INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2017 DEL GRUPO FAES FARMA

INDICE

1. Carta del presidente ____ 3
2. FAES FARMA ____ 4
2.1. Historia ____ 4
2.2. Modelo de negocio ____ 5
2.3. Presencia internacional ____ 7
2.4. Principales productos ____ 8
3. Estrategia de FAES FARMA ____ 9
3.1. Entorno de negocio ____ 9
3.2. Grandes ejes estratégicos ____ 11
3.3. La calidad en el centro de la estrategia ____ 14
4. Gestión responsable ____ 16
4.1 Estructura del capital social ____ 16
4.2 Órganos de Gobierno ____ 16
4.3. Gestión de riesgos ____ 18
4.4. Gestión Ética ____ 21
5. Compromiso con los grupos de interés ____ 22
5.1. Sociedad ____ 25
5.2. Empleados ____ 27
5.3. Accionistas ____ 32
5.4. Clientes ____ 33
5.5. Proveedores ____ 35
6. Gestión ambiental ____ 37
6.1. Desempeño ambiental ____ 38
7. Acerca de este informe ____ 40

1. Carta del presidente

Estimados señores:

El Grupo FAES FARMA tiene el placer de poner a disposición de sus grupos de interés su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2017, en el que ofrece una visión de los aspectos no financieros de su actividad.

El presente Informe ha sido elaborado teniendo en cuenta el Real Decreto-Ley del 24 de noviembre de 2017 que establece la obligatoriedad de reportar información en materia no financiera, así como las directrices no vinculantes de la Comisión Europea publicadas el pasado 5 de julio de 2017. De esta forma, los contenidos del mismo responden a los aspectos que consideramos materiales para nuestros grupos de interés.

La presentación de este Informe supone un esfuerzo del Grupo para mejorar la transparencia sobre las actuaciones que impulsa para garantizar la responsabilidad en su comportamiento y con sus grupos de interés. El Grupo FAES FARMA se debe a sus accionistas e inversores que confían en su proyecto empresarial y, asimismo, garantiza el establecimiento de los mecanismos necesarios para dar respuesta a las expectativas que otros grupos como empleados, clientes, proveedores y sociedad en su conjunto tienen sobre su actividad. Este es el concepto de responsabilidad para el Grupo: desarrollar su actividad contribuyendo a la creación de valor en estos grupos y definir los mecanismos necesarios para prevenir o minimizar cualquier impacto que pueda afectarles de forma negativa.

Dentro de esta actividad, un buen desempeño económico es fundamental para asegurar que el Grupo pueda seguir generando valor en otros ámbitos. En este sentido, 2017 ha sido un buen año.

En este ejercicio se ha realizado asimismo un gran esfuerzo para mejorar el rendimiento ambiental de sus operaciones invirtiendo en la mejora de la eficiencia y calidad de sus instalaciones, como resultado de la política ambiental que tiene aprobada.

El logro de estos magníficos resultados no sería posible sin el esfuerzo y dedicación de las personas que formamos el Grupo FAES FARMA. Nuestros empleados son un referente por su compromiso con el proyecto empresarial y la eficiencia con la que realizan sus actividades. Quisiera aprovechar para agradecerles su esfuerzo y para animarles a continuar en la misma línea de trabajo en los próximos años.

Finalmente, quisiera recalcar nuestro compromiso para seguir gestionando el Grupo de una forma responsable y en mantener viva la publicación de este Informe, como canal directo de comunicación con nuestros distintos grupos de interés.

Mariano Ucar Angulo
Presidente del Grupo FAES FARMA

2. FAES FARMA

El Grupo FAES FARMA está compuesto por FAES FARMA, la sociedad matriz del Grupo, una compañía farmacéutica española que se dedica principalmente a investigar, producir en su planta de Leioa y comercializar productos farmacéuticos. Asimismo, en el sector farmacéutico, el Grupo cuenta con Laboratorios Vitoria, empresa farmacéutica portuguesa, la recientemente adquirida DIAFARM, así como diversas filiales internacionales en América Latina y África.

Adicionalmente, con las empresas INGASO FARM, INITIAL TECHNICAL FOODS (en adelante ITF) y grupo TECNOLOGÍA Y VITAMINAS, (en adelante TECNOVIT) desarrolla parte de su negocio en el campo de la nutrición y salud animal, en el que es un líder de referencia.

2.1. Historia

El Grupo FAES FARMA cuenta con más de 80 años de historia, lo que le ha permitido exportar a numerosos países con sus más de 1.000 empleados.

Figura 1. Principales hitos del Grupo FAES FARMA en su historia.

Nació en 1933, junto a la ría de Bilbao. A nivel global, la década de los 40 está marcada por el éxito de los laboratorios en el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos, siendo en esta época cuando FAES FARMA sintetizó industrialmente la difenil-hídantoína bajo el nombre de HIDANTILO y fabricó el neutralizante gástrico trisilicato dimagnésico, que serviría de base para preparar SILIMAG. Asimismo, cabe destacar en esta época la adquisición de la participación mayoritaria de los Laboratorios Vitoria en Lisboa.

Posteriormente, durante las décadas de los 50 y los 60, se experimentó un fortalecimiento de la vertiente química, teniendo que esperar hasta la década de los 70 para que comenzara a prevalecer definitivamente el espíritu farmacéutico.

En esas fechas, el Grupo FAES FARMA rondaba una facturación de 300 millones de las antiguas pesetas, poseía una cuota de mercado del 1,08% y se situaba en el puesto 28 del ranking de la industria farmacéutica española. Dos tercios de sus ventas anuales correspondían a su gama antibiótica.

En 1978 tuvo lugar uno de los hechos que marcaron de forma tangible el crecimiento y desarrollo futuro de FAES FARMA: la síntesis de Hidrosmina, que posteriormente se comercializaría con la marca Venosmil en 1987. El lanzamiento de Ranidín FAES (Ranitidina) en 1982 abrió un periodo de alianzas de co-marketing con multinacionales que aún se mantiene a día de hoy.

En la década de los 90, las ventas de Venosmil, Esberiven y Diosminil copaban un tercio de las ventas totales del Grupo en España, ocupando el 22º puesto con una cuota de mercado del 1,64%, superando los 5.500 millones de pesetas en ventas.

En el primer año del nuevo siglo, FAES FARMA compra a GSK el fármaco Zyloric, un antigotoso por entonces líder en ventas del segmento. En 2001, ya superaba los 100 millones de euros en ventas de especialidades farmacéuticas. Un año después adquiere Claversal a GSK y Dezacor a Sanofi, que sale al mercado con la marca Dezacor en España, y Rosilan en Portugal.

En 2005, el Grupo FAES FARMA adquirió a Ipsen su División de atención primaria y, durante el siguiente año, se realizó la reformulación y lanzamiento del nuevo Esberiven. En 2007, adquirió INGASO FARM diversificando, de este modo, su actividad al área de nutrición y salud animal.

Desde 2009 hasta 2017 se ha llevado a cabo la constitución de las filiales farmacéuticas del Grupo FAES FARMA en Chile, Colombia, Ecuador, México, Nigeria y Perú.

Uno de los últimos éxitos de FAES FARMA se trata del lanzamiento al mercado de su molécula de I+D propia, bilastina, en 2010, un nuevo antihistamínico de segunda generación con un rápido comienzo de acción. La aprobación de la bilastina en Japón en el año 2016 supuso una ampliación relevante en el mercado de antihistamínicos de la Compañía.

A lo largo del año 2017, se llevó a cabo la compra de ITF, TECNOVIT y DIAFARM, las dos primeras para reforzarse en el área de nutrición y salud animal y la última en la de productos de OTC y parafarmacia.

2.2. Modelo de negocio

El Grupo FAES FARMA se estructura en dos sectores. El primero de ellos es el sector farmacéutico, donde cuenta con amplia experiencia tras más de 80 años de actividad a través de FAES FARMA, Laboratorios Vitoria y, recientemente, sus filiales en el extranjero y DIAFARM.

En segundo lugar, se encuentra el sector de la nutrición y salud animal en el que el Grupo se ha convertido en un referente gracias al buen desempeño realizado a través de INGASO FARM, ITF y TECNOVIT.

El Grupo dispone de una sólida implantación en España y Portugal. Actualmente, cuenta con un extenso y creciente desarrollo internacional, con amplia presencia en múltiples países y exportando materias primas y producto farmacéutico terminado a numerosas naciones de Latinoamérica, África, Oriente Medio, Asia y Europa.

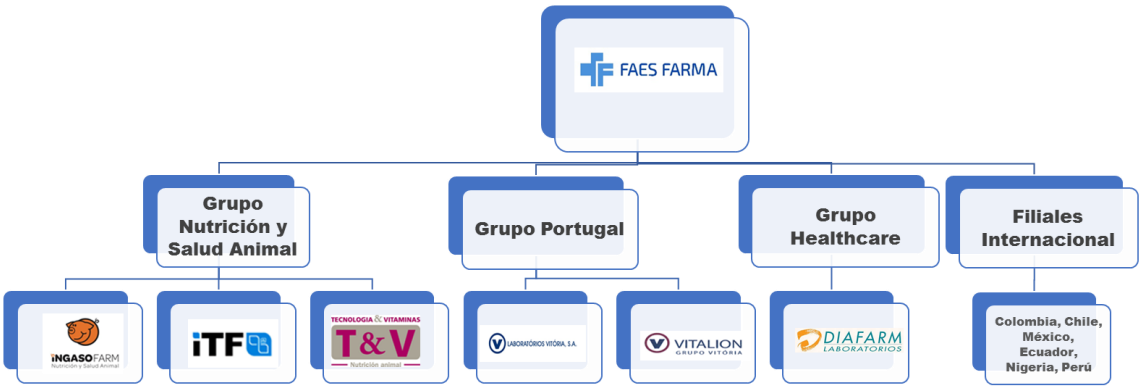

Figura 2. Estructura del Grupo FAES FARMA.

2.2.1. Modelo de negocio responsable

El Grupo FAES FARMA tiene el firme compromiso de desarrollar su actividad de manera rentable, a la vez que contribuye de manera sostenible al entorno del que forma parte, teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.

De este modo, se concibe la política en materia de RSC como un medio para concienciar sobre la cultura de responsabilidad social, para impulsar y promover la creación de valor sostenible para la mejora de la sociedad, empleados, accionistas, clientes y proveedores.

Para su puesta en práctica a nivel de Grupo, todas las compañías y filiales que forman parte del mismo se rigen bajo esta política y asumen sus compromisos, introduciendo esta visión en la gestión cotidiana, en las políticas y en las operaciones de toda la organización.

El Grupo FAES FARMA basa su RSC en diversos compromisos con los siguientes grupos de interés:

- Compromiso con la **sociedad**, participando y contribuyendo al desarrollo sostenible.
- Compromiso con los **empleados**, impulsando su formación, potenciando los beneficios sociales y atrayendo y reteniendo el talento.
- Compromiso con los **accionistas**, creando valor para los titulares de las acciones.
- Compromiso con los **clientes**, a través de productos y servicios de calidad.
- Compromiso con los **proveedores**, para alcanzar las sinergias oportunas y llegar a un beneficio mutuo equilibrado.

Todos estos compromisos están comentados con mayor detalle en el punto 5 del presente informe.

2.3. Presencia internacional

El Grupo se ha posicionado como uno de los principales referentes farmacéuticos en España y Portugal y está presente a nivel internacional, exportando sus productos a numerosos países. En el sector farmacéutico, cuenta con 8 filiales, 5 en Latinoamérica (Chile, Colombia, Ecuador, México, y Perú), 2 en Europa (Francia y Portugal) y 1 en África (Nigeria) y, además, posee una empresa participada en Italia.

Asimismo, es líder entre los laboratorios españoles en el "África francesa" subsahariana y comercializa sus productos en más de 20 países del continente.

En América Latina, ha mejorado su posicionamiento gracias al negocio internacional desarrollado por sus filiales y la extensión de la comercialización de sus productos en Brasil, a través de la colaboración con laboratorios locales.

Asimismo, Latinoamérica representa el principal mercado exterior para INGASO FARM, con una fuerte presencia, principalmente en Chile. En los mercados asiáticos destaca su posicionamiento en Filipinas, Vietnam y Taiwán, adicionalmente, se están iniciando acciones y colaboraciones con nuevos clientes. En Europa, el negocio de INGASO FARM se está incrementando de manera notable tanto en Italia como en Rumanía.

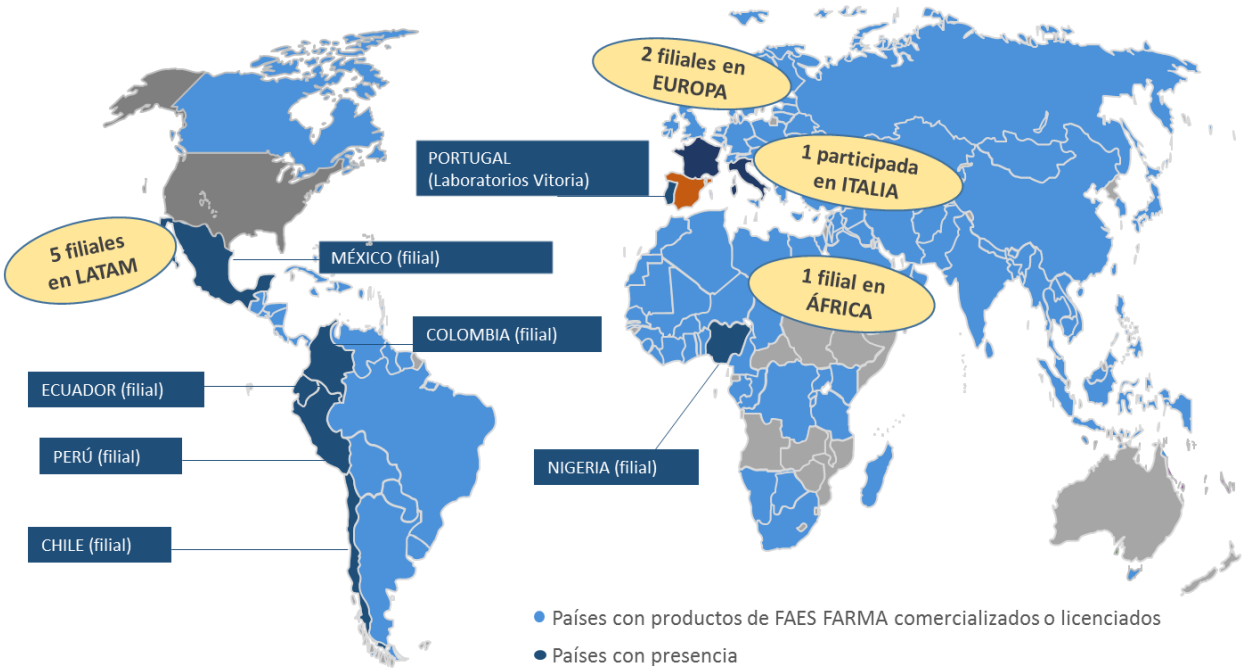

Figura 3. Presencia internacional del Grupo FAES FARMA

2.4. Principales productos

El Grupo FAES FARMA desarrolla su actividad alrededor de los siguientes productos:

Productos farmacéuticos

El Grupo tiene una amplia gama de productos farmacéuticos entre los que cabe destacar los medicamentos de prescripción, medicamentos sin prescripción, complementos nutricionales, dermoestética, *healthcare* y los productos DIAFARM.

Medicamentos de prescripción	Medicamentos sin prescripción	Complementos nutricionales	Dermocosmética	ORL FAES healthcare	DIAFARM
Ristaben & Ristfor	Venosmil	Dagután	Raylex	NasoFaes Fluid+	Ricola
Hidroferol	Pankreoflat	Gluc Up 15	Aloína	NasoFaes+ pediátrico	Roha
Bilaxten	Hemorrane	Glucosport		NasoFaes Triple Acción+	Siken
Acoxxel	Yendol	Pro Faes4		OtiFaes	Arnidol
Claversal					Vitanatur
Positon					Nelsons

Tabla 1. Algunos de los productos del vademécum del Grupo FAES FARMA.

Productos de nutrición y salud animal

Los productos de nutrición y salud animal están dirigidos a la alimentación del cerdo en todas sus fases de desarrollo: lechones (iniciador, prestarter, starter) cebo y madres, además de nutrición en el subsector del cerdo ibérico.

Figura 4. Productos INGASO FARM

En 2017 el Grupo FAES FARMA ha adquirido ITF y TECNOVIT, con lo que se ha ampliado el negocio a otras especies como rumiantes y avícola.

3. Estrategia de FAES FARMA

3.1. Entorno de negocio

3.1.1. Entorno del negocio farmacéutico

La industria farmacéutica se mantiene como un sector estable para los próximos años con buenas perspectivas de crecimiento. Se espera que la demanda de fármacos aumente en 2020 un 40% a nivel mundial, por lo que el volumen de ventas llegaría a los 1,6 billones de dólares[1]. Este impulso se deberá, en gran medida, a los avances científicos y tecnológicos que se están produciendo, junto a los cambios socio-demográficos y la gran demanda de medicamentos.

Entre las tendencias futuras del mercado, se identifica una atención más focalizada a las enfermedades menos frecuentes, una mayor personalización en la forma en la que los nuevos productos llegarán al mercado y, por último, un mayor intercambio abierto de información a través de una plataforma tecnológica entre compañías del sector, factor clave para descubrir nuevos fármacos curativos.

Entorno del negocio farmacéutico	**Entorno global**	En 2017, Estados Unidos continúa siendo un año más el primer mercado, con una cuota total del 41% y superando los 400.000 millones de dólares, seguido por China y Japón. Se prevé que esta situación de liderazgo permanezca invariable a medio plazo. Por lo que respecta al mercado latinoamericano -donde el Grupo FAES FARMA tiene presencia a través de sus filiales de Colombia, Chile, México, Ecuador y Perú-, Brasil es el mayor mercado farmacéutico, situándose como el octavo mercado a nivel global, en el que tiene colaboraciones con distribuidores locales. Por último, en el continente africano, el Grupo está presente a través de su filial de Nigeria, en que las cifras de crecimiento del mercado mantienen una tasa del 10% anual, causado en parte por el rápido crecimiento de sus ciudades.	***41%*** *es la cuota de EEUU en el mercado mundial*
	Entorno nacional	La posición de España dentro del mercado farmacéutico mundial continúa a la baja, ya que en 2008 ocupaba el puesto 7º, en 2011 el 8º, en 2016 el 9º y se espera que en 2021 se encuentre en 10º lugar, amenazada por los siguientes países del ranking: Canadá, Corea del Sur, Rusia y Turquía.	***9º*** *puesto de España en el mercado farmacéutico mundial*

Tabla 2. Entorno del negocio farmacéutico.

[1] PwC, Pharma 2020: from vision to decision.

3.1.2. Entorno del negocio de nutrición y salud animal

En la industria de la nutrición y salud animal se espera un fuerte aumento del negocio como consecuencia del crecimiento demográfico.

Entre las tendencias futuras del mercado, de cara a la producción de piensos se identifican las siguientes tendencias:

- La prohibición del uso de antibióticos de forma preventiva.
- La eliminación de materias primas que no respeten el medio ambiente.
- El uso más eficiente de los ingredientes de los piensos.

Entorno del negocio de nutrición y salud animal	**Entorno global**	En los últimos años, se ha experimentado un aumento de la producción en todos los países donde se produce carne porcina de forma tecnificada, siendo este hecho significativamente mayor en países como Estados Unidos y China. Este incremento se ha debido, principalmente, a la gran demanda de carne de cerdo proveniente de China. Este país es, y seguirá siendo, el principal motor de las exportaciones porcinas, donde tradicionalmente es la carne más consumida. En cuanto a las perspectivas del sector animal, se espera que, en los próximos años, el consumo de carne en los países en vías de desarrollo sea el responsable de más del 80% del crecimiento, principalmente en Asia y las regiones del Pacífico, afectando especialmente a las fuentes de proteínas más baratas, como el pollo y el cerdo. Adicionalmente, también será destacable el crecimiento en las importaciones de carne de cerdo en Japón, Rusia y México, donde se espera que el consumo aumente a mayor velocidad que la producción local.	Los países en vías de desarrollo supondrán el **80%** del crecimiento
	Entorno nacional	El cerdo ocupa el tercer lugar en el ranking de productos exportados agroalimentarios y el duodécimo en el conjunto de exportaciones españolas. En 2016 por primera vez se vendió una mayor cantidad de carne porcina fuera del país que dentro, siendo China el principal destino de la carne de cerdo española, con una cuota del 20% del total exportado. Se observa en el mercado español la tendencia a reducir o eliminar las medicaciones en los piensos, mostrando una clara evolución por parte de los productores a dejar de producir, ellos mismos, piensos de iniciación y prestarter.	*El **20%** de la producción de carne porcina española es exportada a China*

Tabla 3. Entorno del negocio de nutrición y salud animal.

3.2. Grandes ejes estratégicos

3.2.1. Ejes estratégicos del negocio farmacéutico

El área internacional del negocio farmacéutico del Grupo FAES FARMA se puede dividir en tres líneas de negocio diferenciadas: alianzas, exportaciones y filiales.

- El **área de alianzas** gestiona principalmente las licencias de bilastina a licenciatarios. En cuanto a la vertiente comercial de este producto, el principal objetivo de FAES FARMA es sumar a los licenciatarios las presentaciones de bilastina desarrolladas (por ejemplo, para la rama pediátrica) a las licencias existentes. Asimismo, se busca ampliar la cartera de licencias con productos adicionales a la bilastina, en concreto con cuatro de los productos con mayor potencial dentro de FAES FARMA, como son el calcifediol (Hidroferol), metocarbamol (Robaxisal), mesalazina (Claversal) y deflazacort (Dezacor).
- En cuanto a las **exportaciones**, se buscará mantener el crecimiento en ventas a través de la incorporación de nuevos productos en los mercados en los que ya está operando el Grupo FAES FARMA, así como la incorporación de nuevos mercados a los que exportar, priorizando América Latina y África.
- Por último, se tratará de incrementar la capacidad comercial de las **filiales**, ampliando en todas ellas los equipos comerciales y continuar con la búsqueda de productos en países de Latinoamérica con nuevas filiales.

En el **área nacional**, incluyendo tanto España como Portugal, la estrategia se sigue basando en una **búsqueda activa de oportunidades de adquisición de productos y compañías**, así como la **distribución de productos de laboratorios** con o sin presencia en Iberia que permitan expandir y afianzar la posición que el Grupo tiene en el sector. Asimismo, se pondrá el foco en la búsqueda de productos dirigidos a los especialistas que ya trabajan con bilastina y se realizará un trabajo intensivo con vitamina D (Hidroferol).

- Está previsto realizar un **refuerzo de la promoción**, tanto en farmacias como en parafarmacias, que resulte en un incremento de la actividad y el lanzamiento de productos, completado con un plan de **marketing digital** dirigido a ampliar la visualización de los productos.
- Adicionalmente, los planes también pasan por **impulsar su desarrollo industrial**. En este aspecto, se ha realizado una gran inversión con el objetivo de desarrollar las plantas de síntesis de bilastina, de síntesis de aspartato arginina y de micronización de diosmina. Complementando todo lo anterior, se ha seguido y se continuará aplicando el plan industrial en todas las fábricas y plantas de FAES FARMA y Laboratorios Vitoria con la finalidad de optimizar y mejorar todos los procesos industriales.

3.2.2. Ejes estratégicos del negocio de nutrición y salud animal

El eje estratégico principal del **negocio internacional de nutrición y salud animal** se basa en el **desarrollo del negocio, buscando incorporar nuevos mercados** a los actuales, concretamente a través de un refuerzo de la actividad comercial en América Latina y Europa, sin descuidar el resto de mercados estratégicos donde pudieran introducirse los productos generados por el Grupo.

Asimismo, en el **negocio nacional** también se busca una **optimización de los conocimientos del departamento técnico** que permitan transmitir la experiencia de la empresa entre los distintos países donde se opera, ofreciendo a los clientes un asesoramiento técnico especializado.

En cuanto a los productos, se desarrollarán **nuevos productos de alimentación** para diferentes edades y para madres, complementándose con el desarrollo de productos específicos para clientes estratégicos, áreas y países.

3.2.3 I+D+i

El Grupo FAES FARMA dedica importantes recursos humanos y económicos a I+D+i para obtener nuevos productos eficaces y seguros, ya sea a través de la inversión en recursos propios o mediante colaboraciones con empresas especializadas, consorcios sectoriales y con universidades y centros de investigación públicos o privados.

La investigación, desarrollo e innovación del **negocio farmacéutico de FAES FARMA** se organiza en tres grandes áreas:

- I+D+i API: basado en la investigación, desarrollo e innovación de Principios Activos.
- I+D+i FARMA: consiste en el desarrollo de tecnologías farmacéuticas.
- I+D+i Clínica: consiste en la aplicación en humanos de las moléculas de investigación.

En esta línea, se ha consolidado desde su lanzamiento en 2014 la iniciativa estratégica **FAES2020**, que define los principales objetivos estratégicos en I+D+i para 2020. Entre ellos, destaca el desarrollo de 20 medicamentos cuyos registros puedan ser presentados antes de finales de 2020. Esta iniciativa busca no sólo ampliar la gama de productos de bilastina, sino extender su ciclo de vida mediante nuevas patentes y ampliar el portfolio de productos de FAES FARMA.

A lo largo de 2017, los objetivos del programa se centraron en algunos proyectos ya iniciados en 2016, así como otros que arrancaron en los primeros meses de 2017. Dentro de estos objetivos se encontraba la **mejora de las infraestructuras** dedicadas en FAES FARMA a la I+D+i. En este aspecto, se puso en marcha una planta piloto para la fabricación de medicamentos en investigación, a la escala necesaria para las fases de desarrollo y de clínica, que permitirá desarrollar nuevos medicamentos de manera eficaz y en un marco regulatorio mundial, incluyendo requisitos específicos europeos y americanos. Adicionalmente, se acometió la expansión del laboratorio.

De la misma manera, en el **negocio de la nutrición y salud animal**, también se está realizando una **potenciación de la I+D+i**, con el objetivo de ampliar su negocio al resto de las fases de nutrición porcina, más allá de las primeras edades del animal donde INGASO FARM está especializada y es un referente en el sector.

Figura 5. Grandes ejes estratégicos del Grupo FAES FARMA.

3.3. La calidad en el centro de la estrategia

La calidad de los productos a lo largo de todo su ciclo de vida es un compromiso y una prioridad para FAES FARMA y, por ello, la estructura organizativa, así como el sistema de gestión de la Compañía, están orientados siempre hacia la mejora continua, marcándose como finalidad garantizar la eficacia, seguridad y calidad de todos los procesos y productos, la seguridad en el consumidor, así como el cumplimiento de la legislación aplicable y la minimización del impacto ambiental.

FAES FARMA dispone de un departamento de Calidad Total 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 y relacionadas todas ellas con el ciclo de vida de los productos (investigación, desarrollo, fabricación, comercialización y distribución). De forma adicional a las unidades de Garantía de Calidad, la unidad de Control de Calidad es responsable de garantizar que los productos cumplan con las especificaciones analíticas establecidas antes de su comercialización.

Ciclo de vida del producto	Unidad	Ámbito de aplicación
Investigación	GC* para Buenas Prácticas de Laboratorio	Fase de estudios preclínicos
	GC* para Buenas Prácticas Clínicas	Fase de estudios clínicos
Fabricación	GC* para Normas de Correcta Fabricación	Fase de desarrollo, fabricación, control y distribución
Comercialización y distribución	Control de Calidad	Análisis de materias y productos previos a la comercialización
	GC* para Buenas Prácticas de Farmacovigilancia	Fase post-comercialización

**GC: Garantía de Calidad.*

Tabla 4. Ciclo de vida del producto, unidad y ámbito de aplicación en FAES FARMA.

El Grupo FAES FARMA cumple con todas las reglamentaciones y certificaciones de los sectores en los que desarrolla su actividad, garantizando en todo momento la calidad de sus productos, así como la salud y seguridad en el consumidor.

A nivel global, en el **sector de medicamentos de uso humano**, FAES FARMA dispone de todas las certificaciones necesarias para poder operar en el mercado español garantizando la óptima calidad y seguridad requerida de todos sus productos. La Compañía dispone de una 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. 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.

Adicionalmente a las certificaciones globales de la Compañía del ámbito farmacéutico, **Laboratorios Vitoria cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo ISO 9001:2008**.

Por su parte, en el **sector de la nutrición y salud animal**, INGASO FARM cuenta con la certificación FAMI QS y cumple con el código europeo de buenas prácticas que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los aditivos y premezclas para la alimentación animal. Adicionalmente **su Sistema de Gestión de la Calidad está igualmente certificado bajo el estándar ISO 9001**.

Por su parte, DIAFARM dispone también de las certificaciones y autorizaciones necesarias en materia de calidad para el desarrollo de su actividad, otorgadas principalmente por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y por la Agencia de Salud Pública de la Generalitat de Cataluña.

A través de estas herramientas el Grupo FAES FARMA garantiza la calidad y la seguridad de todos sus productos y todas sus líneas de negocio.

4. Gestión responsable

4.1 Estructura del capital social

El capital social del Grupo FAES FARMA está constituido por 261.545.034 acciones y cotiza en las bolsas de Bilbao, Madrid, Barcelona y Valencia. El Consejo de Administración ostenta el 2,43 % de las acciones, un 1,335% son de autocartera y el resto corresponde a accionistas minoritarios.

4.2 Órganos de Gobierno

Máxima corrección, total coherencia, transparencia y veracidad de la información son algunos de los pilares básicos del Grupo, los cuales se traducen en una adecuada organización y distribución de las obligaciones y responsabilidades entre los distintos órganos de gobierno. El Gobierno se gestiona a través de la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus dos Comisiones Delegadas: Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Junta General de Accionistas

En la Junta de Accionistas, que se celebra anualmente, se favorece la participación informada de los accionistas y adopta las medidas oportunas para facilitar que éstos ejerzan efectivamente las funciones y competencias que le son propias conforme a la ley y al gobierno corporativo. La última Junta se llevó a cabo en Junio de 2017, para más información acceder al siguiente enlace: https://www.faesfarma.com/wp-content/uploads/2017/04/Convocatoria-JGA-2017.pdf

Composición de los Órganos de Gobierno del Grupo FAES FARMA

	Consejo de Administración	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Don Mariano Ucar Angulo	Presidente		
Don Gonzalo Fernández de Valderrama	Secretario Consejero	●	●
Don Eduardo Fernández de Valderrama	Consejero Externo		
Don Carmelo de las Morenas López	Consejero Independiente y Coordinador	●	●
Doña Carmen Basagoti Pastor	Consejero Dominical		
Don Carlos de Alcocer Torra	Consejero Independiente	●	●
Don Iñigo Zavala Ortiz de La Torre	Consejero Dominical		
Don Francisco Javier Usaola García	Consejero Dominical		

● Presidente
● Secretario
● Vocal

Figura 6. Órganos de gobierno del Grupo FAES FARMA

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y supervisión. Está compuesto de un número de Consejeros que fijan los estatutos y que nombra la Junta General, elegidos entre los accionistas de la Sociedad, los cuales ejercerán el cargo por un plazo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración según lo estipulado en los Estatutos Sociales.

Para alcanzar una presencia equilibrada entre hombres y mujeres, en 2015 se aprobó la **Política de selección de consejeros** que indica expresamente que el Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de género, de

experiencias y de conocimientos y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de consejeras. Esta política prevalecerá mientras el porcentaje de consejeras sea inferior al 30% del total.

Asimismo, a la Comisión de Nombramientos le corresponde evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.

El régimen de retribución de los miembros del Consejo de Administración y la política de remuneraciones de la Sociedad se encuentran regulados en el artículo 26 de los Estatutos Sociales y en el artículo 33 - Retribución del Consejero - del Reglamento del Consejo de Administración disponibles en la web. https://www.faesfarma.com/wp-content/uploads/2017/01/Estatutos_Sociales-0117.pdf https://www.faesfarma.com/wp-content/uploads/2015/04/Reglamento-del-Consejo.pdf

La sociedad aprueba y publica anualmente el "Informe anual sobre Remuneraciones de los Consejeros" (IRC) que se somete a votación consultiva en la Junta General.

Comisiones del Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son las relativas al sistema de control y auditoría de cuentas y al proceso de elaboración de la información económico-financiera, así como funciones relativas al Gobierno Corporativo y RSC.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Las funciones atribuidas a esta comisión son las relacionadas con la selección, nombramiento, reelección y cese de Consejeros, así como funciones relativas al nombramiento y retribuciones de Consejeros y Altos Directivos.

4.3. Gestión de riesgos

Modelo de gestión de riesgos

El Grupo FAES FARMA cuenta con un marco metodológico de gestión integral de riesgos clave, tanto financieros como no financieros, que involucra a todas las áreas y que está basado tanto en las normas y recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno y el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF).

La gestión de riesgos es un proceso diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar los eventuales riesgos, dentro de los umbrales aceptados por la Dirección y proporcionar así un nivel de seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos. Dicha gestión de riesgos se caracteriza por:

- Ser un proceso continuo en la organización que promueve una cultura de gestión del riesgo.
- Llevarse a cabo por personas en cada uno de los niveles del Grupo.
- Aplicarse en la definición de las metas y líneas estratégicas y los planes anuales de actividades.
- Diseñarse para identificar, gestionar y comunicar riesgos que, en caso de materializarse, afectarán negativamente al Grupo.
- Enfocarse a la consecución de los objetivos y a la mejora de los procesos de toma de decisiones mediante una adecuada información de riesgos.

El modelo de gestión de riesgos se basa en las siguientes 4 fases y actividades principales, cuyo propósito es asegurar la integración de la gestión de riesgos en los procesos habituales de gestión:

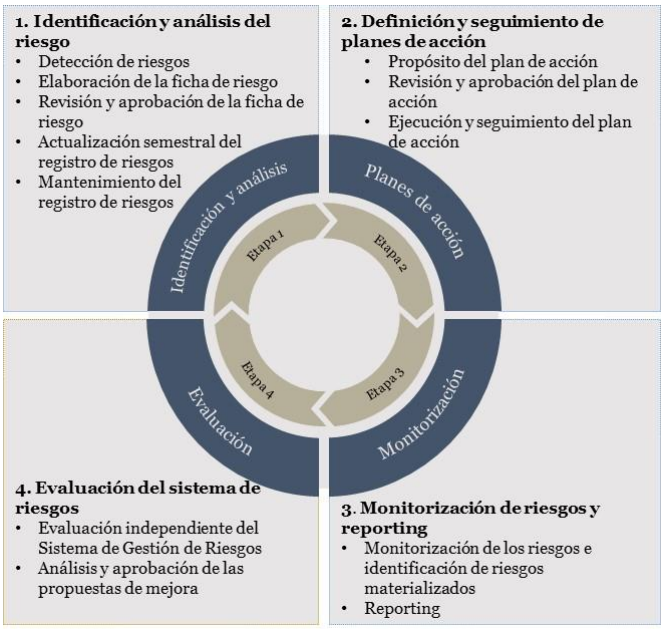

Figura 7. Modelo de gestión de riesgos del Grupo FAES FARMA

Para conocer con más detalle las acciones y mecanismos que se realizan en materia de gestión de riesgos, se remite al Informe Anual de Gobierno Corporativo publicado en la web https://www.faesfarma.com/wp-content/uploads/2017/02/Informe-anual-de-Gobierno-Corporativo-2016.pdf

Responsables de su implantación

Los miembros de la organización que intervienen en la gestión de riesgos son los siguientes: Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Presidente del Consejo de Administración, Coordinador de Riesgos, Propietarios de Riesgos y Empleados.

El Consejo de Administración del Grupo establece los objetivos de la organización que han de inspirar y adoptarse como referencia para el establecimiento del mapa de riesgos y del control y seguimiento de éstos. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha de ser informada por el Presidente de los perfiles de riesgos establecidos y de la política y procedimientos puestos en marcha para la gestión de los riesgos. Para un adecuado desempeño de sus funciones, el Presidente cuenta con el apoyo de la figura del Coordinador, que es quién mantiene la relación directa con los Propietarios de los Riesgos.

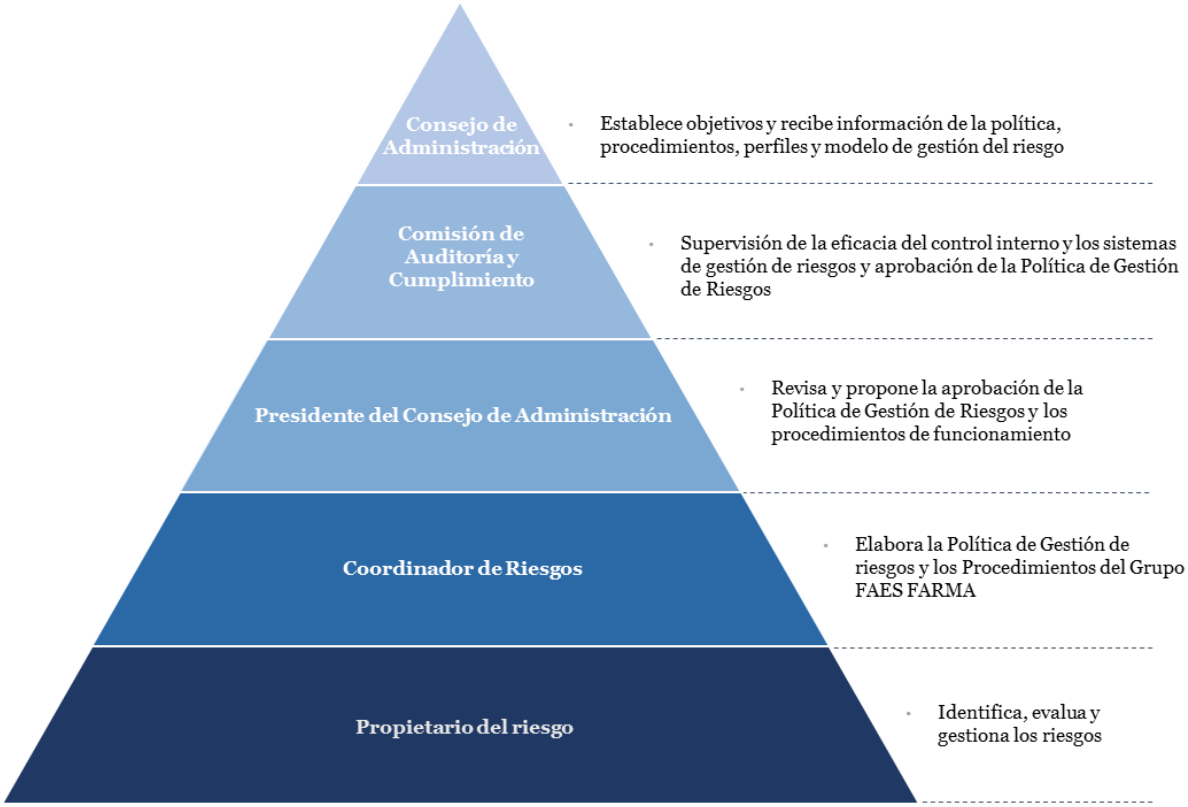

Figura 8. Responsabilidades del Modelo de Gestión de Riesgos del Grupo FAES FARMA.

El Coordinador de Riesgos actualiza periódicamente el Mapa de Riesgos e informa semestralmente al Presidente y a la Comisión de Auditoría de los siguientes aspectos: a) los riesgos que, en su caso, se hubiesen materializado, indicando las circunstancias que los han motivado y si han funcionado los sistemas de control establecidos; b) la aparición de nuevos riesgos; c) la evolución de los riesgos identificados; d) El grado de ejecución y cumplimiento de los planes de acción aprobados y e) el funcionamiento general del sistema de gestión de riesgos.

Por otro lado, 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 de 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.

Tipología de riesgos contemplados

El Grupo FAES FARMA es consciente de que existen multitud de riesgos de muy diversa índole a los que está expuesto. No obstante, el Grupo no tiene aversión al riesgo, cree firmemente que los riesgos no tienen por qué ser eliminados sino gestionados adecuadamente, estableciendo los mecanismos necesarios para identificar, evaluar, mitigar o reducir los principales riesgos, con la tolerancia oportuna, de forma que no se produzcan efectos económicos negativos no deseados.

El Mapa de Riesgos contempla tanto riesgos financieros, como de otra índole, entre los cuales destacan riesgos regulatorios, operacionales y otros riesgos de negocio. Periódicamente se actualiza el Mapa de Riesgos, contemplando a día de hoy la siguiente tipología de riesgos:

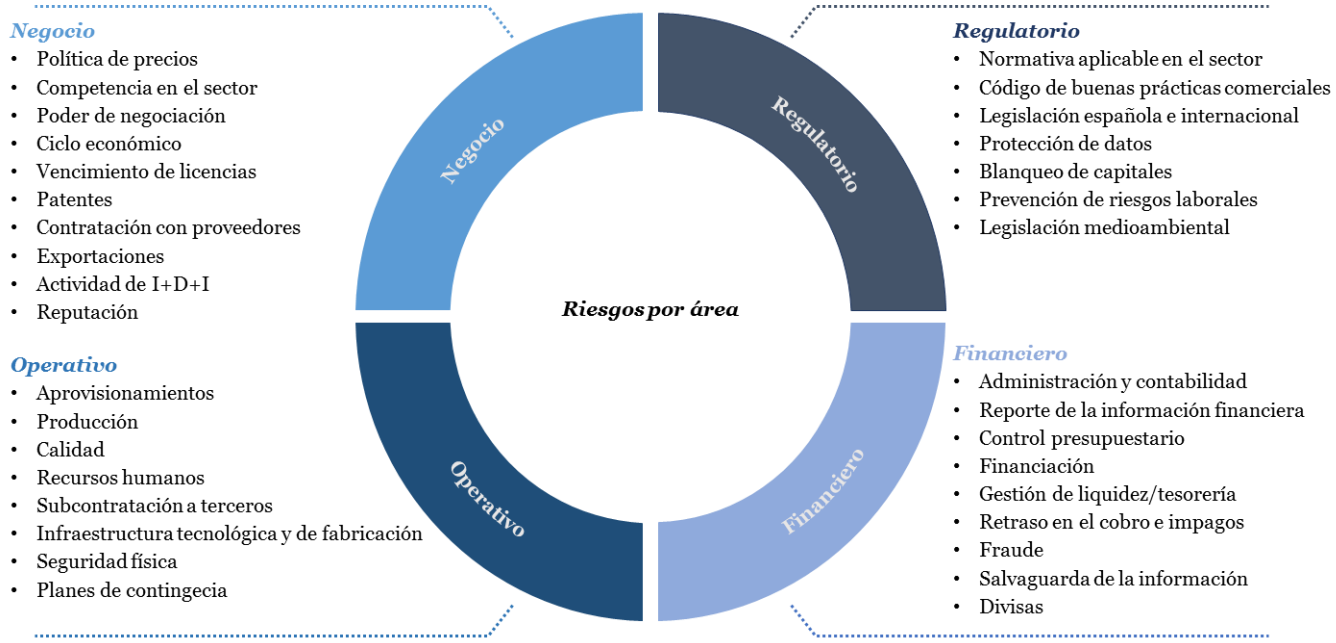

Figura 9. Tipología de riesgo por área del Grupo FAES FARMA.

Asimismo, dentro del citado modelo de gestión de riesgos, el Grupo, con la finalidad de alcanzar una gestión más responsable, sostenible y respetuosa con su entorno y sus grupos de interés, realiza un análisis de los riesgos relacionados con su RSC, lo que le permite asegurar, de este modo, un correcto desempeño en el ámbito de la sostenibilidad, tanto ambiental como social, y el respeto por los derechos humanos.

4.4. Gestión Ética

El Grupo FAES FARMA vela por la integridad de sus profesionales en el desarrollo de su actividad, en cumplimiento de la regulación aplicable y de los procedimientos internos. Desde su creación, el Grupo ha desarrollado herramientas, códigos, políticas y procedimientos con el objetivo de promover el comportamiento responsable de las compañías que lo integran y sus colaboradores en todas sus actividades.

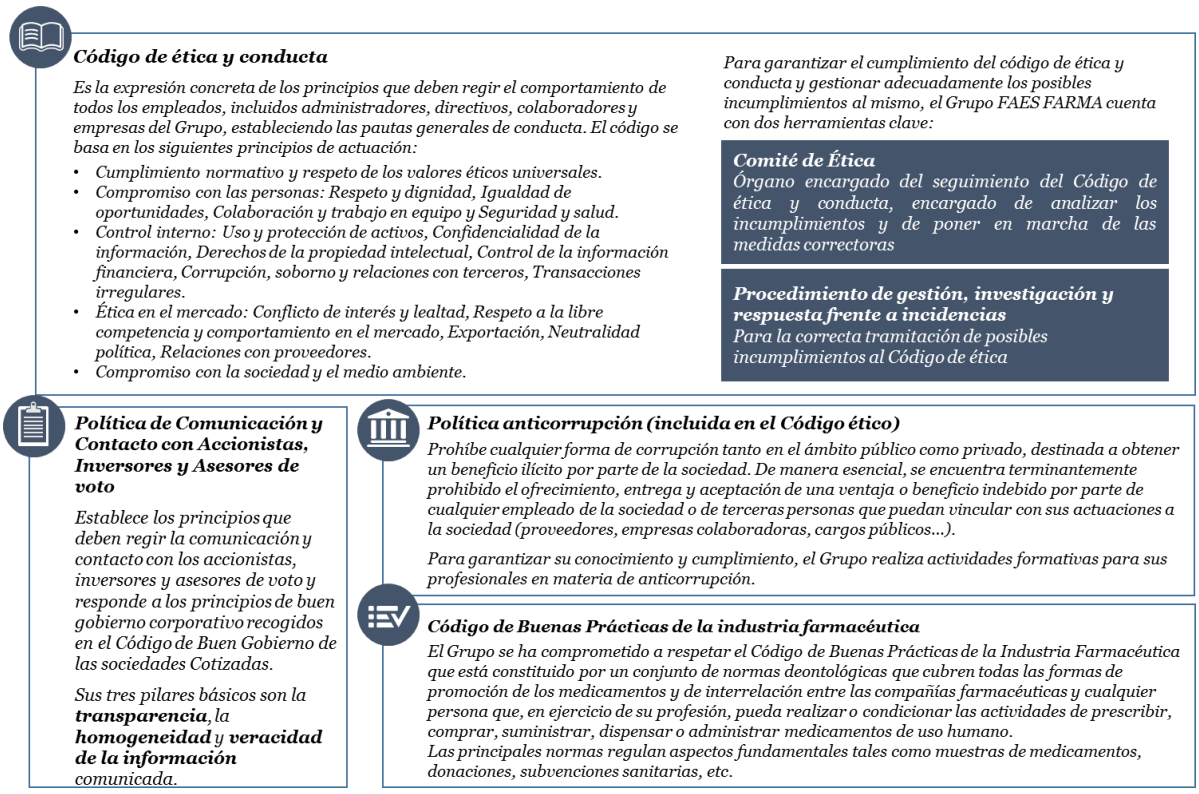

Figura 10. Códigos y políticas del Grupo FAES FARMA.

Compromiso con los derechos humanos

Las actividades de todo el Grupo tienen lugar bajo el respeto hacia los derechos humanos y las libertades públicas, de acuerdo a las leyes y prácticas internacionalmente aceptadas. Entre los estándares que la organización toma como referencia y en los que se basa su Código de Ética y Conducta, se encuentran la Carta Internacional de los Derechos Humanos, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo en materia de prácticas laborales o las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.

El Grupo FAES FARMA vela por el cumplimiento de las disposiciones laborales contenidas en los convenios básicos de la OIT y no admite prácticas contrarias a estos principios. Tampoco entre sus proveedores, contratistas o, en general, empresas colaboradoras.

De la misma manera, ejerce el debido control para evitar que pudieran incumplirse derechos humanos, tanto en la organización como a lo largo de su cadena de aprovisionamiento.

5. Compromiso con los grupos de interés

El Grupo FAES FARMA tiene identificados sus principales grupos de interés, que son aquellos en los que repercute de manera directa o indirecta la actividad. Estos grupos de interés son 5: la sociedad, sus empleados, accionistas, clientes y proveedores.

El Grupo FAES FARMA considera que la comunicación con ellos es clave para conocer las expectativas de los mismos y así poder alinear los intereses con los suyos. Por este motivo, se dispone de canales de comunicación específicos para los distintos grupos de interés.

Sociedad	Empleados	Accionistas	Clientes	Proveedores
Caracterización del grupo de interés				
▪ Colaboraciones con asociaciones. ▪ Realización de cursos y formaciones.	▪ **1.174** empleados.	▪ **> 27.000** accionistas.	▪ Pacientes, farmacéuticos y médicos. ▪ Explotaciones porcinas, ganaderos. ▪ Consumidores.	▪ **11%** de los proveedores de FAES FARMA son locales. ▪ El **55%** son nacionales.
Canales de comunicación establecidos				
Web		Web	Web	Web
Cifras relevantes de comunicación				
▪ **>163.000** visitas a la web corporativa.	▪ Comunicación continua con los empleados sobre diversas cuestiones de interés.	▪ **>2.000** suscriptores en "El Rincón del inversor". ▪ **14** newsletter enviadas.	▪ Encuestas de satisfacción.	▪ Reuniones continuas.

Atención telefónica · Buzón de sugerencias · Correos corporativos · Encuestas de satisfacción · Rincón del inversor · Foro electrónico
Jornadas y eventos · Página web · Reuniones · Red comercial · Servicio de atención al cliente · Canal de denuncias

Tabla 5. Relación con los grupos de interés del Grupo FAES FARMA.

A través de estos canales el Grupo logra captar las inquietudes y expectativas de sus grupos de interés, a las que persigue dar respuesta mediante la implantación de distintas medidas.

Sociedad	
Aspectos relevantes para el grupo de interés	Respuesta del Grupo FAES FARMA a las expectativas de sus grupos de interés
▪ Investigación, desarrollo e innovación. ▪ Calidad del sistema sanitario. ▪ Calidad del sistema veterinario. ▪ Impactos en la economía y en el entorno.	El Grupo FAES FARMA da respuesta a las inquietudes de la sociedad colaborando con la formación de los profesionales, tanto del sector de la salud humana como de los profesionales del sector de la nutrición y salud animal. Asimismo, apuesta por la dinamización de la economía del entorno a través de la generación de empleo de calidad y de la adquisición de bienes y servicios a proveedores locales.
Empleados	
Aspectos relevantes para el grupo de interés	Respuesta del Grupo FAES FARMA a las expectativas de sus grupos de interés
▪ Condiciones laborales. ▪ Desarrollo profesional. ▪ Igualdad de oportunidades.	El Grupo FAES FARMA, a través de su política de Recursos Humanos, se compromete expresamente con el impulso de la formación y el desarrollo de todos los profesionales que componen el Grupo, el respeto a la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y personal. Asimismo, en su compromiso con el respeto al Estatuto de los Trabajadores, a los convenios y a la normativa laboral de aplicación, el Grupo garantiza unas condiciones laborales justas, un empleo estable y de calidad. El Grupo dispone de otras herramientas adicionales que articulan esta política como un Plan de Igualdad, un Comité de Seguridad y Salud o un Plan de Formación para sus empleados, entre otras. Asimismo, el Código de Conducta corporativo recoge la obligación por parte de todos los profesionales, de asegurar, entre otros aspectos, el compromiso con las personas.
Accionistas	
Aspectos relevantes para el grupo de interés	Respuesta del Grupo FAES FARMA a las expectativas de sus grupos de interés
▪ Transparencia y comunicación. ▪ Rentabilidad de la inversión.	El Grupo FAES FARMA promueve la existencia de suficientes canales para mantener una comunicación fluida con los accionistas, garantizando la respuesta a sus demandas de información. La Junta General de Accionistas se constituye como el principal canal a través del que todos los accionistas puedan ejercer efectivamente sus funciones. A través de su página web, se publica información relevante sobre su desempeño y, en ella, el Grupo dispone de una sección específica para sus accionistas, denominada "El Rincón del Inversor", dirigida a mantener inmediata y puntualmente informados a los accionistas de todos los hechos relevantes. La rentabilidad de la inversión para los accionistas es uno de los objetivos principales del Grupo. El Grupo mantiene firme su compromiso con los beneficios recurrentes, la retribución a los accionistas y una prudente política inversora, creando valor para sus accionistas de manera sostenible y duradera.

Clientes	
Aspectos relevantes para el grupo de interés	Respuesta del Grupo FAES FARMA a las expectativas de sus grupos de interés
▪ Calidad de los productos. ▪ Relación con el Grupo.	La calidad constituye uno de los principales pilares estratégicos del Grupo. FAES FARMA dispone de un departamento de Calidad Total con tres unidades de garantía de calidad que avalan la calidad de los productos. Asimismo, dispone de todas las certificaciones necesarias para garantizar la calidad y seguridad de los productos. Adicionalmente, tanto Laboratorios Vitoria como INGASO FARM y DIAFARM cuentan con un Sistema y departamento de Gestión de la Calidad. El Grupo vela por prestar un servicio próximo y personalizado, a través de la red comercial, del servicio de atención al cliente y de la página web corporativa.
Proveedores	
Aspectos relevantes para el grupo de interés	Respuesta del Grupo FAES FARMA a las expectativas de sus grupos de interés
▪ Condiciones de pago. ▪ Transparencia y comunicación. ▪ Cumplimiento del plazo máximo legal de pago	El Grupo FAES FARMA mantiene una relación y gestión cercana con sus proveedores y suministradores con el objetivo de crear las sinergias necesarias que establezcan una relación sólida que garantice el beneficio mutuo. Asimismo, el Grupo se compromete a respetar la legislación vigente, cumpliendo el plazo máximo legal de pago.

Tabla 6. Aspectos relevantes sobre los grupos de interés del Grupo FAES FARMA.

5.1. Sociedad

Más allá de la contribución realizada en tareas de investigación y desarrollo de medicamentos que aportan una mejor calidad de vida, el Grupo FAES FARMA se involucra con el entorno a través de colaboraciones con diferentes colectivos de la sociedad como, por ejemplo, a través de la formación de profesionales, ya sean del sector salud humana o nutrición y salud animal; en tareas de divulgación, implicación e integración social; o mediante colaboración con Fundaciones y Asociaciones.

Formación y divulgación científica

El Grupo FAES FARMA dedica importantes esfuerzos a la formación de los profesionales tanto de la salud humana como de la nutrición y salud animal, así como a la divulgación de información científica relacionada ambos sectores.

Para optimizar el trabajo que realizan los profesionales de la salud humana y su desarrollo profesional, el Grupo participa en su formación en colaboración con distintas Fundaciones y Asociaciones. En 2017 la actividad formativa de FAES FARMA se ha caracterizado por lo siguiente:

Actividad formativa impulsada por FAES FARMA.

Ámbito	Descripción de la formación	Asistentes
Formación farmacéutica	A lo largo de 2017 se han desarrollado diversos cursos online y programas de formación en diferentes lugares de España, con el objetivo de aportar un mejor conocimiento sobre patologías, productos y recomendaciones de consejo farmacéutico.	**>500** especialistas
Formación médica especializada	FAES FARMA impulsa la formación de los médicos mediante congresos y cursos formativos en materias como la diabetes.	**2.000** médicos
Formación Médica en Atención Primaria	En este ámbito la Compañía promueve e invita a los profesionales a formarse en diversas patologías tales como la osteoporosis, patología articular, déficit de vitamina D y diabetes.	**> 4.000** profesionales
Formación a través de la Web	En 2017 se ha lanzado la renovada Área de Profesionales de la Salud, en la que se extiende el modelo de información, relación y formación para el colectivo médico. Otro servicio novedoso es el área de descargas de aplicaciones de salud, que permite navegar por las diferentes partes del cuerpo para conocer información médica relacionada con procesos patológicos. Además, han conseguido la revalidación del certificado HON CODE que acredita que la información médica y de salud que ofrece es de confianza.	**> 13.000** visitas
La Farmacia de Hoy	Es una plataforma que ofrece FAES FARMA cuyos objetivos son aportar áreas de información, opinión, recursos técnicos y formación en diferentes ámbitos.	**625** inscripciones

Tabla 7. Aspectos relevantes sobre los grupos de interés de FAES FARMA

Adicionalmente, el Grupo FAES FARMA dedica importantes medios humanos y económicos a la divulgación de sus fármacos, tanto a pacientes como a profesionales, comunicando sus características y beneficios permitiendo ejercer una prescripción contrastada y actualizada.

Para ello, se emplean las visitas presenciales, publicaciones y literatura escrita, así como el correo electrónico, webs especializadas y, cada vez con mayor fuerza, las redes sociales corporativas.

A través de la web corporativa, el Grupo 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%.

Adicionalmente, cabe destacar el blog ProFAES4, a través del cual FAES FARMA difunde información relacionada con los probióticos, la web www.glucup15.com, en la que se aporta información sobre aspectos relacionados con la hipoglucemia, su identificación y manejo y que se complementa con el blog "Up tu Vida", donde se ofrecen consejos e informaciones útiles para los diabéticos y la web www.programadietasfaes.com, dedicada al control dietético del paciente diabético, en constante evolución y mejora.

Adicionalmente, FAES FARMA promueve la difusión de información general y relevante relacionada con la Insuficiencia Venosa Crónica a través de la web www.cuidatusvenas.org.

Otras de las webs especializadas de FAES FARMA son www.areaprofesionalessalud.com que durante el 2017 ha recibido 163.000 visitas y 429.000 páginas vistas y www.lafarmaciahoy.com con 30.000 visitas, 115.000 páginas vistas y 1.275 inscritos a cursos.

Implicación e integración social

El Grupo colabora con un amplio abanico de Fundaciones y Asociaciones sin ánimo de lucro a través de donaciones económicas, del patrocinio de proyectos y de la participación activa de iniciativas y campañas ligadas a su negocio.

Dentro de las distintas líneas de actuación del Grupo FAES FARMA, las principales son:

- Donaciones económicas a distintas causas con las que el Grupo se identifica.
- Implicación de los empleados en iniciativas de la comunidad local
- Patrocinio de distintos proyectos e iniciativas.
- Aprovechando el conocimiento y experiencia para apoyar campañas e iniciativas vinculadas al negocio.

Figura 11. Implicación e integración social en el Grupo FAES FARMA

En 2017 los principales proyectos en los que la FAES FARMA ha participado en alguna de estas formas han sido los siguientes:

- Contribución con una donación económica y participación en el patronato de la Fundación de la Sociedad Española de Alergología e Inmunología Clínica (SEAIC),
- Patrocinio del proyecto ALERGOLOGICA 2015-2017 de la SEAIC,
- Patronato de la Asociación Cuida Tus Venas.
- Colaboración con la asociación/fundación DIA-Fundtrafic
- Colaboración con la iniciativa WOP (The Walk On Project).
- Colaboración con la empresa Lantegi Batuak, que gestiona personal con discapacidad.

5.2. Empleados

Perfil de la plantilla

El Grupo FAES FARMA cuenta con un valioso equipo humano, clave para lograr el objetivo de la excelencia en cada una de las áreas de negocio. A cierre de año de 2017, este equipo humano estaba compuesto por 1.174 empleados, de los cuales 540 forman parte de FAES FARMA.

FAES FARMA cuenta con un convenio colectivo propio que cubre a la totalidad de los trabajadores de la planta Leioa (Bizkaia), haciéndose extensivo a la plantilla de Madrid y a la Red Comercial. El convenio mejora las condiciones del Convenio Colectivo General de la Industria Química en lo relativo a cuestiones como la jornada laboral, la flexibilidad y los salarios. Por su parte, DIAFARM y Laboratorios Vitoria están sujetas al Convenio Colectivo General de la Industria Química.

Por otro lado, el personal de INGASO FARM, ITF y TECNOVIT, así como el resto de trabajadores del sector de nutrición y salud animal, está sujeto al Convenio Colectivo de la Industria de Alimentos Compuestos para Animales.

El Grupo FAES FARMA entiende que la plantilla es uno de sus principales activos, por lo que considera la relación y el compromiso con los trabajadores un objetivo estratégico del Grupo. En consecuencia, se compromete a fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades en la plantilla, impulsar la formación de sus empleados, facilitar la conciliación con su vida personal y procurar por su seguridad y salud en el entorno de trabajo.

Perfil de la plantilla 2017	
Número de empleados	**1.174** empleados de los cuales **540** pertenecen a FAES FARMA (+7% vs 2016)
Mujeres en plantilla	**53%** Grupo FAES FARMA
Empleados con contrato indefinido	**95%** de FAES FARMA (+5% vs 2016)
Empleados cubiertos por convenio colectivo	**100%** de Iberia (+0% vs 2016)

Tabla 8. Perfil de la plantilla del Grupo FAES FARMA

Diversidad e igualdad de oportunidades

El Grupo FAES FARMA entiende que la igualdad es un objetivo que debe perseguir para alcanzar el desarrollo pleno de la Organización, desde el proceso de contratación hasta el desarrollo de los profesionales.

En esta línea, se ha elaborado un Plan de Igualdad que tiene como objetivo afianzar la posición laboral de las mujeres en relación a su empleo y su carrera profesional a través de ocho objetivos:

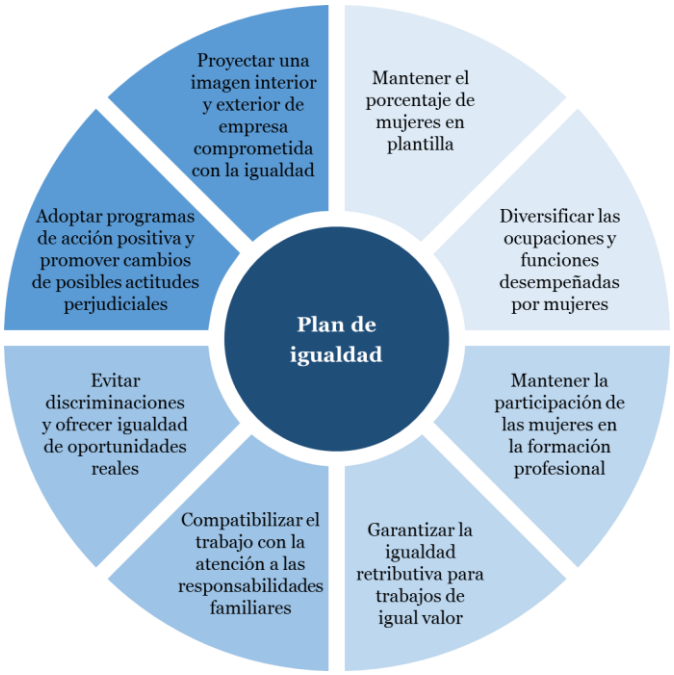

Figura 12. Objetivos principales del plan de igualdad del Grupo FAES FARMA.

El Plan de Igualdad valora anualmente la situación laboral de las mujeres que trabajan para el Grupo, así como las actuaciones que se hayan llevado a cabo a lo largo del año en relación con la Política de Igualdad de Oportunidades.

En línea con su Plan de Igualdad, FAES FARMA trabaja de forma constante en el incremento en la presencia de mujeres en la plantilla, dado que en 2017 la contratación de mujeres ha supuesto el 70% de las contrataciones de la Compañía.

Este esfuerzo queda también patente en la distribución de la plantilla, que actualmente está compuesta en un 53% por mujeres. En 2017 se ha producido un aumento en el número de mujeres de la plantilla de FAES FARMA. Cabe destacar que este incremento se ha reflejado también en la presencia de mujeres en puestos directivos con respecto al año 2016, duplicando el número de directivas.

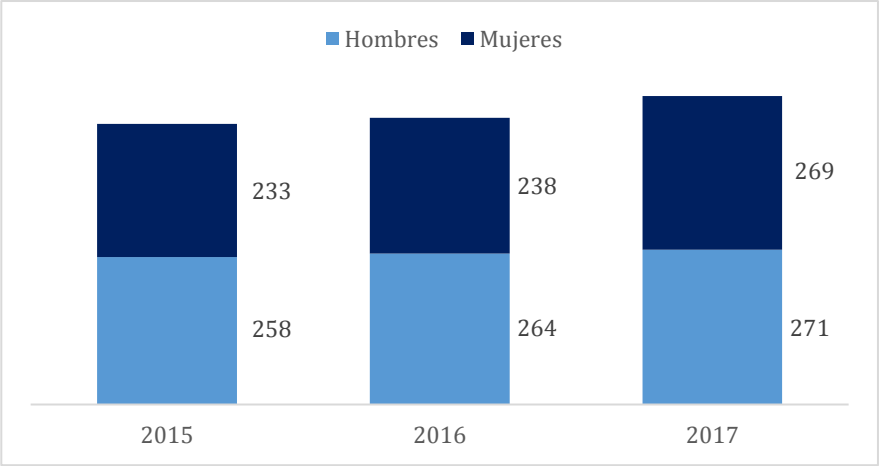

Figura 13. Número de hombres y mujeres en la plantilla de FAES FARMA

Atracción y retención del talento

El mayor reto al que se enfrenta el departamento de Recursos Humanos del Grupo FAES FARMA no es otro que el de atraer y retener el talento, captando a los mejores profesionales que se encuentran en búsqueda activa de empleo y fidelizando el compromiso de sus propios empleados.

El Grupo fomenta la creación de empleo de calidad (un 95% de los empleados de FAES FARMA cuenta con contrato indefinido) apostando por la incorporación del talento joven y permitiendo de esta forma dinamizar el mercado laboral. Todo ello sin perder de vista su compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades, que en 2017 se ha materializado en un 70% de mujeres contratadas, haciendo patente el compromiso de FAES FARMA con este aspecto.

Contrataciones y rotación de empleados en 2017	
Contrataciones	**53** *(+47% vs 2016)*
Mujeres contratadas sobre el total de contrataciones	**70%** *(+47% vs 2016)*
Menores de 30 años contratados sobre el total de contrataciones	**40%** *(+76% vs 2016)*
Rotación	**6,4%** *(+3% vs 2016)*

Tabla 9. Contrataciones y rotación de los empleados de FAES FARMA

Además de estos aspectos, FAES FARMA dispone de 3 mecanismos clave para la retención de sus profesionales.

Principales mecanismos de retención del talento		Destacados
Desarrollo profesional	FAES FARMA apuesta por el desarrollo de personas con talento a través de su Plan de Formación actualizado e individualizado, adaptado a las necesidades de cada trabajador, en su puesto de trabajo.	***751€*** gasto medio en formación por empleado. ***5.338*** Horas totales de formación ofertadas, 9h por empleado.
Bienestar y conciliación laboral	FAES FARMA considera esencial proporcionar el máximo bienestar a sus empleados en el marco de su relación profesional con ellos. Por ello, la Compañía revisa continuamente cómo avanzar en este aspecto. Recientemente se han dado pasos encaminados a facilitar la conciliación de la vida personal con las responsabilidades laborales. Medidas como la implementación de un horario flexible buscan mejorar tanto la relación de los empleados con la Compañía como su calidad de vida. Asimismo, la Compañía apuesta por proporcionar beneficios adicionales como un seguro de vida y accidentes para toda la plantilla, así como ventajas para obtener un seguro médico.	***100%*** de la plantilla de FAES FARMA dispone de un seguro de vida y accidentes.
Comunicación con los empleados	FAES FARMA dispone de varias herramientas de comunicación con sus empleados, con el fin de mantenerles informados de los asuntos más relevante a la vez que se garantiza que los empleados puedan trasladar sus inquietudes y necesidades a la Compañía. Desde su incorporación a la Compañía, a través del Plan de Acogida, se integra a los recién llegados de forma rápida y eficaz, dándoles a conocer los objetivos y comunicándoles sus funciones y responsabilidades. Con el objetivo de seguir avanzando en materia de comunicación, FAES FARMA está en proceso de desarrollo de un Portal del Empleado.	***100%*** de incorporados integrados a través del Plan de Acogida

Tabla 10. Mecanismos de retención del talento de FAES FARMA.

Seguridad y salud laboral

FAES FARMA se encuentra firmemente comprometida con la seguridad de sus empleados, con el objetivo de implantar una cultura común de seguridad, evitando cualquier tipo de accidente tanto dentro como fuera del trabajo, contando con la participación y el compromiso de todos sus colaboradores.

En esta línea, dispone de 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 las instalaciones, garantizando la seguridad de los trabajadores, del patrimonio y del medio ambiente. Constantemente se realizan análisis de los riesgos asociados a los distintos puestos de trabajo, así como evaluaciones de la exposición al ruido y vibraciones por parte de los trabajadores. Toda la información resultante se utiliza para lograr niveles cada vez más elevados de seguridad y salud.

Asimismo, en los principales centros de trabajo se dispone de asistencia médica para tratar cualquier problema de salud y, anualmente se ofrecen reconocimientos médicos a la totalidad de los trabajadores de las distintas empresas del Grupo.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de FAES FARMA representa a todo el personal de la Compañía. 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.

El trabajo realizado por la Compañía en lo referido a los accidentes y sus repercusiones se ha visto reflejado año a año en los índices de accidentes con lesiones, que se han reducido en un 70% para los índices de accidentes con lesiones, tanto con baja como sin baja en el periodo 2015-2017.

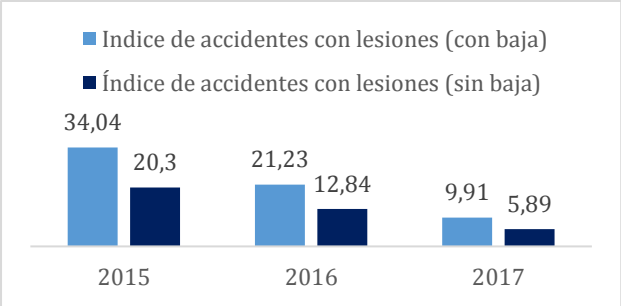

Figura 14. Accidentes con baja y sin baja FAES FARMA.

Asimismo, este hecho ha repercutido a su vez en el índice de días perdidos, que ha disminuido en dicho periodo en un 92%.

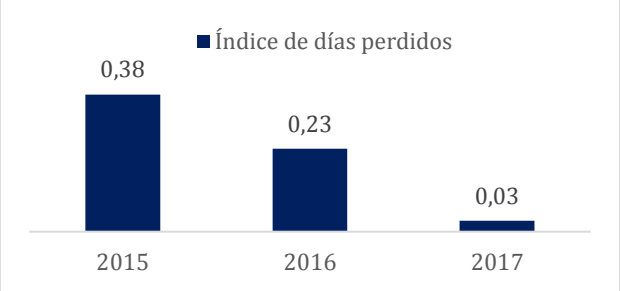

Figura 15. Índice de días perdidos de FAES FARMA

5.3. Accionistas

El Grupo FAES FARMA sabe lo importante que son los accionistas y por ello facilita y promueve el ejercicio responsable de los derechos de los accionistas, así como el cumplimiento de los deberes sujetos al principio de igualdad de trato.

Los accionistas demandan principalmente la rentabilidad de su inversión, siendo la creación de valor de manera sostenible y duradera uno de los principales objetivos del Grupo.

Retribución al accionista

El compromiso con los accionistas se basa principalmente en maximizar sus retornos, siempre a través de una rentabilidad sostenible y una comunicación transparente. De esta manera, si el Grupo es fuerte y obtiene buenos resultados, el valor de la acción estará sustentado sobre una base sólida.

En el ejercicio 2017, el Grupo cumplió con el plan retributivo aprobado en la Junta General celebrada en 2016. En el mes de enero de 2017 se abonó el dividendo flexible a aquellos accionistas que optaron por la venta de sus derechos, retribución que se completó con el pago del dividendo complementario íntegramente en "metálico" el 20 de junio de 2017.

En la ampliación de capital derivada del dividendo flexible anteriormente comentado, un 92,8% de los accionistas suscribieron las nuevas acciones emitidas a partir de esta operación, lo que demuestra la elevada confianza de los accionistas en el Grupo.

Comunicación y transparencia

La confianza de los accionistas es uno de los objetivos que persigue el Grupo FAES FARMA y, por ello, ha asumido una exigente política de comunicación que garantice la máxima corrección y exactitud informativa, así como la transparencia y veracidad de toda la información comunicada.

El Grupo mantiene una comunicación fluida y estable con sus accionistas, así como con analistas, inversores y asesores de voto, ofreciendo un trato igualitario en la información suministrada a los mismos y comprometiéndose a la difusión de la información continuada de los hechos relevantes que repercutan en el Grupo. El departamento de "Accionistas e Inversores" es el encargado de canalizar esta relación y de garantizar que se da respuesta a las demandas de información de este colectivo, a través de distintos canales.

	Canales tradicionales como una línea telefónica con el departamento de "Accionistas e Inversores" y una dirección de correo electrónico específica.
	La página web corporativa, donde se publican todas las comunicaciones de hechos relevantes remitidas a la CNMV y otros organismos oficiales. Adicionalmente, se publica toda la documentación exigida o recomendada por la normativa vigente, así como cualquier otro tipo de información que, por su naturaleza, se considere conveniente de difundir.
	El Rincón del Inversor es una base de datos a la que los accionistas pueden solicitar inscribirse. De manera automática, recibirán a través de correo electrónico la misma información descrita en el párrafo anterior.
	El Foro Electrónico del Accionista, habilitado con ocasión de la celebración de las Juntas Generales con la finalidad de facilitar la comunicación entre los accionistas y la Sociedad en lo que respecta a las Juntas Generales.
	Reuniones periódicas con accionistas, analistas y asesores de voto.

Tabla 11. Canales de comunicación con los accionistas del Grupo FAES FARMA.

5.4. Clientes

Los clientes son todos aquellos profesionales susceptibles de prescribir, comercializar o distribuir los productos del Grupo, los pacientes finales que se benefician de los productos farmacéuticos durante el tratamiento de sus enfermedades y los clientes asociados al sector de la nutrición y salud animal. El cliente se sitúa en el centro de la estrategia, convirtiendo sus necesidades y expectativas en requisitos internos del Grupo.

Por este motivo, se ha diseñado un modelo de gestión de clientes orientado al compromiso con la máxima calidad, tanto de los productos como del servicio prestado en atención al cliente.

Calidad en los productos

El Grupo apuesta por la máxima calidad de sus productos, apoyándose en las certificaciones y estándares de referencia de los sectores en los que opera, lo que permite mantener los estándares de calidad que demandan los clientes y garantizar, al mismo tiempo, la eficacia y seguridad de todos los productos fabricados.

Para los productos del sector farmacéutico, FAES FARMA garantiza a través de varios certificados el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Fabricación del sector farmacéutico en todos los procesos, tanto para especialidades farmacéuticas, como para medicamentos de investigación, que certifican el compromiso de la Compañía con la calidad. Adicionalmente, dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 en Laboratorios Vitoria, avalando de este modo el compromiso con la mejora continua en materia de calidad.

Asimismo, el control de la calidad de los productos farmacéuticos se orienta más allá de su producción, a través del servicio de farmacovigilancia, que tiene como finalidad identificar, cuantificar y evaluar/prevenir los posibles riesgos derivados del uso de medicamentos.

Por otro lado, en el sector de la salud y nutrición animal, INGASO FARM cumple con el código europeo de buenas prácticas del sector, que avala la calidad y seguridad de toda la gama de piensos. Asimismo, INGASO FARM está certificada en FAMI QS y dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001, con lo que se garantiza el diseño y la fabricación de piensos de óptima calidad para los clientes.

Calidad en la atención al cliente

El Grupo FAES FARMA otorga la máxima importancia a ofrecer una atención de máxima calidad a los clientes, para ello ha establecido como modelo de actuación con el cliente el Código de Buenas Prácticas de la Industria Farmacéutica, asegurando el alineamiento de sus actuaciones con el marco normativo nacional e internacional y garantizando en todo momento que la información proporcionada en relación a la promoción de los medicamentos es completa, transparente y veraz.

El Grupo FAES FARMA pone a disposición de los profesionales de la salud y pacientes los medios técnicos necesarios para garantizar un contacto directo entre ellos.

Con carácter general, dispone de un teléfono de atención al cliente a través del cual centraliza todas las consultas sobre productos. Asimismo, con la finalidad de ofrecer una comunicación más eficaz y personalizada con los distintos colectivos que conforman el grupo clientes, el Grupo FAES FARMA dispone de canales específicos con los que interactúa con cada uno de ellos.

Colectivo	Canal específico	Descripción del canal
Profesionales del sector de la salud	*Área Profesionales de la salud en la web corporativa.*	Se dispone de un apartado específico en la web corporativa en el que se puede acceder a toda la información relacionada con los productos, el vademécum general de FAES FARMA, así como diversos documentos de apoyo a su labor profesional.
Profesionales de la farmacia	Web Farmacia Hoy	FAES FARMA ha diseñado una página web específica creada con la finalidad de ser una plataforma de información y opinión para el colectivo, además de desarrollarse cursos y formaciones online.
Pacientes y público en general	Servicio de atención a los clientes a través de la web.	FAES FARMA ofrece un servicio de atención al cliente de sus productos farmacéuticos en el que se ha alcanzado 5.000 visitas, con alrededor de 500 consultas sobre productos cuya tasa de respuesta ha sido del 100%. Asimismo, Laboratorios Vitoria dispone de un servicio de atención al cliente de las marcas Novalac, Nuk y Dentaid.
Clientes del sector de nutrición y salud animal	Mail y teléfono	Los clientes tienen disponibilidad y acceso directo con los técnicos comerciales especializados en este sector.

Tabla 12. Canales de comunicación de los clientes del Grupo FAES FARMA.

Todas las consultas y reclamaciones recibidas por vía telefónica del área farmacéutica, así como las comunicaciones relevantes recibidas por cualquier otro canal alternativo, se introducen y gestionan en una base de datos específica de atención al cliente (BDAC).

5.5. Proveedores

El Grupo FAES FARMA trabaja con cerca de 2.000 proveedores que garantizan el suministro, no sólo de productos, sino también de servicios que intervienen a lo largo de la cadena de trabajo.

Se realizan acciones constantes de comunicación, control y trabajo conjunto basadas en los principios de colaboración y beneficio mutuo, con el fin de establecer relaciones sólidas, cercanas y duraderas en el tiempo, que garanticen el éxito de los procesos de contratación y la optimización de los recursos económicos y ambientales.

En los procesos de selección de nuevos proveedores, el Grupo FAES FARMA se rige por los principios del Pacto Mundial de la ONU y las Líneas Directrices de la OCDE, posicionándose en contra de la explotación laboral, el trabajo infantil, la discriminación y cualquier actividad que suponga un abuso de los derechos humanos y su complicidad.

Asimismo, se considera esencial aplicar en su cadena de suministro los mismos estándares de calidad que mantiene internamente, valorando además un buen conocimiento del mercado, la adecuación del producto o servicio a sus necesidades e, igualmente, su competitividad en términos económicos.

En esta línea, se apuesta por la contratación de proveedores que, en su desempeño, demuestran estar comprometidos con el cumplimiento de los estándares más rigurosos, sometiéndose así a un proceso de mejora continua.

En 2017, el 34% de las compras de la Compañía fueron realizadas a proveedores que contaban con tres sistemas de Gestión: Ambiental, de Calidad y de Seguridad y Salud Laboral certificados bajo la norma ISO. En total, el 73% del volumen de compras de materias primas y material de acondicionamiento de FAES FARMA se realizó a proveedores que contaban con al menos un Sistema de Gestión certificado: ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), ISO 18001 (Seguridad y Salud Laboral) o ISO 27001 (Seguridad de la Información).

Figura 16. Sistemas de Gestión certificados en proveedores de materias primas y material de acondicionamiento de FAES FARMA.

Asimismo, todos los proveedores de materias primas deben cumplir con el reglamento sobre registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias REACH, independientemente de su país de origen.

Respecto a los proveedores de papel y cartón, se requiere que estén certificados en el cumplimiento de los estándares PEFC y FSC de la cadena de custodia de productos forestales promoviendo, de este modo la gestión sostenible de los bosques.

Compras a proveedores locales

El Grupo FAES FARMA prima en sus procesos de contratación a proveedores de carácter local siempre que estos presenten una oferta competitiva, cumplan los estándares de calidad tanto del Grupo como del producto o servicio solicitado, garanticen el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables

y acrediten un nivel de responsabilidad en su desempeño acorde a los estándares corporativos. En 2017 FAES FARMA ha realizado compras a proveedores dentro de su misma Comunidad Autónoma por valor de 11.811 m€, lo que supone un 10% de las compras totales de la Compañía y un incremento del 16% respecto a 2016, demostrando el compromiso con el desarrollo y progreso local y la dinamización de la economía de su entorno.

Asimismo, las compras a proveedores del territorio nacional ascienden al 55% del total de adquisiciones realizadas por la Compañía.

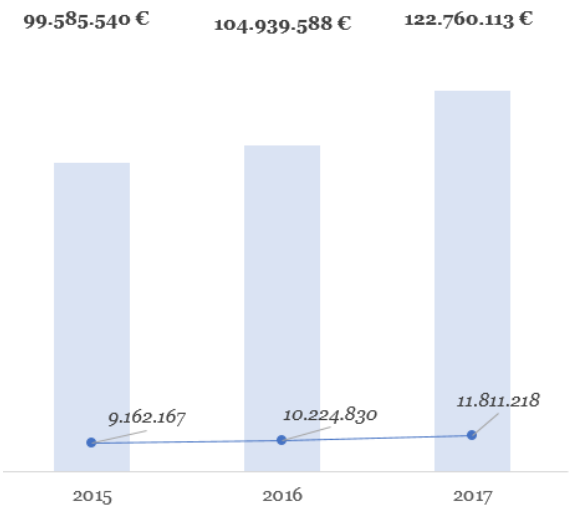

Figura 17. Evolución las compras a proveedores locales de FAES FARMA.

6. Gestión ambiental

La gestión ambiental es una prioridad para el Grupo FAES FARMA. Por ello, considera que debe ir más allá del mero cumplimiento de la legislación ambiental e integrar la gestión ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de su actividad.

Como base de su gestión, cuenta con una política ambiental recientemente actualizada, que se basa en los siguientes compromisos de actuación:

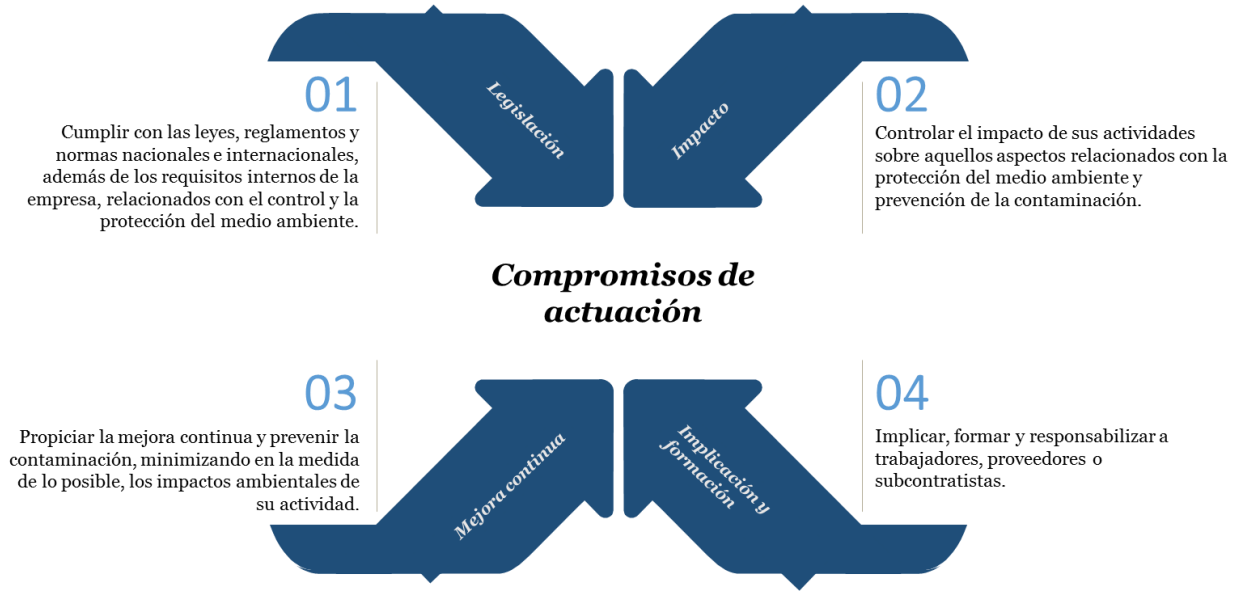

Figura 18. Compromisos de actuación del Grupo FAES FARMA

Asimismo, FAES FARMA cuenta desde el año 2004 con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2004 para su actividad de investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos y materias primas de uso farmacéutico. Dicho sistema está previsto que se adapte a la versión ISO 14001:2015 en el primer trimestre del año 2018, lo que implicará integrar la gestión ambiental de la fábrica no solo en el proceso puramente fabril, sino en todas las tareas, desde el suministro hasta el fin de la vida útil del producto. La documentación relativa al citado Sistema (manuales, procedimientos generales y procedimientos normalizados de trabajo) se encuentra a disposición del personal implicado a través de una base de datos.

Fruto del citado Sistema, FAES FARMA se compromete anualmente a establecer una serie de objetivos ambientales que contribuyan a la reducción de los impactos ambientales intrínsecos a su actividad.

Entre los objetivos ambientales del último año cabe destacar los siguientes:

- Reutilización de disolventes en proceso de bilastina.
- Cambio de luminarias por otras más eficientes en términos energéticos.
- Estudio para la reducción del consumo de materias primas en procesos de diosmina.
- Mejor aprovechamiento en climatización microbiológica.

Por último, FAES FARMA tiene un plan de formación ambiental que consta de dos partes: una formación de carácter general para todos los empleados y una formación específica para operarios en materia de mercancías peligrosas y en el manejo y uso de extintores.

En el último ejercicio, además de implantar proyectos de reducción de impacto ambiental que son descritos a lo largo del próximo apartado, FAES FARMA ha renovado su Autorización Ambiental Integrada de la planta de Leioa.

6.1. Desempeño ambiental

El Grupo FAES FARMA se compromete con la mejora del desempeño ambiental de todas sus actividades, tanto para sus instalaciones en España como para sus filiales en el extranjero. En la actualidad, en el marco de su sistema de gestión ambiental, se monitoriza el desempeño ambiental de su mayor instalación industrial, la planta de Leioa.

Energía

La gestión energética es un aspecto clave en las instalaciones industriales, donde a través de planes de mantenimiento preventivo, de un exhaustivo seguimiento de consumos y de la implantación de soluciones de eficiencia energética, se intenta cada año reducir el consumo. Asimismo, en el último año FAES FARMA ha realizado auditorías energéticas en sus centros, con el objetivo de identificar potenciales mejoras en materia de climatización, iluminación, aire comprimido y vapor.

Adicionalmente, el Grupo FAES FARMA afianza su compromiso con el medio ambiente al consumir en la planta de Leioa un 18,5% de la electricidad generada a partir de fuentes renovables, así como un 12,4% procedente de cogeneración.

En lo que respecta al desempeño de la planta, asociado al incremento en su producción en el último año, se ha incrementado el consumo energético un 33% en gas natural y un 17% en el consumo de energía eléctrica. Asimismo, en 2017 se consumió un 32% más de gasóleo respecto al año anterior.

	2015	2016	2017
Gas natural (KWh)	5.739.267	5.702.086	7.628.517
Electricidad (KWh)	5.938.471	6.799.910	7.966.169
Gasóleo (litros)	1.115	776	1.024

Tabla 13. Consumo de energía de Leioa.

No obstante, como se presenta a continuación, en términos de intensidad energética (KWh/factor de producción) la planta ha mejorado su eficiencia ambiental en el periodo 2015-2017 en sus dos principales consumos energéticos, gas natural y electricidad.

	2015	2016	2017
Intensidad Gas natural (KWh/factor)	0,218	0,207	0,210
Intensidad Electricidad (KWh/factor)	0,217	0,236	0,210

Tabla 14. Intensidad de energía de Leioa.

Agua

En el último año, FAES FARMA ha implantado acciones dirigidas tanto a la reducción de consumos de agua como de los vertidos de aguas residuales, entre las que destaca la construcción de una planta

de purificación de agua para producción química en la planta industrial de Leioa. Asimismo, también se han optimizado los procesos productivos reduciendo el consumo y los vertidos al medio.

A continuación, se recogen los datos de la planta de Leioa, observándose incrementos en el consumo de agua derivados principalmente del incremento en la producción de la planta. En términos de intensidad, la planta mantiene el ratio de consumo muy similar a los últimos años.

	2015	2016	2017
Consumo de agua (m3)	129.376	135.401	177.074
Intensidad de agua (m3/factor)	0,048	0,044	0,048

Tabla 15. Consumo de agua e intensidad de agua de Leioa.

Gestión de residuos y consumos

En materia de gestión de residuos, el principal objetivo de FAES FARMA es "controlar para reducir", no solo evitando el consumo de materias primas, sino también la generación y correcta gestión de los residuos y los residuos de envases, para lo cual se encuentra adherida a los sistemas integrados de gestión de residuos Ecoembes, Sigre y Valormed.

Entre los distintos proyectos dirigidos a la reducción de consumos y residuos destacan los siguientes:

- Reducción del consumo de disolventes en la producción de bilastina, con la previsión de recuperar el 80% de los disolventes en el año 2020.
- Optimización del embalaje consiguiendo de este modo una reducción en el volumen transportado, lo que permite reducir los consumos de combustible y las emisiones de gases de efecto invernadero del transporte.
- Implantación del EDI (Electronic Data Interchange) y la facturación electrónica en Laboratorio Vitoria, lo que redundará significativamente en la reducción de consumos de papel.

Gracias a estos y muchos otros esfuerzos, se están logrando unos ratios de reciclaje de todos los residuos que superan las pautas marcadas por la Unión Europea.

A continuación, se recogen los datos de generación de residuos de la planta de Leioa:

	2015	2016	2017
Residuos no peligrosos (t)	757	675	680
Residuos peligrosos (t)	101	165	135
Coeficiente *Kr/Kp**	0,832	0,769	0,800

*El Kr/Kp es un índice basado en la relación porcentual entre el peso de envase puesto en el mercado y el peso de producto al que acompaña, siendo "Kr" la cantidad total, en peso, de los residuos de envase generados en un año y "Kp" la cantidad total, en peso, de productos envasados consumidos en el mismo año.
* Nota: datos exclusivamente de la planta de Leioa

Tabla 16. Generación de residuos de Leioa.

7. Acerca de este informe

El Informe de RSC del Grupo FAES FARMA incluye información no financiera referente al periodo comprendido de 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017.

Marco de referencia

La elaboración del Informe se ha basado fundamentalmente en los requerimientos del Real Decreto-ley aprobado el 24 de noviembre de 2017, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Adicionalmente, el Grupo FAES FARMA se ha basado en la Comunicación de la Comisión Europea de 5 de julio de 2017 sobre Directrices sobre la presentación de informes no financieros (Metodología para la presentación de información no financiera, 2017/C 215/01).

Finalmente, y a pesar de no cumplir estrictamente dichos estándares, se han tenido en cuenta algunas buenas prácticas contempladas tanto en el estándar *Global Reporting Initiative* (GRI), como en el Marco Internacional del Comité Internacional de Reporting Integrado.

Principios de reporte

La estructura y contenido de este Informe se basa en los principios fundamentales establecidos en la citada Comunicación de la Comisión Europea, que incluye una serie de recomendaciones y principios de reporte, entre los que se recogen:

Divulgación de información significativa: en el presente informe se ha facilitado información adecuada sobre aquellos aspectos respecto de los que existen más probabilidades de que se materialicen los principales riesgos de efectos graves, junto con los aspectos respecto de los que dichos riesgos ya se han materializado.

Información fiel, equilibrada y comprensible: los estados no financieros contenidos en este Informe reflejan de manera fiel los aspectos favorables y no favorables del Grupo FAES FARMA, presentándose la información de manera imparcial. A través del Informe, se ofrece una visión objetiva y completa del desempeño actual del Grupo, presentando la información de tal manera que se evite inducir a los usuarios a error por inexactitudes o por la omisión de información significativa.

Información completa y concisa: se ha reportado la información de forma clara y accesible, proporcionando una imagen completa del Grupo FAES FARMA en 2017 con la finalidad de que los grupos de interés puedan comprender la evolución, los resultados y la situación actual.

Información estratégica y prospectiva: el presente Informe comunica a los grupos de interés el modelo de negocio del Grupo FAES FARMA y sus principales líneas estratégicas, ayudando a conocer el planteamiento estratégico respecto de las cuestiones no financieras pertinentes.

Información orientada a las partes interesadas: el informe ha sido elaborada atendiendo a las expectativas de los grupos de interés en relación con el desarrollo de la actividad del Grupo FAES FARMA. Se proporciona información pertinente y útil sobre la relación con las partes interesadas pertinentes y sobre cómo se tienen en cuenta sus necesidades de información.

Información coherente y sistemática: el presente informe se ha elaborado de manera que se asegure su coherencia con otros informes de gestión.

Estos principios proporcionados por las directrices no vinculantes de la Comisión Europea **se han reforzado con los principios establecidos por GRI para garantizar tanto la recopilación de la información como su calidad y tratamiento.**

Principios establecidos por la guía GRI					
Principios para la recopilación del contenido					
Participación de los grupos de interés	**Contexto de Sostenibilidad**	**Materialidad**	**Exhaustividad**		
Principios para el tratamiento y calidad de la información					
Comparabilidad	**Precisión**	**Puntualidad**	**Claridad**	**Fiabilidad**	**Equilibrio**

Tabla 17. Principios establecidos por GRI

Determinación de los aspectos materiales

Se ha llevado a cabo una evaluación de los aspectos relevantes tanto para el Grupo FAES FARMA, como para sus grupos de interés. Las actividades desarrolladas para la determinación de los aspectos materiales han consistido principalmente en la realización de entrevistas a las diferentes áreas y departamentos, la evaluación de los aspectos considerados en iniciativas como SASB y GRI Topics y la revisión de apariciones en medios de comunicación, entre otros.

Los aspectos determinados como relevantes han sido desarrollados en cada uno de los capítulos que conforman este Informe, explicando detalladamente la gestión que hace el Grupo FAES FARMA a través de la elaboración de políticas y procedimientos concretos. Además, se incluyen, para cada aspecto, los principales KPIs para valorar su desempeño.

En relación a la elaboración del Informe y, más concretamente, al análisis de materialidad, el Grupo FAES FARMA se ha propuesto realizar dicho análisis más pormenorizadamente en el corto plazo siguiendo las directrices establecidas en la guía GRI. Para ello, se prevé el desarrollo futuro de un análisis más exhaustivo para ahondar en la evaluación de las cuestiones que son relevantes tanto para el Grupo como para sus principales grupos de interés.