

6

OPERACIONES RESPONSABLES



Lilly es consciente de que la forma en la que hoy gestiona su negocio tiene un impacto en el mañana. En la toma de cualquier decisión, la empresa está comprometida a ser consistente con sus valores: integridad, excelencia y respeto por las personas. Operar de manera responsable incluye el esfuerzo por la garantía de la más alta

calidad, la apuesta por la atención personalizada a clientes, el cuidado de las personas que componen la organización, la creación de un entorno laboral seguro y saludable, la promoción de un lugar de trabajo inclusivo, la integración de la gestión responsable de la cadena de valor y la apuesta por la reducción del impacto ambiental.

Calidad operativa y atención al cliente

Garantizar la calidad de los medicamentos que Lilly pone en el mercado **es prioritario**. Para ello, la empresa mantiene un estándar de fabricación y calidad en lo referente al diseño de productos y servicios, a la ejecución de las actividades de elaboración y a los procesos de monitorización y control. Las funciones relativas a la calidad en la compañía se centran en cuatro áreas: fabricación, filial, farmacovigilancia –para gestionar cualquier posible efecto adverso de productos– e información médica. Estas funciones tienen como objetivo garantizar la calidad del producto terminado (incluyendo los aspectos de distribución, mantenimiento de la cadena de frío y protección del producto, la seguri-

dad de todos los materiales promocionales y el control y gestión de proveedores de la afiliada).

La planta de Alcobendas está considerada como una de las mejores de la compañía en términos de calidad, seguridad y medio ambiente, lanzamiento de productos, servicio al cliente y desarrollo de personas. Los estándares de calidad fijados cumplen con las exigencias internas de la empresa y con las externas, las normas de correcta fabricación –GMPs (Good Manufacturing Practises)– que imponen los organismos reguladores de los más de 120 países a los que exporta. Los medicamentos que Lilly comercializa se en-

“

El nieto del fundador de la compañía acertó al decir:

Los valores son el centro de todo. Nos dicen quiénes somos, cómo nos debemos comportar y hacia dónde debemos ir

”

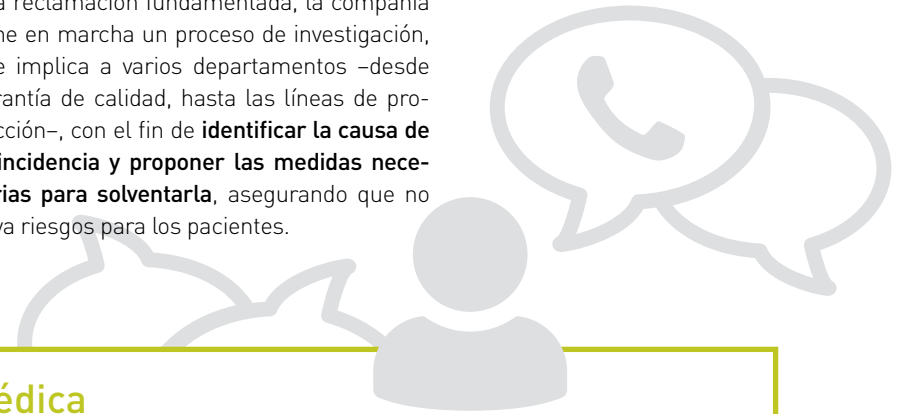
cuentran dentro del grupo de “medicamentos de prescripción”, por lo que solo pueden ser adquiridos a través de la receta específica de un médico y dispensados por un farmacéutico. Los prospectos, el etiquetado y las fichas técnicas asociadas a los fármacos son revisados y aprobados previamente por las administraciones sanitarias correspondientes, de acuerdo con los procesos establecidos a nivel normativo. **La planta de Alcobendas ha recibido diversos galardones internos.** En 2015, recibió el Premio *Making Medicine* (Fabricando Medicinas), que supone un importante reconocimiento, demostrando cómo fabricar medicamentos de forma segura y con calidad.



Lilly, en su conjunto, va más allá de lo establecido legalmente y lleva a cabo esfuerzos a través de un sistema de calidad –Lilly Quality Standards–, que incorpora regulaciones estándares junto con los procesos internos de la compañía. Desde la política global, **cada país lleva a cabo una adaptación local en base a su singular realidad.**

Cabe resaltar que Lilly dispone de diversos canales, a través de los cuales recibe posibles reclamaciones relativas a la calidad del producto, tanto por parte de usuarios finales, como de profesionales sanitarios (ver cuadro siguiente sobre el Centro de Respuestas al Cliente e Información Médica para más información). En los casos donde se plantea

una reclamación fundamentada, la compañía pone en marcha un proceso de investigación, que implica a varios departamentos –desde garantía de calidad, hasta las líneas de producción–, con el fin de **identificar la causa de la incidencia y proponer las medidas necesarias para solventarla**, asegurando que no haya riesgos para los pacientes.



ATENCIÓN AL CLIENTE

Centro de Respuesta al Cliente (CRC) e Información Médica

El CRC es el organismo interno de Lilly que **proporciona atención personalizada**, tanto a pacientes como a oficinas de farmacia, en las cuestiones prácticas relacionadas con la utilización de medicamentos comercializados por la compañía, entre otros. Adicionalmente, actúa como canalizador de posibles efectos adversos, y de las reclamaciones que pudieran derivarse de estos al departamento de Calidad en la fábrica.

En **2015** se han recibido un total de **2.057 CONSULTAS** de las cuales el **54%** procedía directamente de **pacientes usuarios de producto** mientras el **46%** restante fueron preguntas técnicas de **profesionales sanitarios**.

En el año **2016** las consultas de **profesionales sanitarios** alcanzaron un **52%** frente al **48%** recibidas directamente de **usuarios** con un total de **2.410 CONSULTAS**.

En ambos periodos hasta un **81% de las consultas** estuvieron relacionadas con dudas en el uso de dispositivos de inyección, fundamentalmente los utilizados para la administración de tratamientos para la diabetes.

El manejo de estos dispositivos da lugar a incidencias que se plantean como reclamaciones de calidad. En estos dos años el CRC ha canalizado 470 en 2015 y 602 en 2016. La compañía tiene el **compromiso de solventar este tipo de consultas en un plazo no superior a 48 horas**.

El resto se relaciona normalmente con dudas sobre el prospecto y ficha técnica y otras cuestiones relativas a disponibilidad, estabilidad y conservación de productos.

El departamento de **Información Médica** de Lilly España responde a un requisito normativo para garantizar el cumplimiento estricto de la información en los prospectos. La compañía centra sus esfuerzos, en este ámbito, en responder a cualquier duda relativa al producto que puedan tener los profesionales sanitarios, con el fin de asegurar un acceso a este de forma segura y eficaz,

promoviendo el intercambio de conocimiento y asesorando a médicos antes, durante y después del lanzamiento de nuevos fármacos. El 24% de las consultas en 2015 y 2016 ha estado relacionado con información científica del producto; datos de los ensayos clínicos de eficacia, comparativas con otros fármacos, su eficiencia al combinarse con otros tratamientos o aspectos relativos a la administración del medicamento. En el 16% de los casos se han atendido consultas relativas a las patologías en las que trabaja la compañía, sin ser específicas al producto. Además, **las solicitudes de artículos y diapositivas de estudios clínicos son algunas de las peticiones más frecuentes**.

Uno de los elementos más novedosos en información médica, en los últimos dos años, es el trabajo llevado a cabo en relación a la posibilidad de establecer consultas a través de las nuevas tecnologías. Poniendo a disposición pública las consultas más frecuentes sobre sus productos en la web, el departamento promueve el acceso online a la información por parte de los profesionales sanitarios como una solución fácil e inmediata a sus posibles dudas.

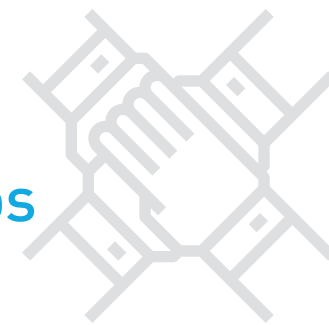


Los empleados son el pilar fundamental de Lilly

Para Lilly, **los empleados son el motor que empuja a la empresa a ser líder** global en atención sanitaria. Los empleados que forman parte de la compañía son los que, a través de su pasión, promueven la innovación y descubrimiento de nuevos tratamientos para mejorar la vida de las personas en todo el mundo. Por ello, siendo conscientes de su importancia y papel clave, Lilly considera fundamental su satisfacción, tanto en el plano laboral como en el personal.

Con esto en mente, se les ofrecen diferentes posibilidades de desarrollo profesional y formación, beneficios sociales, medidas de conciliación y actividades para conseguir su involucración en la comunidad. Adicionalmente, Lilly garantiza que trabajen en un entorno en el que la seguridad y la salud forman parte de su cultura. La gran apuesta que hace Lilly por sus trabajadores permite que estos se caractericen por su motivación, esfuerzo, capacidad de trabajo en equipo y que estén **comprometidos con la misión y visión de la compañía a largo plazo**.

Los empleados de Lilly están comprometidos con la misión y visión de la compañía



Las personas que trabajan en Lilly

A finales de 2016, Lilly España está compuesta por **1.215 empleados**, todos ellos cubiertos por Convenio Colectivo. El 89% de plantilla cuenta con contrato indefinido, el 74% son licenciados y el porcentaje de mujeres-hombres se sitúa en un 51%-49%.

Porcentaje y número de hombres y mujeres en plantilla por tipo de contrato

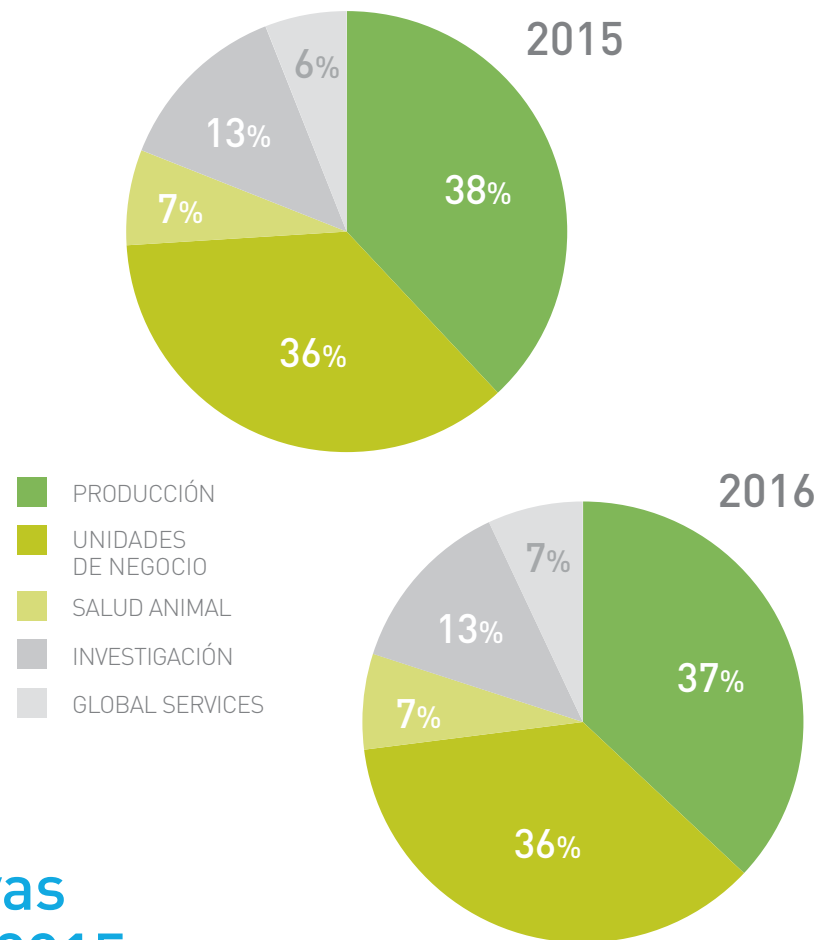
	2014		2015		2016							
	%	Nº	%	Nº	%	Nº						
FIJO	42%	501	46%	548	42%	522	46%	574	43%	520	47%	565
TEMPORALES	7%	84	5%	60	7%	86	5%	64	6%	78	4%	52
TOTAL EMPLEADOS	49%	585	51%	608	49%	608	51%	638	49%	598	51%	617

La plantilla de Lilly España se distribuye según las diferentes áreas y funciones de la compañía. En 2016 los departamentos de Comercial, Administración y Soporte suponían el 50% mientras que Investigación y Producción era

un 50%. En 2015, había una variación mínima en representación de áreas y funciones en la compañía: el 51% de los empleados eran de las funciones de Fabricación e Investigación y un 49% el resto.

Lilly apuesta por sus empleados, **tanto en su desarrollo profesional, como en la promoción de la calidad de vida.** Una prueba de ello es que la mayoría de las personas que componen el equipo de la empresa lleva más de diez años trabajando en ella, concretamente el 74%. Esto se puede tomar como otra muestra más del resultado positivo de las políticas de recursos humanos y la satisfacción de las personas que trabajan en la compañía. En el caso de que haya vacantes, antes de recurrir al mercado laboral, Lilly da prioridad a sus propios trabajadores como posibles candidatos, especialmente para la contratación de puestos directivos. De todas formas, es importante resaltar que, en los últimos dos años, Lilly ha creado empleo. El número de nuevas contrataciones en 2015 fue de 164 personas, cifra récord en los últimos tres años. En 2016, esta cifra ha sido de 106 nuevos empleados en la compañía.

Empleados por unidad de negocio



El número de nuevas contrataciones en 2015 fue de 164 personas



Igualdad de oportunidades y diversidad

Lilly fomenta la igualdad en todos los ámbitos, garantizando un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, donde las oportunidades están presentes para todas las personas. La compañía dispone de escalas salariales, establecidas internamente en base al puesto de trabajo, siendo la proporción salarial hombre/mujer en cada uno de los puestos profesionales de 1.

La compañía dispone de una guía de selección de personal que ayuda a eliminar cualquier posibilidad de discriminación en este tipo de ejercicios. Por último, también se tiene en cuenta el criterio de accesibilidad para instalaciones y puestos de trabajo.

GRUPO DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Lilly España tiene un fuerte compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad. En 2015, fruto de este deber y con el objetivo de sensibilizar, nace el **Grupo de Trabajo de Diversidad**, liderado por cinco empleados de manera voluntaria. Este organismo interno ha establecido cuatro áreas de trabajo en este ámbito: **género, discapacidad, generacional y LGTB** (lesbianas, gays, transexuales y bisexuales).

En colaboración con diferentes departamentos, el grupo lleva a cabo **acciones formativas, charlas de sensibilización y celebraciones en días internacionales relevantes**. En el ámbito de la formación, por ejemplo, se ha llevado a cabo una sesión para el Comité de Dirección y se ha puesto a disposición de toda la plantilla un curso online sobre esta temática. Hasta el momento, 105 empleados han aprovechado esta oportunidad de aprendizaje.

Se han organizado charlas sobre las cuatro áreas de trabajo iden-



tificadas, invitando a ponentes externos (representantes del bufete de abogados Uría Menéndez, de la Fundación Juan XXIII y de la Comunidad de Madrid), además de contar con la implicación de otros empleados de Lilly para compartir su propia experiencia.

Este grupo ha gestionado celebraciones de fechas relevantes en zonas comunes de las instalaciones de la empresa. Por ejemplo, en el Día de la Discapacidad se reservó un área en la zona de café para abordar esta temática, contando con dos personas de la Fundación ONCE, que conversaban con los empleados dando su testimonio

sobre cómo es su día a día.

En 2016, además, se llevaron a cabo medidas internas que contribuyen a la inclusión en la compañía. Por ejemplo, se acordó que empleadas embarazadas puedan aparcar en los espacios prioritarios habilitados para personas con movilidad reducida y se creó un espacio específico para la lactancia.

El grupo de inclusión y diversidad de Lilly España ha sido reconocido por la empresa a nivel global. En la Cumbre Lilly Canadá-Europa, este grupo de trabajo recibió un galardón por ser la filial más activa en esta temática.



Beneficios sociales, retribución, conciliación y desarrollo profesional

Todos los empleados, independientemente de su tipo de contrato o función, disfrutan de los mismos beneficios sociales. Algunos de estos incluyen elementos como seguro de vida y accidentes, plan de pensiones para trabajadores con más de dos años de antigüedad, autobús de empresa, club de empresa, instalaciones deportivas, comedores o beneficios para las familias, como becas de estudios. Como novedad, en 2015 y 2016 se ha puesto a disposición de los empleados un área de gestoría que apoya en la gestión de todo tipo de acciones de documentación, asesoramiento, ayuda en la búsqueda de personal doméstico y más 120 servicios a disposición de la plantilla, que son cubiertos por la compañía.

Asimismo, Lilly dispone de una política de conciliación que contempla, entre otras, las siguientes medidas:

- **JORNADA FLEXIBLE**, con excepción del personal de fábrica, que trabaja por turnos. En el periodo objeto de la memoria, se ha ampliado esta medida en 30 minutos.
- **VACACIONES FLEXIBLES**
- **PREMIO DE NUPCIALIDAD Y DE NATALIDAD**, a elegir entre 15 días de vacaciones o gratificaciones equivalentes al 50% del salario.
- **PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD** mediante ayudas de guardería.

Lilly ofrece a sus trabajadores unas condiciones salariales ventajosas: el salario mínimo de la compañía está por encima del establecido

por el convenio sectorial, muy por encima del mínimo interprofesional.

El 100% de los empleados recibe evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional mediante el Performance Management (PM), una herramienta que permite dar a conocer a los empleados todo lo relacionado con los objetivos estratégicos de la empresa, así como los aspectos relativos a su desempeño individual. Adicionalmente, a través de esta valoración se establecen las acciones necesarias para promover su desarrollo profesional, según las áreas a potenciar que se hayan detectado.

Lilly España apuesta por el desarrollo profesional de sus empleados, diseñando planes formativos. La empresa cuenta con un amplio catálogo de formación, que incluye distintas temáticas y metodologías, como, por ejemplo, claves de la ejecución excelente, liderazgo matricial o comunicación para inspirar. En 2015 se impartieron un total de **68.782 horas de formación**, mientras que en 2016 fueron **81.058 horas** –esto supone un incremento de un 15%-. En Lilly, durante el periodo objeto de la memoria, el **100% de los empleados recibió algún tipo de formación**.

Cabe resaltar que cada nuevo trabajador pasa por un programa de acogida que le proporciona los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones propias de su puesto de trabajo y le aporta una visión global sobre los valores y filosofía de la empresa. Este programa sigue el interés de Lilly por dotar a todos los empleados de las habilidades necesarias para realizar su trabajo.

Lilly es una de las mejores empresas para trabajar en España desde 2003



La compañía ha vuelto a situarse entre los diez primeros puestos del ranking Best Workplaces España. En 2015 y en 2016, se posicionó en el puesto número cuatro, siendo la única compañía que ha estado en el Top 10 de la lista en las catorce ediciones que se han celebrado en nuestro país hasta 2016.

En palabras del director de Recursos Humanos de Lilly, Juan Pedro Herrera:

“ Estamos orgullosos de volver a estar en el Top10 de esta lista, lo cual muestra que nuestro compromiso con los empleados no es algo puntual, sino un vínculo a largo plazo que se enmarca dentro de la filosofía de la compañía ”

Para más información sobre la gestión de personas en Lilly, PINCHE AQUÍ



Seguridad en el Lugar de Trabajo

Lilly se esfuerza cada día para que sus empleados lleven a cabo su labor en un entorno seguro y saludable. La forma de

materializar este propósito es fomentando una cultura de prevención y sensibilización.

La gestión de la seguridad y la salud en Lilly

La compañía cuenta con la certificación del sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001:2007) desde 2012, que fue renovada con éxito en 2015. Además, dispone de un Servicio de Prevención propio, que se encarga de la promoción de hábitos de vida saludable la prevención de accidentes y la puesta en

marcha de campañas educativas y programas de formación. A nivel de gestión interna, Lilly cuenta con una **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental**, además de con un **Comité de Seguridad y Salud** en el que están representados todos los empleados de la compañía.

Comparativa anual del número de accidentes

		2015	2016
Nº de accidentes en Alcobendas	Con baja	2	4
	Sin baja	1	3
Nº de accidentes en el área de Ventas	Con baja	0	3
	Sin baja	6	5
Nº de accidentes in itinere	Con baja	5	3
	Sin baja	6	2
Total Accidentes (sin contar accidentes in itinere)		9	15

Las **inversiones*** en materia de **SEGURIDAD Y SALUD** durante 2015 fueron de **1.108.000 €...**



... mientras que los **gastos*** supusieron un total de **403.000 €**



En 2016, las **inversiones** en este ámbito fueron de **965.000 €...**

... y los **gastos**, **393.400 €**

* Gastos: Costes destinados a la utilización de un bien o servicio.
* Inversión: Coste que permite una mejora con un beneficio en un futuro.

Jornadas perdidas por accidente de trabajo

	2015	2016
Alcobendas	12	0
Área de Ventas	93	68

Durante este periodo **no se han producido víctimas mortales de origen laboral**

Otros índices de seguridad y salud

	2015	2016
Índice de frecuencia (nº de accidentes con baja / millón de horas trabajadas)	0,8	3,2
Índice de gravedad (nº de jornadas perdidas/ mil horas trabajadas)	0,01	0,07
Índice de incidencia (nº accidentes totales con y sin baja/mil personas)	6,69	12,27

Se ha producido un incremento en los ratios de frecuencia, gravedad e incidencia respecto al año 2015. El área de seguridad llevará a cabo las medidas necesarias para reducir al máximo este tipo de acontecimientos.

Actividades de sensibilización y concienciación en el ámbito de la seguridad

El Servicio de Prevención de Lilly lleva a cabo acciones dirigidas a los empleados sobre las diferentes disciplinas de la seguridad y la salud laboral. Este Servicio es el responsable de organizar actividades durante todo el año para **promover entre los empleados comportamientos más seguros**, que ayuden a evitar cualquier tipo de accidente. Durante 2015 y 2016 se han puesto en marcha diferentes iniciativas que contribuyen positivamente a estos objetivos.

En 2015, bajo el lema de **'Trabajando juntos en la prevención de riesgos'**, se han realizado en las instalaciones de Alcobendas dos talleres dirigidos a reforzar la cultura preventiva de las

personas que trabajan en Lilly. Por una parte, los empleados han podido participar en la formación sobre seguridad vial, **'Normativas de tráfico, señales y normas'**, en la que se ha incidido sobre la necesidad de actualizar el conocimiento acerca de la señalización de tráfico. Por otra, han asistido a una formación sobre los accidentes automovilísticos por alcance y las medidas que se pueden tomar para evitarlos. Los empleados de Ventas que tienen que desplazarse habitualmente para desarrollar su trabajo cuentan con una nueva aplicación móvil con la que podrán aumentar su conocimiento sobre cuestiones relativas a la seguridad durante la conducción.

Premios de Reconocimiento de Prevención y Seguridad

Lilly España concede reconocimientos internos a empleados que han resaltado por su desempeño, involucración, actividades, propuestas e iniciativas para la mejora de la seguridad y la salud, con carácter mensual, semestral y anual. Además, en el periodo objeto de la memoria, se ha incluido otro reconocimiento interno que se concede a empleados con un comportamiento ejemplar en el ámbito de la prevención y que son propuestos por sus propios compañeros.



El día de la Seguridad y el Medio Ambiente en 2016 se centró en la prevención de riesgos laborales bajo el lema **'En temas de Prevención, Medio Ambiente y Energía: Mira, Escucha, Comparte y... ¡ACTÚA!'**. Los empleados de Lilly participaron en **talleres grupales para identificar comportamientos potencialmente peligrosos en el puesto de trabajo**. Mediante juegos participativos, revisaron las principales causas de accidentes laborales y las recomendaciones que se establecen a fin de evitarlos. A su vez, para el personal de ventas, distribuido por todo el territorio nacional, se programó una campaña de **información online con consejos de seguridad para el manejo de cargas en vehículos**.



Gestión Responsable de la Cadena de Proveedores

Lilly busca cooperar con todos sus proveedores en la consecución de los objetivos de la compañía a través de la gestión del riesgo inherente, la promoción de la competencia y tratando de incorporar el conocimiento y la innovación. Como

principios generales, Lilly ha establecido un **código de conducta** y una política que definen las normas que aplican a su cadena de valor que aseguran que estas relaciones se llevan a cabo de una manera honesta, ética y justa.

La regionalización de las compras en Lilly

En 2012 Lilly comenzó un proceso de regionalización de la función de compras a nivel europeo para generar una mayor eficiencia dentro de su propia cadena de valor. Para la compañía este proceso ha supuesto diferentes cambios que tocan de lleno la gestión responsable de proveedores y el compromiso de Lilly con la RSE. Por ejemplo, a partir de la finalización de este proceso, en todos los contratos sujetos a revisión o actualización en el área de Fabricación se incluye la dirección web a la política anticorrupción de la compañía, por lo que **los proveedores se comprometen también al cumplimiento de estos requisitos**. En la actualidad se está trabajando para reducir el número de proveedores existente en todas las categorías de materiales entre las plantas de Europa (Francia, Italia y España), disminuyendo así la complejidad en la

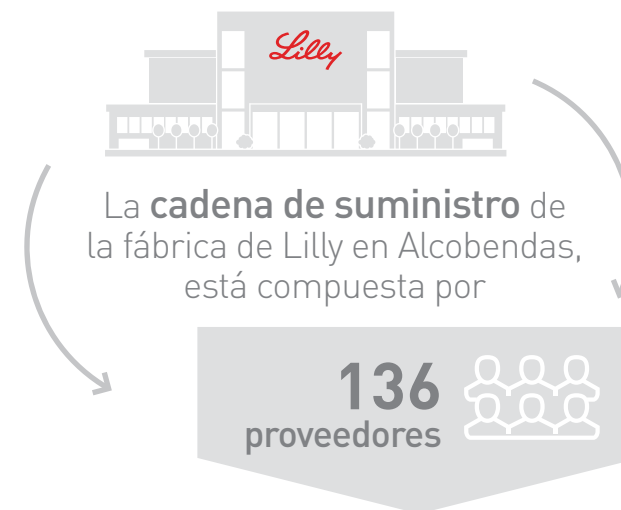
gestión, mientras se garantiza un mayor compromiso de los colaboradores. Cabe resaltar, además, que, a nivel global, se ha realizado un proceso de selección de proveedores de transporte para todas las plantas de Lilly en el mundo.

Este proceso de regionalización ha supuesto que algunas decisiones no sean tomadas en España. Sin embargo, Lilly está comprometida con el apoyo a sus proveedores de manera continua y está trabajando con empresas nacionales en la expansión de su negocio a nivel regional.

Lilly cuenta con un sistema de relación con sus proveedores: Supplier Relationship Management (SRM). En base a este sistema, la compañía lleva a cabo reuniones periódicas con ellos en las que

se analiza su desempeño, las acciones a desarrollar en relación a este y las necesidades, tanto de Lilly, como del proveedor. En España se han llevado a cabo unas 50 reuniones con proveedores críticos en el periodo 2015-2016. Cabe resaltar que, en los últimos dos años, se ha estandarizado el proceso de SRM con todos los proveedores. Además, se ha establecido la **transparencia como elemento prevalente y prioritario en la comunicación y el diálogo**.

En el ámbito de fabricación, en la última parte de 2016 se ha implementado un proyecto de segmentación de proveedores a nivel global para ser aún más eficiente en la gestión de la relación con éstos. Este ejercicio ha derivado en un proyecto piloto con 10 proveedores críticos para 2017-2018.



Del número total de proveedores, **73 son españoles**

Esto supone que casi un **54% de la cadena de proveedores** de la fábrica de *Lilly* en Alcobendas son **proveedores nacionales o locales**.

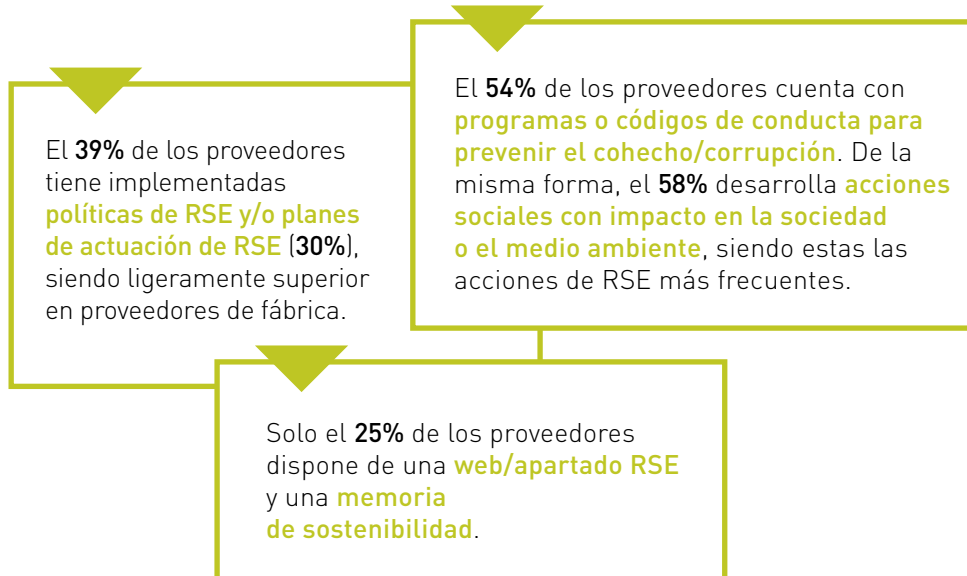


Integración de la RSE en la cadena de valor de Lilly España

Uno de los grandes hitos de los últimos dos años en el ámbito de gestión responsable de la cadena de proveedores, tiene que ver con el afán de Lilly España por **integrar la RSE en la cadena de valor**. La compañía ha llevado a cabo un trabajo de análisis de las prácticas y principios que siguen sus proveedores, pieza fundamental en el desarrollo de su actividad. La compañía contactó con los proveedores más importantes -284-, recibiendo una tasa de respuesta del 24%. Este trabajo ha sacado a la luz información interesante:

Esta información brinda a Lilly datos clave en cuanto al nivel de integración de la RSE en su cadena de valor y sirve de base y de guía para el desarrollo de acciones de apoyo y fomento de la gestión responsable entre este grupo de interés, crítico para la compañía.

Se reportará más información sobre posibles actuaciones de la compañía en este sentido en la próxima memoria.

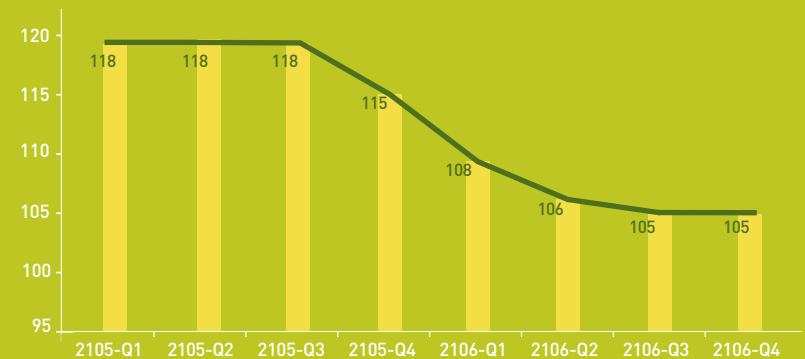


Más allá del trabajo directo con proveedores, para entender sus actuaciones y necesidades en el ámbito de la RSE, Lilly España ha implementado diferentes medidas, que subrayan su compromiso con la mejora continua en el ámbito social y ambiental. Por ejemplo, **la compañía ha renovado su flota de vehículos en 2016**, optando por el transporte más sostenible.

Además del criterio económico, se han tenido en cuenta oportuni-

des de reducción de emisiones (un 11% de CO₂ desde el inicio de esta medida) y flotas eficientes. Asimismo, en los dos últimos años, se han implementado proyectos para conseguir una **racionalización de viajes** como medida de reducción, tanto de costes como de la huella ambiental, y se han llevado a cabo **campañas de sensibilización para disminuir el uso del papel**, tanto en proyectos promocionales, como en el trabajo diario de oficina.

Evolución de la reducción de emisiones de CO₂ en la flota de vehículos



Gestión de la huella ambiental

En Lilly se tiene muy claro que la actividad requiere el uso de recursos como la energía, el agua o las materias primas. Es por ello que se emplea un enfoque integral para en-

tender el impacto ambiental de sus productos, estableciendo las acciones y medidas que permitan realizar sus actividades de la forma más sostenible posible.

Materia ambiental

Desde hace varios años, Lilly continúa trabajando fundamentalmente sobre tres objetivos en materia ambiental, alineados con los establecidos a nivel global, y que permiten monitorizar los principales aspectos ambientales significativos para la compañía. Estos son la **reducción del fósforo en vertidos**, la **reducción del consumo de energía y emisiones de dióxido de carbono**, y la **minimización de residuos**.

Las acciones que se han puesto en marcha para el seguimiento y el cumplimiento de estos y otros objetivos ambientales están dirigidas por el Departamento de Medio Ambiente. Este, además, es el encargado de velar por el mantenimiento del sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 14001: 2004, implantado y certificado desde 2009, cuyas auditorías se han superado en

2015 y 2016 sin ninguna no conformidad. La compañía está ya trabajando en la transición a la versión 2015 de la norma.

El crecimiento sostenible se considera esencial en todos los procesos que la organización desarrolla en sus actividades diarias. Por ello, se realizan numerosas actividades que tienen como objetivo difundir y concienciar sobre los aspectos ambientales. Además de aprovechar canales como la revista interna, mensajes y carteles en zonas comunes u otras situaciones que propician la concienciación ambiental, anualmente Lilly organiza el **Día de la Seguridad, el Medio Ambiente y la Energía**, abierto a todos los empleados de la organización.

En 2015, los focos temáticos fueron los beneficios de los sistemas de gestión cer-

tificados, así como la concienciación en el ahorro de agua. En 2016, las temáticas tratadas fueron la economía circular y la importancia e implicación de la segregación y gestión de residuos.

Lilly sigue trabajando activamente en grupos externos relacionados con el medio ambiente, con el objetivo de compartir experiencias, dar a conocer las acciones llevadas a cabo por la organización y conocer las nuevas tendencias en materia ambiental que puedan afectarle. Se sigue formando parte de la Comisión Autónoma de Seguridad e Higiene de la Industria Química (COASHIQ), participando en el grupo

Los compromisos en materia ambiental de la compañía se plasman en su Política de Seguridad en el Trabajo y Gestión ambiental



de medio ambiente de Farmaindustria, así como en las reuniones de SIGRE o Packnet, entre otros. Además, **en 2015 Lilly se incorporó al Clúster de Cambio Climático de Forética**, del que forman parte 50 em-

presas de diferentes sectores de actividad. En 2015 y 2016, Lilly no ha sido objeto de ninguna sanción por incumplimiento de la normativa legal, no se han producido si-

tuaciones que pudieran suponer un riesgo medioambiental (derrames, emisiones no controladas, etc.) ni ninguna queja derivada de su desempeño ambiental.

Gasto e inversión en medio ambiente

El departamento de Medio Ambiente cuenta con una asignación anual de recursos económicos para la realización de actividades encaminadas a la gestión y mejora ambien-

tal. En 2015 y 2016 **las partidas destinadas a medio ambiente fueron de 578.851 euros y 687.635 euros** respectivamente. La diferencia entre ambos años se debe únicamente a

facturación de algunas de las actuaciones, manteniéndose la media de gasto en los últimos dos años en 631.000 euros.

Desempeño ambiental

Residuos

La actividad de Lilly España genera diferentes tipos de residuos que son siempre tratados por gestores externos autorizados. El tratamiento de dichos residuos se enfoca en conseguir el mayor aprovechamiento de los mismos. Desde finales de 2012, Lilly no envía ningún residuo a vertedero, siendo **el 95% de los residuos reciclados o valorizados y sólo un 5% incinerados**.

Dado que la minimización y la segregación de residuos siguen siendo dos de las áreas principales de trabajo de la organización, para los próximos años se está trabajando en establecer nuevos objetivos. Para ello, a finales de 2016 se ha creado un grupo de trabajo multidisciplinar, que durante 2017 desarrollará un plan de acción específico centrado en la minimización de residuos y en la mejora de la segregación, de forma que se consiga un mayor nivel de reciclado.



Vertidos

En lo que respecta a vertidos, estos se siguen derivando a la red municipal y son tratados por la depuradora municipal. En 2015 y 2016 no se han superado en ningún caso los valores límite de las condiciones establecidas para los vertidos, que han tenido un volumen de 92.454 m³ y 90.155 m³ en 2015 y 2016, respectivamente.

La disminución del fósforo total en los vertidos se fijó como uno de los retos corporativos a 2020. Entre las acciones puestas en marcha para dar cumplimiento a este objetivo están el análisis de fuentes de aportación de fósforo, sustituyendo o reduciendo los compuestos que

provocan este aporte siempre que sea posible, así como un sistema de control de dicho elemento. En los próximos años se continuará controlando este parámetro e introduciendo nuevas acciones encaminadas a la reducción del compuesto en los vertidos.

Cambio climático, emisiones y consumo de energía

Para Lilly, el cambio climático sigue siendo uno de los aspectos estratégicos en lo que a gestión ambiental se refiere, habiéndose pue-

to en marcha acciones que permiten tanto la reducción del consumo de energía como de las emisiones totales de la compañía.

Emisiones

Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen tanto de las actividades productivas, como de la climatización de las instalaciones y de los vehículos de la red de vendedores distribuidos por toda España. En lo referente a las emisiones derivadas de la electricidad, en 2016 se contrató un **suministro de energía, de la cual la comercializadora certifica que el origen es 100% renovable**, contribuyendo a la disminución de CO₂.

Las emisiones derivadas del consumo de gas/gasóleo han aumentado en un 6,7% respecto al periodo anterior, como resultado de la puesta en marcha de nuevas instalaciones. En lo que respecta a las emisiones derivadas de los vehículos, no se aprecia una tendencia clara de evolución. En cualquier caso, se está trabajando en la incorporación de vehículos bajos en emisiones (de 105 g/

km), así como en la formación en conducción eficiente a los vendedores.

Las emisiones procedentes de la generación de energía eléctrica durante 2015 y 2016 han aumentado debido, principalmente, a las nuevas instalaciones puestas en marcha, que implican un mayor consumo de energía.

En el caso de otros compuestos como SO_x, NO_x o CO, sus emisiones son muy reducidas. Las condiciones de funcionamiento de las calderas y el combustible que estas utilizan, contribuyen a estas bajas emisiones, situándose siempre por debajo de los límites autorizados.

Las emisiones de gases refrigerantes fueron un total de 77 y 193 kg en 2015 y 2016, respectivamente, proviniendo la mayor parte de ellas de la avería de uno de los equipos.

Lilly pone en marcha acciones destinadas a reducir el consumo de energía



En toneladas	2012	2013	2014	2015	2016
CO ₂ Gas/Gasóleo	3.702	3.584	3.458	3.667	3.907
CO ₂ Electricidad	5.780	6.406	6.478	6.675	6.813
CO ₂ Coches	1.874	1.874	2.158	1.584	1.504



Consumo de energía

Sin duda, una de las preocupaciones de la compañía es trabajar en la reducción de emisiones desde varios ámbitos, entre ellos, el producido por el consumo de energía. En la gráfica de Intensidad de Energía (que hace referencia a la energía consumida/superficie construida, en kWh/m²) se puede observar la evolución del consumo en los últimos años.

En 2015 y 2016 se observa un ligero aumento en el consumo energético, como resultado de las nuevas demandas de equipos e instalaciones (cámaras frigoríficas, salas, tratamiento de aguas, etc.).

Lilly ha establecido un grupo de trabajo cuyo objetivo es diseñar proyectos de control de energía a diferentes niveles y trabajar en la mejora de los resultados de consumo. Entre las acciones puestas en marcha para reducir el consumo energético se encuentran: **adquisición de equipos eficientes, sustitución de luminarias por LED, instalación de detectores de presencia, etc.**

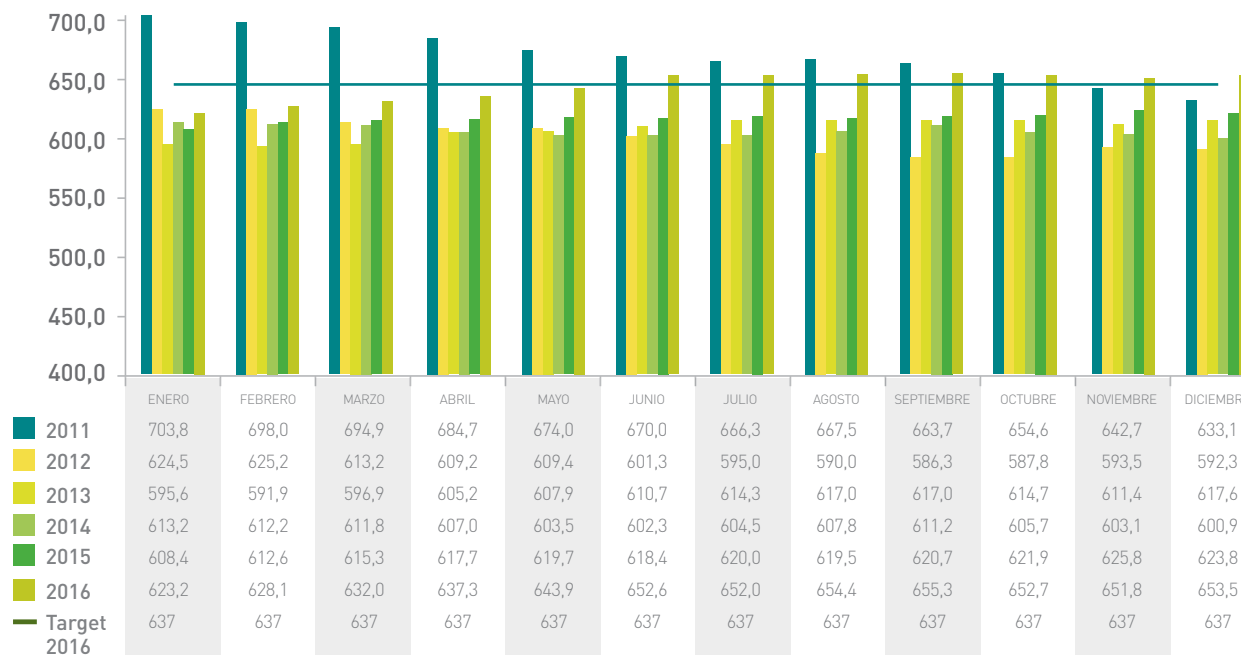
El desarrollo de estas acciones ha permitido que, aun con un aumento en el consumo de energía por parte de los nuevos equipos, el aumento global de consumo y de las emisiones derivadas, haya sido bastante moderado.

Por último, en lo que respecta a consumo directo de combustibles (gas natural y gasóleo), ha aumentado en torno a un 7% respecto al periodo 2013-2014, nuevamente por motivo de las nuevas instalaciones puestas en marcha.

(en Julios)	2012	2013	2014	2015	2016
Gas natural	6,03x10 ¹³	6,38x10 ¹³	6,18x10 ¹³	6,52x10 ¹³	6,95x10 ¹³
Gasóleo	2,79x10 ¹¹	2,79x10 ¹¹	2,97x10 ¹¹	1,66x10 ¹¹	1,99x10 ¹¹



Intensidad de energía kWh/m²





Consumo de materiales

Los materiales empleados por Lilly en el desarrollo de su actividad (especialmente acondicionamiento y transporte) son el papel y cartón, aluminio, plásticos y madera.

En 2015 y 2016 se aprecia un aumento en el consumo, principalmente de cartón, que se debe, tanto a las demandas de los clientes, como al tipo de producto fabricado en cada ejercicio.

Materiales utilizados (kg)	2012	2013	2014	2015	2016
Plástico	374.189	308.830	330.970	269.697	253.990
Cartón	752.472	683.868	690.348	1.045.866	841.067
Palets de madera	507.276	439.263	591.663	554.776	371.570
Aluminio	201.968	166.332	241.522	121.169	155.351

Consumo de agua

Lilly continúa haciendo un esfuerzo en la minimización del consumo de agua. Las fuentes de aporte de agua a las instalaciones siguen siendo un pozo propio y la red municipal, no habiéndose modificado significativamente los consumos de agua de estos dos orígenes

durante 2015 y 2016, como se puede ver en la tabla a continuación. En lo que respecta al agua reutilizada y reciclada, los datos se mantienen sin cambios respecto a otros años, ya que esta proviene de la purga de diferentes equipos de ósmosis.

	2012	2013	2014	2015	2016
m ³ consumidos	81.378	87.397	86.742	88.640	81.378
Municipal (%)	80	89	87	73	80
Otros (%)	20	11	13	27	20
m ³ reutilizados	16.214	16.000	16.000	16.000	16.000

Biodiversidad

Las instalaciones de Lilly España se ubican en un polígono industrial, en la periferia de la ciudad de Madrid, teniendo, por tanto, un impacto reducido sobre la biodiversidad a nivel local.

El trabajo en biodiversidad por parte de la compañía se centra en dos ámbitos. Por un lado, los procesos industriales están diseñados para que los principios activos que se manejan no impacten en el entorno (tanto en los medios receptores, como en las especies). En este sentido, las aguas residuales de los procesos de limpieza se tratan como

residuos peligrosos, siendo gestionados por una empresa externa. Los límites de vertido se actualizan periódicamente, así como los procesos para incluir nuevos efluentes en dicha caracterización.

Por otro lado, es muy importante la implicación de los empleados en actividades de voluntariado, con el objetivo de favorecer la conservación ambiental del entorno más próximo. En 2015 y 2016 se han realizado actividades, dirigidas por organizaciones ecologistas externas, de inventariado de especies, reforestación de zonas

afectadas por incendios o limpieza de riberas y arroyos, entre otras acciones.

Por último, Lilly, como compañía perteneciente a SIGRE, se compromete con la correcta gestión de los residuos de medicamentos y de sus envases, evitando su afectación al entorno ambiental de la zona.

