

---

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

---

**6 de julio de 2023**

### **1. Introducción y finalidad**

El Consejo Rector de “Cofares, Sociedad Cooperativa Farmacéutica Española” (“**Cofares**”), 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 de entidades y sociedades que conforman el grupo mercantil Cofares (el “**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, con la finalidad de asegurar la gestión excelente de todos los procesos y recursos del Grupo Cofares, la optimización del capital y el crecimiento sostenido rentable.

A los efectos de esta Política, cuando se hace referencia a “Cofares”, se está haciendo alusión a dicha sociedad individualmente considerada, mientras que cuando las menciones son al “Grupo Cofares”, incluyen a Cofares y a las entidades y sociedades en las que esta participa mayoritariamente. El Grupo Cofares no tiene personalidad jurídica autónoma, distinta de la de cada una de las referidas compañías ni, por lo tanto, órganos de administración específicos ni cargos propios.

### **2. Ámbito de aplicación**

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

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

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 básicos de actuación**

Con objeto de cumplir los propósitos y objetivos señalados en el apartado 1, se recogen, a continuación, los principios generales que deben regir la actuación profesional de todas las personas a las que resulta de aplicación esta Política en sus respectivos ámbitos de actuación en materia de calidad:

- (a) garantizar la observancia de, entre otros, los requisitos legales, normativos y contractuales;
- (b) estar en continua comunicación con los clientes, con objeto de dar cumplimiento a los compromisos asumidos con ellos, atender sus necesidades y ofrecerles productos y servicios que, apoyados en los recursos humanos del Grupo Cofares, sus proveedores y la tecnología, superen sus expectativas y motiven su fidelidad;
- (c) realizar 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, entre otros;
- (d) con carácter general, contestar las consultas y quejas de los clientes del Grupo Cofares en un plazo máximo de dos días hábiles y, en caso de que no fuese posible el cumplimiento del plazo indicado, comunicar al cliente la recepción de la consulta o queja e indicarle que está siendo procesada;
- (e) implantar sistemas de gestión de calidad, con especial hincapié en las áreas de atención y relación con los clientes y calidad del servicio;
- (f) aplicar el máximo rigor en el control de calidad de los productos y servicios del Grupo Cofares, con la finalidad de minimizar los riesgos asociados a su uso y contribuir a la seguridad y salud de los consumidores;
- (g) desempeñar la actividad profesional de manera eficaz, optimizando los recursos disponibles y generando innovaciones operativas en los procesos, con el propósito de mejorar la productividad y contribuir al desarrollo sostenible;
- (h) tratar a los proveedores del Grupo Cofares como colaboradores, buscando el beneficio mutuo y el trabajo conjunto para repercutir a los clientes las mejoras de calidad y servicio;
- (i) establecer, en la medida de lo posible, relaciones a largo plazo con los proveedores y mantener una comunicación fluida con ellos. Las relaciones con los proveedores del Grupo Cofares se documentarán contractualmente, sin excepción. El Área de Asesoría Jurídica de Cofares deberá revisar los contratos a suscribir con cualesquiera proveedores, con carácter previo a su firma;
- (j) promover una cultura de mejora continua y de excelencia, con objeto de incrementar la competitividad y de crear valor de manera sostenida, para los clientes, los

profesionales del Grupo Cofares y para otros grupos de interés; y

- (k) fomentar la implicación, la auto exigencia y el compromiso de todas las personas a las que resulta de aplicación esta Política, 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 entidades y 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 entidades y sociedades, para lo cual podrán recabar la colaboración de las direcciones que consideren oportuna.

#### **5. Revisión y aprobación de la Política**

El Comité revisará la Política de forma periódica y propondrá al Consejo Rector cuantas modificaciones y actualizaciones considere necesarias para su buen funcionamiento.

#### **6. Difusión de la Política**

Esta Política estará disponible y permanentemente actualizada en la intranet del Grupo Cofares y en la página web corporativa de Cofares.

El secretario del Consejo Rector de Cofares remitirá una copia de esta Política, así como sus sucesivas modificaciones, a los secretarios de las demás entidades y sociedades que integran el Grupo Cofares.

Esta *Política de calidad* fue aprobada por el Consejo Rector de Cofares el 4 de noviembre de 2020 y modificada por última vez por el mismo órgano el 6 de julio de 2023.

\* \* \*