

---

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

---

**4 de noviembre de 2020**

### **1. Introducción y finalidad**

El Consejo Rector de Cofares Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española (“**Cofares**” y el grupo de sociedades cuya entidad dominante, en el sentido establecido por la ley, es Cofares, el “**Grupo Cofares**” o el “**Grupo**”), previa propuesta de su Comité de Cumplimiento Normativo (el “**Comité**”), ha aprobado la presente *Política de calidad* (la “**Política**”), con objeto de garantizar la excelencia en todas las operaciones del Grupo Cofares.

En particular, esta Política desarrolla el compromiso asumido en el *Código de Conducta* en relación con la oferta de productos y servicios que cumplan los más altos estándares de calidad, y tiene la finalidad de asegurar la gestión excelente de todos los procesos y recursos del Grupo Cofares, optimizando su capital y logrando un crecimiento sostenido rentable.

### **2. Ámbito de aplicación**

Esta Política resulta aplicable a todas las sociedades y entidades que integran el Grupo Cofares, incluyendo la Fundación Cofares.

En particular, tendrán obligación de seguir esta Política: (i) todos sus administradores, incluyendo las personas físicas que designen los administradores personas jurídicas para representarlos en el ejercicio de su cargo; (ii) cualesquiera miembros de otros órganos sociales y comités del Grupo Cofares; (iii) los patronos, directivos y empleados de la Fundación Cofares; y (iv) todos los directivos y empleados del Grupo Cofares, así como a aquellas otras personas cuya actividad se someta expresamente a lo dispuesto en la Política (las “**Personas Obligadas**”).

Las personas indicadas en el párrafo inmediatamente anterior que actúen como representantes del Grupo Cofares en sociedades o entidades que no pertenezcan a él promoverán, en la medida en que sus competencias y responsabilidades así lo permitan, la implementación de normas similares a esta Política.

### 3. Principios generales de actuación

Con objeto de cumplir los propósitos señalados en el apartado primero, se recogen, a continuación, los principios generales que deben regir la actuación profesional de todas las Personas Obligadas en sus respectivos ámbitos de actuación:

- (a) Cumplir los compromisos asumidos con los clientes, garantizando la observancia de, entre otros, los requisitos legales, normativos y contractuales.
- (b) Estar en continua comunicación con los clientes con objeto de atender sus necesidades y de ofrecerles productos y servicios que, apoyados en los recursos humanos del Grupo Cofares, sus proveedores y la tecnología, superen las necesidades y expectativas de los clientes y motiven su fidelidad.

En este sentido: (i) se realizará un seguimiento de la experiencia de los clientes con los productos y servicios del Grupo Cofares, mediante encuestas, el control exhaustivo de quejas y reclamaciones y otros medios o sistemas; y (ii) se contestará siempre y en un plazo máximo de dos días hábiles a las consultas y quejas de los clientes del Grupo (si no fuese posible proporcionar una contestación en el plazo indicado, se comunicará al cliente que su consulta o queja ha sido recibida y que está siendo procesada).

- (c) Aplicar el máximo rigor en el control de calidad de los productos y servicios del Grupo Cofares, minimizando los riesgos asociados a su uso, contribuyendo a la seguridad y salud de los consumidores.
- (d) Implantar sistemas de gestión de calidad, haciendo especial hincapié en las áreas de atención y relación con los clientes y calidad del servicio.
- (e) Desempeñar la actividad profesional de manera eficaz, optimizando los recursos disponibles, y generar innovaciones operativas en los procesos, todo ello con el propósito de mejorar la productividad y contribuir al desarrollo sostenible.
- (f) Tratar a los proveedores del Grupo Cofares como colaboradores, buscando el beneficio mutuo y trabajando de forma conjunta para repercutir a los clientes las mejoras en calidad y servicio.

En la medida de lo posible, se establecerán vínculos a largo plazo con los proveedores y se mantendrá una comunicación fluida con ellos. Las relaciones con los proveedores del Grupo Cofares se documentarán contractualmente, sin excepción. La Asesoría Jurídica de Cofares deberá revisar los contratos suscritos con cualquier proveedor, con carácter previo a su firma.

- (g) Promover una cultura de mejora continua y de excelencia, con objeto de incrementar la competitividad y de crear valor de manera sostenida, no solo para los clientes, sino también para los profesionales del Grupo Cofares y otros grupos de interés.

- (h) Fomentar la implicación, la auto-exigencia y el compromiso de las Personas Obligadas con la buena marcha del Grupo Cofares, mediante el trabajo en equipo, la formación interna, la comunicación fluida, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de los logros.

#### **4. Control**

Los órganos de administración de las sociedades del Grupo Cofares serán los encargados de controlar la implantación, el desarrollo y el cumplimiento de la presente Política en el seno de sus respectivas sociedades, para lo cual podrán recabar la colaboración de las direcciones que consideren oportuno.

#### **5. Difusión**

Esta Política estará disponible y permanentemente actualizada en la intranet del Grupo Cofares y en la página web corporativa de Cofares y de las demás sociedades y entidades del Grupo Cofares que cuenten con su propia página web.

Esta Política de calidad fue aprobada por el Consejo Rector de Cofares el 4 de noviembre de 2020.

\* \* \*