así como la gestión y control de los cambios en las plataformas tecnológicas productivas, entre otros nuevos procedimientos necesarios para el buen gobierno de la tecnología y sus activos. Por lo anterior dentro de la Gerencia de Tecnología y Proyectos se implementaron los siguientes procedimientos:

Procedimiento de gestión de cambios: la gerencia de Tecnología y Proyectos implementó

el procedimiento de gestión de cambios que permite reconocer la existencia y características de los peligros para evaluar la magnitud de los riesgos asociados en los cambios o nuevos proyectos y decidir si dichos riesgos son o no aceptables. En el año 2022 se realizaron 32 comités de gestión de cambios, se registraron más de 250 cambios en la mesa de ayuda, Se incremento la productividad para los proyectos, se mejoró la comunicación interna entre las áreas.

Procedimiento de desarrollo de software: consiste en definir las actividades y condiciones que se deben realizar para codificar y documentar los desarrollos de software de la plataforma web de propiedad de la Cooperativa. Dentro de los principales puntos que aborda este procedimiento están: estándares de codificación, objetos de base de datos, documentación técnica, análisis de código, repositorios de código fuente, calidad de software.

Procedimiento de requerimientos de software WEB: el objetivo es determinar las condiciones, criterios y acciones para el proceso de requerimientos de desarrollo de Software centrado en el usuario, en las aplicaciones tecnológicas actuales y futuras, acorde a los requisitos establecidos por la Cooperativa.

Azure DEVOPS: durante el año 2022, se continuó con la implementación de Azure DEVOPS como herramienta de gestión de proyectos y requerimientos de desarrollo de software web, en la cual se encontrará toda la trazabilidad en cada una de las fases y estados definidos en el proceso de requerimientos de software. Dado que la tecnología es un medio y habilitador fundamental para el desarrollo de las organizaciones, es muy importante estar en permanente actualización y modernización, por lo anterior los procesos deben ser sujetos a permanente revisión, evolución y adoptando mejores prácticas.

Proceso de gestión de proyectos: en el año 2022 se inicia con la creación de un equipo para llevar proyectos en la Cooperativa, por lo cual se contratan los profesionales aprobados por Coopidrogas en el proceso con Metaconsulting, una vez seleccionado el jefe de proyectos se da inicio a la construcción de un procedimiento que permita gestionar adecuadamente los proyectos de TI aplicando las prácticas mundialmente aceptadas, asegurando el cumplimiento de los objetivos en alcance, costo y tiempo. Y así empe-

zar a generar una cultura sobre el uso de las metodologías de gestión de proyectos dentro de la Gerencia de Tecnología y Proyectos inicialmente. Se estableció que el procedimiento de gestión de proyectos esté basado en la metodología PMI que cubre todos los grupos procesos estándar y las áreas de conocimiento, las herramientas y técnicas necesarias para gestionar de manera adecuada cualquier tipo de proyecto. Este procedimiento abarca todas las etapas necesarias para la gestión de proyectos, desde el estudio de viabilidad creando casos de negocio, evaluando y priorizando la ejecución teniendo en cuenta la alineación estratégica.

Dominium Plus: durante el año 2022 se recibieron 538 incidentes, de los cuales 498 fueron resueltos y cerrados con el usuario final, a continuación, la cantidad de incidentes que llegaron mes a mes; así mismo 54 requerimientos, de los cuales 19 fueron resueltos y cerrados con el usuario final.

Aplicación de controles en seguridad de la información: durante el año 2022 se mitigó el 88% de las posibilidades de riesgo que fueron reportados por los diferentes análisis de vulnerabilidades y ethical hacking realizados en la Cooperativa.

La gestión de vulnerabilidades, junto con otras tácticas de seguridad, son vitales para que la cooperativa priorice las posibles amenazas, minimicen su impacto y obtengan ventajas como: protección de toda la superficie de ataque de la cooperativa; visibilidad global y real de los puntos débiles de la infraestructura IT que pueden ser utilizados por terceros con intenciones maliciosas; uso de acciones como corrección, mitigación y aceptación.

La gestión de vulnerabilidades es un proceso continuo de IT que se encarga de identificar, evaluar, tratar e informar sobre las vulnerabilidades de seguridad en los sistemas de información, IT y los IoT.

Sophos es la solución de seguridad para endpoint líder del sector que reduce la superficie de ataque y evita que se ejecuten los programas no deseados. Al combinar tecnologías de control, IA con Deep Learning, antiransomware y antiexploits, detiene los ataques antes de que afecten a los sistemas de información. Cifrado de discos, control de periféricos, control, protección y bloqueo web en los equipos, gestión y monitoreo de eventos sophos.

Los eventos de seguridad se han ido reduciendo gracias a la gestión permanente sobre los controles de seguridad de la información e Infraestructura de seguridad perimetral en Coopidrogas durante el año 2022.

En Coopidrogas se realizó el endurecimiento (Hardening) del sistema operativo SUSE 15 usado para la actualización de la página web, el cual tiene como fin asegurar y proteger los aspectos de seguridad reduciendo sus vulnerabilidades. De esta manera y en adelante se realizará la aplicación de endurecimiento en todos los sistemas operativos de los servidores, todo con el fin de prevenir incidentes de seguridad informática en los sistemas de información de Cooperativa. Esta es una práctica de mercado que es nueva en la gestión de la infraestructura de Coopidrogas, pero se hace importante aplicarla en los equipos que están en la DMZ (zona expuesta al Internet) y luego en los equipos de red interna.

Seguridad office 365: gracias a la administración en office 365 se realizan acciones que ayudan a reducir riesgos relacionados con los estándares de protección de datos y normativas. La cooperativa ha alcanzado un 69% de cumplimiento con la licencia E3 que tiene activa actualmente, se va a continuar aprovechando los perfiles de aseguramiento de los usuarios en office 365, y en paralelo se está evaluando si al mejorar la licencia, que implica más costos, se activan más configuraciones para mejorar esta puntuación de cumplimiento. Se ha implementado durante el 2022: Contamos con políticas, directivas y controles para monitorear los correos enviados a la competencia de Coopidrogas, reporte de dominios y cuentas de correo a listas negras, protección contra phishing, spam y antimalware, directivas de mensajes en cuarentena.

Activación machine learning WAF: contamos con la protección de los servidores web denominada WAF (Firewall de Aplicaciones Web) y durante el año 2022 se configuró el módulo de aprendizaje de máquina (machine learning) para mayor control y detección de comportamientos anómalos. El aprendizaje de máquina tiene configurados 9 modelos lineales de amenaza con el fin de detectar, bloquear y alertar comportamientos anómalos hacia los servidores web.

Gestión sobre la infraestructura: se realizó la actualización a la versión 6.5 a 7.02 de VMware

en cuatro: en sede principal Cota y tres en sitio alternativo de Tigo), esto con el fin de mejorar el soporte y las ventajas que trae la nueva versión de VMware. En la actualidad contamos con 82 servidores en ambientes de producción y 17 en ambientes de desarrollo virtualizados con VMware 7.02 y así mismo tenemos 54 servidores replicados entre el centro de datos principal con el sitio alternativo.

Backup plataforma VMware: dado que la nueva versión de VMware ya no dispone de herramientas nativas para la ejecución de copias de respaldo, se hizo necesario adquirir, instalar y configurar Veritas Backup Exec versión 21.4 el cual está compuesto de dos sistemas de almacenamiento para backup con el respectivo software de Veritas, se configuraron 15 tareas automáticas que se ejecutan de forma periódica en el almacenamiento principal cubriendo las máquinas virtuales de producción en la sede de Cota y así mismo se están replicando a la sede Pereira sobre el almacenamiento alternativo. Lo anterior permite tener copias de seguridad de las máquinas virtuales en dos sitios al mismo tiempo.

Durante el año 2022 se actualizaron 13 procedimientos de copias de respaldos para los diferentes sistemas de información que se encuentran en producción tales como: ambientes en producción de SAP; ambientes virtuales servidores web; ambientes virtuales servidores internos; copias sincronizadas para los ordenadores; copia de respaldo para comunicaciones unificadas.

Infraestructura de base administrada (gestión de la capacidad): teniendo en cuenta los objetivos del área de servicios de infraestructura es velar que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de procesamiento y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionado se administran a nivel general los siguientes activos. Para la anterior base instalada se propendió por aprovechar adecuadamente los recursos a fin de no realizar inversiones innecesarias que acarreen gastos adicionales de mantenimiento y administración. Por lo tanto, se inicia un plan que nos permita: asegurar que se cubren las necesidades de capacidad TI tanto presentes como futuras. Controlar el rendimiento de la infraestructura TI. Desarrollar planes de capacidad asociados a los niveles de servicio acordados. Gestionar y racionalizar la demanda de servicios TI.

Cambio del proveedor de IT para el Plancap:

se dio el cambio del proveedor que nos presta el servicio para el servidor Plancap. Buscando escalar el servicio a la de nube de Google Cloud Platform. Este contrato se pasó al proveedor Xertica con plataforma Google Cloud, adicionalmente se hace un ahorro del 45% en el costo mensual del servicio.

Actualización e integración de la controladora Wifi CEDI Vx9000:

se realizaron tareas de actualización y aprovisionamiento de los sitios de Bucaramanga, Barranquilla, Pereira y Palmira. Con el fin de tener en los CEDI conectividad LAN inalámbrica de alto rendimiento (WLAN), para maximizar la eficiencia de la red y una seguridad sólida así mismos se realizaron los análisis de red. Esta configuración nos permite supervisar, administrar y solucionar problemas de la WLAN y todos sus dispositivos conectados.

Fortalecimiento de la Mesa de Ayuda:

para este año se fortaleció la efectividad en la atención de casos y solicitudes para los usuarios, se incrementó el uso de la mesa de ayuda por medio de formatos WEB que permiten agilizar las solicitudes, así como la trazabilidad de estos entregando las soluciones de estos en tiempos más cortos debido a la objetividad de cada caso. Se mejoró en la resolución y respuesta entregada en cada solicitud.

Por otra parte, se incorporó el formato de gestión de cambios, el cual permite contar con una trazabilidad de actividades a ejecutar en pro de mejoramientos, cambios, mantenimientos, soluciones y demás que generan en algunos casos indisponibilidad de servicios, pero que son necesarios para el mejoramiento y actualización de los servicios que se prestan.

Ampliación canales de comunicaciones:

con el actual proveedor Movistar, y de acuerdo con las necesidades y mejoramiento de las comunicaciones de la sede principal con las demás regionales se optó por realizar ampliación de nuestro canal de Internet con el fin de crear un balance simétrico y que óptimo que nos permita construir servicios automáticos WEB mitigando tiempos de indisponibilidad de las páginas hacia nuestros asociados. Por otra parte, también se incluyeron los canales de datos, labor que nos fortaleció en gran parte el acceso de un gran volumen de data hacia nuestros servidores mejorando tiempos de respuesta, así como agilidad

en los procesos críticos de la Cooperativa. Adicionalmente, se obtuvo un ahorro en la facturación mensual a nivel nacional del 26%.

Implementación SAP contingencia: se configuraron dos servidores con sistema operativo solaris 11 donde se configuraron los servicios de SAP para el Data Center Alterno, se instaló Instancias Central ECC y de EWM.

Solman (solution manager): se suma importancia actualizar e iniciar el uso del solution manager o bien llamado Solman, para lo cual fue necesario actualizar componentes, Addon en los servidores de aplicación para conexión con la instancia de Solman, se activaron en los servidores de aplicación el ST/PI- ST/AP. Fue necesario ajustar los informes EWA localmente ECC – EWM, que se generan y revisan todos los martes de cada semana. Para esto se activaron los escenarios, Early Wath Alert, data volum manager, system monitoring, root causa análisis.

Disponibilidad sistema SAP ECC y EWM: todas las acciones previamente reportadas se reflejan en una disponibilidad de los ambientes productivos por encima del 99% en el año 2022, como debe ser.

Tableros de información y gestión de datos para inteligencia de negocio

Upgrade - Qlik Sense y Nprinting: dado que es necesario tener el mejor soporte y maximizar el uso de la herramienta Qlik, se realiza la actualización de las aplicaciones de Qlik Sense y NPrinting a mayo de 2022, logrando con esto tener mejoras en el funcionamiento de las aplicaciones y se solucionan errores de otras versiones.

Cambio de canal de atención de Qlik: Se realiza el cambio de partner para el licenciamiento de la aplicación Qlik ya que con la compañía que se utilizaban estos productos no satisfacían los niveles de servicios exigidos por la cooperativa. Se elige a la compañía GPStrategy para que sea nuestro nuevo partner y gestione el licenciamiento hacia Qlik.

Tecnología para los asociados

Proyecto Tu Droguería en Línea: entendiendo las expectativas y necesidades de los asociados de Coopidrogas y del actual mercado, es relevan-

te realizar un proyecto de transformación digital, el cual debe contribuir a mejorar los procesos y al crecimiento de las droguerías de nuestros asociados y articular otras iniciativas tecnológicas, dentro los principales beneficios para el asociado, se tendrá: consolidación de información, estandarización de plataformas, seguridad de información, flexibilidad de integración con nuestros servicios tecnológicos, continuidad de servicio, en caso de interrupción en el servicio de internet, acceso a la información desde cualquier dispositivo.

El objetivo general es ofrecer a los asociados de Coopidrogas, servicios y soluciones digitales e integrales para la gestión, control y toma de decisiones oportuna de sus droguerías, la cual le permitirán ser más competitivo en el actual entorno del mercado y de manera más específica desarrollar un sistema de información Web para la gestión empresarial de las droguerías de los asociados de Coopidrogas. masificar el nuevo sistema de información Web, bajo el concepto de simplicidad e integralidad para los asociados de Coopidrogas, desarrollar un sistema de información evolutivo, que sirva como ventaja competitiva para el crecimiento de los asociados y sus negocios en Coopidrogas.

Durante el 2023 se dará continuidad al proyecto TDL – conexión farma, proyecto que estamos seguros de que dará múltiples beneficios a los asociados a la Cooperativa para el desarrollo de sus droguerías.

Lo nuevo en Dominium Plus: entendiendo las necesidades actuales sobre cómo la tecnología debe apoyar y facilitar la gestión de las droguerías de nuestros asociados, durante el año 2021 se realizaron optimizaciones en la arquitectura del sistema y entre otros se desarrollaron temas importantes como:

Módulo de inventarios: se incluyó informe de consumo promedio diario, se incluyó reporte de análisis de calidad del inventario, se incluyó reporte de clasificación AAA-AA-A-B-C en unidades, se incluyó reporte de clasificación AAA, AA, A, B y C por margen de contribución, se incluyó reporte de cobertura de inventario, se incluyó el reporte de frecuencia de venta, se incluyó el reporte gráfica de ventas en unidades y márgenes, se incluyó el reporte gráfico de demanda histórica, se incluyó el reporte de sugeridos de niveles máximos de

inventario, se incluyó el reporte de rentabilidad de inventario, se incluyó el reporte de agotados por punto de venta segmentado por productos tipo AAA-AA-A-B-C, se incluyó el reporte de rotación de inventario, se incluyó el precio de venta del producto en el tiquete POS que se genera al realizar un traslado, Se incluyó validación para que al crear un movimiento de inventario de forma manual la fecha no sea modificable.

Módulo comercial: se adicionó la validación de valor de UVT para obligar a generar factura electrónica, de acuerdo con la Resolución 001092 del 1º de julio de 2022; se adicionó funcionalidad para crear, modificar y consultar valor de UVT por año. Manteniendo el histórico del valor de UVT; integración con Q Extractor; se cambió la generación de XML de factura electrónica, de acuerdo con el anexo 1.8 de la DIAN; se cambian los tamaños de letra en el tiquete POS de la factura de venta para mejorar la legibilidad; se cambian los tamaños de letra en el tiquete POS del comprobante diario de venta para mejorar la legibilidad; se incluye funcionalidad en el proceso de facturación para seleccionar el canal (Vtex, Rappi, Contact Center) por el cual se recibe el domicilio; se incluye funcionalidad para realizar devoluciones de facturas de venta realizadas con diferentes formas de pago.

Módulo de compras: se incluyó reporte de vencimientos basado en la información que se registra al diligenciar el acta de recepción de medicamentos, la funcionalidad de manejo de Impuesto al consumo en compras y la funcionalidad de filtros por proveedor, laboratorios, categorías en el pedido sugerido por stock de seguridad.

General: se realizó optimización del envío de correo, permitiendo configurar varias cuentas de correo, actualización de versión de Dev Express, se incluyó un informe para el pesaje de los residuos que generan las droguerías, funcionalidad que permite la configuración de las tarifas de IVA y se incluyó validación de tiempo de vigencia de la contraseña de ingreso, permitiendo que este tiempo sea configurable.

Centro de Atención Tecnológica para el Asociado (CATA): seguimos construyendo el único punto de contacto para la atención tecnológica al asociado, que ofrezca una oferta integral de servicios informáticos que facilite la adopción de la tecnología como apoyo a los procesos de ges-

ción y venta de las droguerías afiliadas. Durante la ejecución del proyecto se han obtenido logros importantes en la atención al asociado:

Llamadas atendidas vs pérdidas: reducción del 75% promedio/mes en pérdida de llamadas pasando de 2.500 a 640, debido al cambio del sistema de gestión de llamadas que permite realizar seguimiento y monitoreo en tiempo real. Mayor porcentaje en atención de llamadas, pasando de 72% promedio/mes en el 2021 a un 90% en el 2022 y esto se debe al modelo operativo diseñado para el CATA.

Nivel de servicio en el primer contacto: mejora en el nivel de servicio al disminuir el ingreso de llamadas en aproximadamente 50% promedio/mes en mes, debido a la implementación del indicador FCR (first call resolution) métrica clave de customer service para medir la eficiencia.

Gestión en Dominium Plus: en cuanto a la gestión de Dominium Plus, nos encontramos en un piloto de un nuevo modelo operativo de segundo nivel con el objetivo de promover el crecimiento de las vinculaciones y el paso a producción de las droguerías vinculadas. Hasta la fecha se ha logrado crecer en un promedio de 60 droguerías instaladas y en producción por mes.

Gestión del servicio: reducción en las reclamaciones por tiempos de espera para la atención al asociado en un 90%, recibiendo solo una PQR y esto debido a la falla del prestador de servicios de telecomunicación en la línea 6015188888, la percepción general ha sido buena de acuerdo con los comentarios recibidos en los Comités Regionales. Actualmente nos encontramos en el diseño de un modelo de calificación del servicio que se pretende realizar en el momento del contacto del asociado con CATA, lo que nos va a permitir tener un índice de satisfacción por el servicio prestado.

Gestión operacional: cambio del modelo de operativo, diseño de un modelo de atención al asociado para el CATA que permita crear una experiencia única de servicio y la construcción de pilares fundamentales en los colaboradores; esto trabajado mediante un modelo de intervención individual y grupal, reducción de más del 90% de tiempo y costo en la firma de contratos, pasando de elaborarlos y enviarlos de manera manual a una modelo digital, aumento en la

productividad en los técnicos de segundo nivel, debido a la implementación de formularios de visita de manera digital, diseño de nuevos servicios hacia el asociado, implementación de nuevas herramientas de seguimiento y control de la operación, diseño de un nuevo modelo de capacitación en Dominium Plus.

Nuevo modelo capacitación: actualmente nuestro modelo de capacitación es basado en: capacitación por días consecutivos todo el día, grupos de 30 a 40 personas, capacitación 100% teórica, cubre todos los temas de Dominium Plus. Por lo cual se está trabajando en un modelo nuevo de capacitación virtual basado en módulos por temas, ventajas y beneficios, modelo multimedia, capacitación por módulos de máximo dos horas, capacitación semipersonalizada (máximo 5 personas por módulo), modelo interactivo teórico práctico, seguimiento módulo a módulo al aprendizaje de los asociados, permite a los asociados capacitarse o recapitarse específicamente en la necesidad que tiene en el momento, adopción de aprendizaje mediante videos tutoriales por actividad, conocimiento integral de la herramienta de gestión de droguerías, facilidad en el proceso de inscripción y selección del módulo a tomar.

Se trabajó sobre el temario actual de capacitación en compañía de la dirección ejecutiva y pedagógica de Fundecopi generando uno nuevo alineado a los nuevos modelos interactivos de capacitación que existen en la actualidad y que permite una mayor comprensión de los módulos a ver, usando videos e infografías que le permiten al estudiante aprender sobre el sistema sin ningún problema. Se diseñó una malla de horarios flexible, dinámica y a demanda que permitirá hacer realidad todos los beneficios antes mencionados y no afectar otro tipo de capacitaciones que la Cooperativa brinda a sus asociados. Con este nuevo modelo de capacitación buscamos que el asociado se forme en tiempos más cortos, enfocado a los temas que necesita aprender (todos o uno), pudiéndolo hacer desde las mismas instalaciones de su droguería, aprovechando los tiempos de baja venta, lo puede tomar en conjunto con sus empleados reforzando sus procesos y enfocados en el buen uso del Dominium Plus, puede repetir el curso dentro del periodo de tiempo que esté inscrito, como también obtiene asesoría de un formador virtual de manera programada durante la duración de cada cur.

I ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

Con fundamento en la reestructuración formalizada a partir de diciembre 2022, la Gerencia de Operaciones liderará la gestión a nivel nacional de los departamentos de Dirección de los CEDI, Dirección Técnica, Dirección de Planeación EWMS, Logística y Planta de Fabricación.

Se presenta el informe sobre las principales actividades que se desarrollaron durante el año, respecto a las áreas descritas anteriormente.

Centros de Distribución

Durante el año 2022 se obtuvo un crecimiento del 3% en unidades alistadas a nivel nacional con respecto al año 2021, lo que significa 8,7 millones de unidades adicionales en la operación. Las sedes con mayor crecimiento son: Bucaramanga 10%, Sede Principal 10% y Pereira 8%.

El valor de los reclamos a nivel nacional por concepto de faltante, sobrante y cambiado, presenta disminución significativa en Bucaramanga 72%, Pereira 43%, Barranquilla 26% y Medellín 29% con respecto al año 2021, en contraste con los resultados de los CEDI en las sedes de Cali y principal, las cuales, respectivamente, presentaron incrementos en reclamos, originados por aspectos de rotación de personal generados en los meses de abril a junio de 2022, lo cual motivó la implementación del tercer turno, arrojando como resultado el mejoramiento del servicio a los asociados y la disminución de reclamos en esta sede, en la sede principal durante el periodo de estabilización del proyecto de ampliación KNAPP, la implementación del OSR generó efectos colaterales que fueron monitoreados y corregidos hasta alcanzar los niveles de exactitud acostumbrados, situación que se encuentra en línea con los controles establecidos, registrando una participación inferior al 0,5% de los reclamos en comparación con las ventas del periodo, lo cual garantiza la disponibilidad de los productos a los asociados respaldado por la exactitud del 100% en los inventarios.

Dentro de la revisión de los procesos en los CEDI, encontramos que en la sede principal se registra incremento de la productividad superior al 20%. Adicionalmente, se encuentra en proceso de implementación el modelo de evaluación de entre-

gas certificadas, lo cual permitirá optimizar los procesos de recibo de mercancía a nivel nacional.

En la sede regional Cali, se presentaron dificultades en el cumplimiento de los pedidos en los meses de abril a junio, razón por la cual se realizó una reunión conjunta entre los miembros del comité regional de asociados (Valle del Cauca), y la administración representada por la Gerencia General, Operaciones, Gestión Humana y Regional, donde se establecieron las siguientes acciones enfocadas al mejoramiento del servicio: reforzamos la metodología de formación al personal nuevo y antiguo del centro de distribución, implementando el laboratorio de capacitación; Se estableció el tercer turno que nos permitió mejorar el servicio de entrega con la ampliación de los tiempos de alistamiento en horas de la noche y se definió metodología de contratación para cubrir las vacantes oportunamente.

Como resultado de estas medidas, en la sede Cali se realizó la redistribución de productos dentro de las regiones del picking, aumentando la productividad promedio del proceso de surtido en un 11%. Por otra parte, mejoramos en un 85% la eficiencia en alistamiento, disminuyendo los tiempos de salida de rutas a reparto y reducción de las horas extras en un 39%; La sede de Pereira tuvo el cambio del director de CEDI en el mes de septiembre 2022, y al cierre del año se destaca la mejora en los procesos de alistamiento, esto debido a la implementación del dígito de verificación en el 100% de las ubicaciones del picking con los tres últimos dígitos del código de barras de la unidad de venta, reduciendo los reclamos originados en productos cambiados en un porcentaje cercano al 100%, la organización de rutas diarias del CEDI Pereira obtuvo resultados positivos con beneficios como: mejora en horas de entrega más ajustadas a los horarios de las droguerías.

En la sede Medellín, se implementaron las tapas nuevas de color verde, las cuales señalizan que la cubeta contiene productos refrigerados con el fin de evitar pérdida, en la cadena de frío o por descuido de los usuarios; en la sede Barranquilla, se confirma la eliminación de las bolsas plásticas como unidad de empaque, para la entrega de los pedidos, contribuyendo de manera sostenible con el medio ambiente; en la sede Bucaramanga, la gestión de recibo de mercancía logra mantenerse y refleja un crecimiento acumulado del 15%; a nivel nacional en los CEDIS se eviden-

cia disminución de horas extras significativamente en comparación con el año anterior de la siguiente manera: en la sede principal 10%, Pereira 3%, Barranquilla 20%, Cali 39% y Bucaramanga en un 85%.

Esto es resultado de las implementaciones de EWMS, software que mejora la eficiencia de los procesos y las medidas tomadas conjuntamente con la Gerencia de Gestión Humana, para generar máximo dos horas extras al día por funcionario, adicionalmente se eliminó el trabajo de los domingos y festivos.

En la sede Medellín, se presentó incremento de las horas extras en un 17%, en razón a que dicha regional se vio afectada desde el mes de enero con el mayor ausentismo del año, lo cual ascendió a 39 personas faltantes, principalmente por retiro de funcionarios que decidieron migrar del país.

Logística: continuamos con la ejecución del proyecto de ampliación y remodelación del sistema KNAPP en la sede principal, el inicio del proyecto de planeación de la demanda IBP en lo relativo a gestión de inventarios y la Implementación del sistema EWM en cinco de las seis regionales de la Cooperativa, teniendo prevista la sede principal para el presente año.

En el año 2022 se avanzó en la ampliación y remodelación del sistema de preparación de pedidos KNAPP en la sede principal, con la implementación de los sistemas PTL para los productos de alta rotación y OSR en los de media y baja rotación, lo cual incluye aspectos como: Pick to Light (instalación de regletas con pantallas y luces LED), traslado de casillas del MPS del lado impar al lado par, cambio de estantería metálica a estantería plástica, instalación de sistema decanting, instalación mecánica y eléctrica de la estructura OSR, instalación de Bul de reducción de cubetas, actualización de etiquetadora LBA, instalación de tapadoras de cubetas, Instalación de sellado automático de cubetas con flejadoras, instalación de nuevas rampas de despacho.

La utilización del SDA (Sistema de Dispensación Automático) se optimizó al 99%, con una capacidad disponible de 1.552 eyectores, de los cuales, se encuentran en uso 1.538, incrementando las unidades alistadas con este sistema en 12.5%. Durante el año 2022 la capacidad de almacenamiento incrementó las posiciones para surtido

en un 47%, con la instalación de cuatro secciones de estantería dinámica tipo cartón flow y capacidad para 17.400 posiciones de SKU'S, lo anterior como parte del proyecto de ampliación y remodelación de las zonas de picking. El objetivo de la ampliación de KNAPP en la sede principal, es aumentar la productividad de líneas/mes en un 37%, incrementando la productividad de preparación de pedidos en la cantidad de líneas alistadas por día, pasando de 180.000 a 250.000. El retorno de esta inversión se calcula en cinco años, dentro de los cuales se espera un incremento en la operación superior al 35%.

Implementación sistema EWM: en el año 2022 continuamos las implementaciones del sistema EWM y se fortalecieron los controles y seguimiento en los diferentes CEDI de la siguiente forma: en Pereira el proyecto se estabilizó en el último trimestre del año 2019, con seguimiento y control al proceso durante el año 2020 y 2021, arrojando resultados positivos y de mejora continua para los procesos involucrados durante el año 2022; Bucaramanga se estabilizó el proceso en marzo del 2021 en el nuevo centro de distribución de Zona Franca en Floridablanca, obteniendo resultados favorables durante el año 2022 como disminución del 72% en el número y valor de reclamos en comparación al año 2021, optimizando la operación del CEDI; en Medellín se estabilizó durante el año 2022 mediante seguimiento y control el proceso ejecutado desde octubre del año 2021; Barranquilla se llevó a cabo la salida en vivo bajo EWM en el mes de marzo del 2022, logrando la puesta en marcha con éxito de acuerdo con la planeación, impactando positivamente la disminución de los reclamos; en Cali se adelanta la planeación para implementar la funcionalidad del sistema EWMS, iniciando con el proceso de recibo de mercancía desde la primera semana de noviembre del 2022 y se proyecta el lanzamiento de la implementación de toda la operación para enero, así como el traslado a la nueva sede durante el mes de febrero del 2023.

Proyección del inicio de implementación de EWMS en la sede principal para el segundo semestre del 2023: Los beneficios esperados de la implementación de este proyecto se han visto reflejados en la optimización del espacio, mejora en el índice de entregas, productividad, eficiencia y automatización de los procesos internos de los CEDI, así como en la utilización eficiente de los equipos y estandarización de la operación a

nivel nacional; dadas las condiciones de la ubicación del CEDI de la sede principal, el tránsito y los factores externos del entorno los cuales están fuera de control de la Cooperativa, se realizó un estudio conjunto entre el centro de distribución y la transportadora, encontrando necesario realizar un rediseño de rutas en el CEDI de la sede principal en octubre del 2022 permitiendo modificar y crear nuevas rutas, racionalizando la cantidad de droguerías por sector y la cantidad de pedidos por zona, incrementando en un 40% la eficiencia de la distribución y entrega de pedidos para las farmacias en las rutas urbanas y de la sabana.

Operaciones y control

En la sede principal durante el año 2022 se culminó en el mes de diciembre la implementación y puesta en marcha del proyecto de ampliación Knapp, liderado por la gerencia de operaciones y destacando que su ejecución se realizó con la operación en marcha y dando cumplimiento al presupuesto económico autorizado por parte del honorable consejo de administración.

Con la implementación de este proyecto se obtendrá como beneficio adicional una deducción que asciende a \$2.700 millones en impuesto sobre las ventas, por adquisición de activos fijos reales productivos.

En cuanto al control de inventarios, estos registran un crecimiento en valores del 62% comparando los años 2017 frente al 2022. No obstante, las diferencias de inventarios se han disminuido en 50% progresivamente durante este periodo, garantizando una estabilidad en los procesos al interior del CEDI.

Para mantener estos excelentes resultados se realiza el seguimiento de forma diaria, mediante análisis de los productos por categoría y regiones que impactan en la diferencia, lo que permite una disminución significativa en los reclamos de asociados, obteniendo una mejora considerable en el servicio. Se implementan indicadores de gestión a nivel nacional por procesos de entrada, internos y salidas, garantizando una medición que detecta desviaciones en tiempo real y sus correctivos de forma inmediata.

Con la implementación de la nueva metodología en elaboración de los inventarios generales

y ampliados en forma virtual desde el año 2020, continuamos aportando ahorros en la gerencia de operaciones mediante reducción de costos y gastos de elaboración, lo cual en promedio para el año 2022 representa \$172.000.000 vs promedio 2015-2019, aclarando que los inventarios generales en el año 2022 se realizaron de manera presencial por parte de los entes de control y funcionarios de la gerencia de operaciones.

En el año 2022 la gerencia de operaciones en representación de Coopidrogas, participó en un congreso en ciudad de Panamá por invitación de SAP SIO, con una presentación sobre el impacto económico de la transformación tecnológica, donde se resaltó positivamente el avance y crecimiento de Coopidrogas en este tema a nivel Nacional, generando expectativas y visibilidad de la capacidad de innovación y las sólidas bases con las que cuenta la Cooperativa para tener presencia en el mercado internacional, según concepto de los participantes de la región centro y sur américa en dicho congreso.

Planta de Alcohol

Durante el año 2022 se mantiene las certificaciones bajo informe 32 en BPM y BPL para las presentaciones vigentes a la fecha en la planta de fabricación de alcohol, permitiendo así que pueda darse continuidad a los análisis fisicoquímicos realizados internamente, los cuales comparado con tercerizar los mismos, genera un ahorro en costos analíticos de \$246.000.000.

La renovación de las mencionadas certificaciones debe hacerse en el año 2024 bajo parámetros del informe 37, el cual demanda esfuerzos importantes en varios aspectos y por lo tanto iniciaremos la preparación desde el mes de febrero 2023.

Durante el año 2022 se disminuye la producción en 26% con respecto a las unidades fabricadas durante el año 2021, esto principalmente por la reducción del impacto y control sobre la pandemia ocasionada por el Covid -19.

Se generaron ahorros por controles en los procesos equivalentes a \$96 millones, originados en aprovechamientos de materia prima \$56, control de muestras con balanza de precisión \$32 millones y \$8 millones en ahorro en fletes por utilización del vehículo turbo adquirido por la Cooperativa.

En cuanto al posicionamiento en el mercado de la marca propia ICOM, para el año 2022 según Close UP mantiene el puesto 1 del ranking en unidades, mientras que según el ranking IQVIA se encuentra en el puesto 4 escalando un puesto en dicho ranking con respecto al año 2021, y manteniéndose dentro del top 20 en unidades; situación apoyada por los 27,8 millones de unidades facturadas de las cuales 2,4 corresponden a las presentaciones de alcohol Alcopy y Alcomax.

Garantía Control de Calidad: Garantía y control de calidad establece un cronograma de auditoría a proveedores de maquila el cual se ejecutó en un 95,2% para el año 2022, el 4,8% restante corresponde auditorías reprogramadas para 2023. Adicionalmente, en quejas y reclamos, comparando el año 2021 Vs 2022 registramos una variación positiva del 18%.

Mensualmente se entregan informes de garantía y control de calidad a la dirección de marcas propias para efectos de identificar las oportunidades de mejora en procesos y cumplimiento de la normatividad vigente en cada uno de los maquiladores.

Dirección Técnica

En diciembre 31 del 2022 contamos con concepto sanitario favorable en todas las sedes del país, garantizando el cumplimiento a la Ley 715 del 2001(acta general para establecimientos farmacéuticos).

En trabajo realizado con todas las direcciones técnicas a nivel nacional, se detectaron 25 laboratorios que han despachado productos con marcación no permitida "Uso Institucional" y "Muestra Médica"; de los cuales el 16% corresponden a un solo proveedor, al cual al igual que todos los demás proveedores, se notificó y se devolvieron los productos para la gestión correspondiente.

Durante el año 2022 se gestionaron 24 reportes a proveedores por simulacros de retiros de productos; se recibieron 1852 reclamos de calidad para 4.620 productos por parte de asociados y los CEDI, de las cuales 1.440, es decir el 77.7% correspondían a defectos de calidad y fueron gestionados a través de oficios a los proveedores, generando la devolución del valor por nota crédito a los asociados con respuesta de los proveedores a los oficios radicados; las actas de recepción permitieron realizar seguimiento

efectivo a productos y sus registro sanitario Invima, con lo cual a nivel nacional se restringió el almacenamiento, distribución y recepción de 53 referencias que no contaban con permisos de comercialización (Registro Invima vencido o suspendido) que representan riesgos de decomisos y sanciones a los asociados o centros de distribución por parte de autoridades sanitarias; se capacitó personal operativo del CEDI de áreas de surtido, devoluciones, despachos, recibo de mercancía y almacén, las capacitaciones se realizaron sobre recepción técnico-administrativo de productos farmacéuticos, buenas prácticas de almacenamiento y de distribución, permitiendo identificar y reportar a los proveedores 40 no conformidades relacionadas con productos con marcación indebida “uso institucional” a nivel nacional; en las regionales de Bucaramanga y Cali, se presentó cambio del director técnico en los meses de enero y noviembre respectivamente.

I ACTIVIDADES DE LA GERENCIA FINANCIERA

Dentro de las decisiones estratégicas del Consejo de Administración y de la Gerencia General para el año 2022, basadas en el plan de diseño organizacional de la Cooperativa, estuvo la creación, definición y estructura de la nueva Gerencia Financiera, segregando inicialmente las áreas de Contabilidad, Impuestos, Cartera y Tesorería, las cuales hasta el mes de agosto estuvieron bajo la supervisión y dirección de la Gerencia de Operaciones.

No obstante, lo anterior, y para efectos del presente informe a continuación se describen las principales actividades que se desarrollaron en cada una de las áreas durante el transcurso del año 2022:

Departamento de Contabilidad

La operación contable de la Cooperativa continúa desarrollándose en forma muy ágil y eficiente, de tal manera que para el año 2022 las conciliaciones bancarias continúan realizándose a diario, y se cruzaron cerca de 680 mil partidas promedio al mes a 18 cuentas bancarias activas, sin registrar partidas conciliatorias por aclarar con los bancos recaudadores. Este es el resultado de las conciliaciones diarias que se efectúan mediante programas automáticos y la gestión realizada juntamente con los departamentos de contabilidad, tesorería y cartera.

Los estados financieros preparados por el departamento de contabilidad con corte a diciembre 31 del año 2021 fueron avalados por la revisoría fiscal, sin ningún tipo de salvedad, lo cual respalda la confiabilidad y transparencia de las cifras contables.

Los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria fueron atendidos de manera oportuna y sin observaciones por parte de esta. De igual forma los requerimientos de los entes de control que la Cooperativa tiene estructurados a nivel interno.

También se atendieron los requerimientos de información de los asociados y terceros. Se realizó el envío del extracto anual por correo electrónico y físico atendiendo las inquietudes telefónicas y por correo electrónico.

Se mantiene el seguimiento institucional a la circular básica contable y los indicadores de gestión y financieros contenidos en ella.

Departamento de Impuestos

Durante el año 2022 se implementaron diferentes cambios normativos emitidos por el gobierno nacional que incidieron sobre el desarrollo de las actividades que realiza la Cooperativa así:

Se dio cumplimiento a lo señalado en el Decreto único reglamentario No. 1625 de 2016 en materia tributaria para dar continuidad con la calificación de Coopidrogas para mantener su calidad como contribuyente dentro del régimen especial por el año 2022, situación que fue aprobada por Asamblea General Ordinaria que se llevó a cabo de manera virtual el 25 de marzo de 2022.

De igual manera, lo estipulado en la Resolución 0085 de 2022 de la DIAN, respecto de la reglamentación de los requisitos para el registro y circulación de facturas electrónicas, en específico por compras a proveedores, se gestionó la actualización de la plataforma Comfiar para realizar la notificación de los eventos de acuse de recepción de facturas, recepción de bienes o servicios, aceptación expresa y/o reclamo a la factura, considerando que el volumen de recepción de facturas esta entre 18 y 20 mil documentos mensuales.

La definición de la autoridad implicó que estas actividades sean realizadas en la plataforma RA-DIAN de manera manual por cada documento,

razón por la cual fue aprobado incrementar el equipo de impuestos en cuatro personas, para lograr cubrir el alto volumen de documentos que recibe la cooperativa y de esta manera cumplir con la obligación fiscal.

En materia del impuesto de renta y complementarios, se presentó la declaración conforme a lo estipulado en la Ley 2155 de 2021, manteniendo la tarifa del 20%, para la tributación del régimen especial, el impuesto de renta se disminuye un 10.61%; para 2020, donde se presentó un impuesto sobre la renta líquida gravable de \$10.162 millones y para 2021 fue de \$9.083 millones, teniendo en cuenta los beneficios que otorga la norma se tuvieron en cuenta los siguientes descuentos tributarios: 50% del valor del ICA pagado en los municipios por valor de \$ 6.364 millones, donaciones 1 millón, y activos fijos productivos de \$1.665 millones este último corresponde principalmente a la inversión realizada en la regional de Floridablanca (Santander).

En el año 2022 se presentó un ahorro de \$5.533 millones, representado en impuesto de industria y comercio por exenciones de ICA para el municipio de Medellín \$ 2.230 millones y Floridablanca por \$ 1.556 millones, así como el ahorro por la no colocación de avisos y tableros en las regionales de Barranquilla, Funza, Medellín y Yumbo, con un ahorro de \$ 1.091 y por pago oportuno de impuesto de industria y comercio Cota con un ahorro de \$554 millones, y en el impuesto predial con un ahorro de \$102 millones.

Se radicó ante la secretaría de Hacienda del municipio de Palmira (Valle del Cauca), la solicitud de exoneración del impuesto de industria y comercio de acuerdo con lo establecido en el acuerdo municipal No. 016 del 17 de diciembre de 2020, del cual se espera un beneficio de exoneración durante 10 años desde 2023 de aproximadamente \$ 2.700 millones anuales.

Durante el año 2022 el Departamento de Impuestos atendió 16 requerimientos, dos de Secretarías de Hacienda municipales por pretensiones de industria y comercio, ocho por pretensión de practicar retención de ICA soporte a requerimientos de droguerías y seis requerimientos ordinarios con solicitud de información de asociados y proveedores emitidos por la DIAN.

Actualmente se tienen 31 procesos judiciales en contra de las secretarías de Hacienda municipa-

les por la pretensión de cobro del impuesto de Industria y comercio, de los cuales durante el año 2022 se han ganado con éxito 15 que implicaban un pago de impuestos, sanción e intereses por valor de \$ 1.728 millones.

Departamento de Cartera

Durante el año 2022, el Departamento de Cartera mantuvo de manera consolidada y consistente el proceso de registro de la cobranza sobre la facturación de ventas a través de los diferentes medios de pago logrando un porcentaje de eficiencia del 99.8% en la identificación y aplicación del total de los recaudos recibidos, que asciende a más de 1.600.000 transacciones anuales, así como la depuración diaria y controlada de las partidas conciliatorias, lo que permite lograr un proceso eficaz para la actualización oportuna de los cupos de los asociados entregando un grado de confiabilidad máximo en la información de las cuentas por cobrar de la Cooperativa.

Desde comienzos de la pandemia, en el mes de marzo de 2020, el Consejo de Administración, la Gerencia General de la Cooperativa y con el concurso del Departamento de Cartera adoptaron las siguientes medidas, para brindar apoyo en temas del manejo de la Cartera, descuentos y administración de los pagos de las obligaciones de todos los asociados:

Se acordó habilitar cupos adicionales de crédito equivalentes al 20% del monto autorizado a 4.320 asociados por un valor de \$54.205 millones con vigencia hasta el 30 de junio de 2020, periodo que se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023 como medida de apoyo para que los asociados aprovechen los plazos especiales de las actividades comerciales y ferias virtuales.

Durante el año 2022 se aprobaron 126 solicitudes de plazos especiales por apertura de nuevo negocio por valor de \$3.822 millones de pesos, lo que contribuye al crecimiento comercial de los asociados y brinda el apoyo para el “surtido inicial” requerido para iniciar la operación de nuevos puntos de venta de los asociados codificados en la Cooperativa.

Se desarrollaron las reuniones mensuales del Comité de Evaluación de Cartera, siguiendo los parámetros dados por la administración y de acuerdo con lo contenido en los estatutos de la

Cooperativa, lo que se refleja en mantener los índices históricos de cartera en mora y el cubrimiento de las obligaciones de los asociados que tienen procesos disciplinarios.

Departamento de Tesorería

La Tesorería gestionó negociaciones con proveedores por valor de \$759.239 millones, que incrementaron los montos por pagos de facturas anticipadas en un 6% con respecto al año 2021, lo cual generó descuentos por valor de \$12.243 millones, registrando un crecimiento del 2% y una rentabilidad anual obtenida en negociaciones del 18,96%. Dicha rentabilidad es muy superior a la del mercado financiero, teniendo en cuenta que la DTF para el cierre del año estuvo en 13.70% efectivo anual.

Los excedentes de liquidez se colocaron principalmente en títulos CDT con plazos de 90 días, en cuentas de ahorros y fondos de inversión colectiva (FIC). Al corte de diciembre, los saldos en cuentas bancarias y FIC disminuyeron con respecto al año 2021, no obstante se generaron rendimientos de \$8.711 millones, lo cual significa un incremento del 318% con respecto al año anterior (\$ 2.086 millones en 2021); esto se debió principalmente al incremento en la tasa de intervención del Banco de la Republica que ocasionó el alza de las tasas de captación mensuales del sistema financiero de un 4,0% al cierre de diciembre de 2021 para cerrar con un 12.00% en Diciembre de 2022, esto se explica también porque durante el año 2022 la Reserva Federal de los Estados Unidos subió las tasas de interés de forma acelerada llegando a máximos históricos de 4%, dato que no se veía desde diciembre de 2007. Este hecho ha provocado que todos los bancos centrales a nivel global aumenten simultáneamente las tasas de interés para contener la inflación, la cual en Colombia alcanzó el 13,12% anual, lo que explica en gran medida el incremento en los rendimientos financieros, liquidados con una mayor tasa de interés principalmente presentados sobre el segundo semestre del año.

Por otro lado, el plazo de tres días adicionales de cartera para el pago de las facturas de ventas a los asociados se mantuvo para 2022; la disminución del plazo de pago a proveedores para empresas medianas y pequeñas, de acuerdo con lo establecido por la Ley 2024 de 2020, denominada “Ley de Plazos Justos” redujo el plazo de 60 a 45 días a partir de enero de 2022; los pagos en

inversiones estratégicas como la ampliación de la maquinaria KNAPP, el flujo de caja requerido para el desarrollo de la obra del CEDI de la sede en Cali y su abastecimiento de inventarios, impactó la liquidez que genera el ciclo recurrente de caja y bancos en \$96.000 millones.

I ACTIVIDADES DEL ÁREA JURÍDICA

Como consecuencia de la reestructuración organizacional, el Gerente Jurídico ejerce también el cargo y funciones de Secretario General, presentando la siguiente síntesis sobre las principales actividades adelantadas durante el año 2022, interactuando y apoyando las actividades propias de los diversos departamentos de la Cooperativa, así como de sus entidades filiales, para lo cual mantiene estructurados sus frentes de trabajo dentro de las siguientes áreas:

Asuntos Regulatorios

Durante el 2022, se continuó brindado soporte en las actividades internas correspondientes a normatividad farmacéutica, frente a temas técnicos y regulatorios, la aplicación de las diferentes normas y la permanente verificación de la emisión de éstas relacionadas con el sector y que sean aplicables.

Se realizaron las siguientes actividades: por ser una actividad de gran relevancia, se dio el aval de registros sanitarios, códigos e identificadores únicos de medicamentos (CUM – IUM) y demás información regulatoria, para la actualización y correcta asignación de datos en la codificación de productos en la Cooperativa.

Asegurando el cumplimiento de la normatividad con el director Jurídico, las pautas e insertos para la revista de Coopidrogas, mensajes de texto, diferentes materiales de empresas filiales y áreas internas, como las separatas de la Cooperativa, Farmacenter, los dirigidos a medios masivos y redes sociales entre otros.

Teniendo en cuenta la ronda regulatoria de 2022 para el control de precios de medicamentos en la cual la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos del Ministerio de Salud y Protección Social continuó la inclusión de productos, realizando un control y seguimiento de los documentos emitidos; informando igualmente acerca de la publicación de los mercados relevantes referenciados.

De igual forma se desarrollaron las siguientes actividades: se revisaron documentos que fueron emitidos por otras dependencias en trámites realizados en respuesta a requerimientos de entes de control estatal. Continuando con lo relacionado al proyecto del banco de imágenes que la Cooperativa desarrolla, se conceptuó respecto al manejo de esta base de datos en cuanto a temas jurídicos y a la normatividad sanitaria aplicable. Con la implementación de la nueva plataforma “farmaexpress.com” se conceptuó respecto a diferentes aspectos en materia de consumidor y publicidad para dicho medio. Se realizaron ante el Fondo Nacional de Estupefacientes las notificaciones de cambios de dirección técnica para las sedes en Yumbo y Floridablanca, así como el reporte de la pérdida de un producto controlado. Frente a la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial, se elaboró el oficio para el trámite correspondiente ante la unidad especial de salud en Valle y Nariño.

Sucesiones: en el año 2022 se emitieron 32 conceptos sobre la documentación inicial que envían los herederos de los asociados fallecidos para la asignación del código provisional de sucesores y el nombramiento de un representante de las operaciones comerciales ante la cooperativa, igualmente emitió respuesta a 25 derechos de petición que se interpusieron sobre temas relacionados con el estado de la vinculación de la droguería del causante, los aportes y saldos a favor por planes comerciales y auxilios por fallecimiento.

De igual forma, se analizaron 40 trámites notariales y de Juicios de sucesión ante la jurisdicción ordinaria que iniciaron los herederos de los asociados fallecidos y de acuerdo al estado de estos, se solicitó mensualmente al Departamento de Cartera la prórroga de los códigos sucesorales otorgados por la Secretaría General, efectuando adicionalmente asesorías telefónicas a los apoderados judiciales de los sucesores para que se adelante en debida forma para su entrega el proceso de partición y adjudicación de los bienes relacionados con la Cooperativa.

Así mismo se emitieron 18 conceptos dirigidos al Comité de Admisiones para el trámite de ingreso con derecho preferente de los adjudicatarios de los establecimientos de comercio de propiedad de los asociados fallecidos, pronunciándose también sobre los derechos económicos y en consecuencia la procedencia de la entrega de los

aportes y saldos a favor, informándolo oportunamente al Director de Contabilidad y a las demás áreas involucradas; Igualmente, mediante memorandos enviados a todas las áreas, se notificaron 17 trámites de sucesión terminados.

Contratación: de conformidad con el procedimiento establecido al interior de la Cooperativa, se elaboraron los diversos tipos de contratos necesarios para el giro ordinario de los objetivos de la Cooperativa, entre ellos de prestación de servicios, acuerdos de cooperación empresarial, consultoría, arrendamiento comercial, suministro, fabricación, maquila, licenciamiento de uso de programas y de marca, compraventa, investigación de mercados, tratamiento de datos personales; verificando en cada uno de ellos que sus obligaciones no sean contrarias a los intereses patrimoniales de la entidad y su cumplimiento esté protegido y garantizado mediante pólizas emitidas por compañías de seguros legalmente constituidas, realizando de forma posterior seguimiento a las vigencias establecidas, así mismo, la Gerencia Jurídica con la participación activa de la abogada de contratación y el coordinador de normatividad farmacéutica, revisaron y elaboraron los contratos nacionales e internacionales requeridos por la compañía NTI.

Trámites nueva sede NTI: en el año 2022 el gerente Jurídico estructuró junto con abogados externos especializados, el estudio de títulos, áreas, linderos y planos arquitectónicos, para adelantar el trámite jurídico de sometimiento al régimen de propiedad horizontal y posteriormente la compraventa del inmueble de las dos bodegas que hacen parte del complejo Celta Trade Park ubicado en el municipio de Funza, donde funcionara la sede propia de la sociedad filial New Trade International SAS (NTI).

Propiedad industrial y registro de marcas: se cerró la gestión con la obtención de diversas marcas nominativas y mixtas a favor de la Cooperativa entre ellas la de certificación con Icontec y la entidad filial Fundecopi, actualmente se encuentra en trámite una marca, 12 concedidas y 57 renovadas.

Trámites procesos disciplinarios: de conformidad con el procedimiento establecido en el Régimen Disciplinario del Estatuto vigente y con fundamento en las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración y la Mesa Directiva, la

Gerencia Jurídica tramitó 29 procesos disciplinarios promovidos en el 2022, igualmente continuó gestionando 25 del año anterior, para un total de 54 asuntos tramitados, todos ellos en contra de asociados por la comisión de diversas conductas que vulneraron el Estatuto y el Código de Ética Interno, conducta social, comercial de los afiliados y dos nuevas solicitudes de retiro forzoso, discriminados de la siguiente forma:

Pliegos de cargos proferidos: se profirieron 29 pliegos de cargos por solicitud de la Junta de Vigilancia los cuales fueron aprobados por el Consejo de Administración.

Medidas disciplinarias aplicadas: se confirmaron 13 resoluciones mediante las cuales se aplicó la suspensión total de servicios, luego de resolver por parte de la Mesa Directiva y el Consejo de Administración en primera y segunda instancia los recursos de reposición y apelación interpuestos por los asociados investigados.

Se profirieron tres resoluciones de exclusión, las cuales fueron confirmadas luego que el Tribunal de Apelaciones las ratificara, al encontrar acertadas las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración y ajustadas a cada una de las prerrogativas del derecho fundamental al debido proceso.

Conforme las decisiones adoptadas por la Mesa Directiva se emitieron dos llamados de atención, considerando la levedad de las conductas y el hecho de no presentar antecedentes disciplinarios.

Procesos en trámite: 22 procesos disciplinarios están en términos para presentar descargos o peticiones para analizar la contestación al pliego de cargos imponiendo una medida disciplinaria, o en su defecto profiriendo resolución absoluta o de archivo, en el evento que en el ejercicio del derecho de defensa se logre desvirtuar su responsabilidad; dos asociados se retiraron de forma voluntaria antes de la ejecutoria de la providencia; 10 asuntos disciplinarios están pendientes por analizar la sustentación del recurso de reposición, presentados en contra de las resoluciones sancionatorias proferidas por la Mesa Directiva del Consejo de Administración; cuatro procesos disciplinarios se encuentra pendiente por analizar la sustentación del recurso de apelación, presentado en contra de la resolución sancionatoria confirmada por la Mesa Directiva del Consejo de Administración.

Retiros por pérdida de la calidad de droguista detallista: se profirieron dos resoluciones de retiro forzoso de conformidad con las causales establecidas en los Estatutos, las cuales fueron debidamente ejecutadas, al no haberse presentado recursos sobre las estas.

Normatividad cooperativa: en el último trimestre del año 2022, se implementó la Dirección de Normatividad Cooperativa bajo la dependencia de la Gerencia Jurídica con el objetivo de apoyar al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Gerencia General y a los funcionarios ejecutivos de las diversas áreas de la Cooperativa en sus funciones y actividades que requieran soporte en materias propias de la normatividad cooperativa, relacionada con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias e instrucciones o requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como también la contenida en los estatutos, políticas generales, reglamentos, procedimientos de Coopdrogas y demás decisiones que estén vigentes, en la búsqueda de lograr que las labores desarrolladas se ejecuten en estricto acatamiento de los referidos marcos legales.

Unidad de Investigaciones: en ejercicio de las funciones asignadas a la Unidad de Investigaciones durante el año 2022, se efectuaron 415 visitas en diferentes departamentos, ciudades y municipios de Colombia, indagando sobre diversos asuntos entre ellos, manejo indebido de la marca 7; infracción distancias 6; productos ICOM en droguerías no vinculadas 60; productos a menor costo 38; investigación 1; uso institucional 92; contrabando 211.

Procesos disciplinarios por obligaciones económicas: en el 2022 se continuó con procesos disciplinarios que se habían iniciado en el año 2021 y que no habían normalizado sus obligaciones pendientes, profiriéndoles resolución de exclusión a siete asociados y confirmación de exclusión a cinco.

De igual forma, durante el año 2022 el Consejo de Administración aprobó formular pliegos de cargos a 67 asociados por el incumplimiento sistemático a sus obligaciones económicas, profiriendo resolución de exclusión a 20 de ellos y a siete se les envió confirmación de exclusión.

En conclusión, al finalizar el año 2022 se profirieron en total 67 pliegos de cargos, 27 resoluciones

de exclusión y 12 confirmaciones de exclusión; cuatro asociados presentaron su retiro voluntario antes de notificar la resolución de exclusión y cinco antes de notificar la confirmación de exclusión, 37 se encuentran actualmente en trámite, teniendo en cuenta que siguen en mora; 19 vinculados se pusieron al día y 10 fueron excluidos por el incumplimiento al pago de sus obligaciones económicas con la Cooperativa.

Cobro de cartera: agotados los mecanismos directos de pago o ante la dificultad de un recaudo por problemas de solvencia con los deudores, la Gerencia implementa la gestión prejurídica y de cobro a través de procedimientos previstos legalmente, realizando solicitudes de embargo sobre bienes que permitan recuperar parcial o totalmente las sumas de dinero adeudadas por afiliados o exasociados con saldo a cargo, para lo cual previamente se efectúa la investigación respectiva, tendiente a establecer bienes susceptibles de medidas cautelares.

Acciones por usurpación de marca: se efectuaron diversas gestiones jurídicas, tendientes a defender la propiedad industrial de la Cooperativa sobre todas sus marcas registradas para productos y servicios, Coopidrogas, Farmacenter, Farmaunión, ICOM, Farmaexpress entre otras, logrando la cesación de uso de cada una de ellas por parte de los infractores.

Durante el 2022 se gestionaron 10 casos por parte de la Gerencia Jurídica, lográndose con éxito la modificación o retiro de los avisos con las marcas de la Cooperativa o venta de productos de la marca propia en cuatro establecimientos de comercio, continuándose la gestión en los casos restantes.

Otras actividades de gestión jurídica: contestación de tutelas y requerimientos interpuestos a la Cooperativa, por el Invima, Superintendencia de Industria y Comercio, juzgados Civiles del Circuito, Municipales y demás entes estatales, territoriales y administrativos. Se ejerció representación jurídica dentro de las demandas presentadas en contra de la Cooperativa para salvaguardar los intereses de la entidad en procesos laborales, civiles, penales, administrativos, superintendencias, tribunales e Invima.

Se constituyeron garantías reales y prendarias a favor de la Cooperativa para avalar los cupos de crédito otorgados a los asociados, así como el le-

vantamiento de las mismas, efectuar su revisión, archivo y custodia en la bóveda de seguridad.

Se efectuaron los diversos trámites y asesorías legales relacionados con las entidades filiales como NTI, Corpidroguistas y Fundecopi.

Se prestó apoyo a la Junta de Vigilancia en las diversas actividades relacionadas con investigaciones que derivan en procesos disciplinarios, así como asesoría en diversos campos que se requirieron. Durante el año 2022 se culminaron los trámites necesarios para la inscripción del Grupo Empresarial de Coopidrogas ante la Superintendencia de Sociedades.

SITUACIÓN FINANCIERA

Los estados financieros de Coopidrogas presentados por separado, al cierre de diciembre 2022, reportan un excelente resultado, tal como se concluye del análisis de los principales indicadores operacionales y financieros, confirmando que la estructura financiera y de capital continúa fortaleciéndose, como se indica a continuación y de manera comparativa frente al año anterior.

Estado de situación financiera separado

Activo total: los activos totales a diciembre 31 de 2022 ascienden a \$1.204.049, frente al mismo período de 2021 aumentan \$153.292, un 14.6%, siendo superior al 13.12% de inflación. Están conformados en 62,0% por activos corrientes y 38,0% por activos no corrientes.

Activo corriente: frente al total de activos participa con 62,0%, ligeramente inferior al 62.4% del año anterior, siendo razonable, dada la actividad comercial de la Cooperativa. Se ubicó en \$746.901 millones, aumentando \$91.155 millones, un 13.9%; y está contenido principalmente en las siguientes cuentas:

Efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones: la liquidez efectiva, que incluye fondos en caja, bancos e inversiones temporales, cerró con \$88.569 millones, equivalente a 11 días de ventas netas, inferior a 27 días de 2021, disminución que refleja el impacto del aprovisionamiento en inventarios. La ágil rotación del circulante de 3.8 veces se mantiene igual a la del año anterior y es superior al promedio de 3.6 de los anteriores períodos.

Inventarios: ascienden a \$421.891 millones, equivalentes a 58.9 días de costo neto de ventas, versus diciembre 2021 aumentó \$142.125 millones, un 50.8%. Se destaca que incluyen los pedidos adicionales para la sede de Palmira. Durante el año se devolvieron a los proveedores mercancías de baja rotación situación que mejoro la calidad del inventario. Frente al monto de proveedores resulta una relación de 1.5, superior al año anterior y al promedio de los últimos 5 años con 1.2.

Cuentas por cobrar: este grupo totaliza \$205.237 millones, aumentó \$39.141 millones, un 23.6%, versus el año anterior. Está conformado por suministro de mercancías para asociados, cuentas por cobrar a ex asociados, provisiones, anticipos y otras cuentas por cobrar. El 93.5% corresponde a cartera de bienes, la cual frente a 2021 aumentó \$37.940 millones, un 24.7%, la Cooperativa a fin de año, normalmente concede días adicionales para pago, teniendo en cuenta las restricciones de movilidad y las festividades de fin de año que en el 2022 condujeron a otorgar un día adicional al concedido en 2021. Vale la pena mencionar que se mantienen tres días adicionales en el pago de las facturas, política aprobada por el Consejo de Administración y la Gerencia General para apoyar a los asociados durante la pandemia. Al igual que los plazos especiales otorgados en las ferias comerciales.

Activo no corriente: cerró el ejercicio con \$457.148 millones, representa un 38% del activo total, superior al 37.6% % del año anterior e incrementa \$62.137 millones. El 88.8% corresponde al neto de propiedad planta y equipo que aumenta principalmente por la capitalización y dotación de la sede de Palmira y la ampliación de la maquina automática para la preparación de despa-chos en la sede principal.

Pasivo total: las obligaciones totales ascendieron a \$576.568 millones, versus 2021 aumenta \$86.601 millones, un 17.7%, y corresponden en su totalidad a pasivos operacionales. Participan con 47.9% sobre el total de activos, superior al 46.6% del año anterior y similar al promedio de 47.2% de los últimos cinco períodos. Está conformado en un 98.7% por pasivos corrientes, similar al 98.5% de 2021. La Cooperativa no tiene acreencias con entidades financieras.

Pasivo corriente: las obligaciones a corto plazo finalizaron con \$568.835 millones, aumentando

\$86.440, un 17.9%. Está representado en 50.1% por proveedores, el 39.3% por acreencias con asociados, que incluye el descuento adicional de fin de año y el 10.6% restante en los demás pasivos operacionales, manteniendo esta estructura similar a los últimos cinco años.

Proveedores: finalizó con \$285.039 millones, aumenta \$36.823 millones frente al año anterior, un 14.8%, equivale a 33 días de costo de venta, igual al año anterior e inferior a los 35 días en promedio de los últimos cinco años.

Descuento por pagar en compras de asociados: cerró con un saldo de \$215.713 millones del descuento general otorgado a los asociados a final del ejercicio, frente a 2021 aumenta 18.2%, monto que es distribuido en proporción a sus compras individuales durante el año, recursos provenientes de los descuentos obtenidos de proveedores por concepto de convenios, crecimiento en compras y cumplimiento de metas.

Patrimonio: al cierre del ejercicio reporta \$627.481 millones, participando con 52.1% sobre el total de activos inferior al 53.4% de 2021, aumenta \$66.691 millones frente al año anterior, un 11.9%, variación representada en: aportes sociales \$37.864; fondos y reservas \$15.708 que incluye excedente en operación con terceros como también 2.500 millones con la creación del Fondo de Amortización (adquisición) de aportes autorizado por la asamblea y \$13.119 del resultado del ejercicio frente al año anterior.

Estado de resultados separado

Ventas: como se describió en el punto del informe de servicio de suministro y actividades comerciales, las ventas brutas, antes de devoluciones y descuentos, alcanzaron un nivel de \$3.657.461 millones, incrementan \$431.705 millones, un 13.4% versus 2021, cifra que al deducirle devoluciones y descuentos se ubica en \$2.827.601 millones de ventas netas, registrando un aumento frente al año anterior del 13.1% siendo favorable al compararla con las tasas de crecimiento tanto de la industria y del comercio farmacéutico como de la economía en general.

Descuentos en ventas: ascienden a \$788.874 millones, incrementan \$100.236 millones frente al 2021, es decir, un 14.6%. Con respecto a las ventas menos devoluciones representan el 13.1%.

Están conformados en un 49.3% por descuentos de cartera, 27.0% por el descuento adicional para asociados, 18.3% por planes comerciales patrocinados y 5.4% por planes asumidos.

Descuentos en compras: cerraron con \$505.693 millones, crecieron \$69.990, un 16.1%. Su estructura está conformada en un 75.7 por comerciales y 24.3% financieros.

Gastos de personal y generales: incluye depreciación, amortización y provisiones. Ascienden a \$242.419 millones, con una participación sobre ventas brutas menos devoluciones del 6.7%, con respecto al 2021 aumentan un 13.3%, desfavorable frente al incremento en ventas menos devoluciones del 13.4%.

Excedente del ejercicio: cerró el ejercicio con \$39.476 millones, aumentando \$13.119 millones, un 49.8% versus 2021, explicado por los ingresos extraordinarios que la Cooperativa recibió por la mejora en tasas en el sector financiero.

Indicadores financieros y operacionales

Con base en los estados financieros, Coopidrogas registra a 31 de diciembre de 2022 unos indicadores que continúan confirmando la buena salud financiera y operacional que mantiene la entidad.

Razón corriente: los activos corrientes en relación con los pasivos corrientes reportaron un índice de 1.3, garantizándose la capacidad para atender las obligaciones de corto plazo, indicador similar al año anterior y al promedio de los últimos cinco períodos.

Liquidez inmediata: los activos corrientes, sin incluir inventarios, al relacionarlos con pasivos corrientes registran una razón de liquidez de 0.6 de manera consistente, siendo inferior tanto al año anterior como al promedio de los últimos cinco períodos.

Rotación del circulante: la relación de ventas netas frente a los activos corrientes indica una rotación del circulante de 3.8 veces, igual año anterior y superior al promedio de los último cinco períodos con 3.7 veces, continuando con una rotación muy ágil.

Capital neto de trabajo: al cierre del ejercicio reporta \$178.067 millones, aumenta 2.7%; frente a las ventas menos devoluciones equivale a 17.7

días, inferior al año anterior con 19.6 días y al promedio de los últimos cinco períodos con 19.5 días.

Endeudamiento total: representado por la totalidad de pasivos frente al total de activos, fue 47.9%, superior al del año anterior y al promedio de los últimos cinco períodos con 46.4%. Se destaca que la entidad no tiene obligaciones con entidades financieras, sus pasivos son operacionales.

Disponibilidad de inventarios: en diciembre 31 registraron puntualmente 58.9 días, superior a los 44.2 del año anterior, mientras que la disponibilidad promedio año fue de 35.8 superior al 33.5 registrados durante el 2021. Aprovisionamiento considerado normal por la temporada de fin de año y compras adicionales para abastecimiento del nuevo centro de distribución en Palmira, lo cual es reflejado en el incremento de la relación inventario/proveedor de 1.5.

Días de cartera: el período de recuperación de cartera al final de año equivale a 24 días de ventas brutas menos devoluciones, superior a los 22 días del año anterior, resultado influenciado por plazos especiales en actividades de fin de año y es similar a los 23 días promedio de los últimos cinco períodos.

Los recaudos de contado en promedio año, respecto a las ventas, fueron de 65.2%, superior al 2021 con 64.7% y al promedio de los últimos cinco años con 60.6%, indicador que demuestra que los asociados continúan aprovechando los beneficios otorgados en la escala de pago.

Capital institucional: representa la garantía o riesgo para restituir los aportes sociales y está determinada por la relación que resulta del patrimonio institucional, constituido por reservas y fondos patrimoniales netos, frente a los activos totales. La Superintendencia de Economía Solidaria, dentro de los indicadores establecidos, realiza su medición en tres umbrales que van desde 0 a 5% para determinar un riesgo total; como una oportunidad de mejoramiento del 5% al 10%, y los de máximo nivel de eficiencia del 10% al 100%.

En nuestro caso nos situamos en el 9.9%, resultado influenciado por aumento en las reservas por las apropiaciones en el año 2022 del 10% con cargo al ejercicio por \$4.386 millones, el incremento en la reserva legal por \$4.339 millones y el incremento en el fondo especial por \$4.662 millones,

producto de los excedentes de operaciones con terceros del año 2021, aprobados por la Asamblea.

Valor económico agregado (EVA): para el año 2022 el cálculo del EVA reportó un valor económico agregado de \$204.881 millones, incrementando 4.7% versus 2021, para un acumulado de \$1.744.843 millones, lo que confirma la valorización y la consolidación económica y financiera que ha alcanzado Coopidrogas de forma sostenida a lo largo del tiempo.

Modelo predictivo de puntuación Z: este modelo mide el grado de riesgo que tiene una empresa de entrar en crisis. Con gran tranquilidad podemos apreciar que Coopidrogas continúa registrando excelentes indicadores de solidez, que representa en esta escala un 5.5% similar al 5.7% del 2021 así como al promedio de los últimos cinco años y superior al nivel óptimo que es de 3.0%.

Los estados financieros consolidados que incluyen los de sus entidades filiales, Coopicrédito y NTI, son también muy favorables, puesto que los resultados por separado de estas dos entidades fueron a su vez muy fructíferos y ponen de presente el importante crecimiento económico y la solvencia patrimonial que continuaron alcanzando durante el año 2022, tal como se muestra a lo largo de la presentación de los mencionados estados financieros y de las notas contables que los aclara y que forman parte de la memoria que los incorpora.

Comité Financiero y de Control

El referido comité mensualmente consideró los estados financieros, la ejecución presupuestal, la situación de liquidez el manejo de las inversiones, la evaluación de cartera de los diferentes servicios y la que tienen por pagar los ex asociados y se ocupó de estudiar los informes periódicos que presentaron la Auditoría Interna de Sistemas y la Revisoría Fiscal.

Gracias a la labor efectuada por el Comité el Consejo de Administración agilizó la consideración de los estados financieros y la situación de cartera, tesorería. Inversiones transitorias y flujo de caja, así como los demás asuntos financieros y de control que contenían los informes que mensualmente examinó, lo cual permitió que el citado órgano de dirección tomará rápidas decisiones sobre la base de tener la tranquilidad que el citado comité examinó a profundidad las materias sobre las cuales debía pronunciarse.

I CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2022 Coopidrogas dio estricto cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- » Laborales con sus trabajadores, así como a las contribuciones para fiscales con el Servicio Nacional de Aprendizaje, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, cajas de Compensación y en todo lo relacionado con el sistema de Seguridad Social tanto en trabajo como en salud, pensiones y riesgos laborales.
- » Con la normatividad ambiental vigente, estableciendo acciones de prevención, mitigación corrección y compensación de impactos ambientales, lo cual se coordinó a través de la unidad existente para la atención de estos asuntos.
- » Se tiene las licencias respectivas de los propietarios de los derechos intelectuales para todos software y sistemas que actualmente están instalados y de autor de éstas, verificando las constancias respecto a los funcionarios que tienen a cargo la operación de los programas.
- » Con la ley, los principios y valores cooperativos que corresponden a su naturaleza de entidad de la economía solidaria y de organismo Cooperativo de primer grado.
- » En concordancia con la legislación vigente Coopidrogas por política general no tiene ni establece limitaciones para la libre circulación de facturas emitidas a sus asociados o a terceros.

Igualmente, y en documento por separado se pone a disposición de los delegados los honorarios, salarios y demás pagos que recibieron los directivos altos ejecutivos y asesores externos de la cooperativa con indicación de su número de identificación tributaria y el monto global de los mismos.

I PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECCIONES

En desarrollo de la planeación estratégica aprobada para el año 2023, se da a conocer el avance de las siguientes tareas a corto plazo:

Cumplimiento del plan estratégico de construcción de nuevas sedes, con la culminación de las

obras de la nueva sede propia en el municipio de Palmira en el Valle del Cauca y la proyección para hacer realidad la de la Costa Atlántica ubicada en la Zona Industrial del municipio de Malambo contiguo a Barranquilla, que prestará sus servicios a los asociados de la región.

Continuidad de los planes y proyectos para el desarrollo tecnológico, empresarial y comercial de las droguerías de los asociados, aprobados por el Consejo de Administración.

Implementación de los proyectos estratégicos sobre nuevos desarrollos tecnológicos y de innovación para el mejoramiento de las operaciones de la Cooperativa y la prestación de servicios a los asociados.

Inicio, avance o culminación de los diversos planes acogidos por el Consejo de Administración y que corresponde desarrollar a las diferentes áreas y sedes regionales, conforme lo establecido en documento presentado por la Gerencia General.

RELACIONES INSTITUCIONALES

La Cooperativa continuó desarrollando las valiosas relaciones gremiales con el sector cooperativo en especial con la Confederación de Cooperativas de Colombia (Confescoop) y la Asociación Colombiana de Cooperativos (Ascoop); así como con las entidades gremiales del sector farmacéutico Afidro, la Cámara Farmacéutica de la Andi y la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco).

Coopidrogas participó activamente en la Asoocidente, entidad que integra, representa y defiende a todas las empresas que están establecidas en las zonas o corredores industriales de los municipios ubicados al occidente de la sabana de Cundinamarca.

Se mantuvo el apoyo a Asocoldro, en el cobro y recaudo de las cuotas de sostenimiento y canceló el valor de la contribución que otorga con base en el número de asociados de Coopidrogas vinculados a dicha entidad.

CONSIDERACIÓN FINAL

Con el amplio informe de gestión que se presenta a consideración de los delegados que integran la quincuagésima cuarta Asamblea General Ordinaria, que detalla en forma amplia las actividades y

logros alcanzados durante el año 2022, Coopidrogas entrega un positivo balance de prestación de servicios de actividades de las diferentes áreas y de la situación financiera.

Con este positivo balance, tanto económico como social, se demuestra que Coopidrogas dio cumplimiento a sus objetivos estatutarios, contenidos en el Acuerdo Cooperativo en su misión y visión empresarial que hacen relación a proteger y propender por la dignificación del droguista detallista, así como a su desarrollo empresarial a través de la distribución de bienes en las mejores condiciones de precio, calidad, surtido y abastecimiento que demandan los consumidores en las droguerías de los asociados.

Igualmente, Coopidrogas logró prestar diversos servicios que procuran satisfacer las necesidades de sus asociados de carácter económico, comercial, cultural, educativo, recreativo y de bienestar personal y familiar con fundamento en la solidaridad basada en la ayuda mutua y participando en forma activa en los sectores cooperativos farmacéutico y de la salud para contribuir con su acción al beneficio de la comunidad en general.

AGRADECIMIENTOS

El Consejo de Administración, el Gerente General y su equipo de funcionarios ejecutivos expresamos los más sentidos y sinceros agradecimientos a:

Los asociados: por su colaboración compromiso lealtad y uso de los servicios.

Los integrantes de los comités Técnicos Asesores y Coordinadores Regionales o Departamentales: por la valiosa colaboración que dieron a la Cooperativa, al Consejo de Administración y a la Gerencia con el desarrollo de sus tareas.

La Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal: por su labor de control social, inspección y vigilancia, respectivamente.

Todos los proveedores de bienes y servicios a quienes reconocemos como nuestros socios estratégicos y a las demás entidades con las cuales tenemos diversos tipos de relaciones en razón a que su colaboración fue muy importante para los resultados alcanzados y para el logro de beneficios mutuos.

Por último y de manera especial, damos nuestro sincero agradecimiento a todos los trabajadores de la Cooperativa, que con su diaria labor hicie-

ron posible la ejecución de los servicios y actividades de expuestas en este informe.



HERNANDO AGUDELO PEÑA

Presidente Consejo de Administración



RENÉ CAVANZO ALZUGARATE

Gerente General

Sede Principal

Autopista Bogotá Medellín,
Kilometro 4.7 Costado Norte
Siberia • Cota
PBX: 601 437 5150
PBX Ventas: 601 437 5100
Ventas Línea Gratuita: 018000 916 323
Exts.: 1820 – 1822

Sede Barranquilla

Intersección Vía Circunvalar y
Calle 47 Carretera La Cordialidad
Metroparque Industrial
y Comercial del Caribe
Bodegas 21 - 22 - 23 - 24 - 25
Barranquilla • Atlántico
PBX: 605 366 4400 • Ext: 3187

Sede Bucaramanga

Zona Franca Kilómetro 4,
Anillo Vial, Manzana C,
Lote 13 y 14
Floridablanca • Santander
PBX: 607 654 7010
Ext: 8187

Sede Cali

Autopista Cali Yumbo kilómetro 4
Carrera 27 B No. 13 - 41
Zona Industrial Arroyohondo
Bloque 8 • bodegas 18 - 19 - 20
PBX: 602 386 5180 • Ext: 6187
Línea Gratuita: 018000 112 627

Sede Medellín

Diagonal 52 No. 10 - 200
Bello • Antioquia
PBX: (60-4) 444 9829 • Ext: 4187
Línea Gratuita: 018000 914 042

Sede Pereira

Kilometro 6 Vía Pereira - Cerritos,
Entrada 5, Lote 1 Sector San Marcos,
Pereira • Risaralda
PBX: 606 317 2070 • Ext: 2187
Línea Gratuita: 018000 111 107



Las empresas cooperativas
ayudan a construir
un mundo mejor