

**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**

**Ejercicio 2016  
ENERO 2017**

# ÍNDICE

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO FAES .....</b>	<b>1</b>
<b>1 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO FAES .....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RSC E INSTRUMENTOS DE APOYO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RSC E INSTRUMENTOS DE APOYO .....</b>	<b>4</b>
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>3 CANALES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>ACTUACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>8</b>
<b>4 COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD.....</b>	<b>9</b>
Prácticas concretas de responsabilidad fiscal.....	9
Investigación, Desarrollo e Innovación .....	9
Formación dirigida a los profesionales de la salud.....	10
Formación dirigida a los profesionales de la nutrición y salud animal .....	15
Ética profesional.....	15
Divulgación, implicación e integración social .....	16
<b>5 COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>26</b>
Estrategia sobre sostenibilidad y medio ambiente .....	26
<b>6 COMPROMISOS CON LA CALIDAD TOTAL.....</b>	<b>30</b>
Sistema para la gestión de la calidad en Faes Farma.....	30
Seguimiento del sistema para la gestión de la calidad (acciones correctoras y mejora continua) .....	31
<b>7 COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS .....</b>	<b>32</b>
Comprometidos con la seguridad y la salud laboral.....	32
Comprometidos con la igualdad .....	33
Formación continuada.....	34
Conciliación de la vida laboral y personal .....	38
Plan de acogida .....	38
Código ético.....	39
Fundación Laboral Faes .....	41

Reglamento interno de conducta sobre actividades en el mercado de valores .....	41
Otros compromisos .....	41
<b>8 COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS .....</b>	<b>42</b>
<b>9 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES.....</b>	<b>46</b>
<b>10 COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES .....</b>	<b>57</b>
<b>11 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y RIESGOS ASOCIADOS .....</b>	<b>59</b>
Mecanismos de supervisión de riesgos no financieros .....	59
Seguimiento de resultados .....	59



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
DEL GRUPO FAES**

# 1

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO FAES

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha convertido en un eje fundamental en los planes estratégicos de las organizaciones.

El Grupo Faes Farma quiere destacar, a través de este informe, la importancia de la RSC en su filosofía de trabajo y el esfuerzo realizado para alcanzar una gestión más responsable, sostenible y respetuosa con su entorno y sus grupos de interés.

La sociedad ha influido en la evolución de la RSC y se ha vuelto más exigente con las compañías. Nuestro Grupo entiende que esa exigencia se traduce en que en las organizaciones, además de la necesaria rentabilidad económica, deben prestar especial atención a otros conceptos clave, como la eficiencia o la sostenibilidad, siendo la RSC la respuesta natural para mejorar la forma en la que las personas viven y trabajan.

La RSC forma parte del ADN del Grupo desde el principio de su actividad, el mero hecho de fabricar y desarrollar nuevos fármacos tiene una influencia positiva y directa sobre la salud de las personas contribuyendo a una mejora de la sociedad, uno de los principales objetivos de la RSC.

# 2

Y esta apuesta se ha ido trasladando al resto de grupos de interés que la rodean, que cada vez más, valoran a las empresas que potencian productos y servicios sostenibles, y que tienen una responsabilidad y una ética empresarial frente a la sociedad.

El Grupo Faes es consciente que la gestión empresarial bajo una perspectiva de RSC genera valor a largo plazo y crea confianza entre los grupos de interés, lo que aporta la legitimidad y la licencia social necesarias para el desarrollo de la actividad.

Faes Farma valora la importancia que la RSC está adquiriendo en todas las organizaciones y sigue esta corriente de concienciación que tanto está aportando a la sociedad en general. Faes Farma quiere seguir mejorando en este ámbito y para ello trabaja con el objetivo de mejorar su cadena de valor siendo más eficientes e involucrando a todos nuestros grupos de interés. Porque la prosperidad no sólo es crecimiento económico, también es progreso social.



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

## 2

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

A través de la RSC 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. El Grupo asume como un desafío el impacto que su actividad genera en el entorno y en la sociedad.

La política en materia de RSC 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 RSC, el Grupo establece los principios básicos y el marco general de actuación en esta materia.

Faes Farma es consciente de que la sociedad y los mercados necesitan, valoran y premian que la gestión de la empresa sea transparente y responsable. Nos movemos en un entorno cada vez más preocupado por la RSC, por lo que Faes Farma se esfuerza por integrar esa forma de pensar y actuar en su día a día.

Para su puesta en práctica a nivel del Grupo, todas las filiales que forman parte del mismo se rigen bajo esta política y asumen sus compromisos.

4

Faes Farma asume la RSC 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, evitando que se provoque la reacción contraria en 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 RSC 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 RSC en diversos 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 durante todo su ciclo de vida.
- Compromisos con los **EMPLEADOS**, impulsando su formación, la conciliación con su vida personal e impulsando diversos beneficios sociales.
- 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

# 3

## 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, 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.



## ACTUACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

# 4

## 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 cumple, en todos los territorios en los que opera, con los tributos establecidos, y que, por tanto, constituyen 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.

9

### Investigación, Desarrollo e Innovación

Se trata dentro de la RSC de la principal aportación a la sociedad y 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 2016 la inversión en este capítulo ha sido 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 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. Sólo con una divulgación posterior adecuada se consigue el objetivo pretendido, por lo que es fundamental una fase de comercialización y promoción planificada y significativa.

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 este año 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 aportarles un

apoyo 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 ha superado los 500 farmacéuticos.

El conocimiento y acceso de los farmacéuticos a las nuevas tecnologías es una necesidad de gran importancia. Faes Farma ha continuado esta iniciativa, comenzada en 2015, con la puesta en marcha del curso Formaciones Digitales de Faes Farma para la Oficina de Farmacia en el que, en 4 módulos diferenciados, se revisan las estrategias, canales y plataformas digitales para este sector.

Otra área de formación online para este colectivo profesional ha sido la puesta en marcha del curso acreditado online VENOATENCIÓN, con el objetivo de formar y activar el consejo y asesoramiento farmacéutico en Insuficiencia Venosa Crónica (IVC).

## **2) En el ámbito de la formación médica especializada, se han organizado:**

reuniones de expertos en Dermatología como actualización científica en el prurito y la urticaria.

Los especialistas de Endocrinología han acudido en el último bienio 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 cerca de 200 endocrinólogos.

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 38 ediciones de este curso, más de 1.500 médicos residentes se han formado en patologías tan cruentas como la enfermedad de Crohn o la colitis ulcerosa.

## **3) En el campo de la Formación Médica en Atención Primaria:**

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. En 2016 se ha participado en el Congreso Nacional y 11 sedes provinciales.

También es de destacar la formación no presencial en diabetes impartida a través de “Therapy for Diabetes Mellitus & Related Disorders”: 3 módulos avalados por la American Diabetes Association (ADA).

El Curso FAES FARMA de formación en “Urgencias Domiciliarias”, que aporta créditos concedidos por la Comisión de Formación Continuada.

“Protocolo de Formación Médica Continuada en Atención Primaria (FMC) en Diabetes Mellitus tipo 2”, acreditados por la editorial Elsevier.

Formación a especialistas y médicos de Atención Primaria: se han realizado más de 600 reuniones científicas sobre el déficit de vitamina D.

**4) Por su parte, nuestra filial portuguesa, Laboratorios Vitoria, continúa dedicando una gran parte de sus recursos a la formación médica continua.**

En el ámbito de la formación médica especializada, se organizan decenas de reuniones, eventos y encuentros con grupos de médicos de diferentes especialidades ayudándoles en su formación.

Los temas son variados tanto en el ámbito científico como en otros de ámbito más genérico pero siempre desde una perspectiva profesional.

En todos estos eventos han participado más de 2.000 médicos de atención Primaria, 150 alergólogos, 400 otorrinos, 300 anestesistas, 300 ortopedistas, 500 neumólogos, 500 farmacéuticos, 370 médicos dentistas, 250 pediatras y 350 enfermeros.

También en el área hospitalaria se llevan a cabo formaciones a expertos en alergología para su actualización en materia científica en el prurito y la urticaria.

Otra área en la que la formación es continua es el dolor oncológico y no oncológico, al igual que la nutrición infantil y la salud oral.

Todo esto es posible gracias a la ayuda y la colaboración con distintas sociedades médicas: Sociedade Portuguesa de Alergología e Inmunología Clínica (SPAIC), Sociedade Portuguesa de Pneumología (SPP), Fundação das Sociedades Portuguesas de Obstetricia y Ginecología (FSPOG), Sociedade Portuguesa de Otorrinolaringología (SPORL), Sociedades Portuguesa de Anestesiología (SPA), Sociedade Portuguesa de Estomatología e Medicina Dentária (SPEMD), Sociedade Portuguesa de Pediatría (SPP), Ordem dos Médicos Dentistas (OMD), entre otras.

También se lleva a cabo una colaboración activa con grupos o asociaciones profesionales ligadas al estudio de diversas patologías, destacando las siguientes:

-GEDII: Grupo de estudio de la Enfermedad Inflamatorio Intestinal.

-ASTOR: Asociación para el desarrollo de la terapia del dolor.

-APED: Asociación Portuguesa para el Estudio del Dolor.

- Fundación Portuguesa del Pulmón.

- ASIA: Asociación de Servicios de alergología para la formación continua e Investigación.

Laboratorios Vitoria también financia una beca con la Sociedade de Alergología e Inmunología Clínica.

Además, mantiene colaboraciones puntuales con asociaciones de pacientes como son:

-RESPIRA: Asociación Portuguesa de enfermos de EPOC y otras dolencias respiratorias crónicas.

- APA: Asociación Portuguesa de Asmáticos.

Laboratorios Vitoria dona regularmente leches a algunas instituciones de ayuda a personas con carencias varias como es “Ajuda de berço”.

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

También tiene un servicio de atención a los clientes de las marcas Novalac, Nuk y Dentaid con más de 300.000 respuestas al año.

### **5) A través de nuestra web corporativa.**

En el Área Profesionales de la Salud, los profesionales relacionados con el sector pueden acceder a toda la información relacionada con los productos de la Compañía y las patologías correspondientes. La calidad de los contenidos médicos y científicos se ha visto refrendada con la revalidación del certificado HON CODE; código que creó la Fundación Health On The Net (HON) que acredita, en las webs a las que se les haya concedido, previo cumplimiento de una serie estricta de requisitos recogidos en sus principios que la información médica y de salud que ofrecen es de confianza y rigurosa. La organización del Área Profesionales de la Salud incluye los apartados de productos, con información sobre los mismos y del vademécum general de Faes Farma, área de contenidos con acceso a publicaciones, cursos, 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...



### **6) Otros servicios en el ámbito digital**

Incluyen el Profarma de Dietas con cerca de 8.000 suscritos, además del desarrollo y 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 sigue desarrollando su 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. En esta plataforma se están desarrollando, entre otras iniciativas, los cursos online ya comentados, Formaciones Digitales con más de 350 registrados, y VENOATENCIÓN, que en su puesta en marcha (septiembre 2016) contaba ya con cerca de 400 preinscritos, siendo la previsión esperada superar los 500 cuando finalice en 2017. Las visitas en los últimos 12 meses han alcanzado las 12.600 con más de 66.600 páginas de contenidos visitadas.

### 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 JESUÍTAS	QUÍMICA INDUSTRIAL
CRUZ ROJA	DIAGNÓSTICO CLÍNICO
CRUZ ROJA	DIAGNÓSTICO CLÍNICO
ESCUELA DE QUÍMICA DE JESUÍTAS	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 2016 se ha celebrado la VIII jornada de porcinocultura Ingaso Farm, dirigida por Don Antonio Muñoz Luna, Chief Technology Officer de Ingaso Farm y Catedrático de Producción Animal de la Facultad Veterinaria de la Universidad de Murcia.

También se ha editado 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.

En 2016 se ha consolidado la nueva web corporativa, [www.faesfarma.com](http://www.faesfarma.com), reforzando la vocación internacional de la compañía. La mejora de contenidos y diseño ha permitido dar un acceso más sencillo a toda la información requerida por los usuarios y se ha facilitado su comunicación con la compañía. Fruto de todo ello el tráfico de la web corporativa en sus últimos 12 meses ha sido de más de 108.000 visitas y por encima de las 326.000 páginas visitadas.

Faes Farma ofrece un servicio de atención al cliente en el que se ha alcanzado más de 5.000 visitas, con alrededor de 500 consultas sobre productos cuya tasa de respuesta ha sido del 100%.

Faes Farma difunde información relacionada con los probióticos a través de la web y blog de ProFaes4, con más de 42.000 vistas y 83.000 páginas visitadas.

Faes Farma también 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 cerca de 60.000 páginas vistas y cerca de 40.000 visitas.

Faes Farma promueve la información general y relevante relacionada con la Insuficiencia Venosa Crónica a través de la web [www.cuidatusvenas.org](http://www.cuidatusvenas.org). En 2016 ha alcanzado los 25.000 usuarios con cerca de 100.000 páginas vistas, confirmándose como una referencia de información rigurosa 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 8.500 profesionales registrados. En 2016 se ha añadido el Programa de Atención al Paciente diabético Deportista.

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

17

- ❖ 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 2014-2017 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. José 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.
- ❖ Faes Farma sigue difundiendo 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-Fundtráfico 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 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 Tráfico).

En concreto, se ha colaborado en la campaña, “FÁRMACOS Y CONDUCCIÓN 2015-2016”:

\* Newsletter en Seguridad vial. Fármacos y Conducción.

\*Taller virtual Fármacos y Seguridad vial.

\*Ampliación del Documento de Consenso Fármacos y Conducción. (SEMERGEN, SEMT, SEFAC, AEMT y SEMUE).

\*Poster Fármacos y Conducción.

\*App para pacientes en Seguridad vial. Fármacos y Conducción.

\*2º Certamen Fotografía y Vídeo 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.

19

- ❖ 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. Esta colaboración ha ayudado a completar este proyecto solidario dirigido a recaudar fondos para diferentes asociaciones de deporte adaptado y que ha llevado a este atleta a completar 28 maratones una por cada sede olímpica.
- ❖ Se ha retomado la colaboración con FHOEMO, Fundación Hispana de Osteoporosis y Enfermedades Metabólicas Óseas, como socios corporativos.
- ❖ 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.



20

- 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 la Asociación “Llamarada de Fuego” un camión completo de diferentes medicamentos. Esta asociación tiene 7 hospitales en Malawi, así como proyectos en Haití y otros países desfavorecidos.
- ❖ Asimismo, el Grupo sigue colaborando, por segundo año consecutivo, con la asociación “Organización de Ayuda Solidaria contra la Injusticia Social (OASIS)” donando varios lotes de medicamentos que Oasis ha destinado a su Proyecto de cooperación Sanitaria 2016 en la Región de Les Savannes en Togo, con el Centro Don Orione para Handicapes de Bombuaka como contraparte.
- ❖ Un año más, Faes ha colaborado con la ONG ELANEUSKADI, donando el tratamiento anual para varios pacientes epilépticos de Nicaragua. Esta donación se repite desde hace varios años.
- ❖ Faes Farma colaboró con el “VII Congreso Internacional de Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras” celebrado en Sevilla, 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 contribuyó con la asociación “Grupo de Misiones San Martín de Tours” en el abastecimiento de medicamentos y material sanitario de calidad al dispensario de Kasungnami en la República Democrática de Congo (RDC), donde el sistema de salud es precario. La población carece de la atención más básica, teniendo que pagar la consulta médica, así como el tratamiento.

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 compran 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 diciembre, toda la Red Comercial y el Departamento de Formación llevó a cabo una acción solidaria en el orfanato “Dar BOUIDAR” en Marruecos consistente en:
  - Formación y ayuda médica (botiquines de primeros auxilios y formación del uso de los mismos)
  - Materiales escolares
  - Entrega de alimentos especiales para niños (leches, papillas, etc...)
  - Ayudar a mejorar las instalaciones del Orfanato (cancha deportiva, huerto, jardines, columpios, pintar habitaciones, poner lámparas, etc...)
  - Entrega de dinero para una comida en el orfanato con los niños.





- ❖ Faes Farma ha hecho una donación al Hospital de niños Massey Street en Nigeria. Se trata de un centro hospitalario situado en Lagos (Nigeria), que cubre las necesidades de más de 200.000 pacientes al año, atendiendo, no sólo a las poblaciones del Estado de Lagos, sino también a las de Oyo, Ogun, Osun, Ekiti y Ondo. El Hospital lleva en funcionamiento desde hace décadas y no fue diseñado para atender la cantidad de pacientes que hoy en día se dirigen a él. Los servicios ofrecidos a los niños son gratuitos y la mayoría de los pacientes son indigentes, siendo el Gobierno el único responsable del mantenimiento de la instalación. Debido a la crisis que vive actualmente el país, se hace más difícil mantener estas estructuras y los pacientes se ven sensiblemente afectados por la precariedad de las instalaciones.

23

Sensibilizada por estos hechos, Faes Farma formuló el deseo de colaborar con el hospital para ayudar a mejorar sus instalaciones, con el objetivo de dar el mejor servicio y atención a los pacientes que se dirigen al Massey Children's Hospital.

Además la filial, Faes Farma Nigeria, ha donado al Massey Children's Hospital el material necesario para algunas secciones del hospital, la sala de espera y la sala de formación.



24



- ❖ Empleados del Grupo Faes Farma han participado en la “Carrera de empresas” que todos los años organiza la revista “Actualidad Económica” y que ha reunido en la presente edición a más de 14.000 participantes representando a más de 800 empresas. De este modo quiere fomentar la importancia del deporte y del trabajo en equipo para su capital humano. El equipo “Faes Farma” quedó tercero en la prueba.

CLASIFICACIÓN CARRERA DE LAS EMPRESAS 10K 3 MASCULINO			
1 Equipo: PERSONAL RUNNING PRO			TTotal: 01:39:03
Pto	Nombre	Apellidos	Tiempo
1	DANIEL	RODRIGUEZ RODRIGUEZ	32:37
2	IGNACIO	VAZQUEZ PERIANEZ	33:10
3	JOSE PABLO	RODRIGUEZ JIMENEZ	33:17
2 Equipo: INCARLOPSA-19			TTotal: 01:40:53
Pto	Nombre	Apellidos	Tiempo
1	IVAN	SALTO MOTA	31:39
2	JOSE ANTONIO	SANCHEZ URBANOS	34:37
3	PEDRO IGNACIO	HERVIAS GRANDE	34:37
3 Equipo: FAES FARMA, S.A.-1			TTotal: 01:49:42
Pto	Nombre	Apellidos	Tiempo
1	JAVIER	GALINDO RODRIGUEZ	35:40
2	ESTEBAN	CAÑABATE GUERRERO	36:14
3	FERNANDO	MARTIN DEL CASTILLO	37:48



25

- ❖ En el caso de Faes Colombia, se ha participado en la financiación de la campaña Misión Navidad de la Fundación Torres de Sion, que busca la integración y mejora de condiciones de vida de personas con discapacidad y sus familias.
- ❖ Faes Ecuador ha contribuido con donaciones de productos y víveres como ayuda humanitaria a la Cruz Roja de Manabí a raíz del terremoto registrado en la zona.
- ❖ La filial portuguesa ha hecho durante este año varias donaciones entre las que destacamos las más importantes:

---

#### BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME

#### II JORNADAS AÇORIANAS PEDIATRIAS NOVALAS

#### DONATIVO REFRESH. MED 15

#### DONATIVO ASS. PORTUGUESA ASMÁTICOS

# 5

## COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### Estrategia sobre sostenibilidad y medio ambiente

El Grupo Faes considera 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 en nuestro entorno.

Faes Farma entiende como 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; lo hemos hecho en el pasado, lo mantenemos en el presente y seguirá siendo un objetivo realizado en el futuro.

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

26

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

Faes Farma cuenta con un sistema de gestión ambiental. En 2004 se obtuvo por primera vez la certificación ambiental UNE-EN-ISO 14001, para nuestra principal planta de fabricación y se han realizado las oportunas renovaciones trianuales, la última en 2016.

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



27

#### CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Certificamos que el Sistema de Gestión Medioambiental de:

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

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

**ISO 14001:2004**

El Sistema de Gestión Medioambiental es aplicable a:

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

Aprobación  
Certificado No: SGI 1204671

Aprobación Original: 27 de Diciembre 2004

Certificado en Vigor: 27 de Diciembre 2016

Caducidad del Certificado: 14 de Septiembre 2018

Emitido por: LRQA España, S.L.  
Por y en nombre de: Lloyd's Register Quality Assurance Limited



C/ Princesa, 29 – 1º - 28009 Madrid, España  
Por y en nombre de 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom  
Esta aprobación es válida en acuerdo con los procedimientos de evaluación y certificación de ISO9001 implementados por LRQA.  
El uso de la Marca de Acreditación UKAS indica Acreditación conforme a los criterios establecidos establecidos por el Certificado de Acreditación 001.

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are independently and collectively, referred to in this clause as "Lloyd's Register". Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or furnished by Lloyd's Register, unless that person has entered a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

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 imprescindible cumplir con los pasos previos que se inician separando 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 2016:

MATERIAL RECICLADO	TONELADAS RECICLADAS EN 2016	TONELADAS RECICLADAS EN 2015
Papel y Cartón	142,63	99,31
Plástico	54,59	56,03
Metales	24,25	64,44
Madera	109,33	79,77

Gracias a este esfuerzo, Faes Farma está manteniendo 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, habiendo construido una planta de purificación de agua para producción química y hemos optimizado procesos productivos reduciendo notablemente el consumo 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 éste desea desechar, se tratan como un residuo más, 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.

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

# 6

## 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 Farmaco-vigilancia	Fase estudios clínicos / Fase post-comercialización
*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 el Grupo 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.

# 7

## 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 su vida profesional y desarrollar nuevas habilidades para adaptarse a una 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, 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 2016 incrementó la plantilla en un 10,1%, alcanzando un total de 850 personas. Asimismo, nos orgullece que ese compromiso sea recíproco, ya que la media de antigüedad de los empleados es muy 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. Asimismo, 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 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, como es el caso de la gripe.

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

33

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 objetivo 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.
- Comprometiéndose a 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.

Así mismo el porcentaje de mujeres en la plantilla del Grupo se acerca al 49% del total, por lo que la distribución por sexos está prácticamente equilibrada.

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

34

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.

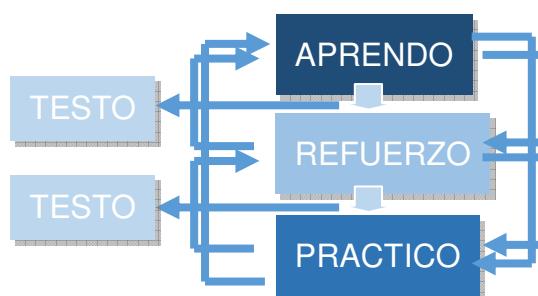
El Grupo dedica una parte importante de sus gastos anuales a este objetivo en cumplimiento del principio de “Igualdad de Oportunidades”.

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, se focaliza 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.

35



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:

- Reuniones periódicas donde la formación presencial es la protagonista.
- Soluciones tecnológicas generales de Faes Farma y específicas del departamento de formación, a través de la aplicación iFormFaes que:
  - Alimenta de contenidos formativos.
  - Actualiza información relevante.
  - 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 los 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
Proyecto GIDARIA	2	Todo IDi
Basic Project Management	3	Auxiliares & Técnicos
Separations Day	8	1 Técnico IDI API + 2
Coating: Fine Particles, Granules, Pellets and Tablets	10	Técnicos Galénica IDI
GMP en IDi. Producto Farmacéutico	18	Técnicos IDI Farma
Ensayos disolución	8	Técnicos Laboratorio IDI
Flow Chemistry	16	1
Elaboración DMF (avanzado)	-	Técnicos IDI API
Medicinal Chemistry	21	1
Project Managment	-	Técnicos PM
Elaboración CTD preclínico	-	Técnicos IDI Preclínica
Cultivos celulares	-	Técnicos y
Tecnologías de liberación retardadas	-	1
Nasal Drug Delivery	16	1
Drug/Device and Device / Drug Combinations in the EU and USA	16	1
European Qualifying Examination (EQE): Paper C (opposition)	8	1
Curso sobre patentes y modelos de utilidad: Módulo Química y Farmacia	-	1
Herramientas de financiación y criterios de fiscalidad y desgravación por I+D	8	1
Conceptos básicos de farmacocinética, BE y correlación IVIC	4	Técnicos IDI
Patentes	4	Técnicos IDI
Project Managment	2	Técnicos IDI
Equipos Laboratorio: UPLC, Valorador KF, Balanza, Disolución	3/equipo	Técnicos y Auxiliares
Software cromatográfico Waters S.A. Method Validation Manager	6	Técnicos y Auxiliares
Quality by Design (QbD) for Development and Validation of Analytical Methods LabCompliance	8	Técnicos Laboratorio IDI
Equipos Planta Piloto IDi Farma: Comprimidora, Lecho Fluido, Granulador, Acondicionadora	4/equipo	Técnicos y Auxiliares
SAP Planta Piloto IDi Farma	8	Técnicos Galénica IDI
EAACI Congress	-	1
XXII World Congress of Asthma	-	1
XXIX Congreso de la Sociedad Española de Farmacología Clínica	-	1
XXIX Congreso de la Sociedad Española de Farmacología Clínica	-	1
Nueva Legislación de Farmacovigilancia Eudravigilance (Curso de actualización)	-	Personal de FV
SGMA00 Formación nuevos empleados	2	Varios
Mercancías Peligrosas para operarios	15	1
Formación e Información en evaluación de riesgos	2	Varios
Actualización ISO 14001	10	Varios
Compra de equipos	4	Varios
Agua Farmaceutica Parte II	9	1
Microbiología en Productos No Estériles	2 días	1
Avoiding Non Compliance in Packaging operations	-	1
Curso relacionado con Normativa Materias Primas, Ecopia, ICH	-	1
SEPARATIONS DAY (Cromatografía)	32	1
WATERS INFORMATIC USERS CONFERENCE (Waters Informs 2016)	-	1
Curso relacionado con EMPOWER 3 / Cromatografía de Gases / Data integrity en Cromatografía	-	1
Curso relacionado con la optimización de recursos en laboratorio, o sobre cumplimiento FDA en laboratorios de Control de Calidad	24	1
Analytical Instrument Qualification	24	1
Pharmaceutical Regulatory Affairs in the Middle East	15	1
Dispositivos de Seguridad: Aspectos regulatorios y puesta en marcha en España	5	1
Curso de precios y reembolso de medicamentos	8	1
Retos en Regulatory Affairs	8	2
Nasal Drug Delivery	16	1
Conferencia Medical Devices: de la I+D al mercado	2	2
Jornada sobre implementación del uso del Electronic Application de uso humano/medicamentos veterinarios y presentación del nuevo sistema de gestión RAEFAR/RAEVET: integración con los formularios E-Af	4	1
Presente y futuro del sistema de precios de referencia	3	1
Microsoft Word	8	varios
Advice on MRP, DCP and CP Procedures	5	1
An essential overview of Pharmacovigilance	8	1
Pharmaceutical Regulatory Affairs in China	16	1

CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
Congreso anual de la European Academy of Allergy and Clinical Immunology (EAACI)	1 a 3 días (6 - 22)	1
Administración Trackwise	-	1
Administración OpenText	-	1
Diseño Open Text	-	1
Curso intensivo Teórico–Práctico	8	1
Garantía de Calidad como herramienta de productividad	8	1
Investigación de desviaciones. Optimización de CAPAs	8	1
Plantas multiproducto	8	1
ICH Q7 compliance form APIs manufactured by chemical synthesis	21	1
GMP meets development	16	1
Validación de sistemas informáticos	-	1
Simplificar la redacción de procedimientos de trabajo	8	1
Clinical Trial Regulatory Guideline Requirements	16	1
Curso de formación continuada en GMPs	4 sesiones de 6 h	Personal auxiliar de los
Buenas prácticas de documentación y registro	2	Personal auxiliar de los
Formación Inicial en la IF	5	Nuevos empleados
Sus primeros días de trabajo con las NCF	2	Nuevos empleados

### 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 representan el 40% de los totales del año, siendo la jornada anual un 4,3% inferior a la del sector.

38

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

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

Por último, en este apartado destacar que la compatibilidad laboral se mejora con la posibilidad de disfrutar de una jornada flexible para la entrada y salida del puesto de trabajo. De esta facultad se beneficia el 41% de la plantilla que tiene esta opción.

### Plan de acogida

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 se reúne periódicamente y que tiene asignadas las funciones establecidas en su Estatuto.

40

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, ayuda para urgencias médicas...

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

En este año 2016, la Fundación ha puesto en marcha una ayuda para necesidades médicas graves, tanto del trabajador como de su familia

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

El Consejo de Administración modificó 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.

41

#### 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.

A su vez, Faes Farma tiene concertado para su plantilla unas coberturas de seguro que cubren fundamentalmente los fallecimientos y las incapacidades absolutas.

# 8

## 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.

En la Junta de Accionistas, que se celebra anualmente, 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.

Los accionistas demandan principalmente la rentabilidad de su inversión, siendo éste uno de los principales objetivos del Grupo, 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. Este año, al igual que en el 2015, el crecimiento de los resultados se ha traducido en una mejora considerable de la cotización, con incrementos muy positivos.

Debido al éxito de la política retributiva de años anteriores, la última Junta General de Accionistas celebrada aprobó un nuevo 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 2016 y enero 2017. Además, en julio del 2016 se abonó un dividendo en metálico, complementario al dividendo flexible.

42

AÑO	DIVIDENDO POR ACCIÓN
2016	0,09*
2015	0,0915
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.

AÑO	DIVIDENDO TOTAL (miles euros)	BENEFICIO CONSOLIDADO (miles euros)	%PAY-OUT
2015	22.436*	30.361	74%
2014	18.923*	25.334	75%
2013	12.750*	22.605	56%
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.

Scrip Dividend	
AÑO	% ACCIONISTAS QUE ACUDEN A LA AMPLIACIÓN
Dic. 2016/ Enero 2017	92,89%
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%

Es relevante 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 ha comprometido 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.

43

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.

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 con los que se informa de las principales novedades, así como trimestralmente los resultados económicos, y anualmente los Estados Financieros. Habiéndose publicado en 2016 un total de 19 Hechos Relevantes.

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.
- SCIIIF.
- 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).

# 9

## 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.



Certificado N° / Certificate No: ES/187HVI/15

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE NCF<sup>1,2</sup> /  
CERTIFICATE OF GMP COMPLIANCE OF A MANUFACTURER<sup>1,2</sup>**

**Parte 1 / Part 1**

**Emitido en virtud de una inspección según artículo 111(5) de la Directiva 2001/83/CE , artículo 15 de la Directiva 2001/20/CE. / Issued following an inspection in accordance with article 111(5) of Directive 2001/83/EC, article 15 of Directive 2001/20/EC.**

La autoridad competente de España certifica lo siguiente:

El fabricante **FAES FARMA, S.A.** en su planta ubicada en C/ Máximo Aguirre, 14, Lejona-Leioa, 48940 Vizcaya España ha sido inspeccionado dentro del programa nacional de inspecciones y en relación con la autorización de laboratorio farmacéutico número **1874E** de acuerdo con: artículo 40 de la Directiva 2001/83/CE y artículo 13 de la Directiva 2001/20/EC incorporada en la siguiente legislación nacional: Real Decreto 824/2010, de 25 de junio y artículo 63, Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio.

En base a la información obtenida en las visitas de inspección a este fabricante, la última de ellas realizada el 15/09/2015, se considera que el mismo cumple con los principios y directrices de las Normas de Correcta Fabricación establecidas en Directiva 2003/94/CE.

Este certificado refleja la situación de la planta de fabricación en la fecha en que se efectúa la inspección antes citada, y no puede considerarse que acredite el cumplimiento si han transcurrido más de tres años desde esa fecha de inspección. Sin embargo, este período de validez podrá verse reducido o ampliado mediante el empleo de la herramienta de análisis de riesgos y su inclusión en el correspondiente campo de Restricciones y Aclaraciones.

Este certificado es válido sólo cuando se presente con todas las páginas y las Partes 1 y 2.

*The competent authority of Spain confirms the following:*

*The manufacturer **FAES FARMA, S.A.** site address C/ Máximo Aguirre, 14, Lejona-Leioa, 48940 Vizcaya España has been inspected under the national inspection programme in connection with manufacturing authorisation no. **1874E** in accordance with: article 40 of Directive 2001/83/EC and article 13 of Directive 2001/20/EC transposed in the following national legislation: Royal Decree 824/2010 of 25 June and article 63, Royal Legislative Decree 1/2015, of 24th of July.*

*From the knowledge gained during inspection of this manufacturer, the latest of which was conducted on 15/09/2015, it is considered that it complies with the principles and guidelines of Good Manufacturing Practice laid down in Directive 2003/94/EC.*

*This certificate reflects the status of the manufacturing site at the time of the inspection noted above and should not be relied upon to reflect the compliance status if more than three years have elapsed since the date of that inspection. However, this period of validity may be reduced or extended using regulatory risk management principles by an entry in the Restrictions or Clarifying remarks field.*

*This certificate is valid only when presented with all pages and both Parts 1 and 2.*

<sup>1</sup> El certificado al que se hace referencia en el párrafo 111(5) de la Directiva 2001/83/EC y 80(5) de la Directiva 2001/82/EC, es también aplicable para importadores. / The certificate referred to in paragraph 111(5) of Directive 2001/83/EC and 80(5) of Directive 2001/82/EC, is also applicable to importers.

<sup>2</sup> La guía para la interpretación de este formulario puede encontrarse en el menú de ayuda de la base de datos EudraGMP. / Guidance on the interpretation of this template can be found in the help menu of EudraGMP database.

<sup>3</sup> Estos requisitos cumplen con las recomendaciones GMP de la OMS. / These requirements fulfil the GMP recommendations of WHO.

Firmado digitalmente por: Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios Fecha de la firma: 23/11/2015	Localizador: DR4272X382
--	-------------------------

Puede comprobar la autenticidad del documento en la aplicación Localizador de la Web de la AEMPS

**CORREO ELECTRÓNICO**

sgicm@aemps.es

Página 1 de 4

C/ CAMPEZO, 1 EDIFICIO 8  
28022 MADRID  
Tel.: (+34) 91.822.52.01  
Fax: (+34) 91.822.52.43



Certificado N° / Certificate No: ES/---/16

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE NCF<sup>1,2</sup> /**  
**CERTIFICATE OF GMP COMPLIANCE OF A MANUFACTURER<sup>1,2</sup>**

**Parte 1 / Part 1**

**Emitido en virtud de una inspección según artículo 111(5) de la Directiva 2001/83/CE . / Issued following an inspection in accordance with article 111(5) of Directive 2001/83/EC.**

La autoridad competente de España certifica lo siguiente:

The competent authority of Spain confirms the following:

El fabricante **FAES FARMA, S.A.** en su planta ubicada en C/ MÁXIMO AGUIRRE, 14, LEIOA, 48940 Vizcaya España es un fabricante de sustancias activas inspeccionado de acuerdo con: artículo 111(1) de la Directiva 2001/83/CE incorporada en la siguiente legislación nacional: artículo 64, Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio y artículo 108, Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio.

The manufacturer **FAES FARMA, S.A.** site address C/ MÁXIMO AGUIRRE, 14, LEIOA, 48940 Vizcaya España is an active substance manufacturer that has been inspected in accordance with: article 111(1) of Directive 2001/83/CE transposed in the following national legislation: article 64, Royal Legislative Decree 1/2015, of 24th of July and article 108, Royal Legislative Decree 1/2015, of 24th of July.

En base a la información obtenida en las visitas de inspección a este fabricante, la última de ellas realizada el 25/05/2016, se considera que el mismo cumple con los principios de Normas de Correcta Fabricación para sustancias activas establecidos en artículo 47 de la Directiva 2001/83/CE.

From the knowledge gained during inspection of this manufacturer, the latest of which was conducted on 25/05/2016, it is considered that it complies with the principles of GMP for active substances referred to in article 47 of Directive 2001/83/EC.

Este certificado refleja la situación de la planta de fabricación en la fecha en que se efectúa la inspección antes citada, y no puede considerarse que acrede el cumplimiento si han transcurrido más de tres años desde esa fecha de inspección. Sin embargo, este período de validez podrá verse reducido o ampliado mediante el empleo de la herramienta de análisis de riesgos y su inclusión en el correspondiente campo de Restricciones y Aclaraciones.

This certificate reflects the status of the manufacturing site at the time of the inspection noted above and should not be relied upon to reflect the compliance status if more than three years have elapsed since the date of that inspection. However, this period of validity may be reduced or extended using regulatory risk management principles by an entry in the Restrictions or Clarifying remarks field.

Este certificado es válido sólo cuando se presente con todas las páginas y las Partes 1 y 2.

This certificate is valid only when presented with all pages and both Parts 1 and 2.

La autenticidad de este certificado puede ser verificada en EudraGMP. Si no apareciera, por favor contacte con la autoridad emisora.

The authenticity of this certificate may be verified in EudraGMP. If it does not appear, please contact the issuing authority.

<sup>1</sup> El certificado al que se hace referencia en el párrafo 111(5) de la Directiva 2001/83/CE y 80(5) de la Directiva 2001/82/CE, es también aplicable para importadores. / The certificate referred to in paragraph 111(5) of Directive 2001/83/EC and 80(5) of Directive 2001/82/EC, is also applicable to importers.

<sup>2</sup> La guía para la interpretación de este formulario puede encontrarse en el menú de ayuda de la base de datos EudraGMP. / Guidance on the interpretation of this template can be found in the help menu of EudraGMP database.

<sup>3</sup> Estos requisitos cumplen con las recomendaciones GMP de la OMS. / These requirements fulfil the GMP recommendations of WHO.

Firmado digitalmente por: Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios	Localizador: TT8383Y50D
Fecha de la firma: 23/11/2016	

Puede comprobar la autenticidad del documento en la aplicación Localizador de la Web de la AEMPS

CORREO ELECTRÓNICO

sgicm@aemps.es

Página 1 de 2

C/ CAMPEZO, 1 - EDIFICIO 8  
 28022 MADRID  
 Tel.: (+34) 91.822.52.01  
 Fax: (+34) 91.822.52.43



Certificado N° / Certificate No: ES/066/15

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE NCF<sup>1,2</sup> /**  
**CERTIFICATE OF GMP COMPLIANCE OF A MANUFACTURER<sup>1,2</sup>**

**Parte 1 / Part 1**

**Emitido en virtud de una inspección según artículo 111(5) de la Directiva 2001/83/CE. / Issued following an inspection in accordance with article 111(5) of Directive 2001/83/EC.**

La autoridad competente de España certifica lo siguiente:

The competent authority of Spain confirms the following:

El fabricante **FAES FARMA, S.A.** en su planta ubicada en C/ MÁXIMO AGUIRRE, 14, LEIOA 48940 (Vizcaya) España es un fabricante de sustancias activas inspeccionado de acuerdo con: artículo 111(1) de la Directiva 2001/83/CE incorporada en la siguiente legislación nacional: Real Decreto 824/2010, de 25 de junio y artículo 64, Ley 29/2006, de 26 de julio y artículo 98, Ley 29/2006, de 26 de julio.

The manufacturer **FAES FARMA, S.A.** site address C/ MÁXIMO AGUIRRE, 14, LEIOA 48940 (Vizcaya) España is an active substance manufacturer that has been inspected in accordance with: article 111(1) of Directive 2001/83/CE transposed in the following national legislation: Royal Decree 824/2010 of 25 June and article 64 Law 29/2006, of 26th July and article 98 Law 29/2006, of 26th July.

En base a la información obtenida en las visitas de inspección a este fabricante, la última de ellas realizada el 09/02/2015, se considera que el mismo cumple con los principios de Normas de Correcta Fabricación para sustancias activas establecidos en artículo 47 de la Directiva 2001/83/CE.

From the knowledge gained during inspection of this manufacturer, the latest of which was conducted on 09/02/2015, it is considered that it complies with the principles of GMP for active substances referred to in article 47 of Directive 2001/83/EC.

Este certificado refleja la situación de la planta de fabricación en la fecha en que se efectúa la inspección antes citada, y no puede considerarse que acredite el cumplimiento si han transcurrido más de tres años desde esa fecha de inspección. Sin embargo, este período de validez podrá verse reducido o ampliado mediante el empleo de la herramienta de análisis de riesgos y su inclusión en el correspondiente campo de Restricciones y Aclaraciones.

This certificate reflects the status of the manufacturing site at the time of the inspection noted above and should not be relied upon to reflect the compliance status if more than three years have elapsed since the date of that inspection. However, this period of validity may be reduced or extended using regulatory risk management principles by an entry in the Restrictions or Clarifying remarks field.

Este certificado es válido sólo cuando se presente con todas las páginas y las Partes 1 y 2.

This certificate is valid only when presented with all pages and both Parts 1 and 2.

La autenticidad de este certificado puede ser verificada en EudraGMP. Si no apareciera, por favor contacte con la autoridad emisora.

The authenticity of this certificate may be verified in EudraGMP. If it does not appear, please contact the issuing authority.

<sup>1</sup> El certificado al que se hace referencia en el párrafo 111(5) de la Directiva 2001/83/EC y 80(5) de la Directiva 2001/82/EC, es también aplicable para importadores. / The certificate referred to in paragraph 111(5) of Directive 2001/83/EC and 80(5) of Directive 2001/82/EC, is also applicable to importers.

<sup>2</sup> La guía para la interpretación de este formulario puede encontrarse en el menú de ayuda de la base de datos EudraGMP. / Guidance on the interpretation of this template can be found in the help menu of EudraGMP database.

<sup>3</sup> Estos requisitos cumplen con las recomendaciones GMP de la OMS. / These requirements fulfil the GMP recommendations of WHO.

Firmado digitalmente por: MARIA BELEN ESCRIBANO ROMERO

Localizador: 42JCAGB458

Puede comprobar la autenticidad del documento en la Sede Electrónica de la AEMPS. / You can check the authenticity of this document in the Electronic Headquarters of the AEMPS.

CORREO ELECTRÓNICO

sgicm@aemps.es

Página 1 de 4

C/ CAMPEZO, 1 - EDIFICIO 8

28022 MADRID

Tel.: 91 822 52 01 | Fax: 91 822 52 43





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and

APCER

hereby certify that the organization

**LABORATÓRIOS VITÓRIA, S.A.**

**Head Office**  
 Rua Elias Garcia, 28  
 2700-327 AMADORA  
 PORTUGAL

**Logiters (Distribution Warehouse)**  
 Estrada dos Arneiros, 4  
 2054-544 AZAMBUJA  
 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: 2016-01-18

Validity date: 2018-09-15

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

- IQNet -  
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Michael Drechsel  
President of IQNet

José Leitão  
APCER CEO

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

IQNet Partners\*:

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

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

# Certificado

## *Certificate*



NÚMERO 2000/CEP.1240  
Number

O Sistema de Gestão da Qualidade de  
*The Quality Management System of*

### LABORATÓRIOS VITÓRIA, S.A.

#### Sede

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

#### Logiters (Armazém de Distribuição)

*Logiters (Distribution warehouse)*  
Estrada dos Arneiros, 4 – E.N. 3 – km 7,8  
2050-544 AZAMBUJA  
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



Emitido em 2010-01-18  
Date of issue  
Válido até 2018-09-15  
Valid until

José Leitão

CEO



— **Tonet** —  
Tecnologia de Informação  
Sistemas de Gestão  
Sistemas de Gestão  
Sistemas de Gestão  
Sistemas de Gestão

APEI – Associação Portuguesa de Certificação  
Edifício de Serviços da Exportar, 2º Andar, Av. Dr. António Mesçado  
4450-617 Leça da Palmeira



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-q.org](http://www.fami-q.org).

Authorised by

Pieter Waterings  
Certification Manager

SGS Belgium NV, Systems and Services Certification  
SGS House Noorderlaan 87 2030 Antwerp Belgium  
+32 (0)3 545-48-48 +32 (0)3 545-48-49 [www.sgs.com](http://www.sgs.com)

Page 1 of 1

53



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/en/Our-Company/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



A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. M. Gómez".

Dirección de Certificación

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

Página 1 de 1



A decorative graphic consisting of several stylized birds in flight, rendered in various shades of blue, orange, and grey. They are arranged in a curved, dynamic pattern.

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>. 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). Recientemente se ha migrado esta Base de Datos a un sistema mucho más novedoso (Trackwise) que facilita mayor control sobre todos los pasos.

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 Trackwise ha sido implantada por una compañía especializada, apoyada por el departamento de informática de Faes y con la implicación total del departamento de Calidad. 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.

# 10 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 debe enviar documentación acreditativa de sus aptitudes, además de llenar 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.

57

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, asegurando el cumplimiento de 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.

# 11

## MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y RIESGOS ASOCIADOS

### Mecanismos de supervisión de riesgos no financieros

En Faes Farma hay una responsable de auditoría interna que se encarga de asegurar que los controles internos establecidos sean adecuados para mitigar los riesgos, los procesos de gestión sean eficaces y eficientes, y las metas y objetivos del Grupo se cumplan. De esta forma, se evalúa la exposición al riesgo del gestión, las operaciones y los sistemas informáticos de la organización, pero también otros aspectos, tales como la ética y valores dentro de la organización, así como 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 metas en materia de RSC para cada uno de los departamentos y unos indicadores que permiten dar seguimiento al cumplimiento de las mismas. El informe de Responsabilidad Social Corporativa se revisa para asegurar su adecuación y eficacia, así como tomar las medidas oportunas si fueran necesarias para mejorar las actuaciones en dicha materia.