



# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

## **EJERCICIO 2014**



**Enero 2015**



## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO FAES FARMA**

La Responsabilidad Social Corporativa empresarial (RSC) hace referencia a la manera en la que las empresas contribuyen de forma activa y voluntaria con su gestión a la mejora de los intereses de sus interlocutores o stakeholders: trabajadores, clientes, proveedores, accionistas, así como su impacto ecológico y social en la sociedad, lo que imprime a la empresa un valor añadido y una mejora de su situación competitiva.

La RSC debe asumirse como algo voluntario que sirva para mejorar la calidad de vida de sus empleados, comunidades en las que opera y la sociedad en su conjunto. Todo ello ha de tenerse en cuenta en la gestión cotidiana, políticas y operaciones de toda la organización, mediante un conjunto de responsabilidades que la empresa asume de cara a sus actuaciones. La RSC tiene que tener fuerza para generar un cambio de filosofía en las empresas, volviéndolas más humanistas y menos economicistas, pero sin olvidar la generación de valor que la propia sostenibilidad puede aportar a la empresa.

La RSC es una tarea ardua y compleja porque es una construcción social en la que cada individuo mira desde la óptica de sus conocimientos, capacidades e intereses. Ha de ser global, afectando a toda la cadena de valor para el desarrollo de la actividad e implica compromisos éticos objetivos que la empresa asumirá como obligaciones. Se manifiesta a través de los tres ámbitos de responsabilidad: económico, social y medioambiental, y considera la relación con los stakeholders, ante los que la empresa se presenta como responsable de sus actuaciones.

La RSC debe crear beneficios empresariales y ser financieramente viable, sin que ello provoque la reacción contraria de los accionistas por considerar que sus recursos son despilfarrados.

Los gestores deben centrar su atención en reforzar y ampliar los compromisos con la comunidad donde tienen intereses económicos y comerciales, circunstancia mediante la cual la RSC se convierte en un juego cooperativo en el que todas las partes ganan. El grupo Faes Farma así lo entiende y asume la Responsabilidad Social Corporativa como un compromiso general (ético, social y medioambiental) con los diversos grupos que se interrelacionan con la Compañía. El Grupo voluntariamente pretende, con dichos compromisos, contribuir al desarrollo económico y social, sentirse parte activa y mejorar la calidad de vida de las personas. En Faes Farma somos conscientes de que la

sociedad necesita cada vez más que las empresas busquen el mayor equilibrio entre ejercer su actividad de manera rentable y contribuir a mejorar todos los ámbitos en los que puedan influir a través de su gestión.

Los siguientes apartados describen los compromisos en los que se basa nuestra RSC:

- A) Compromisos con la Sociedad en general, participando y contribuyendo al desarrollo sostenible.
- B) Compromisos con el Medio Ambiente, respetando y protegiendo el entorno.
- C) Compromisos con la Calidad Total, buscando la excelencia de nuestros productos.
- D) Compromisos con los Empleados, con la formación adecuada.
- E) Compromisos con los Accionistas, creando valor para los titulares de nuestras acciones.
- F) Compromisos con los Clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad.
- G) Compromisos con los Proveedores para alcanzar las sinergias oportunas y llegar a un beneficio mutuo equilibrado.

## **A) COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD**

El compromiso con la Sociedad se alcanza en diversos ámbitos, destacando los avances en investigación y a través de un conjunto de actividades con los pacientes y los profesionales de la salud. Para explicar el compromiso con el entorno, se dedica un epígrafe específico al medio ambiente.

### **Investigación, Desarrollo e Innovación**

Como principal aportación a la Sociedad, asumimos el reto de investigar nuevas terapias para mejorar el bienestar de los enfermos, su calidad de vida y su salud.

Faes Farma dedica importantes medios humanos y económicos a I+D+i, para obtener nuevos medicamentos eficaces y seguros a través de la inversión en recursos propios o mediante colaboraciones con empresas especializadas, en Consorcios sectoriales y con centros de investigación públicos o privados.

En 2013 la inversión superó los 10,2 millones de euros, más de un 6,7% de la facturación consolidada. En los últimos 8 años hemos destinado más de 146 millones de euros, manteniendo el compromiso que tenemos con nuestro plan estratégico y con la sociedad, a la que esperamos poder mostrar los logros de este exigente esfuerzo inversor.

Esfuerzo que valoramos positivamente en un ámbito en el que escasean los éxitos, en el que los elevados costes y los largos plazos necesarios para poner en el mercado un producto innovador, superior a 12 años, no siempre tienen su compensación. La mayoría

de los proyectos se cancelan en las primeras fases de investigación básica, y sólo un 30% de los medicamentos de nueva investigación son rentables. Agrava esta situación que el 85% de la inversión se centra en la fase clínica, es decir en las últimas etapas, lo que hace más doloroso el fracaso en estas fases.

Y una vez que estos medicamentos están en el mercado se continúa con el desarrollo de nuevas presentaciones en diferentes formas farmacéuticas, así como se amplía el alcance de su uso, extendiendo el fármaco a otras indicaciones y poblaciones. Sin olvidar que el sector está obligado a contrastar su eficacia y seguridad, no sólo en las fases de desarrollo clínico, sino también con un servicio de Farmacovigilancia que continúa con la supervisión del nuevo fármaco tras el lanzamiento comercial y durante toda la vida del producto.

La innovación concluye con la puesta a disposición de los facultativos de nuevos fármacos más seguros y más eficaces, pero sólo con la divulgación posterior, como ya hemos comentado, se consigue el objetivo pretendido, por lo que es fundamental una adecuada fase de comercialización y promoción.

Faes Farma se compromete a afianzar su compromiso en I+D+i en una sociedad que presenta nuevos retos derivados del envejecimiento de la población, una reorientación de las formas de financiación, un conocimiento del origen genómico de las enfermedades y una mayor información y decisión por parte del paciente. En este sentido apostamos por una I+D+i basada en nuevas plataformas tecnológicas y formas farmacéuticas. Queremos ofrecer al paciente soluciones globales a su enfermedad orientándonos a una terapia más personalizada que facilite su cumplimiento, ofreciéndole nuevos productos farmacéuticos, nutracéuticos y del cuidado personal que mejoren su calidad de vida.

### **Formación dirigida a los profesionales de la salud**

Para optimizar el trabajo que realizan los profesionales de la salud y su desarrollo profesional, Faes Farma colabora en su formación, patrocinando diversas actividades, Fundaciones y Asociaciones.

La actividad formativa impulsada por Faes Farma, abarca los siguientes colectivos diferenciados:

- 1) Farmacéuticos. A lo largo de 2014 se han desarrollado más de 70 talleres formativos presenciales para farmacéuticos en diferentes lugares de España, con el objetivo de aportar un mejor conocimiento sobre patologías, productos y recomendaciones de consejo farmacéutico, así como apoyarles en materias como la gestión de stocks y gestión de equipos, aspectos estratégicos para rentabilizar hoy en día las oficinas de farmacia. El total de asistentes a estas sesiones formativas supera los 500 farmacéuticos.

Las nuevas tecnologías ayudan también en este campo, ya que a un coste muy reducido respecto a la formación presencial se puede llegar a cientos de farmacéuticos a través de los denominados webinars. Hasta ahora, y aunque la experiencia es reciente, han sido más de 400 farmacéuticos los que han atendido a través de su terminal los 2 webinars realizados hasta el momento con gran éxito.

- 2) En el ámbito de la formación médica especializada, se han organizado reuniones de expertos en Dermatología como actualización científica en el prurito y la urticaria. Los especialistas de Endocrinología y los relacionados con el hueso (reumatología, traumatología y rehabilitación) llevan años acudiendo a ARC (Annual Review of Congresses on Diabetes) y ARPA (Annual Review of Congresses on Articular Pathology), respectivamente, para recibir las últimas actualizaciones en cuanto a novedades de su especialidad presentadas en el último año en el seno de Congresos Internacionales (formación sin moverse de casa). Concretamente la última edición de ARCEndDIABETES, acudieron 160 endocrinólogos. También en años pasados, y con el aval de la Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición (SEEN) y el apoyo del Ministerio de Sanidad, Faes Farma organizó la I Reunión de Tutores en Endocrinología con el objetivo de acercar la docencia hospitalaria a la realidad de la práctica clínica. Desde hace más de 10 años, Faes Farma impulsa la formación de los médicos residentes en gastroenterología, a través del Curso Monográfico en Enfermedad Inflamatoria Intestinal impartido por reconocidos expertos y avalado por el Grupo Español de Trabajo de Enfermedad de Crohn y Colitis Ulcerosa (GETECCU); en 30 ediciones de este curso, más de 1.000 médicos residentes se han formado en patologías tan cruentas como la enfermedad de Crohn o la colitis ulcerosa.
- 3) En el campo de la Atención Primaria se ha participado en 12 reuniones de formación en el campo de los medicamentos y su posible impacto en la conducción, como concienciación de la prescripción responsable de medicamentos desde el punto de vista de la seguridad vial. Desde 2009, Faes Farma esponsoriza los Cursos Live\_med de actualización en atención primaria en patologías como osteoporosis, diabetes y patología articular. Con el aval de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN), las tres últimas convocatorias han tenido una media de 3.200 inscritos. También es de destacar la formación en diabetes impartida a través del Curso “Diabetes Mellitus tipo 2” en atención primaria, ampliado a 9 módulos formativos y el “Curso de formación básica en Urgencias”, ambas actividades acreditadas con 7,5 y 6,5 créditos respectivamente, concedidos por la Comisión de Formación
- 4) Por su parte, nuestra filial portuguesa, Laboratorios Vitoria, también dedica importantes recursos a la formación médica continua y a la colaboración con distintas sociedades médicas: Sociedade Portuguesa de Alergología e

Imunología Clínica (SPAIC), Sociedade Portuguesa de Pneumología, (SPP), Fundação das Sociedades Portuguesas de Obstetricia y Ginecología (FSPOG), Sociedade Portuguesa de Otorrinolaringología (SPORL), Sociedade Portuguesa de Anestesiología (SPA), Sociedade Portuguesa de Estomatología e Medicina Dentária (SPEMD), Sociedade Portuguesa de Pediatría (SPP) Ordem dos Médicos Dentistas (OMD), entre otras, participando en eventos y encuentros con grupos de médicos de diferentes especialidades ayudándoles en su formación. En estos eventos participan más de 2.000 médicos generales, 100 alergólogos, 400 otorrinos, 500 anestesistas, 300 ortopedistas, 500 neumólogos, 500 farmacéuticos, 370 médicos dentistas, 150 pediatras, 350 enfermeros.

En el ámbito de la formación médica especializada, se organizan decenas de reuniones:

- Expertos en alergología con servicios hospitalarios y con atención primaria como actualización científica en el prurito y la urticaria.
- Expertos en dolor oncológico y no oncológico.
- Expertos en nutrición infantil.
- Expertos en salud oral.

Además, mantiene páginas web donde los profesionales y el público en general pueden informarse sobre los productos en el área de nutrición.

Tiene también un servicio de atención a los clientes de la marca de leche Novalac con más de ochocientas respuestas al año.

En el ámbito de la formación e investigación Laboratórios Vitória financia dos becas; una con Sociedade Portuguesa de Pneumología y otra con la Sociedade de Alergología e Imunología Clínica.

También colabora de forma activa con grupos o asociaciones profesionales ligadas al estudio de diversas patologías, destacando las siguientes:

- GEDII: Grupo de estudio de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal.
- ASTOR: Asociación para el desarrollo de la terapia del dolor.
- APED: Asociación Portuguesa para el Estudio del Dolor.
- Fundación Portuguesa del Pulmón.
- RESPIRA: Asociación Portuguesa de enfermos de EPOC u otras dolencias respiratorias crónicas.
- APA: Asociación Portuguesa de Asmáticos.
- ASIA: Asociación de Servicios de alergología para la formación continua e Investigación.

- 5) A través de nuestra web, los profesionales relacionados con el sector pueden acceder a toda la información relacionada con los productos de la Compañía y las patologías correspondientes. Así, nuestra web corporativa, [www.faes.es](http://www.faes.es), ofrece información, tanto a profesionales del sector salud, como a profesionales médicos, en áreas específicas. Estos contenidos se dividen en varios apartados, como son área médica, área de productos, área de información sobre investigación y desarrollo, así como el área de comunicación y de envío de documentos. De las áreas de productos, el profesional sanitario puede acceder a diversos recursos formativos e informativos en formatos digitales y audiovisuales de los que puede disponer como apoyo a su labor profesional: bancos de imágenes, escalas de dolor, guías de recursos on-line para diabéticos, programas de dietas con cerca de 5.000 suscritos, además del desarrollo/patrocinio de diferentes apps: Diabetes Farma con más de 16.000 descargas y Diabetes Risk y DM2 fácil, ambas superando ya las 3.000 descargas. En el 2013 Faes Farma ha lanzado la app “Mi farmacia abierta”, aplicación que en tiempo real permitirá conocer al usuario, la farmacia abierta más cercana a su posición, contando con otros elementos de valor añadido siempre bajo el prisma de la geolocalización.
- 6) El Grupo colabora con los centros académicos del sector facilitando la realización de prácticas que amplían la formación de los estudiantes recién licenciados o que finalizan el ciclo académico. Desde 2010, la empresa ha acogido en prácticas formativas a 32 licenciados y 26 técnicos de formación profesional, pertenecientes, respectivamente, a 8 facultades universitarias y 6 escuelas profesionales.

Como muestra se detalla en el siguiente cuadro las últimas y principales actividades en este apartado:

CENTRO	ESTUDIOS
CRUZ ROJA	Diagnóstico Clínico
CRUZ ROJA	Diagnóstico Clínico
ESCUELA DE QUÍMICA DE JESUITAS	ANÁLISIS Y CONTROL
QCA TXURDINAGA	ANÁLISIS Y CONTROL
COLEGIO ZABÁLBURU	ANÁLISIS Y CONTROL
SAN JORGE	ANÁLISIS Y CONTROL
UPV Farmacia	4º Farmacia
Univ de la Rioja	PRL
UNED	Gestión de la calidad UNE ISO9001
USAL Salamanca	Master de Análisis y Control
UPV Química	Ingeniería Química
EFIG Pamplona	Farmacía Industrial y Galénica
Master UPV	Master en MB y Salud
UPV Química	Grado en Química
UPV Química	Licenciatura Química
USAL Salamanca	Grado en Química
Escuela de empresa. Madrid	Curso Superior en Gestión de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2008)
UPV (Novia Salcedo)	Ingeniería Química
UPV (Novia Salcedo)	Ingeniería Química
Deusto	Ingeniería
CESIF	Master Industria Farmacéutica

## **Formación dirigida a los profesionales de la nutrición y salud animal**

Desde 2009 Ingaso Farm presta especial interés en la formación de veterinarios comprometidos con el bienestar y salud de los animales, con especial relevancia en las primeras edades del ganado porcino. En 2014 se ha celebrado la VI jornada de porcinocultura Ingaso Farm, dirigida por Don Antonio Muñoz Luna, Catedrático de Producción Animal de la Facultad Veterinaria de la Universidad de Murcia.

También se edita una revista, INFO INGASO, que da la oportunidad de participar a las distintas Facultades de Veterinaria, y a los profesionales del sector de divulgar casos clínicos, artículos técnicos y actualidad científica nacional e internacional, coordinados por Alberto Quiles de la Universidad de Murcia.

## **Ética profesional**

El Grupo se ha comprometido a respetar los códigos éticos, y en especial el Código de Buenas Prácticas de la Industria Farmacéutica publicado por Farmaindustria (Asociación Nacional Empresarial de la Industria Farmacéutica establecida en España). La promoción de nuestros productos se realiza con criterios profesionales, éticos y de total transparencia, que están presentes en todas nuestras actividades. El cumplimiento del citado Código es la mejor forma de demostrar nuestro compromiso con la ética empresarial y sectorial. El Código está constituido por un conjunto de normas deontológicas que cubren todas las formas de promoción de los medicamentos y de interrelación entre las compañías farmacéuticas y los profesionales sanitarios, organizaciones sanitarias, organizaciones de pacientes o cualquier otra persona que, en ejercicio de su profesión, pueda realizar o condicionar las actividades de prescribir, comprar, suministrar, dispensar o administrar medicamentos de uso humano. Las principales normas regulan aspectos fundamentales como:

- Elaboración, revisión, aprobación y distribución de materiales promocionales.
- Promoción en el entorno digital. Obligatoriedad de disponer de una Guía de uso, estilo y normas de conducta en el entorno digital.
- Garantías de independencia en la interrelación con profesionales y organizaciones sanitarias.
- Organización y/o financiación o patrocinio de congresos y reuniones científicas/profesionales.
- Muestras de medicamentos.
- Estudios, especialmente los de Investigación de Mercado.
- Personal de las compañías farmacéuticas, especialmente la actividad profesional de los visitadores médicos.

- Donaciones y subvenciones a organizaciones sanitarias.
- Acuerdos de prestación de servicios por parte de profesionales sanitarios u organizaciones sanitarias.
- Transparencia en las interrelaciones de la industria farmacéutica con organizaciones y profesionales sanitarios. Publicación anual, a partir de 2016 con los datos de 2015, de los pagos y transferencias en valor realizadas a organizaciones y profesionales sanitarios.
- Transparencia en las interrelaciones de la industria farmacéutica con las organizaciones de pacientes. Publicación anual en la página web de la Empresa de la información sobre los acuerdos de prestación de servicios y colaboración con las citadas organizaciones.

Faes Farma dispone de los procedimientos internos necesarios para verificar que sus actividades se adecúan a lo establecido en el Código de Buenas Prácticas de Farmaindustria.

### **Divulgación, implicación e integración social**

- 1) Faes Farma dedica importantes medios humanos y económicos a I+D+i y una vez que los fármacos están disponibles para su venta, se dedican más recursos para su divulgación, tanto a pacientes como a los profesionales que deciden la prescripción del nuevo fármaco.

Nuestros visitadores comunican a los profesionales de la salud las características de nuestros productos y les asesoran sobre sus ventajas, aportándoles documentación que les permita ejercer una prescripción contrastada y actual.

Tanto en el caso de pacientes, como de profesionales del sector se utilizan los medios tradicionales de visita presencial, publicaciones y literatura escrita, así como los nuevos medios electrónicos, sean correo electrónico o páginas web especializadas. Internet es un medio muy eficaz para la difusión de toda la información y de los conocimientos sobre nuestros productos y permite ofrecer a los profesionales un servicio ágil, operativo y eficiente.

La irrupción de las redes sociales y el mundo del Social Media, ha acercado en tiempo real a Faes Farma a sus diferentes stakeholders. El mundo web se ha enriquecido con la llegada de redes sociales como Facebook, Twitter o Youtube, canales que han permitido alcanzar objetivos de una forma más eficiente y, por qué no decirlo, ecológica.

La web corporativa, presente en la red desde 1998, ha sido recientemente remodelada, dando el paso obligado al entorno 2.0. Desde el 1 de junio de 2013,

fecha de inauguración de la nueva web, hemos recibido más de 105.000 visitas, siendo 2 de cada 3 correspondientes a visitantes nuevos, superándose las 525.000 páginas vistas. Es de destacar los más de 26.500 usuarios suscritos a nuestra web y que una cuarta parte de los visitantes son internacionales con accesos desde más de 170 países.

Faes Farma ofrece un servicio de atención al cliente. El tráfico de esta página supone más de 5.000 visitas, por encima de 1.000 consultas sobre productos y cerca de 700 consultas sobre preguntas más frecuentes en los primeros seis meses desde su inauguración en marzo de 2013.

Faes Farma aporta información sobre aspectos relacionados con la hipoglucemia, su identificación y manejo a través de su web [www.glucup15.com](http://www.glucup15.com), así como consejos e informaciones útiles para los diabéticos a través de su blog “Up tu Vida”, con más de 26.000 páginas vistas y cerca de los 11.000 usuarios únicos en los últimos 12 meses.

Faes Farma difunde información general y relevante relacionada con la Insuficiencia Venosa Crónica a través de la web [www.cuidatusvenas.org](http://www.cuidatusvenas.org), creada en junio de 2013, año en el que recibió 4.400 visitas y que en los primeros seis meses de 2014 suma ya más de 14.000 visitas.

Contamos además, con una web dedicada al control dietético del paciente diabético, [www.programadietasfaes.com](http://www.programadietasfaes.com), con una base cercana a los 5.000 profesionales registrados.

2) Faes Farma colabora con un amplio abanico de Fundaciones y Asociaciones sin ánimo de lucro, con los objetivos que definimos a continuación.

- Faes Farma contribuye con una donación económica y es patrono de la Fundación de la Sociedad Española de Alergología e Inmunología Clínica (SEAIC), entidad sin ánimo de lucro constituida con el objetivo prioritario de estimular la investigación en el campo de la Alergología y la Inmunología Clínica. Desde su creación en 1986, la Fundación ha llevado a cabo diversas actividades dirigidas al colectivo de alergólogos, fundamentalmente convocatorias de ayudas para trabajos de investigación, becas para jóvenes alergólogos y edición de monografías de elevado nivel científico.
- Faes Farma patrocina el proyecto ALERGOLOGICA 2014 de la SEAIC, y en el que por primera vez se une a la SEFAC (sociedad de farmacéuticos comunitarios), con el triple objetivo de establecer un mapa alergológico nacional, una encuesta nacional farmacéutica y un estudio epidemiológico de atención al paciente alérgico.
- Faes Farma es patrono de la Asociación Cuida Tus Venas. La Asociación Cuida tus Venas es una organización sin ánimo de lucro cuya finalidad es

difundir información y conocimientos sobre la Insuficiencia Venosa Crónica, con especial atención a su prevención y a la mejora de la calidad de vida de las personas que la padecen. En colaboración con esta Asociación y el Capítulo español de Flebología, FAES FARMA ha apoyado una campaña de sensibilización a nivel nacional sobre la Insuficiencia Venosa Crónica, desarrollada en 10 ciudades a lo largo de 2014. La campaña ha consistido en la instalación de una carpa informativa en la que se aportaba información a los pacientes. Contaba además con la colaboración de un cirujano vascular que realizaba una valoración del grado de IVC de las personas que lo solicitaban. En total se ha recibido la visita de 1.500 personas y se realizaron cerca de 500 exploraciones.

- Faes Farma colabora con la Fundación para la Diabetes, una entidad sin ánimo de lucro y de interés general. Su finalidad es contribuir a la prevención y tratamiento de la diabetes y sus complicaciones, y a la mejora de la calidad de vida de las personas con diabetes. Esta colaboración se concreta mediante el patrocinio de la iniciativa “Muévete por la diabetes” a favor del Día Mundial de la Diabetes.
- Asociación de enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa (ACCU). Colaboramos con la revista “Crónica”, órgano de difusión de dicha Asociación. El objetivo de esta colaboración es el de ayudar a facilitar a ACCU un medio de comunicación que sirva de nexo entre los afectados por estas enfermedades. Por otra parte, donamos a la mencionada Asociación para gastos generales, la cantidad recaudada en la “Tienda virtual de publicaciones Faes Farma”. Accesible por la página web de Faes Farma, los profesionales sanitarios pueden adquirir en la tienda virtual publicaciones científicas realizadas o subvencionadas por Faes Farma. La cantidad recaudada por este concepto es donada a ACCU. Este proyecto se inició en febrero de 2004.

Esta información, así como la variación en la cantidad recaudada, se puede seguir en tiempo real en la página web de Faes Farma que cuenta en su homepage, con un apartado específico dedicado a informar con toda la transparencia demandada por el Código Español de Buenas Prácticas en su apartado de colaboraciones con organizaciones de pacientes, sobre el tipo de relaciones que mantiene nuestra Compañía con asociaciones de pacientes.

- En este sentido cabe también destacar la colaboración de Faes Farma con Conartritis, a través del patrocinio de materiales para pacientes, con información y ayuda visual sobre artritis y sus diferencias con la artrosis. El objetivo de esta colaboración es el de ayudar a Conartritis para disponer de un medio de comunicación didáctico y práctico para pacientes con ambas patologías.

- Faes Farma colabora con la asociación/fundación DIA-Fundtrafic y lo hace a través de una doble vía; por un lado, hacia el cliente interno, apoyando a los trabajadores y a sus familias, para que las consecuencias físicas, psicológicas, económicas, sociales y legales de un posible siniestro, sean lo menos gravosas y dolorosas; y por otro lado, hacia el cliente externo con un carácter preventivo, mediante el desarrollo de campañas ligadas a medicamentos y conducción, tratando de evitar en la mayor medida posible aquellos que pueden provocar efectos secundarios indeseables relacionados con el manejo de vehículos. Esta colaboración se concreta desarrollando múltiples actividades relacionadas con fármacos y seguridad vial como un taller virtual, reuniones de difusión con los diferentes profesionales sanitarios y la elaboración de un documento de consenso entre distintas sociedades médicas sobre “Fármacos y Conducción” en el que también ha participado la DGT (Dirección General de Trafico).

Colaboración de Faes en la campaña, “FÁRMACOS Y CONDUCCIÓN 2014”:

- a) Recomendaciones SEMERGEN en Seguridad vial. Fármacos y Conducción.
- b) Taller virtual Fármacos y Seguridad vial.
- c) Documento de Consenso Fármacos y Conducción. (SEMERGEN, SEMT y SEFAC)
- d) Decálogo Fármacos y Conducción.
- e) Recomendaciones para pacientes en Seguridad vial. Fármacos y Conducción.

Faes Farma ha participado en la edición del folleto “Recomendaciones en seguridad vial, Fármacos y Conducción” con la colaboración de SEMERGEN, en el que pone de manifiesto las características de los antihistamínicos de 2<sup>a</sup> generación, como la Bilastina, y cómo estos pueden utilizarse en la conducción al reducirse significativamente los efectos secundarios.

- Faes Farma ha participado en el patrocinio de los proyectos "Trekking en el Himalaya" y "Groenlandia, Diabetes y Glaciares" llevados a cabo por la montañera Susana Ruiz Mostazo; paciente diabética (DM1), que ha querido transmitir con esta experiencia a los pacientes diabéticos que esta enfermedad, con el debido control, no limita la capacidad de llevar una vida normal y también realizar retos especiales. Ambos proyectos incluían el suministro para todo el trayecto de Gluc Up 15.

El proyecto "Trekking en el Himalaya" finalizó con éxito en noviembre de 2013, mientras que el segundo de ellos terminó en agosto de 2014. Faes Farma colabora también en la difusión de este mensaje apoyando la realización, a lo largo de 2015, de reuniones en diferentes asociaciones de diabéticos en las que la protagonista del reto explica su experiencia. En sus palabras: "No permitas que la diabetes domine tu vida".



- Faes Farma ha participado en el patrocinio del proyecto Diabéticos en el Everest, en colaboración con Telefónica, Menarini Diagnostics y la Fundación Deporte Joven del Consejo Superior de Deportes. De la mano del conocido escalador y astronauta Josu Feijoo, se ha seleccionado un grupo de diabéticos tipo 1 que han realizado el ascenso al campamento base del Himalaya con soporte médico y de tele-monitorización y con el apoyo, como herramienta de control de las hipoglucemias, de Gluc Up 15. Esta expedición se culminó con éxito el 18 de septiembre de 2014. Transmite a la sociedad el mensaje de que los pacientes diabéticos no tienen limitación previa alguna en su faceta personal o laboral si controlan adecuadamente su enfermedad.



- En el campo de la difusión del conocimiento y manejo de las hipoglucemias, Faes Farma ha desarrollado un programa que ha incluido una reunión nacional de formadores en diabetes en el que se realizó una formación específica y aporte de materiales de difusión.

Posteriormente se ha desarrollado un intenso programa de reuniones locales en toda España en las que personal especializado en la formación diabetológica ha transmitido los conceptos relacionados con la diabetes, hipoglucemia y su manejo a otros formadores diabetológicos y a pacientes diabéticos, en colaboración con las asociaciones provinciales y locales de diabéticos. Se han celebrado unas 300 reuniones con una asistencia global estimada de 5.000 asistentes entre personal sanitario y pacientes.

- 3) Faes Farma dispone de la web [www.elrincondelfarmaceutico.faes.es](http://www.elrincondelfarmaceutico.faes.es), dirigida a los profesionales de la farmacia donde pueden encontrar cursos de formación, información de interés para el sector, información sobre productos y un área de descarga de contenidos relevantes para su labor profesional. Bilastina, antihistamínico de última generación lanzado por Faes Farma en el 2011, cuenta también con una web de carácter internacional, [www.bilastina.com](http://www.bilastina.com).
- 4) Faes Farma el sábado 8 de febrero 2014, colaboró de forma voluntaria, con "El Banco Farmacéutico", en la 7ª Jornada de Recogida de Medicamentos "Dona un medicamento a quien lo necesita", en las provincias de Madrid, Sevilla, Barcelona, Tarragona, Girona, Lleida, Granada, Málaga y Badajoz. La Jornada consistió en la recogida de medicamentos para cubrir las necesidades medicamentosas de las personas más vulnerables de nuestra sociedad, que son atendidas en entidades asistenciales.

Cuando un cliente llega a una de las farmacias que participa en la Jornada, el voluntario (delegado de Faes Farma) que esté en la farmacia le informa al cliente de la Jornada y le invita a que compre alguno de los medicamentos que se necesitan, si el cliente acepta, lo paga y el medicamento se queda en la farmacia donde vendrá a recogerlo la Entidad Asistencial.

- 5) Faes Farma ha realizado dos actividades sin ánimo de lucro en forma de donativos a dos fundaciones colombianas:
  - Donación a Eco Sueños: esta organización es un hogar permanente para niñas y niños en alto riesgo de exclusión social, con edades de 5 a 13 años. Actualmente asisten a 6 niños y 6 niñas en edades de 5 a 13 años.

Además, tienen una joven y un joven de 18 años que al contar con mayoría de edad salieron de la vivienda de los niños a vivir cada uno en una habitación al lado de la institución, con el cuidado, el apoyo y la supervisión de la organización. Ella inició este año Administración de Empresas en la Universidad Unitec y él Ingeniería electrónica en la Universidad Nacional. Faes contribuyó con una aportación económica a esta Organización.





- Donación a Pequeño Corazón: esta fundación ofrece atención integral a niños y niñas del suroeste colombiano en situaciones económicas precarias que padecen enfermedades congénitas del corazón. Además de la cobertura para combatir dichas enfermedades, la fundación también aporta a los niños soporte en materias tan fundamentales como el transporte, el hospedaje, la alimentación y la ropa. Faes Farma ha colaborado con una aportación económica a esta Fundación.



**Quiénes somos???**

Fundación Pequeño Corazón nace como idea en el año de 1992 y es constituida legalmente en 1995, con el respaldo del Club Rotario de Manizales.

 Brindamos atención integral a niños y niñas de bajos recursos económicos, del suroccidente colombiano, con enfermedades congénitas del corazón.

Que pasa con los niños y niñas de bajos recursos económicos enfermos del corazón???

Que pasa cuando el niño o niña con cardiopatía no es atendido oportunamente???



**¡Estadísticas!!!**



1 de cada 100 recién nacidos presentan alguna enfermedad del corazón.

Altos costos en atención cardiovascular y las dificultades para acceder a una atención oportuna en diagnóstico y cirugía de corazón hacen que sus familias pierdan la esperanza...



**Qué hacemos???**

- ♥ Detección de enfermedades cardíacas
- ♥ Valoración y diagnóstico médico especializado (ecocardiograma)
- ♥ Gestión de cirugía cardiovascular
- ♥ Control postquirúrgico

Aquellos pequeños que requieren cirugía reciben apoyo en:

- ♥ Transporte
- ♥ Hospedaje
- ♥ Alimentación
- ♥ Kid de Aseo y Kid de Abrigo para su viaje





## EN NUESTROS

Hemos impactado departamentos como Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima, Valle, Sur de Antioquia, Magdalena Medio y Nariño.



A través de...



**695** Cirugía de corazón

**5752** Exámenes Diagnósticos (ecocardiograma)



¡A través de nuestro programa social involucramos a nuestros niños y sus familias en actividades que nos permitan continuar en contacto!!

♥ Escuela de familia: Acompañamientos a las familias en actividades de integración y formación de habilidades para la vida.



♥ Celebración de fechas especiales: Buscamos un espacio de recreación para nuestros niños, celebrando fiesta de navidad, cumpleaños, día de la familia, día del niño, entre otros.

♥ Jornada de Atención Cardiológica gratuita: Realizamos jornadas de atención gratuita especializada en cardiología pediátrica en Manizales y municipios cercanos.



## BALANCE SOCIAL 2013 ...

- ♥ **65** Cirugías de Corazón
- ♥ **342** Exámenes Diagnósticos (Ecocardiogramas)



♥ Plan Padrino: A través de un aporte voluntario, nuestros padres contribuyen a fortalecer nuestra misión institucional.

♥ Jornadas Postquirúrgicas: Realizamos controles periódicos (ecocardiogramas y consultas) a nuestros niños ya operados, para evaluar su proceso evolutivo.



♥ Ropero: Coordinado por nuestro voluntariado, con este programa recaudamos ropa y juguetes para ser vendidos y apoyar así nuestras jornadas postquirúrgicas.



## Centro de Atención Cardiológica

Fundación Pequeño Corazón

Conformado en el año 2009, Nuestro Centro de Atención Cardiológica se ha convertido en nuestro principal motor financiero.



A través de la venta de servicios de cardiología diagnóstica, apalancamos nuestra obra misional, permitiéndonos ser un programa consolidado, que perdura en el tiempo y el cual administrativamente funciona en pro de una obra social



"Si te llaman loco por seguir tus sueños, demuestra que lo tuyo no tiene cura"  
Via Niall Labour

...Porque por un solo pequeño sano, vale la pena soñar



¡Gracias de todo corazón!

## BALANCE SOCIAL 2014 ...

- ♥ **18** Cirugías de Corazón
- ♥ **297** Exámenes Diagnósticos (Ecocardiogramas)



♥ Plan Padrino

♥ Jornadas de Atención Cardiológica gratuita



## CÓMO AYUDAR???

Buscando una mejor calidad en el servicio de nuestro Centro de Atención Cardiológica, contamos con la necesidad de adquirir 3 GRAVADORES HOLTER DE RITMO CARDIACO, las cuales nos permiten atender un mayor volumen de pacientes y reflejar estas utilidades en el PROGRAMA SOCIAL.

### CARACTERÍSTICAS...

Grabadoras Holter de Ritmo Cardíaco  
Marca: CardioScan Hill-Med  
Cantidad: 3 (tres)



- 6) Faes Farma también ha contribuido con la Asociación Grupo de Misiones San Martín de Tours en el abastecimiento de medicamentos y material sanitario de calidad al dispensario de Kasungnami en la República Democrática de Congo (RDC), donde el sistema de salud es precario. La población carece de la atención más básica, teniendo que pagar la consulta médica así como el tratamiento.

Los objetivos específicos son conseguir la compra de medicamentos básicos y de calidad; así como conseguir que niñas, niños, mujeres embarazadas, ancianos, ancianas, enfermos y en situación de pobreza extrema, puedan acceder a la medicación que necesitan, malaria, fiebre tifoidea, anemia, malnutrición, SIDA e infecciones. El dispensario acoge y atiende a toda clase de personas.

Al cabo del año pasan unas 14.500 personas. El dispensario consta de 6 espacios, laboratorio, consulta médica, sala con 4 camas, recepción, sala de espera y sala de curas. Actualmente trabajan en el dispensario, una enfermera y directora del dispensario, un médico que atiende 1 vez a la semana, 4 enfermeros que trabajan todos los días, un recepcionista, 2 personas encargadas de la limpieza y un celador.

Desde esta ONG se trabaja para conseguir los recursos necesarios para llevar a cabo todos los proyectos que realizan como son la escolarización, traída de agua potable, envío de ropa y zapatos y el envío de material para la labranza.

Los medicamentos se comprarán íntegramente a través de Farmamundi, ONG de cooperación al desarrollo, acción humanitaria y de emergencia que desde 1991 trabaja para asegurar que la salud sea un derecho fundamental. Esta organización presta servicio de compra y distribución de medicamentos esenciales para proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria a otras entidades no lucrativas a las que se les suministra a precios de coste.

La compra se hará teniendo en cuenta la lista de Medicamentos Esenciales de la OMS, priorizando el uso de moléculas más costo-eficientes y el empleo de envases internacionales de gran capacidad, etiquetados con la nomenclatura genérica o Denominación Común Internacional en tres idiomas. Faes Farma ayudó a esta Asociación con una aportación económica.



## **B) COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE**

Faes Farma considera fundamental la protección del Medio Ambiente y el entorno en el que se desarrolla nuestro negocio, ya que sólo así se puede mantener una actividad sostenible y duradera, por lo que nos comprometemos a cumplir la normativa vigente intensificando el esfuerzo necesario para la integración del cuidado del medio ambiente en todos los proyectos productivos pasados, presentes y futuros.

Para el cumplimiento de este compromiso, la empresa define su política ambiental a través de los siguientes puntos:

- Incluir la política ambiental en su estrategia corporativa, utilizando requisitos ambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones.
- Buscar vías para valorizar o reutilizar, en la medida de lo posible, los residuos y los vertidos generados, y para reducir el consumo de recursos naturales.
- Sensibilizar y concienciar a todos los empleados para que integren la protección del Medio Ambiente dentro de sus labores diarias.
- Propiciar la política de transparencia informativa, así como la colaboración con todas las instituciones y organismos que lo requieran, para fomentar y desarrollar actividades que redunden en el mantenimiento y protección del Medio Ambiente.
- Implantar y mantener al día un sistema de gestión ambiental, evaluable y auditabile, que permita establecer objetivos y metas mediante los cuales se potencie el desarrollo de un programa de mejora continua.

Faes Farma cuenta con un sistema de gestión ambiental. En 2004 se obtuvo la certificación ambiental UNE-EN-ISO 14001:2004, para nuestra principal planta de fabricación y se han realizado las oportunas renovaciones trianuales, la última en 2013.

El fin principal de certificarse ISO 14001:2004 es facilitar a las empresas metodologías adecuadas para la implantación de un sistema de gestión ambiental. Esta gestión debe estar viva por lo que promueve una actualización constante.

Una vez identificados los elementos de las actividades, productos o servicios de Faes Farma que puede interactuar con el medio ambiente, se evalúan identificando los que generan más impacto ambiental.

A partir de dicha evaluación se proponen unos objetivos y metas mediante un programa ambiental, que se renueva periódicamente siguiendo las directrices de la política ambiental de Faes Farma, y con la perspectiva de que la finalidad principal es la mejora continua.

A continuación se anexa el certificado de aprobación de la citada ISO.



## CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Certificamos que el Sistema de Gestión Medioambiental de:

**FAES FARMA, S.A.  
Autonomía, 10  
48940 Leioa, Bizkaia  
España**

ha sido aprobado por Lloyd's Register Quality Assurance, de acuerdo con la siguiente Norma del Sistema de Gestión Medioambiental:

**ISO 14001:2004**

El Sistema de Gestión Medioambiental es aplicable a:

**Investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos y materias primas de uso farmacéutico.**

Aprobación  
Certificado No: SGI 1204671

Aprobación Original: 27 de Diciembre 2004

Certificado en Vigor: 27 de Diciembre 2013

Caducidad del Certificado: 26 de Diciembre 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Rendón'.

Emitido por: LRE, S.A.  
En nombre de Lloyd's Register Quality Assurance Limited



Este documento está sujeto a los términos y condiciones que aparecen al dorso

71 Fenchurch Street, London EC3M 4BS United Kingdom. Registration number 1879370

Esta aprobación es realizada en acuerdo con los procedimientos de evaluación y certificación de LRQA y monitoreada por LRQA.  
El uso de la Marca de Acreditación UKAS indica Acreditación con respecto a aquellas actividades cubiertas por el Certificado de Acreditación 001.

Metro Revision 13

Entre las diversas acciones en materia ambiental que suponen un gasto anual sostenido para cumplir con la citada certificación y con la normativa vigente de vertidos, destacamos una importante inversión en una depuradora que evita los vertidos de aguas residuales contaminadas al ecosistema.

El reciclaje es una labor fundamental de la empresa, y es la base de cualquier política ambiental. Para alcanzar un elevado éxito en el reciclaje es fundamental cumplir con los pasos previos que empiezan por separar los residuos y continúan con el tratamiento individualizado de éstos. Plásticos, envases, vidrio, papel, cartón, pilas, aceites, aguas contaminadas... son sólo algunos de los ejemplos que podemos citar para demostrar la fuerte apuesta por el cuidado del medio ambiente.

En el siguiente cuadro detallamos los principales resultados en el reciclado durante 2014 y 2013:

<b>Material reciclado</b>	<b>Toneladas recicladas en 2014</b>	<b>Toneladas recicladas en 2013</b>
Papel y cartón	95,38	101,30
Plástico	44,37	48,05
Metales	28,36	30,23
Madera	62,52	55,49

Gracias a este esfuerzo, Faes Farma ha conseguido, en la actualidad, unos ratios de reciclaje, de todos sus residuos, por encima del 90%, superando ampliamente las pautas marcadas por la Unión Europea.

La implantación de soluciones de eficiencia energética en nuestros centros de trabajo complementa nuestra aportación a la racionalización de los recursos naturales y la optimización de nuestro posicionamiento ambiental. No sólo se trata de ahorrar en energía, que también, sino mantener nuestras fábricas en posiciones próximas a la sostenibilidad energética.

Para identificar los puntos de mejora se han realizado auditorías energéticas tras las cuales se han aprobado y ejecutado inversiones para lograr los objetivos detectados para la ecoeficiencia en climatización, iluminación, aire comprimido y vapor.

También trabajamos en otro de los recursos naturales escasos, el agua, hemos optimizado procesos productivos reduciendo notablemente el consumo y continuando con la eliminación de vertidos líquidos al entorno.

El compromiso ambiental se complementa con la recogida y gestión de todos los productos comercializados, que han llegado al cliente final y desea desecharlos, deben tratarse como residuo, gestión que se realiza a través de nuestra adhesión a diversos Sistemas Integrados de Gestión (SIGRE, ECOEMBES Y VALORMED).

Con SIGRE, entidad sin ánimo de lucro creada por el sector farmacéutico, se genera un Plan Empresarial de Prevención, PEP, de residuos de envases sectorial que consiste en un programa de actuaciones para prevenir en origen la generación de residuos de los envases que se hayan introducido en el mercado o el impacto ambiental derivado de los residuos que se generen.

Este PEP recoge también los principales logros alcanzados por el sector en esta materia desde el año 2000, fecha en la que SIGRE asumió la responsabilidad de aglutinar y proponer las medidas de prevención más adecuadas para los envases de medicamentos: 1.207 medidas que han afectado a 339 millones de envases farmacéuticos, algunas de ellas aplicadas por Faes Farma, permitiendo optimizar el tamaño de envases, incorporar materiales más reciclables y reducir su peso, en algunos casos, en más de un 22%.

Con ECOEMBES y VALORMED se gestionan los residuos de envases de los productos comercializados por Faes Farma, y que no son medicamentos.

## C) COMPROMISOS CON LA CALIDAD TOTAL

### Sistema para la gestión de la calidad en Faes Farma

La calidad de nuestros productos a lo largo de todo su ciclo de vida es un compromiso y una prioridad para nuestra Compañía y por ello la estructura organizativa así como el sistema de gestión de Faes Farma, orientados siempre hacia la mejora continua y la prevención de no conformidades, tienen como finalidad garantizar la eficacia, seguridad y calidad de todos nuestros procesos y productos, así como el cumplimiento de la legislación aplicable y la minimización del impacto ambiental.

Faes Farma entiende que, el único enfoque válido para que el sistema de gestión logre sus objetivos, es que las necesidades y expectativas de los clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios relativos a los procesos y los servicios, se conviertan en requisitos internos y que éstos se cumplan.

Para ello la Compañía dispone de un Departamento de Calidad Total, en dependencia directa de la Dirección General, con tres unidades de Garantía de Calidad claramente diferenciadas, que velan por el cumplimiento de los requisitos internos y normativos en las distintas áreas de actividad de la empresa, relacionadas todas ellas con el ciclo de vida de nuestros productos (investigación, desarrollo, fabricación, comercialización y distribución).

Además de las unidades de Garantía de Calidad, Calidad Total cuenta con la unidad Control de Calidad, responsable de garantizar antes de su comercialización, que cada uno de los productos fabricados sea conforme con las especificaciones analíticas establecidas y con un responsable de Archivo General que garantiza que se cumple la normativa establecida en cuanto a condiciones y tiempo de archivado de la documentación.

Las unidades de Calidad Total son:

Unidad	Ámbito de aplicación
GC *para Buenas Prácticas de Laboratorio	Fase estudios preclínicos
GC* para Buenas Prácticas Clínicas y GC * para Buenas Prácticas de Farmacovigilancia	Fase estudios clínicos / Fase postcomercialización
GC* para Normas de Correcta Fabricación	Fase fabricación, control y distribución Instalaciones, procesos y documentación
Control de Calidad	Análisis de materias primas / materiales acondicionamiento y productos previos a comercialización
Archivo General de FAES FARMA	Archivo documentación de acuerdo a normativa vigente e interna

\*GC= Garantía de Calidad

### **Seguimiento del sistema para la gestión de la calidad (acciones correctoras y mejora continua)**

La sistemática para la implantación y seguimiento del sistema de gestión se recoge en distintos documentos aprobados por las Direcciones correspondientes y al alcance del personal de todos los Departamentos implicados.

Los principales documentos son el Manual de Gestión, la Política de Calidad de Faes Farma y una serie de procedimientos e instrucciones de trabajo.

Como consecuencia del sistema de gestión de Calidad implantado para el proceso productivo, basado en el análisis de riesgos, éste permite el seguimiento en continuo de la calidad de los productos fabricados, así como la priorización de todas las acciones correctoras y/o mejora necesarias.

Este sistema de mejora continua permite a la Compañía, disponer de las certificaciones necesarias para el desarrollo de su actividad, manteniendo en todo momento los estándares de Calidad que garantizan a los clientes calidad, eficacia y seguridad de los productos fabricados.

Faes Farma dispone de certificación de Buenas Prácticas de Laboratorio en cuatro ámbitos distintos (Análisis físico – químicos, Toxicidad in vitro, Análisis de niveles de fármacos y sus metabolitos en especímenes biológicos y Farmacocinética) y de certificación de Buenas Prácticas de Fabricación para especialidades farmacéuticas líquidas y sólidas y para Medicamentos en Investigación, otorgadas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, así como de certificación ISO 14001 para la Gestión Medioambiental aplicable a investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos y materias primas de uso farmacéutico.

## **D) COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS**

La RSC debe potenciar la capacitación personal, que los trabajadores puedan adquirir competencias clave, participar en su formación a lo largo de toda la vida profesional y desarrollar nuevas habilidades para adaptarse a mayor variedad de tareas. A su vez, puede ser un mecanismo para que los trabajadores puedan sentirse realizados, e incrementar la productividad de la empresa y de la economía.

La plantilla es uno de los principales activos del Grupo Faes Farma, por lo que el compromiso con los trabajadores es uno de los objetivos estratégicos.

No sólo respetar el Estatuto de los Trabajadores y los Convenios colectivos, sino impulsar la formación y el desarrollo personal de todas las personas que forman la Compañía, así como respetar la igualdad de oportunidades y la conciliación con la vida personal.

Nuestro compromiso con la plantilla es fuerte, quedando demostrado con el amplio porcentaje de contratos indefinidos, de los que dispone actualmente más del 99% del personal.

### **Comprometidos con la seguridad y la salud laboral**

Dedicamos los medios necesarios para cumplir eficazmente con la prevención de riesgos laborales respetando nuestro compromiso con el equipo humano que conforma la plantilla del Grupo Faes Farma. Además trabajamos para obtener una mejora continua en este apartado ejecutando las inversiones y gastos necesarios.

Un estilo de vida sostenible y saludable es necesario para conseguir un estado de bienestar duradero que compatibilice un desarrollo personal con una elevada productividad laboral.

El Comité de seguridad y salud laboral de Faes Farma está compuesto por representantes sindicales y patronales velando por el cumplimiento de la normativa laboral en temas relacionados con la seguridad, higiene y salud en el trabajo. Ante

cualquier incidencia surgida se revisan los Protocolos de seguridad y salud, así como la evaluación de los riesgos del puesto de trabajo.

Existe un Plan de Seguridad cuyo objetivo es prevenir posibles incidentes y asegurar una respuesta inmediata y adecuada a las situaciones de emergencias que puedan darse y que puedan afectar a sus instalaciones, minimizando las consecuencias para garantizar la seguridad de los trabajadores, del patrimonio y del medio ambiente. Se realizan análisis permanentes de los riesgos de los distintos puestos de trabajo además de revisiones de las medidas de prevención, así como evaluaciones de la exposición de los trabajadores al ruido y las vibraciones y la consecuente disponibilidad de sistemas de seguridad, tanto individuales como colectivos. Toda la información resultante del análisis de riesgo se utiliza para crear una dinámica de discusión sobre la materia, logrando así el compromiso y respeto de los empleados en busca de niveles cada vez más elevados de seguridad y salud.

En nuestros mayores centros de trabajo disponemos de asistencia médica para tratar cualquier problema de salud, y con la frecuencia adecuada se realizan revisiones médicas y analíticas generales. Anualmente se ofrecen las vacunaciones de mayor efecto, como es el caso de la gripe.

La plantilla se compromete con la sanidad mediante donaciones de sangre.

Los riesgos derivados de la salud están cubiertos mediante pólizas de seguros de vida y accidentes.

### **Comprometidos con la igualdad**

El Grupo entiende que la igualdad es un objetivo que debe perseguir para alcanzar el desarrollo pleno del principio de Igualdad de Oportunidades, tanto en sus procesos de contratación, como en los de formación y promoción.

En los últimos años ha mejorado sensiblemente la equidad, así al finalizar el último ejercicio, el 47% de la plantilla eran mujeres.

Otro epígrafe que mide la igualdad es el reparto por género de los directivos. En este caso, también se han mejorado las cifras en los últimos años, llegando en este momento al 27% de directivas, porcentaje que previsiblemente aumentará cuando se cumplan las condiciones adecuadas.

El Grupo asegura la no discriminación retributiva según el sexo para personas que asumen las mismas responsabilidades.

Dentro del Plan de Igualdad de Faes Farma suscrito entre las representaciones social y empresarial se contempla un Protocolo de Prevención contra el Acoso, tanto sexual como por razón de género, religión, raza, etnia...

De igual manera se contempla la equiparación entre el cónyuge y la pareja de hecho, a efectos de las licencias retributivas establecidas en el Convenio de empresa.

### **Formación continuada**

El Grupo desea mantener sus niveles de eficacia para lo que aprueba un plan formativo anual actualizado e individualizado que se dirija a cada trabajador adaptándose a las necesidades que cada persona requiera en su puesto de trabajo. Y este esfuerzo debe mantenerse año tras año de forma recurrente, sostenida y continuada.

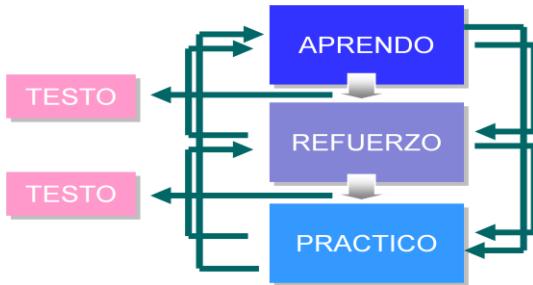
El Grupo dedica una parte importante de sus gastos anuales a este objetivo en cumplimiento del principio de “Igualdad de Oportunidades”.

En nuestra principal planta productiva se han ejecutado 17 acciones formativas con 111 trabajadores formados.

La Red Comercial es, en muchas ocasiones, la punta de lanza, y el interlocutor habitual con gran número de clientes de Faes Farma. Conscientes de la importancia de este hecho, y teniendo siempre en cuenta el entorno cada vez más competitivo, el Departamento de Formación, dentro del Departamento Médico, y en estrecha colaboración con otros departamentos de la Compañía, define, pone en marcha y actualiza las estrategias que permiten a nuestros comerciales crear, mantener y desarrollar relaciones a largo plazo con los clientes a través de la promoción ética y profesional de nuestros productos, añadiendo valor a la relación, y siempre en el beneficio mutuo. Faes Farma considera clave una formación continuada de perfeccionamiento en el área comercial.

Con este objetivo, el departamento de formación pone en manos del delegado comercial, no sólo todo el conocimiento científico-técnico de nuestros productos, sino también las herramientas y habilidades necesarias para una comunicación clara y concisa de sus ventajas a los clientes.

Independientemente del apoyo y soporte técnico que el departamento médico ofrece a nivel internacional, que cada año crece de forma exponencial a medida que Faes Farma se proyecta y desarrolla a nivel mundial, y centrándonos en las redes comerciales de Faes Farma a nivel nacional, el departamento de formación ha desarrollado una metodología pedagógica sencilla, práctica y flexible (ver figura siguiente) que actualiza los contenidos de forma ágil, facilita a sus comerciales el desempeño de su “día a día” y, al mismo tiempo, permite adecuarse rápidamente al entorno cambiante.



**Fig.1. Esquema modelo pedagógico FORMACIÓN FAES FARMA**

Este modelo pedagógico tiene como fin último que el alumno adquiera los conocimientos y pueda ponerlos en marcha cuando las situaciones así lo requieran. Consta de tres pasos, el primero, en el que se transmiten los conocimientos: APRENDO, el segundo, donde se repite la transmisión de los mismos: REFUERZO y un tercero, en el que se realizan ejercicios prácticos en los que se visualizan los conocimientos anteriormente aprendidos y reforzados: PRACTICO. Para asegurar que estos conocimientos han sido asimilados y adquiridos, conviene realizar pruebas para certificarlo (cuestionarios): TESTO. Interrelacionamos los tres pasos puesto que actuar a todos los niveles produce una sinergia respecto a las acciones por separado.

Dicho modelo pedagógico necesita a su vez de escenarios adecuados para ser desarrollado y, en Faes Farma, se canalizan principalmente a través de:

1. Reuniones periódicas donde la formación presencial es la protagonista.
2. Soluciones tecnológicas generales de Faes Farma y específicas del departamento de formación, a través de la aplicación iFormFaes que:
  - a) Alimenta de contenidos formativos.
  - b) Actualiza información relevante.
  - c) Certifica que el conocimiento ha sido asimilado por el comercial.

“Formación presencial” y “soluciones tecnológicas” son en la actualidad los garantes de una adecuada “formación” de las redes comerciales de Faes Farma.

En resumen, podríamos decir que el departamento médico, a través del departamento de formación, dota a la red comercial de Faes Farma de las herramientas necesarias para una sólida, ética y eficaz comunicación de las ventajas de nuestros productos a sus clientes y sentando las bases de una relación a largo plazo beneficiosa para ambos.

Por otra parte, y como se puede comprobar en el cuadro siguiente, el Grupo desarrolla un amplio plan formativo para el conjunto de la plantilla.

CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
Introducción a desarrollo en Microsoft .NET (MOC-2717)	10	1
Introducción a programación en C# para plataforma Microsoft .NET (MOC-2124)	25	1
Programar Microsoft .NET usando C# (MOC-2349)	25	1
Mantenimiento de Base de datos Microsoft SQL Server 2008 (MOC-6231)	25	1
Implantar y Mantener Reporting Service en Microsoft SQL Server 2008 (MOC-6236)	15	1
XTEPS	16	1
Validación de Sistemas Informáticos	7	1
Operario de Planta Química	30	Varios
Reglamento REACH: Obligaciones derivadas de la fabricación o importación de productos químicos	8	1
Descarga centrífugas	1	Varios
Carga estufa	1	Varios
Ajuste de PH	5	Varios
Formación continua	0,5	Varios
Formación continua	5,5	Varios
Formación continua	Por definir	Varios
PRERIES 27: Medidas de seguridad en máquinas	1,5	Varios
Fabricación de Pellets	8	1
Nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales	50	Varios
Formación continua	0,25	Varios
Formación continua	0,5	Varios
Formación continua	1	Varios
Formación continua	0,25	Varios
Formación continua	0,5	Varios
BD Cuadernos de Calidad Total	0,5	2
Selección de receta de secado en el display del secadero Huttlin	0,5	1
SGMA00 Formación nuevos empleados	2	Varios
PRERIES 15 Formación en manejo extintores	1	Varios
Formación e Información en evaluación de riesgos	2	Varios
GMAO Formación avanzada para usuarios experimentados	1	Varios
Establecimiento de funciones y responsabilidades por procesos	1	Varios
PRERIES 27: Medidas de seguridad en máquinas	1,5	5
Formación continua	5,5	1
Reglamento REACH: Obligaciones derivadas de la fabricación o importación de productos químicos	8	1
Formación continua	0,25	Varios
V Encuentro de Gestión de Plantas Farmacéuticas	N/A	1
Introducción a GMP's y Anexos	N/A	2
CONCEPCION, REALIZACION Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES EN ATMOSFERAS EXPLOSIVAS (Ism-ATEX)	N/A	1
Dirección y Gestión de Equipos de Trabajo	5	1
Fundamentos de Test de Disolución	14	1
Stability Testing in Pharmaceutical and API Industry (*)	N/A	1
Estadística aplicada al análisis de tendencias en estudios de estabilidad (*)	7	1
EXCEL® aplicado al laboratorio de análisis (*)	7	1
EMPOWER avanzado	10	1
Formulation School	16	1
Cursos de DSC/TGA y otras técnicas	9	2
Bioavailability, Bioequivalence and Biowaivers	16	1
Manipulación de productos químicos	S/D	1
Power Point 2010 Avanzado	25	1
EVALUATION OF MEASUREMENT UNCERTAINTY IN TITRATION	1	2
GAINING MARKETING AUTHORISATIONS IN CIS	14	1
GOOD TITRATION PRACTICE IN WATER ANALYSIS	1	1

CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
VERIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE MUESTRAS PARA MEDIR LA ACTIVIDAD DE AGUA EN AQUALAB	1	1
WATERS HPLC COLUMNS WEBINAR: WHICH HPLC COLUMN TO CHOOSE TODAY?	1	2
1er Seminario sobre Migración de materiales plásticos en alimentos	4	1
Métodos mas usuales de medida de viscosidad rotacional en el laboratorio	4	2
Introducing Phoenix WinNonlin 6,0	1	1
What's new in Phoenix 1,3?	1	1
A detailed comparison of Phoenix WinNonlin 6,0 and WinNonlin 5.2.1	1	1
The state of the Art Software Platform for PK/PD modeling: Phoenix WinNonlin 6,2	1	1
PHOENIX CONNECT – DATA ACCESS, PHARMACOMETRICS WORKFLOWS, AND REPORTING	1	2
A general framework for the use of probability metrics for quantitative decision making in clinical drug development	2	1
Tecnología KINETEX CORE-SHELL para separaciones analíticas	1,5	4
Ingredientes funcionales en los sectores alimentario y cosmético: Status QUO y estrategias de futuro	7,5	1
Seminario General de Laboratorio	5	Varios
Base de dtos Cuadernos Calidad Total	0,5	Varios
Aplicaciones del Análisis Térmico	5	Varios
Nociones básicas agenda Lotus Notes	1	Varios
Novel applications using cellulose derivatives in solid dosage	N/A	2
Técnicas de Formulación en fase sólida para productos Farmacéuticos	6	2
Complementos nutricionales para deportistas	6	1
5 <sup>TH</sup> conference of the European Paediatric Formulation Initiative	13	1
Uso y registro de datos en cuadernos	2	1
Archivado de la documentación de un Ensayo Clínico	25	2
Jornada Científico Técnica Test de disolución en Industria Farmacéutica	8,5	2
Introducción a Windows Phoenix 6,3,	1	2
HILIC: a critical evaluation	1	1
¿Te la vas a jugar con la innovación?	4,5	1
Base de datos de Productos	2	2
Directiva21: Personas. Implicación y satisfacción con el trabajo.	5	1
Lider21: Qué hacen los líderes para dirigir	5	1
Directiva21: Innovación. Cómo obtener resultados de la innovación	5	1
I reunión de usuarios de productos waters informatics	20	1
Acondicionamiento 2rio y etiquetado muestra clínica	6	1
Estabilidades. Cámaras climáticas	55	1
Elaboración de un proyecto de investigación: Fase de análisis, interpretación y presentación de resultados	30	1
Seminarios	6	1
II- Workshop UFI-QOSYC "Métodos y estrategias deSíntesis II.	6	3
Tecnología KINETEX CORE-SHELL para separaciones analíticas	1,5	1
Reglamento REACH: Obligaciones derivadas de la fabricación o importación de productos químicos	8	1
Nociones básicas agenda Lotus Notes	1	Varios
Base de Datos Cuadernos de Calidad Total	0,5	Varios
Application of hepatocytes for in vitro uptake assays	1	1
BD Products	1	Varios
Critical stability & biopreservation considerations for storage & delivery of cells & tissues	1	1
Advancing drug discovery with phenotypic assay approaches	1	1
POSSIBLE MECHANISM	2	1
HILIC: A critical evaluation	1	1
Identification of sensitizing agents and mechanistic analysis of their effect by exploring TOXWIZ database	2	1
Novel expert reports for faster-to-market drug reposicion	1	1
The 49TH International conference in medicinal chemistry - 49e RICT	1	1
EAACI-WAO World Allergy and Asthma Congress	N/A	2
XXXVII Congreso de la SEAC Pediatrica	N/A	1
XXVI Congreso de la Sociedad Española de Farmacología Clínica	N/A	1
Base de Datos Productos	1	1
Curso relacionado con UPLC o con GC	N/A	1
Curso relacionado con métodos de control Producto Químico	N/A	1
Quality Control of Raw Materials	14,5 h	1
Curso relacionado con Métodos analíticos control Producto Farmaceutico	16	1
Estadística aplicada al análisis de tendencias en estudios de estabilidad (*)	7	3
EXCEL® aplicado al laboratorio de análisis (*)	7	Varios
Tecnología KINETEX CORE-SHELL para separaciones analíticas	1,5	3
Tratamiento de sustancias controladas en FAES FARMA	0,5	5
Formación continua producto terminado	3,5	4
Reglamento REACH: Obligaciones derivadas de la fabricación o importación de productos químicos	8	1
Seminario General de Laboratorio	5	Varios
Formación continua	1	7
Formación continua	1	7
Formación continua	0,8	3
Formación continua	2	8
9th Balaton Symposium on High-Performance Separation Methods	N/A	1
Base de Datos Productos	2	4
Limpieza muestreador disolución	0,5	5
Caracteres en FF Sólidas	0,5	6
BD cuadernos de calidad total	0,5	2
Formación en Técnicas Analíticas	13,5	1
I REUNIÓN DE USUARIOS DE PRODUCTOS WATERS INFORMATICS	20	1
ICH Q3D GUIDELINE FOR ELEMENTAL IMPURITIES	8	1
ACTA DE ESTUDIOS DE ESTABILIDAD EN SAP	0,5	1
Como reducir costes gracias a la logística	20	1

CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
Bioequivalencia Up to Date	8	1
BD Productos	1	6
Nociones básicas Agenda Lotus Notes	1	4
IV Jornada de Logística farmacéutica	14	1
BD de Productos	1	5
BD de Productos	2	1
Auditorías a Proveedores	8	2
Curso teórico práctico de medida y calibración de la humedad	Sin definir	1
Statistical Process Control	16	1
Gestión efectiva de Incidencias y Desviaciones en Producción	11	1
Validación de sistemas informáticos	7	2
Formación en Técnicas Analíticas	13,5	1
Formación continua	5,5	1
Estadística aplicada al análisis de tendencias en estudios de estabilidad	7	Varios
BD de cuadernos de Calidad Total	0,5	Varios
Determinación del nivel exigible de buenas prácticas de fabricación a los fabricantes de excipientes	5	1
Redacción del manual de calidad farmacéutico	4	1
BD de Productos	2	1
XVIII Jornadas de la Sociedad Española de Garantía de Calidad en Investigación	16	2
VI Jornada REMA: Avances en la implantación de métodos toxicológicos alternativos	5,5	1
Introducción a Windows Phoenix 6.3.	1	1
BD Cuadernos de Calidad Total	0,5	1
BD Productos	2	1
ACTUALIZACIÓN EN FARMACOVIGILANCIA	10	1
CURSO DE FORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS PcV MANAGER. ACTUALIZACIÓN 2.3.		1
Curso de formación continuada en GMPs	sesiones de 6	Varios
Buenas prácticas de documentación y registro	2	Varios
Formación Inicial en la IF	6	Varios
Sus primeros días de trabajo con las NCF	2	Varios
Formación en PRISMA3	4	Varios
Curso de Minitab	16	Varios
Actualização Anual em Farmacovigilância	8	2
Alterações Código/Portarias/ Outros	4	2
Auditória e Sistemas de Qualidade	8	1
Castelhano	40	9
Curso de Metrologia e Calibração	16	1
Encontros Bimestrais do CEAR- OF	8	1
EudraVigilance Training	24	2
Falar em Público	8	3
Formação BPF/Reciclagem	4	61
Formação novos produtos	30	75
Formação BPF/Preparação back-up pesagens materiais		
Formação BPF - Novas Instruções de Pesagem		
Aperfeiçoamento conhecimentos SAP		
Técnicas de análise química		
Boas Práticas Microbiologia		
Formação BPF		
Formação Técnica , Comportamental e de Gestão		
Liderança Situacional	4	3
Liderar com Inteligência emocional	8	2
Procedimento Interno de Farmacovigilância dos LV	8	1
Procedimentos de contratação Pública	16	1
Qualidade na Decisão	4	1
Renovação CAP de Técnico Superior e de Técnico de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	100	1
Reunião anual Colégio da Indústria Farmacêutica	16	2
Reunião anual CEAR - OF	30	2
Reuniões Ciclo (3 reuniões Anuais)	24 (cada RC)	105
Reuniões Livres/Formações OTOC	40	3
Primeiros Socorros - Recertificação	4	8
Técnicas de Auditoria	4	1
WorkShop sobre Dicionário Europeu de Produtos	16	1
Primeros auxilios	5	1
Riesgos y medidas preventivas en puestos de op. de carretillas elevadoras	3	1
Riesgos y medidas preventivas en puestos de mantenimiento	5	1
Riesgos y medidas preventivas en puestos de operadores de puentes grúa.	3	1
Riesgos y medidas preventivas en oficinas	3	1
APCC Y Buenas prácticas de fabricación.	2	varios
Materias primas y aditivos en alimentación animal	4	2
Curso FEDNA 2013	13	1
III Congreso de alimentación animal (Seguridad alimentaria y producción de alimentos)	12	3

## **Conciliación de la vida laboral y personal**

Faes Farma ha aprobado una serie de medidas que facilitan la conciliación de la vida personal con las responsabilidades laborales.

Así, la plantilla disfruta de un calendario laboral con periodos vacacionales coincidentes con los descansos académicos: Navidad, Semana Santa, Agosto, puentes... Los días inhábiles, en el 2014, representan el 40% de los totales del año, siendo la jornada anual un 4,3% inferior a la del sector.

La distribución de la jornada anual contempla una jornada intensiva los viernes, así como durante los meses de verano.

Además, quienes por necesidades personales y/o familiares lo deseen, pueden acogerse a horarios especiales o reducir sus jornadas diarias que les permita compaginar su horario laboral con sus necesidades personales. El 16% de la plantilla con opciones para acogerse a esta ventaja lo han elegido.

Por último, en este apartado destacar que la compatibilidad laboral se mejora con la posibilidad de disfrutar de una jornada flexible para la entrada y salida del puesto de trabajo. De esta facultad se benefician el 30% de la plantilla que tiene esta opción.

## **Código ético**

El Grupo ha aprobado durante 2014 un nuevo Código de Ética y Conducta o Corporate Compliance, con el fin de reforzar el compromiso empresarial de Faes Farma con el programa de prevención para alcanzar el objetivo de tolerancia cero con el delito.

Este Código, al igual que el anterior, tiene el objetivo de que todos los miembros de la plantilla conozcan las normas internas de obligado cumplimiento que deben respetar y hacer respetar al personal a su cargo. Las principales características de este código son:

1. Objeto: El Código de Ética y Conducta es la expresión concreta de los principios éticos que integran la cultura corporativa de Faes Farma, S.A. y su grupo de empresas, y que deben presidir el comportamiento de todos sus administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes.
2. Compromiso con la debida diligencia: El Código plasma el compromiso de la compañía con la aplicación del principio de debida diligencia en materia de ética e integridad, para lo que es preciso: Identificar las áreas de riesgo, establecer compromisos, asegurar que las personas conocen y comprenden los compromisos, supervisar y monitorizar, establecer canales de comunicación y corregir las prácticas irregulares.

3. Ámbito de aplicación: El Código de Ética y Conducta es de aplicación a todo el grupo de empresas de Faes Farma, y afecta a todos sus administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes.
4. Relación con otros instrumentos de planificación y control: Los principios recogidos en el Código no contemplan todas las circunstancias con las que el personal de Faes Farma se puede encontrar, sino que pretende establecer unas pautas generales de conducta que les orienten en su forma de actuar.
5. Responsabilidades: Entender y cumplir con los compromisos del Código de Ética y Conducta es una responsabilidad de todos los administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes de Grupo Faes Farma.
6. Principios de ética y conducta: Los principios de conducta que los empleados del Grupo Faes Farma deben observar en el desempeño de sus actividades profesionales son: cumplimiento normativo, compromiso con las personas (respeto y dignidad, igualdad de oportunidades, colaboración y trabajo en equipo, seguridad y salud en el trabajo), control interno (uso y protección de activos, confidencialidad de la información, derechos de la propiedad intelectual, control de la información financiera, corrupción, soborno y relaciones con terceros, transacciones irregulares), ética en el mercado (conflicto de interés y lealtad a la compañía, respeto a la libre competencia y comportamiento en el mercado, exportación y comercio internacional, neutralidad política, relaciones con proveedores) y compromiso con la sociedad y el medio ambiente.
7. Aceptación y cumplimiento del Código: Los administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes del Grupo Faes Farma son responsables de conocer, comprender y cumplir las normas relevantes a su función, responsabilidad y lugar de trabajo, incluyendo el Código de Ética y Conducta. Cumplir con el Código forma parte de las obligaciones contraídas por todos los empleados del Grupo Faes Farma. La compañía pondrá a su disposición los medios necesarios para facilitarles el conocimiento y la comprensión de la normativa y legislación más relevante para el desempeño de sus funciones profesionales.
8. Notificación de conductas irregulares: Todos los administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes del Grupo Faes Farma tienen la obligación de cumplir con el Código de Ética y Conducta, y de contribuir a su cumplimiento consultando sus dudas y notificando las conductas irregulares que pudieran observar. La obligación de informar se extiende también a aquellos casos en los que puedan observarse conductas irregulares por parte de terceros y, en particular, de proveedores, contratistas o empresas colaboradoras.

El Grupo Faes Farma cuenta con un canal ético que permite a sus directivos, empleados, colaboradores y dependientes de buena fe, de manera confidencial y sin temor a represalias, poner en conocimiento de la organización conductas irregulares en las materias contempladas en el Código. Asimismo, las personas de la compañía pueden utilizarlo para consultar sus dudas.

En último término, la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las normas internas de conducta de la organización, y por lo tanto del Código de Ética y Conducta, recae en el Comité de Ética de Faes Farma, que tiene asignadas las funciones establecidas en su Estatuto.

Los empleados pueden hacer llegar sus comunicaciones en cuestiones relacionadas con el Código de Ética y Conducta, confidencialmente, de buena fe y sin temor a represalias, al Comité de Ética, disponiendo de dos canales (correo electrónico y dirección de correo postal).

Corresponderá al Comité de Ética, o a la persona designada expresamente por éste, tramitar las comunicaciones recibidas.

9. Información y ayuda: En caso de duda los empleados podrán obtener ayuda de su superior jerárquico o del Comité de Ética o de cualquiera de sus miembros.
10. Vigencia del Código Ético: El Código será revisado y actualizado conforme lo indique el Consejo de Administración.

### **Fundación Laboral Faes**

El Grupo constituyó en 1971 la Fundación Laboral FAES que tiene como objetivo ayudar en determinados facetas a los trabajadores en activo, jubilados y viudos.

Entre las principales ayudas podemos destacar: préstamos para gastos, complemento por viudedad, complemento por orfandad, ayuda por minusvalía, premios por vinculación, natalidad, ayuda para estudios...

En los 3 últimos años han sido más de 600 las personas beneficiadas por estas ayudas.

### **Otros compromisos**

El Grupo ofrece a su plantilla un servicio de comedor, o en su defecto, el abono mediante “cheques restaurante”, que les permite acortar su tiempo entre la jornada de la mañana y la de la tarde, posibilitando una reducción de las horas que transcurren entre la primera entrada y la salida al final de la jornada, del que se beneficia el 65 % de la plantilla de sus tres grandes centros de trabajo.

## E) COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS

Los accionistas demandan rentabilidad, por lo que el Grupo Faes Farma tiene entre sus principales objetivos crear valor de manera sostenible y duradera. Objetivo cumplido en el bienio 2013-2014 en el que la cotización ha tenido una revalorización.

La Junta General de Accionistas en los dos últimos años ha aprobado una política retributiva en base al sistema de dividendo flexible (“Scrip Dividend”) por el cual los accionistas pueden elegir entre cobro en metálico o suscribir nuevas acciones. Los cuadros siguientes muestran el esfuerzo que el Grupo ha realizado abonando a sus accionistas un porcentaje elevado de los beneficios:

Año	Dividendo por acción
2014	0,07
2013	0,07
2012	0,055
2011	0,03

2014: Corresponde al Scrip Dividend. Pendiente la aprobación del dividendo en metálico previsto para después de la Junta de junio 2015.

Año	Dividendo Total	Beneficio consolidado	%Pay-Out
2013	15.882	22.605	70%
2012	11.703	19.518	60%
2011	6.145	14.181	43%

En los dividendos flexibles los accionistas han optado mayoritariamente por acudir a la ampliación de capital, lo que evidencia el grado de confianza en la compañía.

Scrip Dividend	
Año	% accionistas que acuden a la ampliación
Dic. 2014/Enero 2015	92,03%
Junio 2014	93,49%
Dic. 2013/Enero 2014	94,23%
Junio 2013	93,29%
Dic. 2012/Enero 2013	95,43%

Esta retribución se complementa con ampliaciones de capital liberadas que permiten a los accionistas recibir efectivo mediante la venta de derechos de asignación o mantener su posición recibiendo acciones nuevas gratis.

Año	Ampliación	Número de acciones
2014	1x25	235.043.441
2013	1x25	219.778.818
2011	1x20	204.818.489

Y sin olvidar las importantes revalorizaciones que la cotización ha experimentado en los últimos años que terminan por completar un conjunto de retribuciones flexibles y de alta rentabilidad para el accionista cumpliendo con el objetivo básico que el Grupo se compromete cumplir.

Los beneficios recurrentes, la retribución a los accionistas citada y una prudente política inversora han dado consistencia y solidez financiera al Grupo, lo que se deduce de la evolución del ratio deuda/Ebitda de los últimos años que se ha reducido notablemente del 2,46 de 2011.

En cuanto a la información, el Grupo ha asumido una política de comunicación exigente, como la Comisión Nacional del Mercado de Valores obliga a todas las empresas cotizadas, no sólo de cara a los accionistas, sino también al resto de interlocutores: prensa, analistas, inversores...

Y el compromiso es aún mayor para garantizar la máxima corrección, total coherencia y debida exactitud informativa, así como es fundamental la transparencia, la relevancia y la veracidad de toda la información facilitada por el Grupo al exterior.

Nuestra página web ([www.faes.es](http://www.faes.es)) dispone de un apartado específico, como la Comisión Nacional del Mercado de Valores exige, con amplia información financiera, económica y de interés general. Dentro de este apartado encontramos los siguientes epígrafes:

❖ Accionistas e Inversores

▪ **Información General**

- Cauces de comunicación
- La acción y su capital social
- Agenda del inversor
- Dividendos
- Emisiones
- Estatutos
- Hechos relevantes
- Otros hechos destacados
- Cotización bursátil
- Participaciones significativas y autocartera

▪ **Información Económico Financiera**

- Rincón del inversor
- Información pública periódica
- Informe de auditoría, cuentas anuales, informes de gestión y memoria
- Revista de prensa
- Informes de analistas

▪ **Gobierno Corporativo**

- Junta de accionistas
  - ◆ Accionistas
  - ◆ Convocatoria y orden del día
  - ◆ Normas sobre delegación de representación y voto a distancia por correspondencia
  - ◆ Acuerdos e informes Junta
  - ◆ Tarjeta de Asistencia
  - ◆ Delegación del voto
  - ◆ Voto a distancia
  - ◆ Desarrollo
  - ◆ Foro electrónico del accionista
- Consejo de Administración
  - ◆ Comisiones

- ◆ Composición y clases
- Reglamentos
  - ◆ Reglamento de la Junta General de Accionistas
  - ◆ Reglamento del Consejo
  - ◆ Reglamento interno de conducta
  - ◆ Reglamento de la comisión de nombramientos y retribuciones
  - ◆ Reglamento de la comisión de auditoría y cumplimiento
  - ◆ Informe anual de gobierno corporativo
  - ◆ Pactos parasociales

En el último año con datos disponibles, la Web de Faes Farma registró 95.897 visitas en su página, y el número de suscriptores a la newsletter superan los 11.803. Además, el apartado denominado “El rincón del inversor”, dirigido a mantener inmediata y puntualmente informados a nuestros accionistas de todos los hechos relevantes, cuenta ya con numerosos suscriptores, 3.666 en concreto.

Periódicamente se publican los Hechos Relevantes informando de las principales novedades, así como trimestralmente los resultados económicos, y anualmente los Estados Financieros.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo es un detallado dossier con información extensa y de amplio contenido corporativo, así como un número elevado de recomendaciones que la CNMV solicita a las empresas cotizadas. Este informe figura en nuestra web, así como en la web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)), acceso en el que también figura el resto de documentos que este organismo exige a las sociedades cotizadas. Los epígrafes principales de este informe son:

- Estructura de la propiedad
- Estructura de la administración de la Sociedad
- Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo
- Sistema de control y gestión de riesgos
- Junta General
- SCIIF
- Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo
- Otras informaciones de interés

El Grupo dispone de un departamento denominado “Accionistas e Inversores” dedicado plenamente a estos colectivos que, a través de una línea telefónica y una dirección de correo electrónico específicos, atienden las solicitudes sobre información, dudas y recomendaciones. Los datos de contacto para este departamento son:

Teléfono de atención al accionista: 901 120 362, E-mail: [accionistas@faes.es](mailto:accionistas@faes.es)  
Direcciones Postales:

Avenida Autonomía 10, 48940. Leioa (Bizkaia)

Parque Empresarial Cristalia. Vía de los Poblados, nº 3. Edificio 2 – 2º, 28033. Madrid

## **F) COMPROMISOS CON LOS CLIENTES**

El compromiso con los clientes se logra manteniendo una relación de fidelidad y colaboración para el mutuo beneficio. La calidad de nuestros productos y nuestro servicio de atención a clientes, pacientes y profesionales de la salud son la base en la que se soporta este compromiso.

- 1) En el sector de medicamentos de uso humano cumplimos, por normativa sanitaria, las GMP (Good Manufacturing Practices) que certifican nuestro compromiso con la calidad. Contamos con diversos certificados que lo avalan, entre los que destacamos los siguientes: certificado GMP para especialidades farmacéuticas y medicamentos en Investigación (Agencia Española de Medicamentos), y certificado BPL (buenas prácticas de laboratorio) para cuatro ámbitos, cuya copia se anexa.
- 2) Igualmente en Laboratorios Vitoria contamos con certificados en materia de calidad en la ISO 9001:2008 referente al sistema de gestión de calidad, se adjunta copia de los mismos.
- 3) Por su parte, en el sector de la nutrición y salud animal disponemos de los certificados, cuya copia se adjunta, relacionados con la producción, los procesos y la calidad, todo ello certificado por las autoridades competentes. Ingaso Farm certificada en FAMI Qs, cumple con el código europeo de buenas prácticas que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los aditivos y premezclas para la alimentación animal para mejorar la seguridad de los piensos y su calidad, con el fin de proteger la salud del consumidor y evitar las crisis de seguridad alimentaria. Asimismo, está certificada en ISO 9001 garantiza el diseño, fabricación y comercialización de premezclas piensos complementarios y piensos completos para alimentación animal.



Certificado N° / Certificate No: ES/143HI/12

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE NCF /  
CERTIFICATE OF GMP COMPLIANCE OF A MANUFACTURER**

**Parte 1 / Part 1**

**Emitido en virtud de una inspección según artículo 111(5) de la Directiva 2001/83/CE, artículo 15 de la Directiva 2001/20/CE.**

***Issued following an inspection in accordance with article 111(5) of Directive 2001/83/EC, article 15 of Directive 2001/20/EC.***

La autoridad competente de España certifica lo siguiente:

El fabricante **FAES FARMA, S.A.** en su planta ubicada en C/ Máximo Aguirre, 14, Lejona 48940 (Vizcaya) España ha sido inspeccionado dentro del programa nacional de inspecciones y en relación con la autorización de laboratorio farmacéutico número **1874E** de acuerdo con: artículo 40 de la Directiva 2001/83/CE y artículo 13 de la Directiva 2001/20/EC incorporada en la siguiente legislación nacional: artículo 63, Ley 29/2006, de 26 de julio y Real Decreto 824/2010, de 25 de junio.

En base a la información obtenida en las visitas de inspección a este fabricante, la última de ellas realizada el 13/09/2012, se considera que el mismo cumple con los principios y directrices de las Normas de Correcta Fabricación establecidas en: Directiva 2003/94/CE.

Este certificado refleja la situación de la planta de fabricación en la fecha en que se efectúa la inspección antes citada, y no puede considerarse que acredite el cumplimiento a partir del 13/09/2015. Pasada esta fecha, deberá consultarse con la autoridad emisora sobre la validez del certificado.

Este certificado es válido sólo cuando se presente con todas las páginas y las Partes 1 y 2. La autenticidad de este certificado puede ser verificada con la autoridad emisora.

*The competent authority of Spain confirms the following:*

*The manufacturer **FAES FARMA, S.A.** site address C/ Máximo Aguirre, 14, Lejona 48940 (Vizcaya) España has been inspected under the national inspection programme in connection with manufacturing authorisation number **1874E** in accordance with: article 40 of Directive 2001/83/EC and article 13 of Directive 2001/20/EC transposed in the following national legislation: article 63 Law 29/2006, of 26th July and Royal Decree 824/2010 of 25 June.*

*From the knowledge gained during inspection of this manufacturer, the latest of which was conducted on 13/09/2012, it is considered that it complies with the principles and guidelines of Good Manufacturing Practice laid down in: Directive 2003/94/EC.*

*This certificate reflects the status of the manufacturing site at the time of the inspection noted above and should not be relied upon to reflect the compliance status after 13/09/2015. Should this date be elapsed, the issuing authority must be consulted regarding the certificate validity.*

*This certificate is valid only when presented with all pages and both Parts 1 and 2. The authenticity of this certificate may be verified with the issuing authority.*

Firmado digitalmente por: MARIA BELEN ESCRIBANO ROMERO

Localizador: ANJ43WCB3C

Puede comprobar la autenticidad del documento en la Oficina Virtual de la página Web de la AEMPS. / You can check the authenticity of this document in the Virtual Office of the AEMPS Web page.

CORREO ELECTRÓNICO

sgicm@aemps.es

Página 1 de 4

C/ CAMPEZO, 1 - EDIFICIO 8  
28022 MADRID

Tel.: 91 822 52 02 | Fax: 91 822 52 43



Certificado N°/Certificate No: **BPLI 12.10/005 MSSSI**

## **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE BPL / CERTIFICATE OF GLP COMPLIANCE**

**Emitido en virtud de una inspección de acuerdo con el Art. 2.2 de la Directiva 2004/9/CE  
Issued following an inspection in accordance with Art. 2.2 of Directive 2004/9/EC**

La autoridad competente de España certifica lo siguiente:

El laboratorio

**FAES FARMA, S.A.**

En su instalación ubicada en **Máximo Aguirre 14, 48940 Leioa (Vizcaya)**, lleva a cabo estudios de:

**Pruebas fisico-químicas: análisis fisico-químico  
Estudios de toxicidad: toxicidad *in vitro*  
Pruebas analíticas y de química clínica:  
análisis de niveles de fármacos y sus metabolitos en  
especímenes biológicos  
Farmacocinética**

en medicamentos, ha sido inspeccionado y realizada la evaluación de conformidad con las BPL según la Directiva 2004/9/CE, y el Real Decreto 2043/1994, modificado por la Orden Ministerial de 14 de abril de 2000,

**el 12/09/2012**

Este certificado refleja la situación del laboratorio en la fecha en que se efectúa la inspección antes citada, y no puede considerarse que acredite el cumplimiento si han transcurrido más de **dos años** desde la fecha de dicha inspección. Pasado ese periodo, deberá consultarse con la autoridad emisora sobre la validez del certificado.

La autenticidad de este certificado puede ser verificada con autoridad emisora.

Madrid, 15/10/2012

Belén Crespo Sánchez-Eznarriaga

CORREO ELECTRÓNICO / E-MAIL  
[sdaem@aemps.es](mailto:sdaem@aemps.es)

 agencia española de  
medicamentos y  
productos sanitarios  
DIRECCIÓN

The competent authority of Spain confirms the following:

The test facility

**FAES FARMA, S.A.**

Site address **Máximo Aguirre 14, 48940 Leioa (Vizcaya)**,  
carries out studies of:

**Physical-chemical testing: physical-chemical analysis  
Toxicity studies: *in vitro* toxicity  
Analytical and clinical chemistry testing:  
analysis of medicinal products and its metabolites in  
biological specimens  
Pharmacokinetics**

of medicinal products, has been inspected and performed assessment of conformity with GLP according to Directive 2004/9/EC, and the Royal Decree 2043/1994, modified according to the Ministerial Order of 14 April 2000,

**on 12/09/2012**

This certificate reflects the status of the test facility at the time of the inspection noted above and should not be relied upon to reflect the compliance status if more than **two years** have elapsed since the date of that inspection, after which time the issuing authority should be consulted.

The authenticity of this certificate may be verified with the issuing authority.

Madrid, 15/10/2012

Nombre y firma de la persona autorizada de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios/  
*Name and signature of the authorised person of the Competent Authority of Spain*

C/ CAMPEZO, 1 – EDIFICIO 8  
28022 MADRID  
TEL: 91 822 50 28  
FAX: 91 822 50 10



# CERTIFICATE

IQNet and

**APCER**

hereby certify that the organization

**LABORATÓRIOS VITÓRIA, S.A.**

Rua Elias Garcia, 28 – Venda Nova  
2700-327 AMADORA – PORTUGAL

for the following field of activities

Manufacturing, distribution and sale of pharmaceutical and health products

has implemented and maintains a

**Quality Management System**

Which fulfils the requirements of the following standard

**ISO 9001:2008**

Issued on: 2013-02-13

Validity date: 2016-01-17

*Registration Number: PT- 2000/CEP.1240*



Michael Drechsel  
President of IQNet

José Leitão  
APCER CEO



Any additional clarification concerning the scope of this certificate may be obtained by consulting APCER.

IQNet Partners\*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE-SIGE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark  
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Turquia  
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway  
NSAI Ireland PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



# Certificado de Conformidade

*Certificate of Registration*

NÚMERO 20000/CEP.1240  
Number

APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifica que o Sistema de Gestão da Qualidade de  
APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifies that the Quality Management System of

## LABORATÓRIOS VITÓRIA, S.A.

Rua Elias Garcia, 28 – Venda Nova  
2700-327 AMADORA  
PORTUGAL

implementado no fabrício, distribuição e comercialização de medicamentos e produtos de saúde, cumpre os requisitos da norma  
*implemented in the manufacturing, distribution and sale of pharmaceutical and health products, meets the requirements of the standard*

NP EN ISO 9001:2008

Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos  
Quality Management Systems – Requirements

Data de emissão 2013-02-13  
Date of issue

José Leitão  
CEO

Válido até 2016-01-17  
Valid until

Qualquer esclarecimento adicional sobre este certificado pode obter-se consultando a APCER  
Any additional clarification concerning this certificate may be obtained by consulting APCER

43



Estimados Sres.:

Dentro del marco del Reglamento UE 882/2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales, el día 19 de setiembre de 2013 se realizó la Auditoria del documento APPCC de la empresa **INGASO FARM S.L.U.** así como de su implantación por personal adscrito a esta Dirección.

A vista del informe de la Auditoria realizada en sus instalaciones, facilitado por el Servicio de Trazabilidad y Seguridad Alimentaria, les comunico que el resultado de dicha Auditoría, dentro de los términos en ella recogidos, ha obtenido un resultado de:  
**FAVORABLE.**

En Vitoria-Gasteiz, a 23 de setiembre de 2013.

  
  
EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

**Eduardo Aguinaco Lopez de Suso**  
Director de Agricultura y Ganadería  
Nekazaritza eta Abeltzaintza Zuzendaria

**SGS**

Certificate BE11/23574282  
FAMI-QS Registration Number: FAM-0529

**FAMILQS**

## **Ingaso Farm S.L.U.**

Polygono Industrial El Carrascal, parcelas 8-9  
01308, Lanciego, Álava, Spain

has been assessed and certified as meeting the requirements of  
**FAMI-QS Code**  
(April 1st 2009, version 5)

Environ Biol Fish (2008) 82:23–32

## Premixtures

This certificate is valid from 23/01/2014 until 22/01/2017  
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
Issue 2. Certified since 23/01/2011.  
Re certification audit due before 22/12/2016.  
For the validity of this certificate please check [www.fami-qs.com](http://www.fami-qs.com).

Environ Biol Fish

Pieter Weterings  
Certification Manager  
IT Services Certification  
DEU Antwerp, Belgium  
+32 49 3000000

Pieter Welinga  
Certification Manager  
SGS Belgium NV, Systems and Services Certification  
SGS House, Nieuwstraat 87, 2000 Antwerp, Belgium  
+32 3 222 48 65, +32 3 228 54 40

P. A. S.



This document is issued by the Company under the General Terms and Conditions of  
Contract Services, unless otherwise agreed, as the standard  
terms and conditions for all contracts for the supply of services,  
including information and professional advice supplied therein, the  
subsidiaries of the Group may refer to this document.  
Contract Services include the following: Client, Client Data, Agency, as well as  
any associated services, Agency or business of the client or appearance  
of the client in connection with the provision of the services.





Certificado ES05/1925

## Histograms de gés, gr. de

**INGASO FARM, S.L.U.**

Pol. Ind. El Carrascal, parcela B-9  
01308 Lantioqui (Alava)



ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

Diseño, fabricación y comercialización de premazclas, piensos complementarios y piensos completos para alimentación animal.

Pol. Ind. El Carrascal, parcela 8-9 - 01308 Lantegi (Alava)

Este certificado es válido desde  
14 de diciembre de 2011 hasta 14 de diciembre de 2014,  
Edición 4. Certificado con SGS desde diciembre de 2005.

2010-054



J. Moya  
Director de Certificación

SBS ICS Ibérica, S.A. Systems & Services Certification  
C/Trespuentes, 29. 28042 Madrid. España.  
+34 91 313 8115 F 34 91 313 8102 [www.sbs.com](http://www.sbs.com)

Page 1 of 1



Este documento se publicó el 20 de junio de 2006 en la página web de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ([www.cidh.oas.org](http://www.cidh.oas.org)) con el número de caso 00-2005-00002. Su contenido es de dominio público.



Ponemos a disposición de nuestros clientes, entendiendo por éstos los pacientes, clientes, farmacéuticos y médicos, los medios técnicos necesarios para tener un contacto directo y urgente con el Grupo; un teléfono específico y una dirección de correo electrónico al efecto, componen las principales vías de contacto. Todas las consultas y reclamaciones que llegan vía teléfono de atención al cliente y las relevantes que se reciben por cualquier otra vía se introducen y gestionan en una base de datos específica de atención al cliente.

El objetivo de una buena base de atención al cliente (BDAC) es dar respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos en relación con el fármaco, así como permitir a la compañía conocer cuáles son las necesidades de estos colectivos.

La BDAC de Faes Farma ha sido implantada por el departamento de Sistemas del Grupo, está plenamente consolidada tras su puesta en funcionamiento en mayo de 2007. Se trata de una herramienta dinámica que permite gestionar cualquier consulta y/o reclamación procedente de diferentes colectivos. Su dinamismo implica la posibilidad de adaptarse a las necesidades de los departamentos implicados, así como la elaboración de documentos basados en los análisis estadísticos de los datos almacenados.

Los departamentos implicados en la gestión BDAC en la actualidad son: Calidad, Distribución, Médico y Farmacovigilancia. Cada departamento responde, entre otras, a las siguientes cuestiones:

1. Distribución: pedidos, situación de disponibilidad de los productos (bajas, incidencias, roturas de stock, devoluciones, etc.,).
2. Médico: problemas y dudas en la utilización de nuestros productos por el paciente, indicaciones, contraindicaciones, dosis, etc.
3. Control de Calidad: quejas y reclamaciones ante cualquier cambio en las características organolépticas del medicamento, de sus envases, dudas sobre caducidad, pedidos de certificados de calidad...
4. Farmacovigilancia: reacciones adversas aparecidas con el uso de cualquiera de nuestros productos.

Las consultas que se realizan a BDAC, desde su origen en 2007 hasta la actualidad, proceden de diferentes colectivos de la sociedad, la mayoría de ellas relacionadas con la salud y los fármacos. Las farmacias constituyen el colectivo con un mayor número de consultas, seguido de los pacientes. Otras consultas provienen de hospitales, médicos y mayoristas.

En resumen, la BDAC es una herramienta dinámica, actualizada y eficaz que permite a la compañía conocer y dar respuesta a algunas de las necesidades (consultas,

preocupaciones, aclaraciones) de la sociedad con respecto a los fármacos en general y a los comercializados por Faes Farma en particular.

Las llamadas telefónicas o los correos electrónicos que se reciben en Distribución, y se pueden contestar de forma inmediata, no se refieren a ninguna información sensible o delicada, y no requieren una respuesta de ningún otro departamento de la Compañía, se tratan de consultas propias de la gestión habitual por suministros a clientes, y por lo tanto, no se introducen en la BDAC.

Estas incidencias relacionadas con la logística se gestionan por el departamento de Distribución en otra base de datos en la que se introducen todos los datos necesarios para la gestión y resolución de las mismas, y que permite ver en todo momento a las personas autorizadas, las gestiones realizadas y la situación de cada una de ellas.

Con el fin de solucionar las consultas referentes a pedidos de venta con la mayor agilidad posible, se ha hecho un desarrollo informático que permite ver en tiempo real la situación de cualquier pedido (grabado, enviado a almacén, en preparación, expedido, en reparto, entregado, etc... con sus fechas correspondientes). La mayor parte de las consultas de este tipo se responden en el transcurso de la llamada telefónica del cliente o delegado comercial, o a vuelta de correo si se reciben por e-mail.

## **G) COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES**

Los proveedores son una parte esencial en la cadena productiva, la calidad de los productos adquiridos es fundamental para la adecuada consecución de nuestros objetivos estratégicos, no es posible fabricar un buen medicamento sin incorporar en nuestro proceso productivo materias primas y excipientes de calidad.

La selección de proveedores se realiza de manera sistemática cumpliendo un exigente protocolo que pretende evitar riesgos de calidad o interrupción en el suministro.

El 100% de los proveedores de materias primas y material de acondicionado están homologados. En 2014, el número de fabricantes ha ascendido a 377, de los cuales, 54 son de material de acondicionamiento, europeos, y 323 de principios activos y excipientes para la elaboración de especialidades farmacéuticas y materias primas de síntesis para producción química.

Su procedencia es mayoritariamente europea (32% de España y Portugal, 47% de resto de Europa), habiendo un 15% de fabricantes asiáticos, y un 6% de América. A los proveedores no europeos se les exige un nivel de calidad equivalente al de los fabricantes comunitarios, debiendo cumplir, como mínimo, los estándares de calidad y normas de buena manufactura aplicables en Europa. Este nivel de exigencia implica en

ocasiones una estrecha colaboración en la resolución de problemas y desarrollo conjunto de soluciones.

Con respecto a los proveedores de embalajes y material de acondicionamiento en soporte de papel o cartón, están mayoritariamente certificados en cuanto al cumplimiento de los estándares PEFC y FSC de la Cadena de Custodia de Productos Forestales, que promueve la gestión sostenible de los bosques para conseguir un equilibrio social, económico y medioambiental de los mismos.

Nuestros departamentos de compras velan por cumplir con el compromiso que nuestra RSC obliga respecto los proveedores.

**ENERO 2015**