



Esteve
Teijin

**INFORME SOSTENIBILIDAD
2021**





Índice

1. Introducción	4
2. Modelo de Negocio	7
3. Políticas y gestión de riesgo	11
4. Cuestiones sociales y de personal	13
4.1. Empleo	15
4.2. Organización del trabajo	17
4.3. Formación	18
4.4. Igualdad y diversidad	19
5. Medio ambiente	23
5.1. Enfoque de gestión	24
5.2. Gestión ambiental	25
5.3. Contaminación	27
5.4. Economía circular y prevención de residuos	27
5.5. Uso sostenible de los recursos	28
5.6. Cambio climático	29
5.7. Protección de la biodiversidad	30
6. Derechos humanos	31
7. Corrupción y soborno	35
8. Sociedad	39
8.1. Subcontratación y proveedores	40
8.2. Consumidores	43
8.3. Información fiscal	52
9. Índice de contenidos estándares GRI	54



1.Introducción



1.Introducción

El presente informe de **Estado de Información No Financiera** (en adelante, “EINF”) correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021, y que forma parte del informe de gestión de ESTEVE TEIJIN HEALTHCARE, S.L. (en adelante “Esteve Teijin” o la “Sociedad”), se presenta de acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, al Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El EINF contiene la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación actual de Esteve Teijin, así como el impacto de su actividad en los diferentes ámbitos de la sociedad sobre aspectos tan importantes como cuestiones sociales y relativas al personal, del medio ambiente y la sostenibilidad, del respeto de los derechos humanos y de la lucha contra la corrupción y el soborno.

En su elaboración se han considerado una selección, o parte de su contenido, de los estándares de la **Global Reporting Initiative (GRI)**. Los citados estándares GRI son considerados como referencias para la elaboración de los EINF, al considerar que proporcionan una imagen completa y equilibrada de los temas materiales de la organización y de los impactos relacionados, así como de la gestión de estos impactos.

Para la selección de los contenidos del presente EINF, se ha tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad. La **materialidad** es el principio que determina qué temas relevantes, desde el punto de vista de impacto en el negocio, son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto. Para ello, Esteve Teijin ha definido a sus grupos de interés o *stakeholders*, que son aquellos agentes de la sociedad que afectan, o que pueden contribuir significativamente, a su actividad y a sus decisiones, o respecto de los cuales sus acciones y el desarrollo de su práctica profesional conllevan o pueden producir efectos asociados significativos. Concretamente, los grupos de interés o *stakeholders*: accionistas e inversores, clientes, proveedores, empleados y el usuario final.

Como resultado del estudio de la materialidad, los temas más relevantes según el modelo de negocio de la compañía han sido los siguientes:

- + Información general. Modelo de negocio
- + Empleo
- + Organización del trabajo
- + Formación
- + Igualdad y diversidad
- + Salud y seguridad
- + Gestión ambiental
- + Contaminación
- + Economía circular y prevención de residuos
- + Uso sostenible de los recursos
- + Cambio climático
- + Protección de la biodiversidad
- + Derechos humanos
- + Corrupción y soborno
- + Subcontratación y proveedores
- + Consumidores
- + Información fiscal



2. Modelo de negocio



2. Modelo de negocio

Esteve Teijin nace como resultado de la alianza estratégica entre el grupo químico - farmacéutico **ESTEVE** y la empresa tecnológica japonesa **TEIJIN**. El objetivo es convertirse en una compañía de dimensión europea, focalizada en la innovación y dedicada a proporcionar un servicio de máxima calidad a los pacientes de terapias respiratorias domiciliarias (TRDs) y de servicios asistenciales a domicilio.

Esteve Teijin busca la excelencia en el ámbito de los tratamientos domiciliarios, mejorar el cuidado y bienestar de los pacientes, basándose en la innovación y manteniendo los más elevados estándares éticos y de calidad.

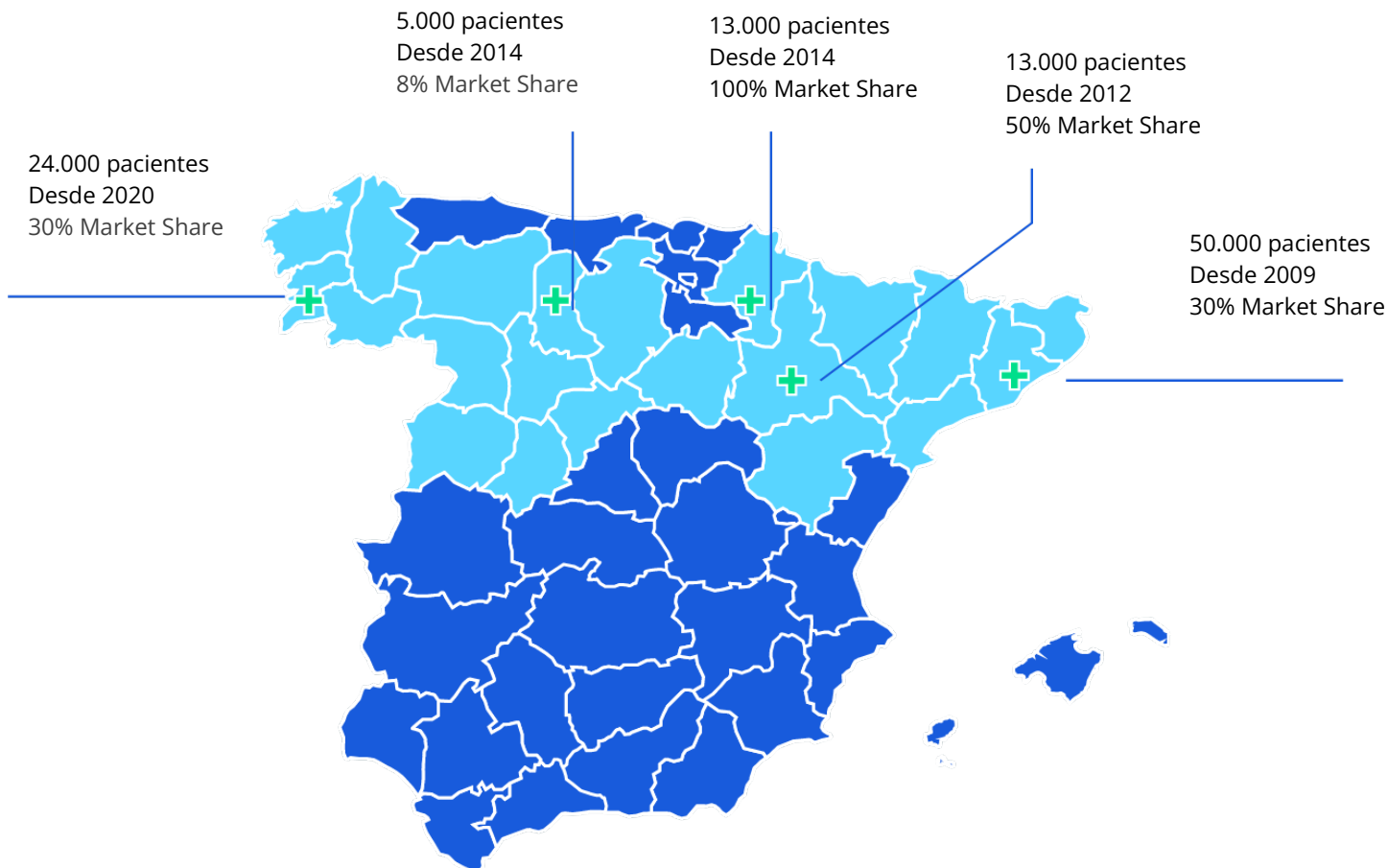
El modelo de negocio de Esteve Teijin está basado principalmente en Terapias Respiratorias Domiciliarias (TRD) y están incluidas en un modelo de licitación pública 100% organizado y administrado por las diferentes regiones del país. Incluye tratamiento de la apnea del sueño, oxigenoterapia, ventilación mecánica, fisioterapia y rehabilitación respiratoria.

Además, en el año 2021 nació una segunda unidad de negocio, **Pharmate**, para proporcionar programas asistenciales de atención domiciliaria. Esta nueva línea está orientada a laboratorios farmacéuticos con fármacos para enfermedades complejas crónicas que precisan de un servicio asistencial homecare complementario en beneficio de la calidad de vida del paciente,





Esteve Teijin opera en el territorio español, principalmente en las comunidades autónomas de Catalunya, Galicia, Navarra, Castilla León y Aragón donde presta servicios de TRDs. Pero también en las otras comunidades donde ofrece servicios asistenciales de atención domiciliaria como **Pharmate**.



Cifras clave

Fundada en el año 2008, Esteve Teijin es un referente en el sector de las Terapias Respiratorias Domiciliarias de España y de nuevos tratamientos domiciliarios a través de Pharmate.

- + Con presencia en España
- + Mercado: Atención sanitaria y domiciliaria
- + 275 colaboradores
- + + 100.000 pacientes
- + Revenues: 25M €
- + +40 Centros Asistenciales: Propios e integrados en Centros de Salud
- + 7 Logistic centers
- + 1 Contact Healthcare propio
- + 1 Planta de producción de oxígeno



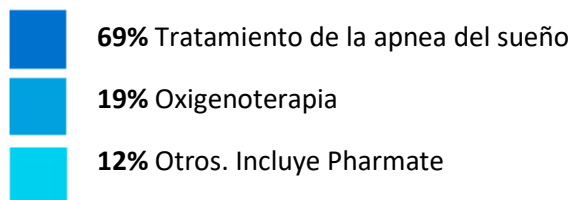


Servicios

El modelo de servicio de Esteve Teijin está reconocido por:

- + Equipo con perfil asistencial
- + Planificación entorno a la experiencia paciente
- + Amplia red de CRETA propios y en Centros Sanitarios
- + Contact Healthcare propio

El volumen de los servicios de la compañía se distribuye de la siguiente manera:



VOLUNTEER



3. Políticas y gestión de riesgos



3. Políticas y gestión de riesgos

Esteve Teijin está expuesta a diversos factores de riesgo vinculados tanto a los sectores en que opera como a los de la propia organización. La sociedad realiza una gestión continua y preventiva de estos riesgos, de modo que se reduzca hasta niveles aceptables la probabilidad de que los mismos se materialicen y su potencial impacto, en su caso, en términos de volumen de negocio, rentabilidad y eficiencia, reputación y sostenibilidad.

Para cada uno de los riesgos identificados, Esteve Teijin cuenta con controles específicos, entre los que principalmente se encuentran el Código de Conducta y la Política de Compliance, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Políticas de Calidad, Teletrabajo, Desconexión Digital, y el Sistema de Evaluación de Proveedores.

Lo principales riesgos no financieros a los que se enfrenta Esteve Teijin son los siguientes:

Contenido	Riesgo identificado
Cuestiones sociales y relativas al personal	<ul style="list-style-type: none">+ Cambios legislativos y regulatorios en el ámbito de las relaciones laborales que impliquen adaptaciones necesarias.+ Fenómenos sociales, sanitarios, tales como la situación de pandemia causada por la Covid-19 o de cualquier otra índole que pueda afectar a las personas y en consecuencia a los empleados y su actividad.+ Falta de equipo humano para mantener el crecimiento de la compañía.+ Pérdida de la cultura corporativa, base del éxito del modelo de negocio de la compañía.+ Absentismo.+ Riesgo de seguridad y salud en el trabajo.
Cuestiones medioambientales	<ul style="list-style-type: none">+ Impacto negativo del cambio climático en la consecución de los objetivos estratégicos.+ Incumplir con la legislación u otros acuerdos establecidos.+ Exceso de consumos+ Incorrecta gestión de recursos y residuos
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none">+ Incumplimiento del Código de Conducta por parte de las personas que forman los grupos de interés.+ Discriminación
Corrupción y soborno	<ul style="list-style-type: none">+ Incumplimiento del Código de Conducta por parte de las personas que forman los grupos de interés.+ Fraude y corrupción
Sociedad	<ul style="list-style-type: none">+ Riesgos de Gobierno. Relativos a la estructura y forma de gobierno de la organización.+ Incumplimiento de las expectativas del cliente.+ Riesgo relativo al prestigio empresarial derivado de actividades no ligadas directamente a la operativa de la empresa.+ Cadena de suministros responsable.



4. Cuestiones sociales y empleo



4. Cuestiones sociales y empleo

Esteve Teijin es una compañía comprometida con el bienestar de sus colaboradores y la comunidad, situando a las personas en el centro de su modelo de gestión y considerándolas como un factor clave diferencial para la competitividad y sostenibilidad de la compañía.

Por ello, Esteve Teijin se compromete al desarrollo de sus empleados y colaboradores, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable, libre de discriminación y acoso, que promueva la igualdad de oportunidades, donde se valore a las personas por sus méritos y competencias y se potencie la cooperación.

Como resultado de la política centrada en las personas, la compañía promueve la creación de puestos de trabajo de calidad, con 85% de contratación fija. Por ello, fomenta muy especialmente, el empleo juvenil cuya cifra de paro se sitúa en el 13% según datos del Ministerio de Trabajo de España correspondientes a diciembre 2021.

Uno de los principales objetivos de la compañía es promover la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores. Como resultado, favorece la creación de un entorno de trabajo híbrido que combina 50% teletrabajo y 50% trabajo en la oficina. En los puestos de trabajo donde, por sus características intrínsecas, no es posible el sistema híbrido, Esteve Teijin impulsa la flexibilidad horaria entre sus colaboradores





4.1 Empleo

Los datos del año 2021 en materia de empleo son los siguientes:

Distribución de empleados por sexo y clasificación profesional

2021	Hombres*	Mujeres*	Total	Promedio
Directivos	3	3	5	6
Ingenieros y técnicos	68	105	173	190
Administrativos	2	4	6	6
Personal de producción	3	0	3	3
Personal de venta y distribución	58	13	71	63
TOTAL	134	125	259	265

* Corresponde a las personas empleadas al final del ejercicio (cierre anual, 31 diciembre 2021)

Modalidad de contrato desglosado por sexo*

Tipología	Total	Mujeres	Hombres
Contrato fijo	255	124	131
Contrato temporal	4	1	3
TOTAL	259	125	134

* Corresponde al promedio anual de contratos (cierre anual, 31 diciembre 2021)

Brecha salarial, remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

Con el objetivo de garantizar la transparencia en la configuración de las percepciones, la empresa elabora anualmente desde 2020 un registro retributivo de toda su plantilla de conformidad con lo establecido en el artículo 28.2 del **Estatuto de los Trabajadores**.

Los promedios y medianas de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de todo el personal que ha estado contratado en el 2021 correspondientes al periodo 01/01/2021 - 31/12/ 2021 desagregados por sexo indican que **en Esteve Teijin no existe brecha salarial** (diferencia salarial promedio 1%; mediana 6%) y que las ligeras diferencias salariales identificadas corresponden a conceptos objetivos que no tienen relación directa con una discriminación por razón de género, y en todo caso, no son significativas (<25%).

Implantación de políticas de desconexión laboral

Las nuevas tecnologías y el teletrabajo han conllevado múltiples beneficios en la forma de organizar el trabajo de las empresas y la sociedad en general. Sin embargo, pueden difuminar los límites entre el descanso de las personas y el tiempo efectivo de trabajo, dificultando en ocasiones como consecuencia de ello la conciliación de la vida personal y laboral.



En Esteve Teijin, la seguridad y la salud de las personas han sido siempre una de las principales prioridades. La compañía busca continuamente adaptarse para afrontar las nuevas necesidades que puedan surgir. Derivado de la crisis sanitaria causada por la Covid-19 y las restricciones sanitarias que durante 18 meses se han sucedido, la sociedad ha experimentado un proceso de digitalización y, en consecuencia, han aparecido nuevos escenarios relativos al empleo.

Por ello, y alineado con la implantación del Teletrabajo, Esteve Teijin cuenta desde octubre de 2021 con una **Política de Desconexión Digital** con el objetivo de minimizar el impacto asociado al uso de las nuevas tecnologías y el teletrabajo y garantizar la **desconexión digital** acorde con lo establecido en art. 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La **Política de Desconexión Digital** constituye una herramienta eficaz para la adecuada adaptación a la transformación tecnológica y a las nuevas formas de organización del trabajo (teletrabajo) y favorecer el disfrute de las personas de su vida privada una vez finalizada su jornada laboral, fines de semana, fiestas, permisos y durante los periodos de vacaciones. Esto permite no tener que estar pendiente de reuniones, mensajes del teléfono y del correo electrónico, promoviendo el bienestar y el descanso de las personas.

Dicha política se basa en los siguientes principios:

- + Garantizar el cumplimiento de la jornada laboral
- + Promover uso racional de las tecnologías y herramientas de comunicación
- + Fomentar una adecuada ordenación del tiempo de trabajo y de su planificación del trabajo
- + Mantener la autonomía y responsabilidad de las personas
- + Promover acciones de sensibilización / formación a todos los niveles de la organización
- + Proveer las medidas necesarias que faciliten a todas las personas y niveles de la organización el cumplimiento de los principios
- + Garantizar el principio de no represalia

Estos principios se materializan en **12 medidas, agrupadas en 5 grandes ejes:**

1. Jornada laboral (evitar prolongaciones).



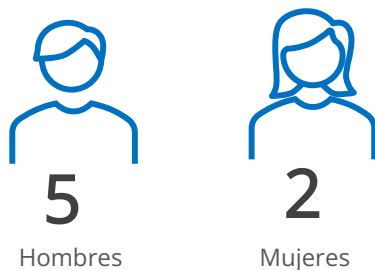


2. Organización del trabajo y planificación.
3. Uso de equipos y dispositivos digitales.
4. Seguridad y Salud.
5. Sensibilización y Formación.

Eje de actuación	Medidas asociadas	% Medidas asociadas
Jornada laboral (evitar prolongaciones)	3	25%
Organización del trabajo y planificación	5	41,67%
Uso de equipos y dispositivos digitales	1	8,33%
Seguridad y Salud	2	16,67%
Sensibilización y Formación	1	8,33%
Total medidas desconexión digital	12	100%

Medidas incluidas en el Plan de Desconexión Digital

Número de empleados con discapacidad (> 33% del total): **7 personas**



4.2 Organización del trabajo

En Esteve Teijin, la organización del trabajo se caracteriza, de forma mayoritaria, por el establecimiento de un horario ordinario de 8h de trabajo en jornada partida, para dar una mejor respuesta a los servicios prestados de atención domiciliaria a pacientes con enfermedad respiratoria.

Para facilitar la conciliación personal, familiar y laboral, la empresa promueve la **flexibilidad horaria** en la entrada y salida del trabajo entre otras medidas de conciliación.

En relación a la organización del trabajo, el desarrollo de las TIC y su amplia utilización en todos los ámbitos, junto con la experiencia de trabajo a distancia y teletrabajo derivado de la pandemia de la Covid-19, ha permitido que el teletrabajo se implemente con carácter permanente en Esteve Teijin.

El nuevo entorno de trabajo híbrido va más allá de ser una medida de flexibilidad adicional a las que ya se disponen en la compañía. Sino que, constituye un cambio organizacional, un cambio en la cultura y valores internos de la compañía y una nueva forma de trabajar y relacionarse alineada con las necesidades de los colaboradores y del mercado, tal y como recoge la **Política de Teletrabajo** de la compañía.

En relación a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar su ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores, y adicionalmente a la Política de Teletrabajo, Esteve Teijin dispone de los siguientes mecanismos para contribuir a la ordenación del tiempo de trabajo y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral:

- + Jornadas reducidas.
- + Flexibilidad horaria entrada y salida.



- + Permisos de maternidad y paternidad.
- + Permiso de lactancia, a elección de la persona su disfrute en fechas, acumulado, etc...
- + Reducción de jornada por cuidado de menores.
- + Excedencias laborales.

Estas medidas son utilizadas mayoritariamente por mujeres en la atención y cuidado de menores (48% frente a un 28% en el caso de los hombres). No obstante, no se efectúa ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.

4.3 Formación

Esteve Teijin dispone de un presupuesto anual de formación y desarrollo para las personas, en base al cual se elabora anualmente un **Plan de Desarrollo** (Plan de formación Anual) en base a las necesidades formativas y de desarrollo identificadas en las diversas áreas funcionales.

Para la identificación de las necesidades, se dispone de un procedimiento cuyos elementos clave son:

1. **Identificación de necesidades por** unidad funcional/ perfil /posición y tipo de necesidad en base a:
 - + Necesidades del área funcional según objetivos estratégicos de compañía.
 - + Resultados de la evaluación anual del desempeño.
 - + Solicitudes individuales de los profesionales.
2. **Traslado de resultados** y solicitudes individuales a las diversas áreas funcionales (dirección y responsables de equipos de personas) y consenso de las acciones de formación y desarrollo a incluir en la planificación anual por perfiles/posiciones.

El **Plan de formación** incluye contenidos de formación funcional, normativa, desarrollo competencial, planes de carrera e idiomas. En cuanto a la modalidad, se integran metodologías presenciales, on-line





y mixtas, así como acciones grupales e individuales llevadas a cabo tanto internamente como con proveedores externos según necesidades.

Las acciones de formación y desarrollo se realizan casi siempre en el lugar de trabajo y dentro de la jornada laboral, excepto en los casos en que los horarios y fechas son determinados por entidades proveedoras ajenas a la empresa como son formaciones externas regladas y la participación en Seminarios o Congresos.

4.4 Igualdad y diversidad

Esteve Teijin es una empresa donde se fomenta una cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. El principio de diversidad, igualdad e inclusión queda integrado en las políticas, procedimientos y actuaciones de la compañía, ofreciendo un entorno laboral libre de discriminación por sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.

Plan de Igualdad

En este sentido, desde 2019, la empresa cuenta con un Plan de Igualdad conforme lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Dicho Plan de Igualdad de encuentra registrado en los organismos oficiales, y cuenta así mismo con un compromiso explícito por la diversidad y la igualdad de oportunidades.

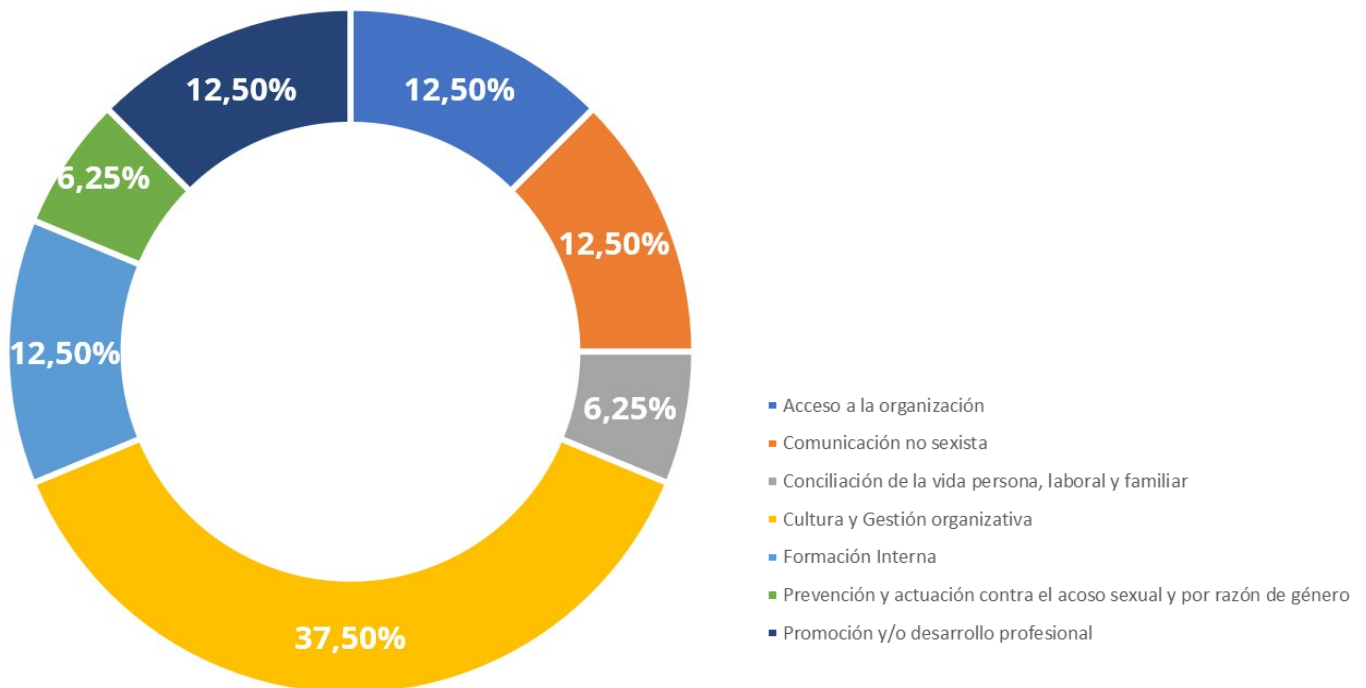
El principal objetivo del Plan de Igualdad es asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, promoción y desarrollo profesional, retribución salarial. Además de garantizar la igualdad de condiciones de trabajo en general e integrar la perspectiva de género en los diferentes ámbitos como un valor transversal e intrínseco a la cultura empresarial.





El Plan de Igualdad de Esteve Teijin incluye **27 medidas**, de las que se han implementado 16 en el período 2019-2022:

- + Acceso a la organización: 2 medidas.
- + Comunicación no sexista: 2 medidas.
- + Conciliación de la vida persona, laboral y familiar: 1 medida.
- + Cultura y gestión organizativa: 6 medidas.
- + Formación interna: 2 medidas.
- + Prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de género: 1 medida.
- + Promoción y/o desarrollo profesional: 2 medidas.



Plan de Igualdad Medidas por ejes de actuación

Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral

Desde 2016, existe en Esteve Teijin un procedimiento actualizado para la prevención, detección, actuación y resolución de situaciones de acoso psicológico, sexual, o por razón de sexo, el cual incluye como medidas específicas de prevención y actuación:

- + Compromiso explícito de la Dirección General de la empresa en contra del acoso y la discriminación (2016).
- + Firma '**Declaración de principios**' en contra del acoso y la discriminación (2016).
- + Elaboración y aprobación del **Procedimiento de Actuación frente al Acoso Laboral** (en adelante Procedimiento) con la participación de representantes de la empresa y de los trabajadores de la empresa (2016).
- + **Campaña de difusión interna** acerca de la elaboración y accesibilidad del Procedimiento (2017)
- + Información disponible en el material de on-boarding **Welcome Pack digital** (2017).



- + Envío de **comunicado interno** a todo el personal propio y personal de ETT la ruta de acceso a los documentos asociados (2017).
- + Inclusión del Procedimiento como parte de los **contenidos de formación de acogida** de la compañía para las nuevas incorporaciones (2018).
- + Enlace con el **canal ético de Compliance** de la compañía desde la intranet corporativa (2020).

En relación a la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tal y como se pone de manifiesto en correspondiente el apartado de la presente memoria, Esteve Teijin es una compañía donde se fomenta una cultura basada no sólo en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sino también en la diversidad. El principio de diversidad incluye aspectos no solo relativos a la igualdad de oportunidad entre mujeres y hombres sino también a la diversidad funcional, generacional y geográfica, siendo prueba de ello el porcentaje de personas con discapacidad indicado en el apartado de Empleo.

Diversidad

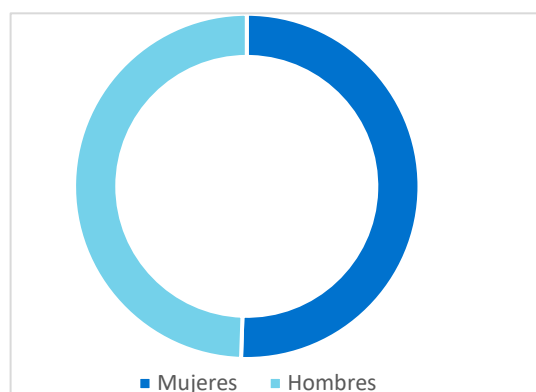
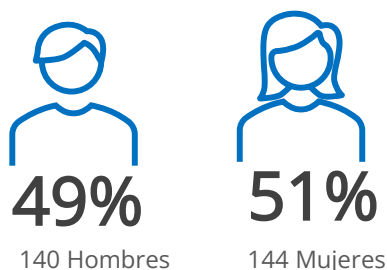
Esteve Teijin es una compañía donde se fomenta una cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. El principio de diversidad, igualdad e inclusión queda integrado en las políticas, procedimientos y actuaciones de la compañía, ofreciendo un entorno laboral libre de discriminación por sexo, raza, religión, edad o cualquier otra circunstancia.

En este sentido, desde 2019, la empresa cuenta con un **Plan de Igualdad** conforme lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Dicho Plan de Igualdad de encuentra registrado en los organismos oficiales, y cuenta así mismo con un compromiso explícito por la diversidad y la igualdad de oportunidades, cuyo objetivo es asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades en el acceso al empleo, en la formación, promoción y desarrollo profesional, retribución salarial, así como en las condiciones de trabajo en general, buscando con ello integrar la perspectiva de género en los diferentes ámbitos como un valor transversal e intrínseco a la cultura empresarial.

Conscientes de su importancia y beneficios para la **sociedad, la igualdad, la inclusión social y la diversidad**, son para Esteve Teijin valores integrados en todos los ámbitos de la compañía.

A continuación, se presentan los datos del año 2021 en materia de diversidad para en términos de sexo, edad y categoría.

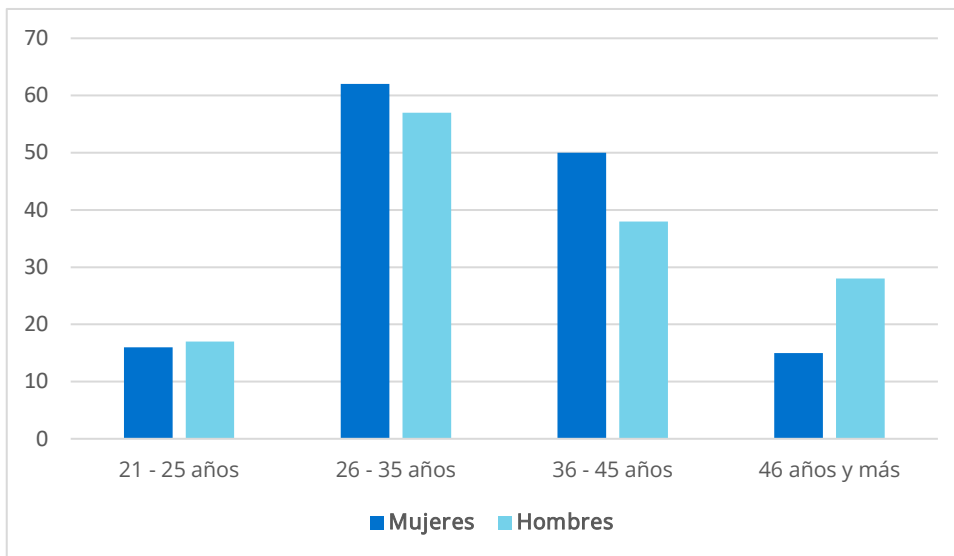
+ Distribución de la plantilla por sexos



Distribución de la plantilla por sexos



+ Distribución de la plantilla por edades



Distribución de la plantilla por edades

Edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
21 - 25 años	16	48%	17	52%	33
26 - 35 años	62	52%	57	48%	119
36 - 45 años	50	57%	38	43%	88
46 años y más	16	35%	28	65%	43
TOTAL*	144	51%	140	49%	283

* Datos diagnóstico Plan de Igualdad (31 octubre 2021)

+ Distribución de la plantilla por perfiles

Perfiles	Mujeres	Hombres
Personal Directivo	3	3
Personal Ingeniero y Técnico	105	68
Personal Administrativo	4	2
Personal de Producción	0	3
Personal de Venta y Distribución *	13	58
TOTAL	125	134

* Incluye las áreas de Contact Healthcare, Almacén, Taller y Técnicos de Oxígeno

5. Medio ambiente





5. Medio ambiente

5.1 Enfoque de gestión

Políticas medioambientales

Tal y como se describe en la política de empresa, Esteve Teijin está comprometida con el medio ambiente y la sostenibilidad, buscando siempre la manera de innovar para reducir su impacto en el planeta. Por este motivo, la compañía está creando políticas de **Residuo 0** y de **Impacto 0** para conseguir que no haya impacto en el medio ambiente por el desarrollo de las actividades y velar así por el cuidado del entorno.

Por otro lado, Esteve Teijin pone en valor la mejora de la **eficiencia energética** de todos los centros de trabajo para así reducir el consumo energético y el impacto medioambiental.

Principales riesgos medioambientales

Dada la actividad de la compañía, no se contemplan procesos que puedan ser especialmente perjudiciales para el medio ambiente. Los factores que podrían ser más significativos han sido identificados y controlados. Por lo que, en la actualidad no se contemplan riesgos que puedan afectar de manera perjudicial al medio ambiente.

A través de la evaluación de aspectos e impactos, Esteve Teijin realiza un procedimiento interno para la gestión de las cuestiones ambientales que incluye la revisión anual de los aspectos medio ambientales, el cálculo del impacto que podrían suponer y las posibles medidas para eliminar o reducir dicho impacto.

Además, la compañía está certificada con la **ISO 14001** conforme integra el medio ambiente en la gestión global de la empresa. Por ello, incluye medidas para optimizar la gestión de recursos y residuos, reducir los impactos ambientales negativos derivados de su actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

Indicadores clave

La compañía hace seguimiento de los aspectos ambientales que tienen un impacto en el día a día de la compañía para establecer unos objetivos anuales que promuevan la protección ambiental, fomenten la sostenibilidad del planeta y contribuyan a la sostenibilidad del planeta.



<div>  RESULTADO EVALUACION DE ASPECTOS AMBIENTALES ESTEVE TEIJIN 2021 </div>										
Codi AA	Sección donde se genera	AA ACCIDENTAL	Aspecto Ambiental (AA)	Codi IA	Impacto Ambiental (IA)	C ₁ ó C ₂	C ₃	C ₄ ó C ₅	C ₆ ó C ₇	CÁLCULO SIGNIFICANCIA
ASPECTOS AMBIENTALES GENERALES										
C014	003	NO	Consumo Electricidad Almacén Zaragoza	IC002	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales	31735	2	10	1	634.700,00
C013	003	NO	Consumo Electricidad de Navarra	IC002	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales	16756	2	10	1	335.120,00
C041	003	NO	Consumo Electricidad de Santiago	IC002	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales	16502	2	10	1	330.040,00
C042	003	NO	Consumo Electricidad de Vigo	IC002	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales	13654	2	10	1	273.080,00
C012	003	NO	Consumo Electricidad de Palencia	IC002	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales	4533	2	10	1	90.660,00
R006	003	NO	Residuos generales	IR001	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora	12	10	10	5	6.000,00
R016	003	NO	Envases de plástico/ Plástico general	IR001	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora	12	10	10	5	6.000,00
C035	003	NO	Consumo de agua Almacén Navarra	IC003	Sequía	98	2	10	1	1.960,00
C034	003	NO	Consumo de agua Almacén Palencia	IC003	Sequía	67	2	10	1	1.340,00
C043	003	NO	Consumo de agua Almacén Santiago	IC003	Sequía	67	2	10	1	1.340,00
C044	003	NO	Consumo de agua Almacén Vigo	IC003	Sequía	67	2	10	1	1.340,00
R003	003	NO	EPIs y otro material contaminado (EPIs, bolsas, papel sucio...)	IR001	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora	2,5	10	5	5	625,00
C036	003	NO	Consumo de agua Almacén Zaragoza	IC003	Sequía	28	2	10	1	560,00
R014	003	NO	Papel, cajas y embalaje de cartón	IR001	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora	16	2	2	1	64,00

Panel de control de evaluación medioambiental

Gestión ambiental

Efectos en el medio ambiente, la salud y la seguridad

El estudio de los posibles efectos que la actividad de la compañía pueda ocasionar en el medio ambiente se hace mediante la **Evaluación de Aspectos e Impactos** que se ha explicado en otro punto.

Los resultados del estudio, de manera resumida, son los siguientes:

Aspecto ambiental	Impacto ambiental derivado
Consumo de electricidad en almacenes	Contribución al calentamiento global por emisiones de gases derivados de la producción eléctrica / Agotamiento recursos naturales
Residuos generales	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Envases de plástico y plástico general	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Consumo de agua en almacenes	Sequía
EPIs y otro material contaminado (EPIs, bolsas, papel sucio...)	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Papel, cajas y embalaje de cartón	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Consumo de tóner y de cartuchos de tinta	Uso de materiales provenientes de derivados del petróleo
Legionela en los almacenes	Zona Biocontaminada
Palets	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Tóner y cartuchos de tinta usados	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Chatarra general	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora
Vertidos a la red de saneamiento	Contaminación del suelo / Acuíferos / Fauna y Flora



Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Esteve Teijin está comprometida con un desarrollo sostenible. En línea con los valores de compañía, dispone de una **Política Medioambiental**, que pone el foco en preservar el entorno sin que su actividad genere un impacto negativo en el medio ambiente. En todos los centros productivos, está implementada la certificación **ISO 14001**, auditada de manera interna y externa en varios periodos del año.

Recursos en la prevención de riesgos ambientales

Durante el año 2021, se han incrementado los recursos económicos que han sido destinados a la prevención de riesgos ambientales gracias a la obtención de una subvención destinada a la instalación de **paneles solares** en la planta de La Carolina (Jaén). Por ello, es posible reducir el impacto ambiental causado por el elevado consumo de electricidad, necesaria para la producción de oxígeno. En cuanto a los recursos personales, en la actualidad la compañía cuenta con dos personas destinadas a la prevención.

Aplicación del principio de precaución

Por la actividad desarrollada, el daño que la compañía puede causar al medio ambiente no es significativo. Derivado de la evaluación de aspectos e impactos, el principal daño que se podría ocasionar estaría relacionado con los residuos generados. Para no causar repercusiones en el medio ambiente, Esteve Teijin está monitorizando este daño de manera intensiva. Aparte de este análisis, la compañía no contempla otras medidas extraordinarias en caso de algún tipo de accidente medio ambiental.





5.3 Contaminación

Medidas de prevención, reducción o reparación de las emisiones

De acuerdo con la evaluación anual de aspectos e impactos de Esteve Teijin, se determinan las actividades con mayor impacto, se establecen los principales residuos generados además de su impacto a medio y largo plazo para poder revalorizarlos y reducir su producción al máximo.

En la actualidad, los principales residuos son los RAEs. Para ello, Esteve Teijin ha creado el proyecto **ET Green** para revalorizar el 100% de los componentes que generan estos residuos. Otros residuos generados en segundo plano son el plástico, el papel y el cartón. En este sentido, la compañía tiene previstas varias acciones para la reducción progresiva y revaloración de estos desechos hasta llegar al **residuo 0**.

Finalmente, cabe mencionar que la actividad de la empresa no genera contaminación por ruido o fuentes lumínicas.

5.4 Economía circular y prevención de residuos

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos

Actualmente Esteve Teijin con el programa **Residuo 0 Impacto 0**. Este proyecto está basado en tres pilares fundamentales que comparten objetivo final. Estos son:

- + Priorizar los contratos de suministro eléctrico en función de las necesidades.
- + Fomentar una mayor eficiencia en el consumo eléctrico de todos los centros de la compañía.
- + Reducir drásticamente los residuos que genere la actividad de la compañía hasta que sean cero.

En este sentido, el proyecto **Residuo 0** promueve la circularidad de los residuos, fomentando el uso de los productos durante más tiempo, la reutilización y finalmente el reciclaje cuando estos ya no sean útiles.

Cada año el volumen de negocio ha incrementado, y con ello los residuos generados. Por ese motivo, a mediados del año 2021 Esteve Teijin pone en marcha un **plan de reducción de residuos**. El principal objetivo es revalorizar estos residuos cuando sea posible, y en caso de no ser así, lograr una segregación mayor que facilite un óptimo reciclaje de estos.

Contra el desperdicio de alimentos

Durante el año 2021 Esteve Teijin ha creado el proyecto **Empresa Saludable**. Uno de los ámbitos de actuación del programa es la **alimentación**. Para ello, se han diseñado diferentes acciones, como webinars y concursos, para fomentar las buenas prácticas alimenticias. Con el principal objetivo de promover una alimentación saludable, las actividades ofrecen ideas y consejos para fomentar la cocina de aprovechamiento y evitar que los alimentos se estropeen o se desperdicien.

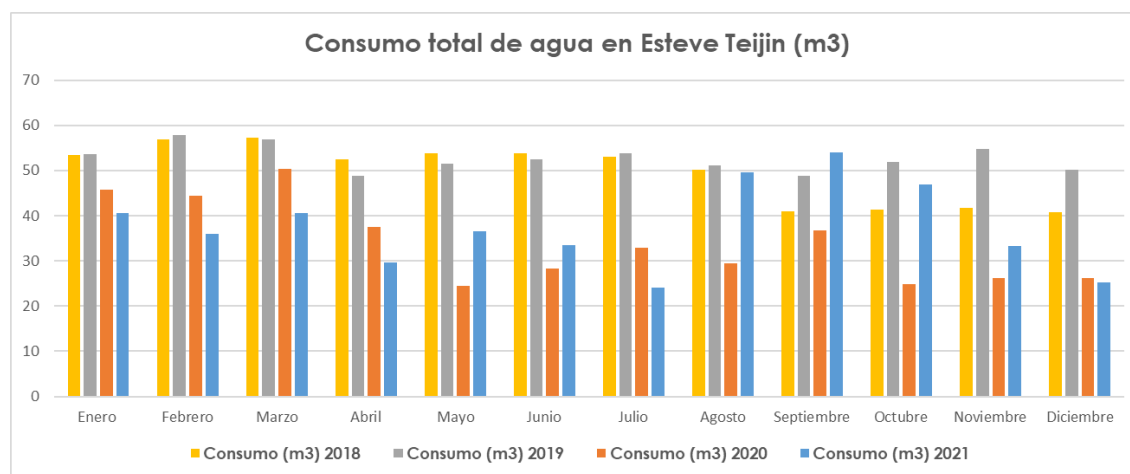


5.5 Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua

El suministro y consumo de agua se produce de acuerdo con las limitaciones locales. La compañía no utiliza agua en su proceso de producción. El consumo de agua está destinado principalmente al uso en las duchas, vestuarios y tareas de limpieza en los centros de trabajo.

En estos centros, Esteve Teijin cuenta con cartelería divulgativa para promover el uso racional del agua.



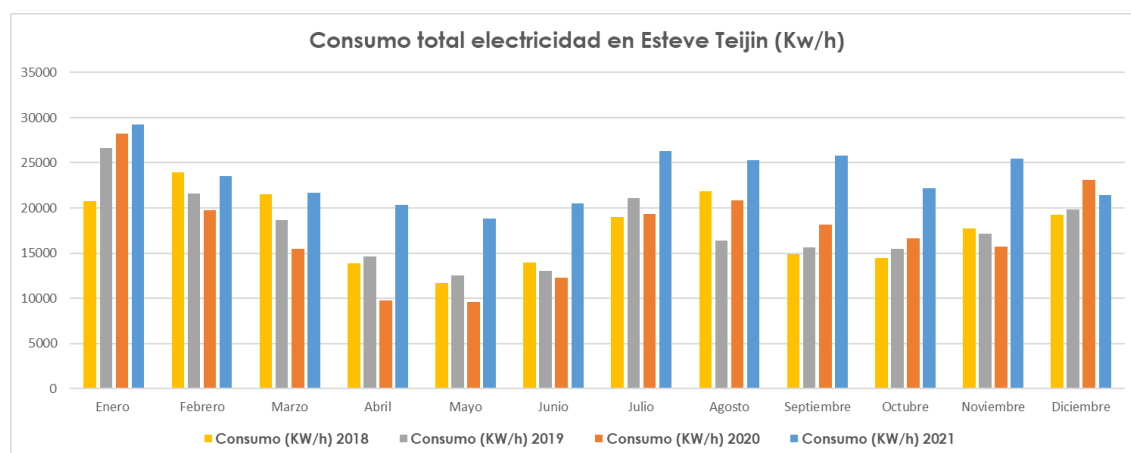
Consumo de materias primas y medidas de eficiencia

La electricidad es la principal energía que Esteve Teijin utiliza para realizar su actividad de negocio. El resto de las materias que consume son básicas y los principales residuos generados son: papel y cartón, plásticos y RAEs. Siendo estos últimos el objeto principal del proyecto **ET Green** para la revalorización del 100% de los componentes que generan estos residuos.

Consumo, directo e indirecto, de energía

La energía principal que la compañía utiliza es la **energía eléctrica**. En la gráfica se muestran los consumos desde el año 2018 hasta el 2021.

Durante el año 2021 ha incrementado el consumo de energía debido a la apertura de más de veinte nuevos centros de trabajo en zonas en las que la empresa ha iniciado su prestación de servicios.



Medidas de eficiencia energética

En el año 2019, Esteve Teijin inicia una auditoría energética en los diferentes centros de trabajo. Fruto de esta auditoría, la compañía elabora el **Documento de Eficiencia 2020**, que contiene más de **200 medidas** para implementar a corto plazo. Estas incluyen propuestas como, por ejemplo, la instalación de energía solar, la programación de las unidades de climatización o el uso de pinturas térmicas para mejorar el aislamiento de los centros de trabajo.

Una vez se implanten todas las medidas de eficiencia energética programadas, la compañía calcula que podría obtener un ahorro de casi 50.000€ en la factura eléctrica anual.

Uso de energías renovables

En el año 2021, Esteve Teijin recibe una ayuda de la **Junta de Andalucía** para la instalación de **paneles solares de autoconsumo**, para disminuir el consumo proveniente de la red eléctrica.

Está previsto que la instalación de estos paneles solares se realice durante el primer semestre del 2022. La instalación contará con una potencia de 100Kw, que supondrá una parte muy significativa de la potencia total que necesita la fábrica para su funcionamiento.

Además, en un futuro próximo está previsto analizar la posibilidad de instalar más puntos de generación eléctrica a partir de energías renovables en otros centros de la empresa.

5.6 Cambio climático

Emisiones de gases de efecto invernadero

En el año 2018 se realiza el cálculo de la huella de carbono que genera la empresa. En ese momento, la cifra es de 835.181 Kg anuales de CO₂. Estos datos son el punto de partida del proyecto de **Residuo 0 Impacto 0** que pone en valor:

- + Uso de **energía verde** a partir del año 2019. Los contratos eléctricos en todos los centros de trabajo de la compañía pasan a ser contratos eléctricos de energía verde.
- + Reducción en 200 Tn la **producción de CO₂** de la empresa durante el año 2019.



Medidas contra el cambio climático

La medida más importante que está tomando Esteve Teijin es el proyecto de **Impacto 0 Residuo 0**. El principal objetivo es conseguir que su actividad no genere ningún impacto en el entorno y pueda ser considerada como una empresa de **Residuo 0**.

Metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

El objetivo final del proyecto de **Impacto 0 Residuo 0** es lograr que la compañía genere cero residuos en el desarrollo de su actividad. Esto es, dejando de generar estos residuos o compensándolos cuando sea posible.

Actualmente la principal oportunidad de mejora consiste en reducir las emisiones de CO2 que genera la flota de vehículos. En este sentido algunas de las medidas implementadas son:

- + Distribución de unos 30 vehículos eléctricos y de gas durante el año 2021.
- + Puesta en marcha de nuevas medidas de compensación del CO2 generado durante el año 2022.

Desde que se ha optado por el cambio de contratos de suministro eléctrico a **energía verde**, se ha conseguido compensar el CO2 generado en nuestros centros de trabajo por **energías renovables**. Esto ha sido muy representativo durante el año 2021 dado que hemos puesto en funcionamiento gran cantidad de centros. De no ser por este tipo de compensación, es probable que estuviéramos cerca de generar un impacto anual de más 250 Toneladas de CO2. El aumento de la flota de vehículos también ha sido significativo durante el 2021 por lo que se ha optado por incluir el mayor número posible de **vehículos ECO** como son las furgonetas eléctricas y de gas.

5.7 Protección de la biodiversidad

Medidas para la biodiversidad

Durante el año 2022, la compañía tiene previsto actualizar el cálculo de la huella de carbono y proponer medidas para reducir las emisiones de CO2 como la plantación de diversas especies de árboles para contrarrestar las emisiones generadas.

Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Ninguna de las actividades afecta a zonas protegidas.



6.Derechos humanos



6.Derechos Humanos

Ética

El modelo de gestión de cumplimiento y ético de Esteve Teijin se basa en dar respuesta a nuestros compromisos y principios que quedan debidamente reflejados en nuestro Código de Conducta.

El **Código de Conducta**, de obligado cumplimiento por todos los colaboradores de Esteve Teijin, como parte fundamental de los valores que sustentan su cultura corporativa, establece los principios, compromisos y conductas esenciales de actuación en las relaciones con todos los grupos de interés, entre las que se destacan, entre otros:

- + El respeto a los derechos humanos.
- + Actuación conforme a la legalidad.
- + No al trabajo infantil.
- + No al trabajo forzoso u obligatorio.
- + No a la discriminación
- + Tolerancia cero a la corrupción.

Adicionalmente la compañía se ha comprometido a seguir los códigos de autorregulación marcados por la **Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria (FENIN)** en todos los sectores donde opera.

El incumplimiento de las normas del Código de Conducta por parte de los colaboradores de Esteve Teijin dará lugar a la aplicación de las sanciones que correspondan de acuerdo con el **"Código de Cumplimiento Responsable"** y a la legislación aplicable pertinente.





Proveedores

Durante el presente 2021, la compañía ha implementado un sistema para asegurar que nuestros proveedores aceptan cumplir los requisitos indicados en nuestro Código de Conducta y por el respeto a los derechos humanos.

Por tanto, es un requisito esencial para los proveedores el cumplimiento de la normativa aplicable, conozcan el Código de Conducta de Esteve Teijin y que cumplan con los derechos humanos.

Por ello, Esteve Teijin confirma que en toda la cadena de suministro no hay proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, discriminación, trabajo infantil, trato injusto, o cualesquiera otras prácticas que hagan anteponer los fines pecuniarios a los sociales y/o medioambientales. La inexistencia de denuncias recibidas en el canal ético en 2019 relacionadas con la Cadena de suministro lo constata.

Actividades Formativas

Tanto en 2020 como en 2021 se han realizado actividades formativas a los colaboradores de Esteve Teijin sobre el cumplimiento del Código de conducta, el canal ético, políticas de anticorrupción y de antisoborno, entre otras, con el fin de garantizar y concienciar a todo el personal de la compañía.

Gestión de riesgos

Durante el año 2021, el departamento de Compliance de Esteve Teijin ha realizado una gestión de riesgos de aspectos, tales como el respeto por los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales de todas las actividades y operaciones de la compañía. Esta gestión de riesgos permite identificar, medir, valorar los riesgos, realizar actividades para reducirlos y determinar el riesgo residual remanente, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos y velar así por la fortaleza del sistema.

Notificaciones y cumplimiento

Esteve Teijin ha creado un **Canal Ético** con los objetivos que siguen:

- + Garantizar el cumplimiento del Código de Conducta.
- + Promover los derechos humanos.
- + Fomentar la lucha contra el fraude y la corrupción, así como contra el blanqueo de capitales.
- + Facilitar la posibilidad de consultar dudas y notificar irregularidades o incumplimientos que falten a la ética, la integridad o atenten contra las pautas establecidas,

El **acceso** a dicho Canal Ético puede realizarse mediante cualquiera de las vías de comunicación siguientes:

- + Mediante correo electrónico al email denunciascompliance@esteveteijin.com.
- + Mediante correo postal (a la atención del Compliance Officer, en el Passeig del Ferrocarril, 369 08860 Castelldefels (Barcelona), España).
- + Mediante la página web de la compañía, **esteveteijin.com** (compromiso con la transparencia).
- + Mediante **ETClick!**, la intranet de Esteve Teijin en el apartado Documentación y Recursos / Compliance.



Las dos últimas vías de comunicación han sido implementadas durante 2020.

La tramitación de las consultas y denuncias corresponde al Departamento de Compliance. Éstas son estudiadas y tratadas de modo estrictamente confidencial. Los datos de quien intervenga son gestionados de acuerdo con lo establecido en las leyes de Protección de Datos. En cualquier caso, estos canales garantizan el anonimato del remitente si éste así lo desea.

Comunicaciones recibidas

Durante 2020 y 2021 no se ha recibido ninguna consulta.

En 2020 se recibió una denuncia. Durante 2021 también se recibió una única denuncia.

Tipo de notificación	2020	2021
Igualdad y no discriminación	0	1
Cumplimiento de la legalidad	0	0
Cumplimiento del código de conducta	1	0
Vulneración de derechos humanos	0	0
Conflicto de interés	0	0
Soborno y corrupción	0	0
Total	1	1

La notificación reportada durante 2020 implicó una investigación que finalizó como “No Fundamentada”.

La denuncia recibida en 2021 fue reportada como “No Fundamentada” desde un principio, y no requirió investigación posterior.

Vía de comunicación	2020	2021
Correo electrónico	0	0
Correo Postal	0	0
WEB	1	0
Intranet	0	1
TOTAL	1	1

Las denuncias se recibieron vías telemáticas directas, esto es, mediante las páginas WEB de la compañía y mediante la Intranet.

Sanciones

No se ha recibido ninguna denuncia, multa o sanción significativa en lo que se refiere a incidencias por incumplimiento de códigos voluntarios, códigos sectoriales, derechos humanos o legislativos, sociales ni ambientales durante el año 2020 ni durante 2021.



7.Soborno y Corrupción



7. Soborno y Corrupción

El modelo de gestión de cumplimiento y ético de Esteve Teijin se basa en la aplicación de su **Código de Conducta**, de obligado cumplimiento por todos los colaboradores de Esteve Teijin.

Adicionalmente, la compañía dispone de varias políticas encaminadas a evitar la corrupción y el soborno:

- + Política sobre interacciones con profesionales de la y organizaciones de salud.
- + Política de interacciones con miembros de órganos de contratación.
- + Política de anticorrupción y antisoborno.

Estas políticas se aplican a la relación con personal sanitario, miembros de órganos de contratación (públicos y privados) y con otros grupos de interés, debe sustentarse sobre los principios de transparencia, integridad, imparcialidad y legalidad.

Todas las personas que forman parte de Esteve Teijin deben cumplir con las pautas de conducta y líneas generales de actuación del **Código de Conducta** y de las políticas arriba mencionadas.

El incumplimiento de las normas del **Código de Conducta** o de las políticas arriba mencionadas por parte de los colaboradores de Esteve Teijin dará lugar a la aplicación de las sanciones que correspondan de acuerdo con el Código de Cumplimiento Responsable y a la legislación aplicable pertinente.

Formación

Durante el año 2020, se inicia la implementación y difusión del **Código de Conducta**. También se implementan políticas para evitar la corrupción, tanto en la interacción con profesionales sanitarios, como en organizaciones sanitarias o con la administración y conflictos de interés, que posteriormente son difundidas por la organización.





La **política anticorrupción** está disponible para todos los colaboradores de la compañía, así como para todos los grupos de interés, ya que, igual que el código de conducta, está disponible en la página web de Esteve Teijin, esteveteijin.com

Tal como se ha indicado en el capítulo de Derechos humanos y Formación, tanto en 2020 como en 2021 se realizan actividades formativas a los colaboradores de la compañía sobre el código de conducta, el canal de denuncias, la política anticorrupción y antisoborno, etcétera.

Gestión de riesgos

Durante 2021 el Departamento de Compliance de Esteve Teijin realiza una **gestión de riesgos de aspectos** tales como la lucha contra la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales de todas las actividades y operaciones de la compañía ya que Esteve Teijin asume el compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Esta gestión de riesgos permite identificar, medir, valorar los riesgos, realizar actividades para reducirlos y determinar el riesgo residual remanente, con el fin de asegurar y tener bajo control cualquier posibilidad de corrupción o soborno dentro de Esteve Teijin

Notificaciones y cumplimiento

El **Canal Ético** es la herramienta utilizada para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta, y las políticas contra el fraude y la corrupción, así como contra el blanqueo de capitales, la posibilidad de consultar dudas y notificar irregularidades o incumplimientos.

Durante 2020 y 2021 se recibe una única denuncia cada año a través del canal ético. En ninguno de los casos las denuncias están relacionadas ni con el fraude ni con la corrupción.





Para más información sobre estos aspectos, consultar el capítulo de **Derechos Humanos**.

Sanciones

Tal como se comenta en el apartado de Derechos Humanos, no se ha recibido ninguna denuncia, ni multa o sanción significativa en lo que se refiere a incidencias por incumplimiento de códigos voluntarios, códigos sectoriales, derechos humanos o legislativos, sociales ni ambientales durante el año 2020 ni durante 2021.

Resultados

Se ha realizado formación y promoción del código ético y del canal de denuncias a los colaboradores de la compañía; también se ha comunicado externamente. Pese a ello, la ausencia de notificaciones de irregularidades recibidas por el canal ético relacionadas con el soborno, la corrupción o el blanqueo de capitales nos refuerzan en este sentido.

Donaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el año 2021, Esteve Teijin realizó las donaciones a las siguientes fundaciones:

- + Fundación España Japón.
- + Fundación Yo me coronó.
- + Fundación Vicente Ferrer.

En ninguno de los casos, las donaciones son significativas.



8.Sociedad



8.Sociedad

8.1 Subcontratación y proveedores

Esteve Teijin mantiene una excelente relación con sus proveedores. Esto resulta fundamental para el adecuado funcionamiento de la compañía, así como para la consecución de los objetivos; conociendo éstos la organización y siendo capaces de dar respuesta a los compromisos adquiridos, así como la flexibilidad de adaptación a cambios según la evolución del mercado.

La gestión de compras se gestiona por áreas especializadas (organizaciones de compras), lo que permite a la compañía ser eficiente en los procesos.

Para una gestión ágil y eficiente de la operativa diaria, Esteve Teijin pone a disposición de sus proveedores una plataforma online y gratuita denominada **Portal de Proveedores**.

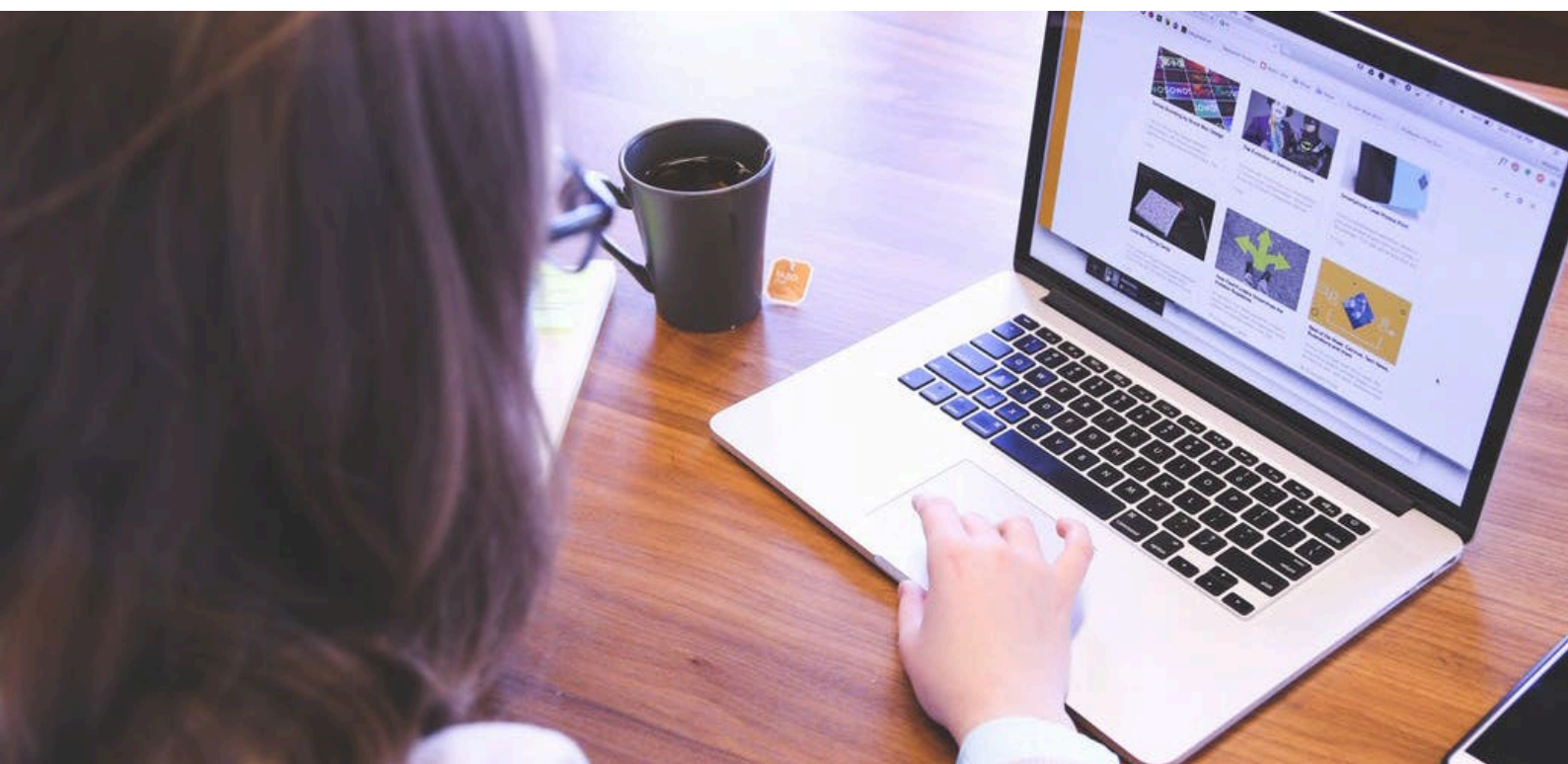
Este **Portal** es una pieza clave en la construcción de una relación de confianza y beneficio mutuo, a través del cual los proveedores pueden registrar los datos de su compañía, cumplimentar los registros de homologación, así como la consulta y estado de los pedidos que se les emiten.

Cuando un proveedor se registra en el **Portal**, acepta el **código ético** de Esteve Teijin, el cual insta a desarrollar sus relaciones comerciales bajo los principios de ética empresarial y gestión transparentes. El **código ético** también se incorpora en la mayoría de los contratos firmados con proveedores.

Una vez registrados en el **Portal**, los proveedores deben cumplimentar la homologación, respondiendo los diferentes cuestionarios que les puedan ser de aplicación: generales, de servicio y/o producto y protección de datos.

Para asegurar el cumplimiento de las normativas que resultan de aplicación a la compra, los principales aspectos que se tienen en cuenta en la homologación general son:

- + Calidad
- + Precio y forma de pago
- + Criterios de compliance
- + Aspectos medioambientales y de seguridad





En la homologación hay cuestiones críticas definidas que el proveedor debe cumplir. Un proveedor **Apto** es aquel que cumple con los aspectos críticos y se incorpora al panel de proveedores. En el caso de ser **no Apto**, se le comunica al proveedor para intentar solucionar aquellos aspectos en los que ha de actuar y así, poder colaborar con Esteve Teijin.

A continuación, el proveedor recibirá automáticamente una notificación a través del **Portal** del estado de su homologación.

El resto de los aspectos evaluados en la homologación, no se consideran críticos, pero son aspectos valorables.

Estos criterios, permiten a Esteve Teijin una valoración objetiva e imparcial en la selección de sus proveedores.

Esteve Teijin desarrolla su actividad en España y promueve el trabajo con proveedores locales en las diferentes áreas en las que opera.

Sistemas de supervisión, auditorías y resultados

Esteve Teijin es una compañía dedicada a las Terapias Respiratorias Domiciliarias, incluyendo la fabricación, distribución y suministro de oxígeno medicinal destinado a la atención domiciliaria.

Para gestionar los procesos específicos de distribución y suministro de oxígeno, así como otros productos sanitarios relacionados con su administración a los pacientes, la compañía se rige

por la normativa **Good Manufacturing Practices (GMP)** que expone una serie de normas y directrices a seguir por los fabricantes de medicamentos y productos sanitarios para así garantizar la calidad y seguridad de los productos elaborados. Estas normas se crearon para conseguir una uniformidad y un control de fabricación de acuerdo con el uso que se le va a dar a dichos productos.





Esteve Teijin realiza auditorías periódicas, de acuerdo con procedimientos internos específicos, para asegurar el cumplimiento de la **normativa GMP** en aquellos proveedores cuyo producto, materiales o servicios inciden directamente en la calidad del producto fabricado, tales como:

- + Proveedores de Ingredientes farmacéuticos activos (API) y producto terminado (producido por terceros con la marca Esteve Teijin).
- + Proveedores de material de acondicionamiento.
- + Proveedores de servicios relacionados con el medicamento, tales como calibraciones, validaciones y cualificaciones, mantenimiento de analizadores, mantenimiento de envases, etc
- + Gases de calibración u otros productos directamente relacionados con el producto fabricado.

Para cada proveedor de productos, materiales y servicios relacionados con los medicamentos

fabricados se realiza anualmente una gestión de riesgos basada en la criticidad del material o servicio proporcionado por cada proveedor y en la calificación obtenida en la evaluación anual de proveedores.

En base a los resultados obtenidos en esta gestión de riesgos, se realiza una auditoría a dicho proveedor.

Además, se realiza de forma periódica las siguientes auditorías:

- + Cada 3 años: Proveedores de ingredientes farmacéuticos activos (API) y producto terminado.
- + Cada 5 años: Proveedores de etiquetas de producto y prospectos.
- + Durante el 2020 se realiza auditoría al proveedor Messer Ibérica de Gases S.A, que realiza el llenado de los tanques de Oxígeno Líquido, con un resultado satisfactorio, sin *No Conformidades*.

Durante el 2021 se realiza auditoría al proveedor **S González, S.L.** que realiza la impresión de los prospectos y etiquetas para las botellas y envases de oxígeno gas y líquido, también con resultado satisfactorio, y sin *No Conformidades*.



Prospecto



Etiqueta





8.2 Consumidores

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Esteve Teijin cuenta con una serie de medidas enfocadas a asegurar la salud y la seguridad de los pacientes y usuarios. Estas medidas se detallan a continuación.

Departamento de Farmacovigilancia y Materiovigilancia

Responsable de la gestión de las posibles reacciones adversas que puedan ser provocadas por el uso de oxígeno medicinal (farmacovigilancia) o de los productos sanitarios suministrados (materiovigilancia).

Tanto el oxígeno medicinal como los productos sanitarios (equipos de electromedicina, fungibles y accesorios) son suministrados a pacientes y usuarios como parte de su tratamiento de terapias respiratorias domiciliarias prescritas siempre por un médico especialista.

Para la óptima gestión de las posibles reacciones adversas, Esteve Teijin realiza las siguientes acciones:

- + Detección de una posible reacción adversa.
- + Recogida de datos.
- + Comunicación a las autoridades.

Este departamento tiene sus datos incorporados en el **Sistema de vigilancia europeo EudraVigilance de la Agencia Europea de Medicamentos**.

Con el fin de poder gestionar con la suficiente antelación cualquier posible reacción adversa que pudiera derivarse del uso del oxígeno medicinal o productos sanitarios que Esteve Teijin suministra, el departamento de farmacovigilancia y

materiovigilancia pone a disposición de los usuarios diferentes canales

de contacto: telefónico, mail, fax, web.

Dentro del plan anual de formación de Esteve Teijin, se programan **sesiones formativas de farmacovigilancia y materiovigilancia** para a todo el personal de la compañía, asegurando así el conocimiento de los procedimientos necesarios para informar de cualquier posible reacción adversa de los usuarios y pacientes al departamento responsable en los tiempos exigidos.

Esteve Teijin asegura que el oxígeno medicinal que produce cumple con las normas GMP lo que asegura la máxima calidad del producto y por ello, la seguridad de los consumidores.

Gestión de riesgos para los pacientes

Esteve Teijin cuenta con un sistema de evaluación de los posibles riesgos para los pacientes y medidas de prevención y gestión de riesgos.

Mediante este sistema, se analizan todos aquellos posibles riesgos identificados y se tipifican según: grado de control (controlados, parcialmente cubiertos o nada cubiertos), gravedad y frecuencia.

De acuerdo con este análisis se establece un plan de gestión de riesgos específico para cada una de estas situaciones.



Sistema de trazabilidad

El sistema de información validado de la compañía, **ATLAS**, dispone de un proceso automatizado de control para la trazabilidad de los equipos de electromedicina y de los envases de oxígeno medicinal. Dicho sistema permite la localización e identificación del equipo durante toda su vida útil, desde la adquisición hasta el momento de su destrucción.

Este sistema de trazabilidad tiene en cuenta tres aspectos básicos: la identificación del producto, sus datos y el seguimiento del movimiento de un producto (trazabilidad) que va ligado a la información comercial, de procesos internos y autocontroles.

La trazabilidad se realiza también con el contenido de los envases (oxígeno medicinal). En la planta de producción de oxígeno gas y/o líquido, al finalizar el proceso de llenado de un envase, se le adhiere al recipiente que contiene dicho oxígeno medicinal una etiqueta con el lote al que pertenece. El sistema de información ATLAS registra la asociación de código de envase y lote del contenido.

Este sistema permite conocer en todo momento qué lotes de oxígeno medicinal ha contenido cada recipiente (botella o recipiente criogénico) así como la ubicación física de cada recipiente.

En el caso de los productos sanitarios suministrados (equipos de electromedicina fungibles y accesorios), el sistema de trazabilidad registra de forma detallada todas las operaciones realizadas: fechas de instalación de nuevos equipos, sustituciones y retiradas de equipos y accesorios, revisiones periódicas efectuadas, resolución de averías, etc.,

El robusto sistema de trazabilidad de Esteve Teijin asegura que en caso de tener que efectuar una retirada de producto se dispone de la ubicación del lote o producto afectado en tiempo real, lo que garantiza la seguridad del paciente en todo momento.





Taller homologado y certificado en ISO 13485

Esteve Teijin cuenta con un taller de servicio técnico homologado por todos los fabricantes de los equipos que suministra, ubicado en el Centro Logístico de Castelldefels. Este taller también está certificado en la **ISO 13485** específica para limpieza y desinfección para la reutilización de dispositivos médicos específicos en terapias respiratorias.

Las instalaciones de este centro logístico están diseñadas y organizadas con un flujo de limpieza y verificación del correcto funcionamiento de los equipos donde no es posible la contaminación cruzada, y en donde se realizan las siguientes actividades:

- + Limpieza de aire comprimido y aspiración.
- + Reparación y adecuación de equipos.
- + Limpieza de equipos con desinfectantes autorizados para uso sanitario.
- + Revisión y verificación del funcionamiento del equipo.
- + Precintado del equipo para asegurar el correcto estado del mismo.
- + Expedición de los equipos disponibles para su uso.

Durante la crisis sanitaria causada por el Covid-19 en el período 2020 – 2021 se intensifican los protocolos de desinfección en todos los centros logísticos y taller de la compañía: desinfección diaria de las superficies que están en contacto con los colaboradores, obligación de trabajar con guantes y mascarilla y reorganización de los espacios y tiempos para comer y descansar. Además, se instalan medidas físicas para mejorar el aislamiento de cada puesto de trabajo. Todas estas medidas se mantienen a día de hoy.





Protocolo Covid 2020-2021

Debido a la situación de crisis sanitaria por COVID-19 Esteve Teijin pone en marcha en el período 2020-2021 un protocolo específico compuesto por una serie de medidas enfocadas a reforzar la seguridad de trabajadores y pacientes durante la pandemia y asegurar a la vez la continuidad del servicio con el menor riesgo posible. Estas medidas se detallan a continuación:

1. Plan de contingencia para la continuidad del servicio con seguridad para la plantilla y los pacientes.

Este plan se inicia el 6 de febrero de 2020, e incluye **61 acciones**, agrupadas en 5 niveles de riesgo, que se van activando en función de la información proporcionada por el Departamento de Salud de las diferentes CCAA donde Esteve Teijin tiene presencia, el ministerio de Sanidad, y la OMS. En diciembre 2020 el plan de contingencia continua activo, habiéndose implantado 54 de las 61 acciones dispuestas y alcanzando el nivel 4 de 5 de riesgo.

2. Suministro de EPI's.

Abastecimiento al personal de elementos de protección individual (EPI's) en número y tipos suficiente para la realización adecuada y segura de las actividades correspondientes.

3. Gestión de casos sospechosos.

Control, mediante pruebas PCR y test serológicos, y seguimiento exhaustivo de los colaboradores y sus contactos que reportan síntomas o exposiciones de riesgo. En todos estos casos se les solicita realizar aislamiento de 14 días en su domicilio y minimizar contacto con otras personas, además de seguimiento telefónico diario para monitorizar síntomas y evolución. Con esto, se evita ser vectores de contagio y saturar el sistema sanitario. Todos los casos positivos son notificados en el sistema público de salud.

4. Búsqueda de los contactos con casos sospechosos.

El objetivo es conocer a los pacientes con los que han tenido contacto en las semanas anteriores, las actividades que hayan realizado durante estos días y los demás contactos que han podido a nivel personal.

5. Apoyo psicológico.

Se pone a disposición de los colaboradores que puedan necesitarlo, un servicio de soporte psicológico gratuito, confidencial y accesible al 100% de la empresa, llevado por una psicóloga experta en situaciones de crisis.

6. Medidas de adecuación de los centros de trabajo.

Se fomenta el teletrabajo en todos los casos en los que es posible. Se siguen las recomendaciones del gobierno y ministerio de sanidad para acondicionar los espacios de trabajo y de atención a los pacientes considerando el uso de mascarilla, guantes, pantallas protectoras, gorras, gafas de protección, batas y otros EPI's específicos en todo momento, disponibilidad de gel hidroalcohólico y purificadores de aire, distancia de seguridad, aforo limitado, protocolos de limpieza continuada y circuitos exhaustivos de desinfección de equipos.

7. Formación específica en COVID

La formación acreditada por Universidad Blanquerna para todos los profesionales de Esteve Teijin incluye:

- + Curso de actualización en Fisioterapia en la afectación del Covid-19:** Curso online de 14 horas lectivas para todos los fisioterapeutas y enfermeras de Esteve Teijin. Incluye contenidos como: paciente crítico con Covid en UCI, paciente COVID en ingreso hospitalario, secuelas en paciente COVID, fase de alta hospitalaria y confinamiento.



- + **Curso de Atención Técnica en la COVID-19:** Curso online de 10 horas lectivas para todos los técnicos asistenciales de Esteve Teijin. Incluye contenidos como: medidas de protección individual, manejo de equipos en domicilio, secuelas COVID, vuelta a la normalidad, educación terapéutica.

8. Refuerzo en la campaña de vacunación en los colaboradores de Esteve Teijin.





Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución

Esteve Teijin está comprometida con la salud de los pacientes y su entorno. El lema corporativo “la salud en casa”, refleja la voluntad de poner al paciente en el centro de las actividades con el objetivo de mejorar su salud y su bienestar.

Para favorecer la excelencia en la prestación del servicio, la compañía aplica modelos de gestión de calidad, que permiten detectar nuevas oportunidades de mejora. De esta filosofía nace la creación del **Plan de Calidad Asistencial 2020-2024**, compuesto de **9 líneas estratégicas** y más de **450 acciones** que tienen como objetivo mejorar los resultados en salud y el bienestar de los pacientes atendidos en Esteve Teijin, de una forma segura y garantizando y promoviendo los derechos de los pacientes.

El **Plan de Calidad Asistencial** de la compañía tiene como visión desarrollar un sistema de atención y prestación de servicios de excelente calidad, ofreciendo resultados acordes a las necesidades, las expectativas y los compromisos adquiridos con los pacientes, administraciones,

proveedores de servicio y otros stakeholders implicados, con la participación activa, competente y entusiasta de todo el personal de la compañía.

La alta dirección y todos los colaboradores de Esteve Teijin están comprometidos con el proceso de mejora continua en calidad y la seguridad del paciente y de la familia y cuidadores principales, aplicando los más elevados estándares de calidad en relación a la prestación de servicios de terapias respiratorias domiciliarias y en la producción de materiales, equipos y suministros relacionados, contemplando la prevención de riesgos laborales y medioambiente de acuerdo al sistema de gestión implantado, basados en estándares y recomendaciones internacionales para atención segura de los pacientes, y en las Normas Internacionales **ISO 9001**, **ISO 45001**, **ISO 14001**, e **ISO 13485**, poniendo todos los medios y recursos necesarios para lograr la excelencia en su ámbito.



ISO's en las que está certificada Esteve Teijin

Esteve Teijin dispone de un sistema específico para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, que engloba la recepción de todo tipo de comentarios por parte de pacientes y usuarios, y que se integra dentro del **Plan de Calidad Asistencial 2020 – 2024**.



Se trata de un sistema diseñado específicamente para la mejora del servicio de las Terapias Respiratorias Domiciliarias (TRD's). Para su óptimo funcionamiento, Esteve Teijin dispone dentro del Departamento de Calidad de un **área específica dedicada a la Calidad del Servicio** que cuenta con un responsable para la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos provenientes de los pacientes y usuarios.

Los usuarios pueden hacer llegar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos por medio de diferentes **canales**:

+ Hojas de reclamación

Disponibles en todos los centros de atención, o también pueden ser solicitadas a los profesionales.

+ Teléfono

A través del servicio de atención telefónico gratuito, disponible las 24 horas del día, 365 días al año. El agente registrará la queja del usuario y se generará una notificación al área de Calidad del Servicio.

+ Web

Rellenando el formulario específico de reclamaciones en la web **esteveteijin.com**.





Una vez cursada la queja, independientemente de la vía, se remite al responsable del área de Calidad del Servicio quién se encargará de gestionarla y dar una **respuesta al usuario en un tiempo igual o inferior a 5 días**.

Recursos para la gestión de quejas y reclamaciones

Con el objetivo de dar respuesta en el menor tiempo posible, Esteve Teijin pone a disposición de los pacientes los siguientes recursos para la gestión de quejas y reclamaciones.

- + Responsable del área de Calidad del Servicio.
- + Comisión Interna de seguimiento mensual.
- + Formaciones teóricas sobre los protocolos internos de recepción y comunicación.
- + Formaciones actitudinales sobre la profesionalidad, la comunicación con el paciente, la comunicación no verbal, la empatía y la cordialidad.
- + Servicio telefónico 24h /7 días, 365 días al año para recoger todas las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.
- + Equipo de profesionales técnicos y asistenciales.
- + Especialista en atención al usuario y gestión de reclamaciones responsable de Calidad de Servicio.

Procedimientos

A continuación, se detallan los procedimientos para la gestión de quejas y reclamaciones:

- + Confirmación de la recepción de la queja o reclamación al usuario.
- + Registro en el sistema de Esteve Teijin.
- + Investigación interna. El responsable de Calidad del Servicio es el encargado de contrastar la información y poner en conocimiento de los hechos a las áreas implicadas. Junto a los departamentos afectados se inicia la investigación para determinar el alcance y la causa raíz.
- + Plan de acción. Se establecen las acciones correctivas o de mejora necesarias. Las acciones derivadas podrán variar desde formaciones de refuerzo hasta la actualización de protocolos internos.
- + Respuesta al usuario utilizando la misma vía que empleó el reclamante.
- + Registro de las acciones realizadas para solventar la queja en el sistema de Esteve Teijin.
- + Seguimiento por parte del Departamento de Calidad de las acciones correctivas.



Quejas y reclamaciones 2021

Esteve Teijin incluye dentro de sus **indicadores de calidad**, aquellos relacionados con el **número de quejas orales y escritas recibidas mensualmente** por parte de usuarios y pacientes y el tiempo medio de respuesta.

Durante el 2021, la cantidad de quejas orales y escritas recibidas respecto al total de pacientes que atiende Esteve Teijin no superan en ningún caso el límite de aceptación del **0,1 %**, y todas son resueltas favorablemente.

El tiempo medio de respuesta a las quejas durante el 2021 está muy por debajo del límite de aceptación (< o igual 5 días) y todas las quejas recibidas se resuelven en un tiempo medio de **1,4 día**.



208

Quejas orales en
100.000 pacientes*



66

Quejas escritas en
100.000 pacientes



1,4 d

Tiempo medio
de resolución*

Reclamaciones 2021





Proyecto Experiencia del Paciente

Los pacientes de Esteve Teijin con enfermedades respiratorias crónicas y Terapias Respiratorias Domiciliarias necesitan recibir una atención integral y humanizada que impacte de manera positiva en su estado de salud y mejore su calidad de vida.

Por este motivo durante el período 2020 – 2021, Esteve Teijin pone en marcha el **Proyecto Experiencia del Paciente** para el análisis y mejora de los procesos internos que impactan en la atención de los pacientes y usuarios.

En este proyecto uno de los objetivos es promover la participación de los pacientes de los territorios donde tiene presencia la compañía invitándoles a participar en entrevistas cualitativas, grupos focales y entrevistas a pacientes en los **CRETAS** (Centro Respiratorio Esteve Teijin Asistencial).

Experiencia del paciente en números



425

Pacientes
participantes



350

Entrevistas en
profundidad



75

Grupos focales
virtuales a
pacientes



50

Profesionales
asistenciales
participan en
workshops



12

Patient journey
map construidos y
validados

Resultados

Con toda la información recopilada se analizan las entrevistas a pacientes, se identifican los diferentes prototipos de pacientes, los *pain points*, se elabora un mapa de tendencias y se detectan los *insights* y líneas de mejora.

Gracias a este proyecto se han definido más de **140 estrategias** que mejoran la experiencia de los pacientes, optimizan los procesos de atención y permiten avanzar en la mejora continua del servicio que ofrece Esteve Teijin:

- + Mejoras que incrementan la adherencia del paciente a su terapia respiratoria domiciliaria.
- + Soluciones digitales que aportan valor al paciente, cuidador y familiares.
- + Mejoras que optimizan los recursos y permiten una mayor eficiencia.
- + Mejoras que aseguran la continuidad asistencial.
- + Mejoras en la atención que impactan de manera positiva en la calidad de vida de los pacientes y su entorno.



8.3 Información fiscal

La información fiscal de la Sociedad se incluye en la nota 12 de la memoria de las Cuentas anuales del ejercicio 2021.



9. Índice contenidos GRI



9. Índice de contenidos estándares GRI

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándares GRI seleccionados
Introducción		
Información EINF	<ul style="list-style-type: none">+ Bases de presentación del informe.+ Identificación de grupos de interés.+ Principio de materialidad.	GRI 102-42, GRI 102-47
Modelo de negocio		
Información general	<ul style="list-style-type: none">+ Breve descripción del modelo de negocio.+ Objetivos y estrategias.+ Presencia geográfica y mercados en los que opera.	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-6
Políticas y gestión de riesgos		
Políticas y gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none">+ Políticas aplicadas por la empresa.+ Identificación de los principales riesgos derivados de la actividad de la empresa.	GRI 103-2, GRI 103-3
Cuestiones sociales y empleo		
Empleo	<ul style="list-style-type: none">+ Distribución de empleados por sexo y clasificación profesional+ Modalidad de contrato desglosado por sexo.+ Brechas salariales, remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.+ Registro retributivo.+ Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 102-8, GRI 103-2, GRI 401-2, GI 405-2,
Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none">+ Organización del trabajo.+ Medidas destinadas a facilitar de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores.	GRI 102-8, GRI 103-2
Formación	<ul style="list-style-type: none">+ Políticas implantadas	GRI 103-2, GRI 404-2
Igualdad	<ul style="list-style-type: none">+ Medidas adoptadas para promover la igualdad en el empleo.+ Plan de igualdad.+ Procedimiento de actuación frente al acoso laboral.	GRI 103-2, GRI 406-1
Diversidad	<ul style="list-style-type: none">+ Políticas y actuaciones de la Sociedad.	GRI 103-2
Medio ambiente		
Enfoque de gestión	<ul style="list-style-type: none">+ Políticas medioambientales.+ Principales riesgos medioambientales.+ Indicadores clave.	GRI 102-15, GRI 103-2
Gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none">+ Efectos en el medio ambiente, la salud y la seguridad.+ Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30, GRI 103-2



	<ul style="list-style-type: none"> + Recursos en la prevención de riesgos ambientales. + Aplicación del principio de precaución. 	
Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> + Medidas de prevención, reducción o reparación de las emisiones. 	GRI 103-2, GRI 302-4, GRI 302-5, GRI 305-5, GRI 305-7
Economía circular y prevención de residuos	<ul style="list-style-type: none"> + Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos. + Contra el desperdicio de alimentos. 	GRI 103-2, GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> + Consumo de agua. + Consumo de materias primas y medidas de eficiencia. + Consumo, directo e indirecto, de energía. + Medidas de eficiencia energética. + Uso de energía renovables. 	GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-3, GRI 306-1, GRI 306-2
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> + Emisiones de gases de efecto invernadero. + Medidas contra el cambio climático. + Metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. 	GRI 102-15, GRI 103-2, GRI 305-1, GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> + Medidas para la biodiversidad. 	GRI 304-2
Derechos humanos		
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> + Ética. + Proveedores. + Actividades formativas. + Gestión riesgos. + Notificaciones y cumplimiento. + Comunicaciones recibidas. + Sanciones. 	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 419-1
Soborno y corrupción		
Soborno y corrupción	<ul style="list-style-type: none"> + Políticas aplicadas + Formación. + Gestión de riesgos. + Notificaciones y cumplimiento + Sanciones. + Resultados + Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. 	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 419-1
Sociedad		
Subcontratación y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> + Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. + Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. 	GRI 102-9, GRI 103-3, GRI 407-1, GRI 409-1, GRI 414-2
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> + Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores. + Departamento de Farmacovigilancia y Materiovigilancia. + Gestión de riesgos para los pacientes. + Sistema de trazabilidad. 	GRI 103-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1, GRI 102-17, GRI 103-2, GRI 418-1



	<ul style="list-style-type: none">+ Taller homologado y certificado en ISO 13485.+ Protocolo Covid 2020-2021.+ Recursos para la gestión de quejas y reclamaciones.+ Quejas y reclamaciones 2021.	
Información fiscal	<ul style="list-style-type: none">+ Beneficios obtenidos.+ Impuestos sobre beneficios.+ Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-1, GRI 201-4

Barcelona, 28 de febrero de 2022