



INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

EJERCICIO 2015

Enero 2016

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

Un año más, el Grupo Faes Farma quiere destacar, a través de este informe la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su filosofía de trabajo.

El Grupo entiende que la sociedad y los mercados necesitan, valoran y, por lo tanto, premian una gestión transparente y responsable. La RSC formaba parte del ADN del Grupo desde el principio de su actividad, ya que solo el hecho de fabricar un producto que mejora la salud de las personas contribuye a una mejora de la Sociedad, pero esa aportación se ha ido incrementando en todos los ámbitos y hacia todos los grupos de interés de la Compañía.

Faes Farma valora la importancia que la RSC está adquiriendo en todas las organizaciones y se suma a esta corriente de concienciación que tanto está aportando a la Sociedad en general. Faes Farma quiere seguir mejorando, y eso sólo puede hacerse asimilando en la gestión diaria que todo lo que hace debe encaminarse a una consecución de beneficios que vaya de la mano de positivas aportaciones a sus grupos de interés.

### **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RSC E INSTRUMENTOS DE APOYO**

A través de la Responsabilidad Social Corporativa el Grupo quiere seguir ejerciendo su actividad de manera rentable a la vez que contribuir a una mejora sostenible del entorno del que forma parte. Y quiere hacerlo entendiendo la RSC como parte indisoluble de la actividad, involucrando a todos los departamentos en ese cometido.

La política en materia de Responsabilidad Social Corporativa se dirige a concienciar sobre la cultura de responsabilidad social en el Grupo para impulsar la creación de valor sostenible para los accionistas, empleados, clientes, proveedores, y para la mejora de la Sociedad en general. A través de la política de responsabilidad corporativa el Grupo establece los principios básicos y el marco general de actuación en esta materia.

Para su puesta en práctica a nivel del Grupo, todas las sociedades que forman parte del mismo se rigen bajo esta política y asumen el compromiso de trabajar por un mundo mejor.

Faes Farma asume la Responsabilidad Social Corporativa como algo voluntario destinado a mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés y de la sociedad en su conjunto. Para ello, impregna esta filosofía en la gestión cotidiana, en las políticas y en las operaciones de toda la organización, mediante un conjunto de responsabilidades que la empresa asume en sus actuaciones. Y todo ello lo hace teniendo presente también que la propia sostenibilidad ha de aportar generación de valor.

La RSC debe crear beneficios empresariales y ser financieramente viable, para que no provoque la reacción contraria de los accionistas por considerar que sus recursos no se emplean adecuadamente.

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 un 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.

Faes Farma basa su Responsabilidad Social Corporativa en compromisos con los siguientes grupos de interés.

- Compromisos con la Sociedad en general, participando y contribuyendo al desarrollo sostenible.
- Compromisos con el Medio Ambiente, respetando y protegiendo el entorno.
- Compromisos con la Calidad Total, buscando la excelencia de nuestros productos.
- Compromisos con los Empleados, fomentando su formación y la conciliación con su vida personal.
- Compromisos con los Accionistas, creando valor para los titulares de nuestras acciones.
- Compromisos con los Clientes, a través productos y servicios de calidad.

- Compromisos con los Proveedores para alcanzar las sinergias oportunas y llegar a un beneficio mutuo equilibrado.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN**

Faes Farma considera que la comunicación con los distintos grupos de interés es clave para optimizar el funcionamiento de la empresa y es por ello que establece una serie de objetivos a alcanzar mediante el buen uso de los cauces de comunicación.

A través de estos cauces de comunicación con la Sociedad se busca crear valor económico y mantenimiento del empleo, apoyar la cooperación al desarrollo en países económicamente deprimidos, favorecer la integración social y económica de colectivos con necesidades específicas y preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno.

Con los empleados se utilizan distintas formas de comunicación, correos corporativos, planes de formación, buzón de sugerencias..., de manera que se les mantenga correctamente informados, contribuyendo a su desarrollo profesional, a promover la igualdad y la diversidad y a conciliar vida laboral y personal.

La política de comunicación con accionistas, inversores y asesores de voto se refleja en un informe aprobado por el Consejo y disponible en la web. En este documento se destaca la importancia de difundir la información a todos ellos a través de los cauces necesarios para favorecer su derecho a la misma, destacando el Rincón del Inversor, la atención telefónica y las actualizaciones de la web, consiguiendo igualdad y protección de sus derechos. Faes Farma considera muy importante la transparencia, homogeneidad y veracidad de la información comunicada.

Con los clientes la prioridad es prestar un servicio próximo y personalizado, a través de la red comercial, del servicio de atención al cliente y de la propia página web.

La comunicación con los proveedores busca garantizar la igualdad de oportunidades, accesibilidad y transparencia en la gestión de la cadena de suministro así como promover y difundir una actuación responsable con ellos.

A continuación vamos a desarrollar las actuaciones de Faes Farma con cada uno de los grupos de interés mencionados anteriormente:

## **COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD**

Faes Farma considera que la forma más adecuada para contribuir en nuestro sector a la mejora de la Sociedad pasa por seguir avanzando en investigación y desarrollo de medicamentos que puedan aportar una mejor calidad de vida. También es de gran importancia el compromiso del Grupo con el entorno, que trataremos más adelante en un apartado específico de medio ambiente.

Igualmente se compromete con el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con aspectos mercantiles, fiscales, penales y civiles.

### **Prácticas concretas de responsabilidad fiscal**

El Grupo abona, en todos los territorios en los que opera, los tributos establecidos, y que, por tanto, se constituyen como la principal aportación del Grupo a las cargas públicas y de ese modo a la sociedad en su conjunto.

Entre los compromisos que el Grupo asume en materia de fiscalidad destacamos el cumplimiento de la legislación fiscal vigente en cada uno de los países y territorios en los que está presente, la adopción de decisiones en materia tributaria sobre la base de una interpretación razonable de la normativa aplicable y en estrecha vinculación con la actividad del Grupo, no constituir ni adquirir sociedades en paraísos fiscales, cuidar las transacciones entre entidades vinculadas para que cumplan la legislación, así como mantener una relación con las autoridades tributarias basada en la confianza, profesionalidad, colaboración y lealtad.

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

Como principal aportación a la Sociedad y como una de las principales actividades del Grupo, 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 universidades y centros de investigación públicos o privados.

En 2015 la inversión en este capítulo es muy relevante, representando un porcentaje significativo sobre la cifra de ventas, 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 fases tan avanzadas.

Una vez que estos medicamentos están en el mercado se continúa con lo que denominamos innovación, es decir, el desarrollo de nuevas presentaciones en diferentes formas farmacéuticas, y se amplía el alcance de su uso, extendiendo el fármaco a otras indicaciones y poblaciones.

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 está incidiendo y potenciando la innovación y las nuevas presentaciones terapéuticas de sus productos. 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.

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.

Faes Farma considera que la I+D+i merece un compromiso serio y responsable con la sociedad, la sanidad y la 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 2015 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 o aspectos estratégicos para rentabilizar las oficinas de farmacia. El total de asistentes a estas sesiones formativas supera los 500 farmacéuticos.
- 2) El conocimiento y acceso de los farmacéuticos a las nuevas tecnologías es una necesidad de mayor importancia. Faes Farma ha realizado una iniciativa formativa en este campo dirigida al colectivo de profesionales de la oficina de farmacia, denominada "Curso de formación Blended Marketing 2.0" que se ha desarrollado en dos tandas de sesiones con diferentes niveles de conocimiento previo (básico y avanzado). En total se han realizado 21 reuniones (9 nivel básico y 12 de nivel avanzado) en siete ciudades, que han permitido formar a más de 400 farmacéuticos en este campo.

Continuando con esta iniciativa, Faes Farma ha desarrollado el curso Blended Marketing 2.0 en su versión Online, a través de su plataforma "La Farmacia Hoy"; incluyendo contenidos formativos para los niveles básico y avanzado.

- 3) En el ámbito de la formación médica especializada, se han organizado:
  - a. reuniones de expertos en Dermatología como actualización científica en el prurito y la urticaria.

- b. Los especialistas de Endocrinología llevan años acudiendo a ARC (Annual Review of Congresses on Diabetes), 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 ARC en DIABETES, acudieron casi 200 endocrinólogos.
  - c. 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 32 ediciones de este curso, más de 1.300 médicos residentes se han formado en patologías tan cruentas como la enfermedad de Crohn o la colitis ulcerosa.
- 4) En el campo de la Formación Médica en Atención Primaria:
- a. Curso “Diabetes Mellitus tipo 2” en atención primaria, ampliado a 9 módulos formativos. Se ha participado en 15 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, colaborando en este sentido con la DGT (Dirección General de Tráfico).
  - b. Desde 2009, Faes Farma esponsoriza los Cursos LIVE-MED de actualización en atención primaria en patologías como osteoporosis, diabetes y patología articular. Las tres últimas convocatorias han tenido una media de 3.200 inscritos.
  - c. También es de destacar la formación no presencial en diabetes impartida a través de diversos cursos, actividad acreditada con 7,5 créditos.
  - d. El Curso FAES FARMA de formación en “Medicina de Urgencias”: 9,5 créditos concedidos por la Comisión de Formación Continuada.
  - e. Proyecto acreditado “ADA DIABETES SELF ASSEMENT PROGRAM”, avalado por la American Diabetes Association y destinado a médicos de AP.



- f. "Protocolo de Formación Médica Continuada en Atención Primaria (FMC) en Diabetes Mellitus tipo 2", acreditado; editorial Elsevier.
  - g. Programa de Formación MEDICIENE, "La diabetes desde una perspectiva práctica"; acreditado, editorial Elsevier.
- 5) 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 Pneumologia (SPP), Fundação das Sociedades Portuguesas de Obstetricia y Ginecología (FSPOG), Sociedade Portuguesa de Otorrinolaringología (SPORL), Sociedade Portuguesa de Anestesiología (SPA), Sociedade Portuguesa de Estomatologia e Medicina Dentária (SPEMD), Sociedade Portuguesa de Pediatria (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 especialistas en medicina general, 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 con:

- 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.

Laboratorios Vitoria dispone también un servicio de atención al cliente para usuarios de 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 Pneumologia y otra con la Sociedade de Alergologia e Imunologia Clinica.

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 DPOC u otras dolencias respiratorias crónicas.
- APA: Asociación Portuguesa de Asmáticos.
- ASIA: Asociación de Servicios de alergología para la formación continua e Investigación.

6) 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. Este año presentamos una nueva web corporativa, [www.faesfarma.com](http://www.faesfarma.com), con una clara mejoría en imagen y contenidos y una fuerte vocación internacional. La web ofrece información, tanto a profesionales del sector salud, como a profesionales médicos, en áreas específicas. Existe un apartado denominado "Área médica" que lleva a una nueva página dirigida en exclusiva a los profesionales de la salud. Esta página está a su vez organizada según los siguientes temas, área médica, productos y farmacovigilancia. En el área de productos, el profesional sanitario puede acceder a publicaciones, cursos, vademécum de productos... y 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 8.000 suscritos, además del desarrollo/patrocinio de diferentes apps: Diabetes Farma con más de 18.000 descargas y Diabetes Risk y DM2 fácil, con más de 6.000 y 11.000 descargas respectivamente.

7) Faes Farma ha lanzado su nueva plataforma para los profesionales de la farmacia, con el nombre de la "Farmacia Hoy" (<http://www.lafarmaciahoy.com>) diseñada

para ser un lugar de información y opinión para el colectivo farmacéutico. Este año ha tenido más de 9.000 visitas y cerca de 38.000 páginas vistas.

- 8) 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
ESCUELA DE QUÍMICA DE JESUITAS	Química Industrial
CRUZ ROJA	Diagnóstico Clínico
CRUZ ROJA	Diagnóstico Clínico
ESCUELA DE QUÍMICA DE JESUITAS	Análisis y Control
COLEGIO ZABÁLBURU	Análisis y Control
COLEGIO ZABÁLBURU	Análisis y Control
COLEGIO ZABÁLBURU	Análisis y Control
SAN JORGE	Análisis y Control
Farmacia UPV	Farmacia
CESIF	Master Industria Farmacéutica
UPV	Master Microbiología
BECA NOVIA SALCEDO	Unidad de actualización analítica

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

Ingaso Farm presta especial atención 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 2015 se ha celebrado la VII jornada de porcicultura Ingaso Farm,

dirigida por Don Antonio Muñoz Luna, Catedrático de Genética de la Facultad Veterinaria de la Universidad de Murcia.

También editamos una revista, dirigida a veterinarios y ganaderos del sector porcino, INFO INGASO, que da la oportunidad de participar a las distintas Facultades de Veterinaria, y a los profesionales del sector para divulgar casos clínicos, artículos técnicos y actualidad científica nacional e internacional, coordinados por Don 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. 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 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**

- 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 actualizada.

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 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 ecológica.

Este año se ha creado una página web nueva, ([www.faesfarma.com](http://www.faesfarma.com)), que engloba el nombre completo de la compañía y que tiene una clara vocación internacional. Se han mejorado los diseños y los contenidos y se han seguido todas las recomendaciones impuestas desde los distintos organismos. Se pretende así dar un acceso más sencillo a toda la información y de este modo facilitar la comunicación.

Faes Farma ofrece un servicio de atención al cliente. El tráfico de esta página supone más de 5.000 visitas, con alrededor de 500 consultas sobre productos cuya tasa de respuesta ha sido del 100%.

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 72.000 páginas vistas y cerca de los 40.500 usuarios.

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). En este año 2015 alcanza los 23.700 usuarios y cerca de 92.000 páginas vistas, convirtiéndose en una referencia de información en el campo de la Insuficiencia Venosa Crónica.

Contamos además desde 2011, con una web dedicada al control dietético del paciente diabético, [www.programadietasfaes.com](http://www.programadietasfaes.com), con una base de 7.000 profesionales registrados.

- 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 patrocinó 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, presidida por el Dr. Jose Román Escudero, jefe de Departamento de Angiología y Cirugía vascular del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, 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 y 2015. La campaña ha consistido en la instalación de una carpa informativa en la que se aporta información a los pacientes. Ha contado con la colaboración de cirujanos vasculares que realizaban una valoración del grado de IVC de las personas que lo solicitaban. Desde su inicio se ha recibido la visita de más de 4.000 personas y se realizaron alrededor de 1.300 exploraciones venosas con Eco doppler. En 2015, y en paralelo a esta actividad, se desarrollaron en Colegios oficiales de Farmacéuticos 10 cursos de formación en Insuficiencia venosa crónica y trombosis dirigidos a farmacéuticos (Aula Miguel Servet) con la asistencia de alrededor de 500 farmacéuticos



- 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.
- Faes Farma ha difundido el “Decálogo de la FEDE”, normas básicas para prevenir la diabetes, según la Federación Española de Diabetes.
- 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).

En concreto, se ha colaborado en la campaña, “FÁRMACOS Y CONDUCCIÓN 2015”:

- a) Newsletter en Seguridad vial. Fármacos y Conducción.
- b) Taller virtual Fármacos y Seguridad vial.
- c) Ampliación del Documento de Consenso Fármacos y Conducción. (SEMERGEN, SEMT, SEFAC, AEMT y SEMUE).
- d) Poster Fármacos y Conducción.
- e) App 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 2ª generación, como la Bilastina, y cómo éstos pueden utilizarse en la conducción al reducirse significativamente los efectos secundarios.

- 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).
- Faes Farma ha colaborado con la organización sin ánimo de lucro “Asociación Maratones Solidarios”, liderada por Javier Conde plurimedallista paralímpico de 5.000, 10.000 metros y maratón. En concreto Faes Farma patrocinó el “Maratón Solidario 42 Kilómetros en la Gabarra”, embarcación expuesta en el Museo Marítimo de Bilbao, y simbólicamente unida a los éxitos del Athletic Club de Bilbao. La embarcación cuenta con solo 32 metros de diámetro por lo que supuso no solo un esfuerzo a nivel físico, sino también un reto de equilibrio y fuerza mental; y es que completar los más de 42 km de la prueba implicaba dar 1.313 vueltas a la gabarra. El reto se cumplió con éxito y la recaudación se destinó a asociaciones de deporte adaptado.
- 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.

Además, tiene jóvenes que, tras su mayoría de edad, se mantienen al cuidado con el apoyo y la supervisión de la 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.
- Faes Farma ha donado a “MEDICAMENTS SOLIDARIS”, asociación de ayuda humanitaria, varios lotes de especialidades farmacéuticas.
- Así mismo, el Grupo ha donado a la asociación “Organización de Ayuda Solidaria contra la Injusticia Social (OASIS)” varios lotes de medicamentos que Oasis se compromete a destinar a su Proyecto de cooperación Sanitaria 2015 en la Región de Les Savannes en Togo, con el Centro Don Orione para Handicapes de Bombuaka como contraparte.
- Faes Farma ha colaborado también con el “VII Congreso Internacional de Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras” celebrado en Sevilla los días 12, 13 y 14 de febrero de 2015, consistente en un encuentro entre políticos, profesionales sanitarios y de la industria, paciente y cuidadores, para hacer eco de la problemática de las enfermedades raras.

- Faes Farma ha donado antiinflamatorios a la ONG “Dentistas Sin Fronteras”.
- Faes Farma también ha contribuido con la asociación “Grupo de Misiones San Martin de Tours” en el abastecimiento de medicamentos y material sanitario de calidad al dispensario de Kasungami 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 y enfermos en situación de pobreza extrema, puedan acceder a la medicación que necesitan: malaria, fiebre tifoidea, anemia, malnutrición, SIDA e infecciones.

Al cabo del año pasan por este dispensario 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 trabaja diverso personal médico y asistencial sanitario, una enfermera y directora del mismo, 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 los 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.

- En apoyo a las múltiples actividades solidarias de la ONG "Africa Lives", Faes Farma ha llevado a cabo una campaña de donación de medicamentos en beneficio del Hospice Sainte Elisabeth (Burundi), un centro geriátrico que alberga a más de 60 personas y cuya gestión es llevada a cabo por la Congregación de las Hermanas Bene – Umukama.

Dicha donación ha sido supervisada por el responsable médico y tiene como objetivo mejorar la accesibilidad a los medicamentos, todos los cuales responden a necesidades específicas del centro





## COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### Estrategia sobre sostenibilidad y medio ambiente

El Grupo Faes tiene muy presente que el cuidado del medio ambiente tiene que estar presente en todas sus actuaciones y que estamos inmersos en una época crucial para revertir todos los efectos negativos que la industrialización ha causado a nuestro entorno.

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 auditable, 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, para nuestra principal planta de fabricación y se han realizado las oportunas renovaciones trianuales, la última en 2013.

El objetivo principal de certificarse ISO 14001 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.

Esta actualización constante nos llevará, en un breve plazo, a incluir varios puntos más dentro de dicha gestión, relacionados con análisis de ciclo de vida y gestión del cambio. Esta inclusión nos hará llegar más lejos en la visión y conocimiento de nuestra empresa, tanto internamente, como asociada a nuestro entorno.

Una vez identificados los elementos de las actividades, productos o servicios de Faes Farma que pueden 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 sea la mejora continua.

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



### CERTIFICATE OF APPROVAL

This is to certify that the Environmental Management System of:

**FAES FARMA, S.A.**  
**Autonomia, 10**  
**48940 Leioa, Bizkaia**  
**Spain**

has been approved by Lloyd's Register Quality Assurance to the following Environmental Management System Standard:

**ISO 14001:2004**

The Environmental Management System is applicable to:

**Research, development, manufacturing and marketing of raw active ingredients and pharmaceutical products.**

Approval  
Certificate No: 5GI 1204671

Original Approval: 27 December 2004

Current Certificate: 27 December 2013

Certificate Expiry: 26 December 2016

Issued by: LRE, S.A.  
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Limited



This document is subject to the provision on the reverse

71 Fenchurch Street, London EC3A 4BS United Kingdom. Registration number 1473372

This approval is issued on a certificate with the LRQA approval certificate and is not a separate document issued by LRQA

For more information visit [www.ukas.com](http://www.ukas.com) or [www.lloydregister.com](http://www.lloydregister.com) or contact your local Lloyd's Register office. This certificate is issued by the Accreditation Certificate Number 001

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 del Grupo por el cuidado del medio ambiente.

En el siguiente cuadro detallamos los principales resultados en el reciclado durante 2015 y 2014 :

Material reciclado	Toneladas recicladas en 2015	Toneladas recicladas en 2014
Papel y cartón	99,31	95,38
Plástico	56,03	44,37
Metales	65,44	28,36
Madera	79,77	62,52

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. En la actualidad está en vigor el PEP 2015-2017.

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: 1.702 medidas que han afectado a 394 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.

## **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 de desarrollo, 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 la Dirección General y está 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 también dispone 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.

## **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.

El Grupo Faes Farma tiene muy claro que la plantilla es uno de los principales activos por lo que el compromiso con los trabajadores es uno de los objetivos estratégicos. Faes tiene la suerte de contar con un valioso equipo humano, clave para lograr el objetivo de la excelencia en cada una de las áreas en las que trabajan.

Los pilares base de la política de Recursos Humanos son el respeto al Estatuto de los Trabajadores, a los Convenios de empresa, a los Convenios colectivos y a la normativa laboral, el impulso de la formación y el desarrollo personal de todas las personas que

forman la Compañía, así como el respeto a la igualdad de oportunidades y la conciliación con la vida personal.

La implicación del Grupo con la plantilla es relevante, quedando demostrado con el amplio porcentaje de contratos indefinidos, más del 99%. Faes Farma en su compromiso con la Sociedad apuesta por la generación de empleo y porque éste sea de calidad. En el año 2015 incrementó la plantilla en un 4,6%, alcanzando un total de 772 personas. Así mismo, nos orgullece que ese compromiso es recíproco, ya que la media de antigüedad de los empleados es alta, lo que demuestra la lealtad y la confianza que depositan en el Grupo. Un equipo humano tan excepcional es esencial para conseguir los objetivos fijados.

### **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. Así mismo, cumpliendo con la normativa, operan los comités en las distintas filiales. 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. Anualmente se realizan reconocimientos médicos a la totalidad de los trabajadores de las distintas empresas del Grupo con carácter voluntario y con el consentimiento informado de los mismos, con evaluaciones que se realizan en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo que desempeñan. Estos reconocimientos se completan con una analítica general. Además, todos los años se realiza una campaña gratuita de 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.

Para ello, ha elaborado un Plan de Igualdad que tiene como objetivos afianzar la posición laboral de las mujeres en relación a su empleo y carrera profesional en la empresa:

- Manteniendo el objetivo de igualdad en el porcentaje de las mujeres en la plantilla de la empresa.
- Diversificando las ocupaciones y funciones desempeñadas por mujeres.
- Manteniendo la participación de las trabajadoras en la formación profesional.
- Revalorizando las habilidades, capacidades y el desempeño de las trabajadoras para seguir garantizando la igualdad retributiva para trabajos de igual valor.
- Haciendo más compatible el trabajo con la atención a las responsabilidades familiares, tanto para los hombres como para las mujeres.
- Gestionando los recursos humanos de forma óptima para evitar discriminaciones y para ofrecer igualdad de oportunidades reales, apoyándose en un permanente recurso al diálogo social.
- Comprometiendo la adopción de programas de acción positiva, apoyándolos en instrumentos eficaces, promoviendo cambios de las posibles actitudes perjudiciales para el desarrollo de este objetivo.

- Aportando una imagen interior y exterior de empresa comprometida con la igualdad.

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. Faes Farma apuesta por el desarrollo de las personas con talento.

Faes Farma pone en marcha un Plan de Formación, que estando directamente relacionado con las actividades productivas del Grupo, facilite el mejor desempeño de las tareas de trabajo, la permanente actualización profesional y contribuya a la mejora de la productividad. Con este objetivo, el Plan de Formación impulsa programas específicos que faciliten el desarrollo profesional en función de los objetivos industriales de la empresa y de los intereses de formación de los colectivos trabajadores que más la precisan.

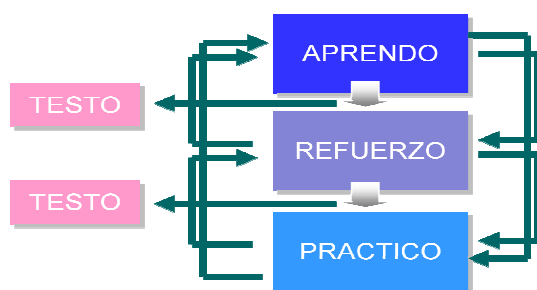
El Grupo dedica una parte importante de sus gastos anuales a este objetivo en cumplimiento del principio de "Igualdad de Oportunidades".

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 sus 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 sus 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.



**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 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



CURSOS GRUPO FAES FARMA		
CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
Formación aplicada a desarrollo aplicación .NET	36	2
Windows 8 : Iniciación, usuario	40	2
IPv6: Conocimientos básicos	12	2
Formación continua	N/A	Varios
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 informes. Interpretacion resultados	4	Varios
Resultados / evolucion preventivo-correctivo	4	Varios
Project Management for Pharmaceutical Professionals	8	1
Nuevos materiales, antibióticos y catalizadores	8	1
Secrets of Batch Process Scale-up	16	1
PCR	8	1
Caracterización toxicológica de impurezas	8	1
Jornada REMA: Los Métodos Alternativos en la industria Farmacéutica	5	3
Estudios de estabilidad: larga duración	8	1
Pharmaceutical granulation and compression	24	1
Gestión eficaz del tiempo	15	1
Gestión de prioridades	16	1
Varios Ofimática	30-35	Varios
HPLC	8	Varios
Manipulación de productos químicos	8	Varios
DSC/TGA y otras técnicas analíticas	8	Varios
EAACI- 2014 Annual Congress		1
XXVII Congreso de la Sociedad Española de Farmacología Clínica		1
Nueva legislación de farmacovigilancia aplicada a sus funciones:	6 a 22	2
Avances en la Nueva Legislación de farmacovigilancia	6 a 22	2
MICROBIOLOGIA EN PRODUCTOS COSMETICOS	8	1
Control y Especificaciones de Material de Acondicionamiento/Normativa		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS EXCIPIENTE / FABRICANTE / MEDICAMENTO. ARMONIZACIÓN CRITERIOS	5	1
HPLC in analytical GMP laboratories. New USP approaches for method validation and equipment qualification	24	1
QC Compliance Manager	18	1
Curso relacionado con Métodos analíticos control Producto Farmaceutico		1
Curso relacionado con métodos de control Producto Quimico		1
Curso de Microsoft Word Avanzado		Varios
Paediatric Investigation Plans	20	1
Marketing Authorisation in JAPAN	8	1
Curso sobre módulo 3.2.S		Varios
Curso sobre módulo 3.2.P		Varios
Normativa de variaciones de autorización del registro de medicamentos.	8	Varios
Curso relacionado con Registros en Venezuela, Brasil, México		Varios
Pharmaceutical Regulatory Affairs in the Middle East	16	Varios
Successful Medical Writing	24	1
Promoción y publicidad Productos Sanitarios	8	1
Clinical Trial regulatory and guideline requirements	16	1
Cualificación Instalaciones	Sin definir	1
Cleaning Validation	16	2
Nuevos requisitos en la distribución de medicamentos y las buenas prácticas de distribución de medicamentos	7	2
Outsourcing avanzado. Nuevo capítulo 7 de las NCF. Aplicabilidad a la fabricación por terceros y a la externalización del acondicionamiento.	7	1
XVIII Jornadas de la Sociedad Española de Garantía de Calidad en Investigación	16	1
Nueva legislación Europea sobre ensayos clínicos		1
Curso de formación continuada en GMPs	24	1
Buenas prácticas de documentación y registro	2	1
Formación Inicial en la IF	6	1
Sus primeros días de trabajo con las NCF	2	1

## 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.

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 2015 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 13% 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 beneficia el 38% de la plantilla que tiene esta opción.

## Plan de acogida

Este año se ha puesto en marcha el denominado "Plan de acogida" para nuevos empleados.

Los **objetivos específicos** que persigue el Plan de Acogida son los siguientes:

- Acoger e integrar al recién llegado en FAES FARMA de forma eficaz, para alcanzar un rendimiento óptimo en el menor tiempo posible.
- Dar a conocer los objetivos de la compañía, su historia y cultura, y mostrar una visión global de la empresa, de los procesos y de los recursos, así como la estructura de la organización y sus responsables.
- Comunicarle las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo y ayudar a comprender sus objetivos y los resultados que se esperan de su parte.
- Prestar la formación necesaria para el buen desempeño de los requerimientos del puesto.

- Minimizar el grado de incertidumbre inicial, dando apoyo y fortaleciendo la implicación e identificación de la persona con la Empresa.
- Garantizar la realización de toda la gestión asociada a la incorporación.
- Garantizar la adecuación de la persona al puesto y a la organización.
- Fortalecer la cooperación y coordinación entre las personas de la organización

### **Código ético**

El Grupo dispone de un Código de Ética y Conducta con el fin de reforzar el compromiso empresarial de Faes Farma con el programa de prevención del delito. Este Código 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.

f. 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.

g. 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 pone 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.

h. Notificación de conductas irregulares: Todos los administradores, directivos, empleados, colaboradores y dependientes del Grupo Faes Farma tienen la obligación de notificar 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.

i. 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.

j. 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.

En caso de duda los empleados podrán obtener ayuda de su superior jerárquico o del Comité de Ética o de cualquiera de sus miembros.

El Grupo Faes Farma desea reafirmar su compromiso de máximo respeto a la legalidad y las buenas prácticas, así como de “tolerancia cero” con el delito.

### **Fundación Laboral Faes**

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

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

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

### **Reglamento interno de conducta sobre actividades en el mercado de valores**

El Consejo de Administración ha acordado modificar el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con el mercado de valores con el fin de adaptarlo a la legalidad vigente. Se han adoptado las medidas adecuadas para evitar que toda información privilegiada relativa a Faes Farma pueda ser objeto de utilización abusiva o desleal, y en su caso, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para corregir la consecución que de ello se hubiere derivado.

## 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 principales centros de trabajo.

## COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS

El Grupo facilita y promueve el ejercicio responsable de los derechos de los accionistas así como del cumplimiento de los deberes con sujeción al principio de igualdad de trato.

Todos los años celebra la Junta de Accionistas en la que el Grupo favorece la participación informada de los accionistas y adopta las medidas oportunas para facilitar que éstos ejerzan efectivamente las funciones y competencias que le son propias conforme a la ley y al gobierno corporativo.

La principal demanda de los accionistas de Faes Farma es la rentabilidad de su inversión, y es por eso que uno de los principales objetivos del Grupo es crear valor de manera sostenible y duradera. Si la empresa es fuerte y sus resultados son buenos, el valor de la acción estará sustentado en una base sólida. Dado que en este último año se ha experimentado una mejora importante en los resultados, el precio de la acción ha mejorado también significativamente.

Siguiendo con la política retributiva llevada a cabo en años anteriores, la Junta General de Accionistas ha aprobado este año un dividendo flexible (Scrip Dividend) por el cual los accionistas han podido elegir entre cobro en metálico o la suscripción de nuevas acciones, operación que ha tenido lugar entre diciembre 2015 y enero 2016. Además en 2015 se abonó un dividendo en metálico, complementario al dividendo flexible.

Año	Dividendo por acción
2015	0,075*
2014	0,08
2013	0,07
2012	0,055

\*Primer Scrip Dividend. Pendiente a la fecha la aprobación del segundo dividendo, que será en efectivo.

<b>(Miles de euros)</b>			
<b>Año</b>	<b>Dividendo Total</b>	<b>Beneficio consolidado</b>	<b>%Pay-Out</b>
2014	18.923*	25.334	75%
2013	15.750*	22.605	70%
2012	11.577*	19.518	59%
2011	6.145	14.181	43%

\*Suponiendo que todos los accionistas hubieran cobrado en efectivo en el Dividendo flexible.

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

<b>Scrip Dividend</b>	
<b>Año</b>	<b>% accionistas que acuden a la ampliación</b>
Dic. 2015/Enero 2016	93,85%
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%

Y sin olvidar la importante revalorización que la cotización ha experimentado en este año y que termina 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, y así, se deduce de la evolución del ratio deuda/Ebitda de los últimos años que se ha reducido notablemente.

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.faesfarma.com](http://www.faesfarma.com)) dispone de un apartado específico, siguiendo las exigencias y recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con amplia información financiera, económica y de interés general. Dentro de este apartado encontramos los siguientes epígrafes:

❖ Accionistas e Inversores

- **Información General.**
  - La acción y su capital social.
  - Dividendos.
  - Cotización bursátil.
  - Hechos relevantes.
  - Emisiones.
- **Gobierno Corporativo.**
  - Junta General de accionistas.
  - Consejo de Administración.
  - Comisiones del Consejo.
  - Estatutos.
  - Reglamento interno de conducta.
  - Informe de remuneraciones del Consejo.
  - Informe anual del Gobierno Corporativo.
  - Pactos parasociales.
  - Participaciones significativas y autocartera.
- **Información económico financiera.**
  - Información pública periódica.
  - Informe de auditoría, cuentas anuales, informe de gestión y memoria.
  - Periodo medio de pago a proveedores.
  - Informes de analistas.
- **Rincón del inversor.**
  - Revista de prensa.
  - Agenda del inversor.
  - Suscripción a newsletter.



- Contacto accionistas e inversores.
- Política de comunicación.

En apartado denominado “El Rincón del inversor”, dirigido a mantener inmediata y puntualmente informados a nuestros accionistas de todos los hechos relevantes, cuenta ya con más de 2.000 suscriptores.

Periódicamente se publican los Hechos Relevantes informando de las principales novedades, así como trimestralmente los resultados económicos, y anualmente los Estados Financieros. Habiéndose publicado en 2015 un total de 24 Hechos Relevantes, 7 más que en el año anterior.

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.
- Junta General.
- Estructura de la administración de la Sociedad.
- Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo.
- Sistema de control y gestión de riesgos.
- 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)

Dirección Postal: Avenida Autonomía 10, 48940. Leioa (Bizkaia)

## 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 crisis de seguridad alimentaria. Asimismo, está certificada en ISO 9001 que garantiza el diseño, fabricación y comercialización de premezclas piensos complementarios y piensos completos para alimentación animal.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# 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-Vingotte 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 Tunisia  
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFO 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  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* 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 2000/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 fabrico, 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*

APCER – Associação Portuguesa de Certificação  
Edifício de Serviços da Exponor, 2º Andar, Av. Dr. António Macedo  
4450-017 Leça da Palmeira  
www.apcer.pt





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

The Feed Safety Management System including Good Manufacturing Practice (GMP) of



# Ingaso Farm S.L.U.

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

has been assessed and certified as meeting the requirements of

## FAMI-QS Code

(April 1<sup>st</sup>, 2009, version 5)

For:

**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.org](http://www.fami-qs.org).

Authorised by

Pieter Waterings  
Certification Manager

SGS Belgium NV, Systems and Services Certification  
SGS House - Noorderlaan 87 - 2030 Antwerp - Belgium  
t +32 (0)3 545-48-48 f +32 (0)3 545-48-49 www.sgs.com

Page 1 of 1



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services, unless otherwise agreed, accessible at [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/OurCompany/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

Certificado ES05/1925

SGS

El sistema de gestión de

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

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

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

**ISO 9001:2008**

Para las siguientes actividades

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

en/desde los siguientes emplazamientos

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

Este certificado es válido desde  
14 de diciembre de 2014 hasta 14 de diciembre de 2017.  
Edición 5. Certificado con SGS desde diciembre de 2005.

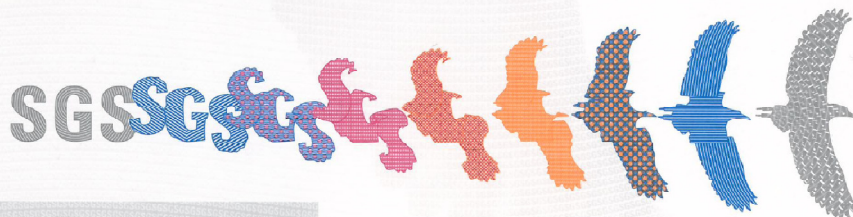
Autorizado por



Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification  
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.  
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en [http://www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en [http://www.sgs.com/en/Our\\_Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx](http://www.sgs.com/en/Our_Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx). El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

Ponemos a disposición de nuestros clientes, entendiendo por éstos también a los pacientes, 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 (BDAC).

Las principales características de esta base de datos son:

- Objetivo: 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.

- Características: 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.

- Departamentos implicados: 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.

- Consultas: 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 incidencias relacionadas con la logística se gestionan internamente 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.

## **COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES**

Faes Farma cuenta con una extensa lista de proveedores para conseguir el suministro de una amplia variedad de productos y servicios que intervienen a lo largo de toda nuestra cadena de trabajo. Para el Grupo, y acorde a los valores de empresa, es fundamental que además, esta relación se fundamente en principios de colaboración y beneficio mutuo con el objetivo de establecer relaciones sólidas y duraderas en el tiempo.

Por este motivo, la selección de proveedores se realiza en base al cumplimiento de las normas de calidad, el conocimiento del mercado, la adecuación del producto a nuestras necesidades y su precio. Es decir, buscamos aquellos proveedores que tengan una mejor relación calidad-servicio-precio para posteriormente, llevar a cabo un proceso de selección objetivo y transparente, acorde siempre a criterios de compra sostenible.



Todo potencial proveedor ha de enviar documentación acreditativa de sus aptitudes, además de rellenar cuestionarios donde figuran sus certificaciones de calidad, medioambiental, responsabilidad social, seguridad y prevención, así como la existencia o no de procedimientos internos de formación, procesos de fabricación y organización interna para valorar su aptitud.

Para conseguirlo, consideramos clave el rigor en nuestra metodología, por lo que una parte fundamental de este proceso para poder valorar su aptitud, es solicitar y conseguir que todo potencial proveedor envíe documentación acreditativa de sus aptitudes, rellene los cuestionarios donde figuran sus certificaciones de calidad, medioambiental, responsabilidad social, seguridad y prevención, así como la existencia o no de procedimientos internos de formación, procesos de fabricación y organización interna.

Además los proveedores de materias primas deben cumplir con el REACH, el reglamento sobre registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas.

En lo que respecta a los proveedores de material de acondicionamiento en soporte de papel o cartón, están 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.

A nivel relacional, nuestro compromiso contempla el mantenimiento de relaciones cercanas y facilitadoras por lo que, con el objetivo de optimizar recursos económicos y medioambientales para ambos en cada momento, utilizamos cualquier sistema disponible a la hora de comunicarnos y mantener reuniones en función de las necesidades y posibilidades, bien sean presenciales o mediante el uso de las últimas tecnologías

El 83% de nuestros proveedores son nacionales y/o europeos que cumplen las condiciones de legislación laboral vigente y el respeto a los Derechos Humanos. Igualmente exigimos a nuestros proveedores que sigan los principios de seguridad en el trabajo y de gestión medioambiental.

Además apoyamos incondicionalmente los principios del Pacto Mundial de la ONU y las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), declarándonos abiertamente en contra de la explotación laboral, del trabajo

infantil, de la discriminación en cualquiera de sus formas y de toda actividad que suponga un abuso de los Derechos Humanos y su complicidad.

## **MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y RIESGOS ASOCIADOS**

### **Mecanismos supervisión riesgos no financieros**

En Faes Farma se ha nombrado una responsable de auditoría interna que se encarga de asegurar que los controles internos establecidos sean adecuados para mitigar los riesgos, los procesos de gobierno sean eficaces y eficientes, y las metas y objetivos del Grupo se cumplan. De esta forma, se evalúa la exposición al riesgo del gobierno, las operaciones y los sistemas informáticos de la organización, pero también otros aspectos, tales como la ética y valores dentro de la organización, la gestión del desempeño y la comunicación de la información referida a riesgos y controles dentro de la organización con el fin de facilitar un buen proceso de gobierno.

Gracias a las recomendaciones de la responsable de auditoría interna, se pueden mejorar aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades o deficiencias.

### **Seguimiento de resultados**

El Grupo, a través de la Alta Dirección, establece, potencia y fomenta unas metas en materia de RSC para cada uno de los departamentos y unos indicadores que permiten dar seguimiento al cumplimiento de las mismas. Mediante una revisión anual se supervisa el informe de Responsabilidad Social Corporativa para asegurarse de su adecuación y eficacia así como tomar las medidas oportunas si fueran necesarias para mejorar las actuaciones en dicha materia.

ENERO 2016