

**CONTENIDO**

1. Introducción .....	4
2. Mensaje del Director General .....	4
3. Perfil de nuestra empresa .....	5
3.1. La estrategia .....	6
3.2. Los responsables .....	7
3.3. Los resultados .....	8
3.4. Marco Normativo .....	9
4. El camino andado en la responsabilidad social corporativa .....	9
5. ¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? .....	11
5.1. Proceso y resultados de la consulta con audiencias .....	11
5.1.1. Método de selección de audiencias .....	11
5.1.2. Lista de audiencias a las que se entrevistó .....	12
5.2. Resultados de la consulta .....	14
5.2.1. Impacto económico .....	15
5.2.2. Impacto ambiental .....	15
5.2.3. Vínculo con la comunidad .....	15
5.2.4. Responsabilidad de nuestros productos .....	15
5.2.5. Derechos humanos .....	16
6. Qué incluye nuestro reporte .....	16
7. El impacto económico que generamos .....	19
7.1. Generando valor económico en colaboración con nuestras audiencias .....	20
7.2. La reestructuración .....	20
7.3. La forma de gestión .....	21
7.4. Los responsables .....	21
7.5. Valor económico .....	21
7.6. Salarios .....	22
7.7. Política de compensaciones .....	22
7.8. Beneficios sociales .....	23
7.9. Plan de pensiones .....	23
7.9.1. Opciones de jubilación .....	23
7.10. Fondo de ahorro .....	24
7.10.1. Funcionamiento del fondo de ahorro .....	24
7.11. Inversiones en la comunidad .....	25
8. El desempeño ambiental que mostramos .....	25
8.1. Objetivos en la gestión ambiental .....	26
8.2. Operativizar la política de protección del ambiente .....	26
8.3. Proyectos e iniciativas implementados .....	27
8.4. Los responsables .....	29
8.5. Manejo de residuos .....	29
8.5.1. Residuos peligrosos .....	29
8.5.2. Residuos no peligrosos .....	30
8.6. Energía .....	30
8.7. Agua .....	31
8.7.1. Aguas residuales .....	32

8.7.2. Captación y uso de agua .....	32
8.8. Emisiones .....	33
8.8.1. CO2.....	34
8.8.2. SOx .....	34
8.8.3. NOx.....	34
8.8.4. HCFC.....	34
8.8.5. Otras sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS) .....	35
8.9. Materiales utilizados .....	35
9. El equipo que logramos en Pfizer .....	36
9.1. Los responsables .....	38
9.2. Instancias de gestión.....	38
9.3. Gestión para la seguridad e higiene.....	38
9.4. Política de capacitación y desarrollo.....	39
9.5. Cumplimiento Interno.....	40
9.6. Nuestros colegas .....	41
9.6.1. Trabajadores por categoría laboral y sexo.....	41
9.6.2. Trabajadores por rango de edad y sexo .....	42
9.7. Rotación, Prestaciones y Beneficios Sociales.....	42
9.7.1. Prestaciones y beneficios.....	42
9.7.2. Prestaciones y beneficios en Pfizer México .....	42
9.7.3. Rotación .....	43
9.7.4. Bajas por sexo y edad.....	43
9.8. Término de las relaciones laborales .....	43
9.9. Seguridad y Trabajo Colectivo.....	44
9.9.1. Salud, seguridad y protección ambiental .....	46
9.9.2. Prevención .....	47
9.9.3. Enfermedades .....	47
9.9.4. Absentismo, accidentes e incapacidades .....	48
9.9.5. Tipos de incapacidad.....	49
9.9.6. Total de accidentes, enfermedades, días perdidos y absentismo.....	50
9.10. Formación y educación continua .....	50
9.10.1. Programas de formación Pfizer.....	50
10. El manejo ético de nuestro negocio .....	51
10.1. Los responsables .....	53
10.2. Implementación de las políticas .....	54
10.3. Formación y capacitación en políticas anticorrupción .....	55
10.4. Medidas contra la corrupción.....	55
10.5. Posiciones de Pfizer México sobre asuntos públicos relevantes.....	56
10.6. Libre competencia y antimonopolio .....	57
10.7. Sanciones y multas.....	58
10.8. Protección a pacientes en Estudios Clínicos .....	59
11. La responsabilidad que asumimos en nuestros productos .....	60
11.1. Marcos normativos .....	61
11.2. Las políticas .....	62
11.3. Los responsables .....	63
11.4. El papel de la formación y capacitación.....	64
11.5. Fase de investigación .....	64
11.6. Fabricación y producción .....	65

11.7. Almacenaje y distribución.....	66
11.8. Etiquetado, Promoción y Difusión de nuestros productos.....	66
11.9. Promoción de medicamentos a través de materiales .....	67
11.10. Monitoreo de Estudios Clínicos .....	68
11.11. Retiro o discontinuación de un producto .....	70
12. Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras audiencias .....	70
12.1. Los asuntos relevantes.....	70
12.2. Sigüientes pasos.....	72
13. Conclusiones y compromisos inmediatos.....	72
13.1. Sobre el proceso de evaluación y análisis de nuestro desempeño .....	72
13.2. Balance general sobre nuestro desempeño .....	73
13.3. Nuestros compromisos .....	75
13.4. Conclusión .....	76
14. Índice GRI .....	77
Otra información relevante incluida en nuestro reporte: .....	93
 Anexo: Verificación externa del reporte GRI de Pfizer México, realizada por GESOC (Gestión Social y Cooperación).....	 94

## 1. INTRODUCCIÓN

Bienvenidos al Reporte de Sostenibilidad 2008. Aquí se encuentran plasmados los resultados, los compromisos y los desafíos asociados a nuestra operación diaria en materia económica, laboral, social y ambiental en México, que comprende exclusivamente las actividades realizadas en nuestro Corporativo y en Planta Toluca, y por lo tanto, no incluye información de los otros países que conforman la región de Norte y Latinoamérica (NoLA) de Pfizer. Reconocemos que nuestras actividades tienen un impacto significativo en nuestro entorno. Con este reporte queremos lograr un diálogo efectivo y transparente con la sociedad y con todas nuestras audiencias (*stakeholders*): pacientes, médicos, veterinarios, asociaciones de profesionales médicos y de la industria farmacéutica, medios de comunicación, autoridades gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, proveedores, distribuidores y colegas, para seguir trabajando en conjunto con ellos por un mundo más saludable. En este reporte podrán encontrar información sobre nuestra compañía, nuestra visión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y nuestro desempeño en los diferentes indicadores de sostenibilidad, según la iniciativa GRI (*Global Reporting Initiative*); así como de las expectativas que tienen nuestras audiencias sobre nuestra actuación pública y la manera en que colaboramos juntos.

Debido a que nos apegamos a los lineamientos y protocolos establecidos por Global Reporting Initiative, el reporte fue validado por este organismo con un nivel de reporte de B+, en septiembre del 2009.



También encontrarán información sobre Gestión Social y Cooperación (GESOC), organización de la sociedad civil que trabajó en colaboración con nosotros para hacer posible este reporte, evaluando y verificando de forma externa la veracidad y fiabilidad de los datos expuestos.



## 2. MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados amigos,

Nos complace dirigirnos a ustedes a través de este reporte de sostenibilidad (bajo el enfoque del *Global Reporting Initiative, GRI*), como un esfuerzo de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad sobre nuestro desempeño y los compromisos que adquirimos en 2008 en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En Pfizer, comprendemos la responsabilidad social como la integración y la alineación entre nuestra estrategia de negocio con las agendas de la sociedad y las expectativas de aquéllas personas o grupos involucrados e interesados en las actividades de nuestra empresa, que son nuestras audiencias principales. Para nosotros, ser socialmente responsables es una obligación ética irrenunciable, que está íntimamente relacionada con los esfuerzos de sostenibilidad de nuestra empresa. Es decir, la

visión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de nuestra empresa está sustentada en nuestra propia viabilidad económica, pues ésta nos permite hacer frente a nuestro principal compromiso con la sociedad: ser la farmacéutica líder, una aliada sólida de la sociedad para enfrentar los principales retos de salud con medicamentos de calidad, altamente efectivos e innovadores.

Actualmente, esta relación positiva entre la responsabilidad social y el desempeño sostenible del negocio es una premisa obligada. La sostenibilidad ha implicado entonces, para nosotros, la adopción de un modelo de negocio que incorpore ejes rectores de RSE en el corazón de la estrategia de la empresa: rentabilidad económica, responsabilidad del producto, respeto por los derechos humanos, prácticas laborales y ética en el trabajo, protección ambiental y bienestar social de la comunidad. Asimismo, el ejercicio de la responsabilidad social en el marco de la sostenibilidad involucra necesariamente una relación de dos vías con nuestras principales audiencias. Es decir, espacios de diálogo, de retroalimentación y de construcción de agendas comunes con actores clave como los médicos, los pacientes, las asociaciones de profesionales médicos y las asociaciones de la industria farmacéutica, los tomadores de decisiones, los medios de comunicación, las organizaciones de la sociedad civil y nuestros colegas. Todas estas audiencias son parte de nuestro compromiso, de nuestra visión de responsabilidad social y de nuestra estrategia de negocio:

“Trabajar juntos por un mundo más saludable”.

El adoptar de manera voluntaria la metodología del GRI para evaluarnos y para reportar nuestro desempeño, y fortalecer este diálogo con nuestras audiencias, nos ha permitido iniciar una transición de un modelo de RSE principalmente filantrópico y enfocado en el cumplimiento de leyes y normas (*compliance*), hacia un modelo integral y transversal a toda la cadena productiva de la empresa. Este nuevo modelo de gestión de la responsabilidad social se alinea precisamente con *Our Path Forward* (Nuestro Camino Hacia adelante), estrategia que adoptamos en el 2007 y en la que nos propusimos como una de las prioridades el establecer mecanismos efectivos para una comunicación más cercana con nuestras audiencias y enfocarnos a satisfacer de manera asertiva las principales necesidades de nuestros clientes. Como resultado de esto, hemos emprendido en este año iniciativas relevantes en México para garantizar un mayor acceso a nuestros medicamentos, por ejemplo, creamos una Unidad de Negocio de Mercados Emergentes destinada a comprender las necesidades de nuestra población y las mejores formas para satisfacerlas de manera integral. Asimismo, estamos identificando otros beneficios y valores agregados que podemos brindar tanto a los médicos como pacientes que ya utilizan nuestros tratamientos de vanguardia.

Permítannos compartir los compromisos que hemos adquirido a partir de este diagnóstico y de la identificación de áreas de mejora que realizamos durante este proceso de adopción de la metodología del GRI, que seguramente se convertirán en iniciativas concretas y sustentables para mejorar nuestro desempeño como una empresa socialmente responsable. Nos encontramos en una nueva etapa, en un modelo de negocio de RSE afianzado en nuestros valores, principios y objetivos comerciales, que sólo se consolidará si logramos hacer de ti, y de las demás personas interesadas en este reporte, aliados clave en el desarrollo de nuestra estrategia. Muchas gracias.

Jorge Bracero  
Presidente y Director General de Pfizer Región NoLA y el Caribe

### **3. PERFIL DE NUESTRA EMPRESA**

Nuestra compañía fue creada en 1849 y, desde entonces, ofrecemos soluciones integrales para la prevención y el tratamiento de los problemas de salud, a través de ideas innovadoras en la investigación, el desarrollo y la manufactura de medicamentos de calidad, seguros y efectivos.

Nuestra casa matriz está establecida en la ciudad de Nueva York y tenemos presencia en más de 150 países. Contamos con más de 81 mil empleados a nivel mundial, que trabajan en alianza con la comunidad médica, los pacientes, sus familias, las autoridades y la sociedad en general. En México, Pfizer, S.A. de C.V fue fundada en 1951 y actualmente forma parte de la región NoLA, que incluye a México, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y el Caribe.

### **3.1. La estrategia**

*Our Path Forward* (Nuestro Camino Hacia Adelante), estrategia que adoptamos en 2007, es el instrumento que nos ha permitido adaptarnos con eficiencia, eficacia, rapidez y precisión a los retos impuestos por el entorno socioeconómico. Su implementación es resultado de dos acontecimientos mundiales, el cambio en las estructuras funcionales que empresas de diferentes sectores productivos han adoptado en sus operaciones en aras de facilitar la toma de decisiones y la rendición de cuentas; y las nuevas formas de vinculación entre las empresas y sus respectivas audiencias (*stakeholders*).

En Pfizer nos propusimos transitar de una estructura funcional por área de especialización, a un sistema de Unidades de Negocio Especializadas y Emprendedoras y enfocadas en atender las demandas de una de nuestras principales audiencias: el paciente. Esta reorganización se hizo en función de los diferentes mercados que queremos cubrir, estableciendo cinco Unidades de Negocio con este propósito: Atención Primaria de la Salud, Atención Especializada de la Salud, Oncología, Mercados Emergentes, Productos Establecidos y Salud Animal. Esto nos ha convertido en una organización más ágil y flexible, centrada en ofrecer lo mejor en actividades científicas y medicamentos innovadores para los usuarios de nuestros medicamentos.

En cuanto a nuestras audiencias, el objetivo de “forjar relaciones productivas y duraderas con nuestros grupos de interés, que nos permitan seguir creciendo y que son cruciales para nuestro éxito” derivado de *Our Path Forward*, nos ha llevado a identificar nuestros principales ámbitos de actuación con ellas. Esta forma de interacción la hemos adoptado como parte de nuestra misión, visión y estrategia de negocios concebida en nuestro lema “Trabajando juntos por un mundo más saludable”.

Nuestra misión nos lleva a buscar la mejor valoración posible por parte de los pacientes, los clientes, los colegas, los socios de negocios, los inversionistas y los integrantes de las comunidades en donde tenemos presencia, para lo cual es necesario mantenernos en constante innovación. De esta manera, nos hemos convertido en la compañía farmacéutica que mayor inversión destina a investigación y desarrollo de medicamentos en el mundo. Y gracias a nuestra visión y estrategia de negocio hemos avanzado en otros propósitos como seguir innovando, optimizar nuestros productos patentados, invertir en negocios complementarios (como los servicios), buscar nuevas oportunidades para nuestros productos establecidos y ampliar nuestra presencia en los mercados emergentes.

Además del establecimiento de las Unidades de Negocio y el fortalecimiento de las relaciones y los compromisos con nuestras principales audiencias, también establecimos otras 3 prioridades inmediatas y que con *Our Path Forward* logramos cumplir: una disminución en los costos de producción mediante mejoras en la gestión de nuestras operaciones, la generación de un ambiente

laboral incluyente, basado en el respeto y el trabajo en equipo y, como resultado de estos esfuerzos, la maximización de nuestros ingresos mediante la ampliación de nuestro portafolio.

En suma, estas cinco prioridades establecidas dentro de nuestra estrategia de negocio y alineadas a nuestra misión y visión corporativa nos han permitido generar un círculo virtuoso caracterizado por nuevos esquemas de interacción basados en una lógica ganar-ganar. El nuevo modelo ha reforzado nuestra cultura corporativa basada en la innovación. Esta cultura es el centro de nuestra compañía y uno de los valores que rige nuestro quehacer, junto con la integridad, el buen desempeño, el liderazgo, el trabajo en equipo, la participación en las comunidades, el respeto por las personas, la atención centrada en los clientes y la calidad. Innovar es parte de todo lo que hacemos, incluso de la forma en la que respondemos a las demandas del mercado y de la sociedad.

### **3.2. Los responsables**

La adopción y la gestión de *Our Path Forward* en México y la región NoLA implicó un rediseño de nuestra estructura organizacional para poder asumir las funciones y responsabilidades que conllevaba. Actualmente, la región NoLA y el Caribe que se desprende del área de Investigación y Comercialización del Grupo Farmacéutico Pfizer (Pfizer Inc.), es responsable del desempeño de Pfizer México y de Pfizer Centroamérica. De esta forma, Jorge Bracero, el Presidente y Director General de Pfizer México lo es también de los otros países centroamericanos y del Caribe. Él forma parte de la Junta Directiva a la vez que ocupa el cargo ejecutivo de Director General. Si bien existen divisiones de Pfizer a nivel global, en México no existen divisiones ni entidades u otras entidades operativas, filiales o negocios conjuntos. El Director cuenta con un equipo de directores de área, compuesto por 14 profesionales, seleccionados con base en su experiencia, integridad, liderazgo y su capacidad para la toma de decisiones. Las áreas que representan son: Asuntos Legales, Finanzas, Recursos Humanos y Tecnología (*Business Technology*), que son consideradas áreas de servicio interno, mientras que las otras áreas son Marketing, Clientes Comerciales, Planeación Estratégica, Ventas, Dirección Médica, Asuntos Corporativos, Mejora Continua, Compras y Logística, Unidad de Negocios Hospitalarios y Especializados y Productos Establecidos. Estos forman el Comité Ejecutivo que es el órgano de toma de decisiones dentro de Pfizer México. En este sentido, aunque algunos integrantes del Comité Ejecutivo requieren coordinar acciones y consultar a colaboradores de Pfizer Inc. para tomar y ejecutar decisiones de sus áreas, la Dirección es la máxima autoridad en nuestra empresa y es el último responsable de la función directiva. Cada uno de los directores es responsable de definir las estrategias de negocio que la empresa requiere para satisfacer las demandas del mercado, así como para atender las necesidades de nuestras audiencias. Para estar a la vanguardia en estos temas, nuestros directivos tienen una comunicación estrecha y constante, se reúnen al menos dos veces cada mes y mantienen interacción a través del correo electrónico y la Intranet. De esta manera dan seguimiento a sus respectivas agendas y monitorean su desempeño.

Asimismo, hemos reforzado nuestros enfoques de gestión, es decir, la forma en que implementamos y damos seguimiento a la estrategia de negocio de administración por objetivos y orientado a resultados. Mediante el Sistema de Administración Global del Desempeño hemos sido capaces de definir con anticipación los resultados de negocio que tanto los líderes (directores), como los gerentes y los colegas deben demostrar anualmente, así como las capacidades organizacionales y las competencias requeridas para hacerlo. Para generar estas capacidades, hemos puesto en marcha un sistema que incluye la administración del talento humano atraído, su aprendizaje y desarrollo, la promoción de la inclusión y la diversidad, además del impulso a la carrera profesional de nuestros colaboradores. En cuanto a las competencias, éstas son definidas en conjunto con los colegas, para

alinear su comportamiento y, en consecuencia el ambiente de trabajo, a la estrategia y a la nueva estructura organizacional que se definió como resultado de la adopción de *Our Path Forward*.

Para armonizar nuestro Sistema de Administración Global del Desempeño con los objetivos trazados en materia de responsabilidad social, este año incluimos compromisos en esta materia que se deberán ejecutar en los próximos meses. Una vez que la Dirección de Asuntos Corporativos haya revisado y valorado el cumplimiento en estos temas, nuestro Director General podrá definir las estrategias y los objetivos futuros.

### **3.3. Los resultados**

La buena ejecución de estas estrategias se ha traducido en resultados exitosos para el posicionamiento de nuestra empresa y nuestros productos. Pfizer cuenta con un portafolio de medicamentos que ocupan los primeros puestos de ventas en las diferentes líneas terapéuticas a nivel mundial. En México, cinco de los 20 medicamentos más vendidos son del portafolio Pfizer: Lipitor, Viagra, Lyrica, Terramicina y Tafil. Nuestra fuerza de ventas visita constantemente a casi 37,250 médicos privados.

Continuamos con la búsqueda de nuevos medicamentos en nuestras dos líneas de negocio: salud humana y salud animal. Con la primera abarcamos seis áreas terapéuticas prioritarias: Oncología, Enfermedad de Alzheimer, Esquizofrenia, Dolor, Inflamación y Diabetes. La línea de salud animal desarrolla medicamentos anti infecciosos, anti parasíticos y anti inflamatorios, vacunas y otros dirigidos a más de 30 especies animales.

Somos miembros activos de importantes instancias e iniciativas sectoriales que nos permiten estar a la vanguardia en los temas que afectan a nuestra industria. Entre ellas están la Asociación Mexicana de la Industria de Investigación (AMIIF), la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA) y el Grupo de Trabajo de Latinoamérica de la organización internacional Pharma (LAWG). De igual manera, destaca nuestra actuación en las comisiones de cabildeo, propiedad intelectual, provisión a instituciones públicas, asuntos sanitarios y comunicación e imagen.

También participamos activamente en otros espacios donde buscamos incidir en la toma de decisiones que competen a nuestra industria, como son el Consejo Ejecutivo de Empresas Globales (CEEG) y la *American Chamber of Commerce* (AmCham). Somos también miembros del Comité de Empresas Socialmente Responsables del CEMEFI, de la Asociación Mexicana de Comunicadores y del Consejo Nacional Empresarial sobre SIDA (CONAES). A través de estas instancias impulsamos iniciativas encaminadas a reforzar nuestra responsabilidad con la sociedad.

Como resultado del esfuerzo diario, de los valores que practicamos, de las previsiones que tomamos en materia ética y legal, así como de nuestra participación en los espacios y foros de influencia y decisión, nuestra empresa ha recibido varios premios y reconocimientos. Recibimos el Premio Nacional de Mercadotecnia 2008, que reconoce a Pfizer como la marca de mayor relevancia en la categoría de Laboratorios Farmacéuticos Innovadores del año. Igualmente, la Universidad Anáhuac nos calificó como la mejor marca en la Categoría de Medicamento de Prescripción más Innovador. Hemos sido reconocidos como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (ALIARSE). Reconocidos también como Industria Limpia y con el Premio a la Excelencia Ambiental por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA); y distinguidos con el Reconocimiento al Mérito Ecológico por



el ayuntamiento de Toluca. Además, contamos con el distintivo en Ética y Valores otorgado por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN). Nuestra empresa se certificó en el modelo para Fomentar la Cultura de la No Discriminación (desarrollado por el Consejo Nacional creado para este fin, CONAPRED) y es miembro fundador del Consejo Empresarial sobre VIH y SIDA, que busca erradicar el estigma y la discriminación relacionada con esta condición en el lugar de trabajo. Fuimos de las primeras empresas en adherirnos al Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas, a través del cual adoptamos una serie de principios cuya suscripción consta en nuestro *Resumen de Políticas Pfizer sobre el Comportamiento Empresarial* (Libro Azul).

### **3.4. Marco Normativo**

Este Libro Azul, que conocemos también como Código de Conducta, constituye el principal documento de referencia de nuestra actuación ética para todos los empleados y personas involucradas con la empresa. Este marco de políticas permite orientar y regular nuestro comportamiento ético hacia los empleados al reiterar la importancia de valores asumidos por la empresa como la integridad, el respeto por la gente y el trabajo en equipo, así como apelar al buen juicio de los colegas en todos los niveles.

Los contenidos de este marco normativo en el que se establecen procedimientos particulares son: situaciones sujetas a la observancia (cumplimiento); situaciones de soborno y corrupción, celebración de contratos con servidores públicos; manejo del conflicto de interés; igualdad de oportunidades; implementación de contribuciones de beneficencia o donativos y fomento de un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y acoso.

De estas políticas se desprenden los objetivos de gestión de nuestra empresa en materia laboral: su formación, capacitación, evaluación y desarrollo; su sentido de pertenencia y capacidad comunicativa en los diferentes niveles; la procuración de su salud, integridad y seguridad y la vigilancia de la actuación ética de todos los colaboradores.

## **4. EL CAMINO ANDADO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

El contexto que enfrentamos durante 2008, en México, reforzó nuestras obligaciones y compromisos asumidos con la sociedad. El entorno nos planteó retos a nivel macro y micro que posibilitaron y dificultaron la innovación y la implementación exitosa de programas de responsabilidad corporativa.

Por una parte, México aún no cuenta con un esquema sólido de protección de la propiedad intelectual, lo cual inhibe y desincentiva la generación de nuevas ideas en el mercado nacional. Como resultado de lo anterior tenemos un rezago en la competitividad, una caída en la generación de nuevos empleos y un estancamiento en la creación de capital humano. Aunado a esto, el agravamiento de la crisis económica ha producido un incremento en el número de individuos viviendo en condiciones de pobreza extrema, con lo cual el acceso a bienes y servicios de calidad se limita considerablemente.

En Pfizer entendemos estas preocupaciones y por ello apoyamos iniciativas encaminadas a promover la generación de nuevos y mejores empleos, a través del fortalecimiento de la propiedad intelectual que fomente el desarrollo y la investigación en el país. Asimismo, adoptamos medidas encaminadas a

mitigar el impacto que tiene la economía informal sobre los productos que competen a nuestra industria, mediante el apoyo brindado a iniciativas que fortalezcan la regulación en materia de falsificación de medicamentos. Y finalmente, trabajamos en colaboración con las autoridades para que medicamentos de calidad lleguen a más personas mediante iniciativas que regulen el alza en el precio de los medicamentos (mediante la observancia del precio máximo de venta) y la eliminación del requisito de Planta, que permite el acceso a medicamentos importados y de calidad a un costo menor.

Las empresas farmacéuticas logramos consolidar una política de defensa a la industria, fortaleciendo nuestra convivencia y acciones de autorregulación como sector para contar con condiciones favorables de competencia, además de contribuir de mejor forma al desarrollo económico del país.

En Pfizer México, hemos dado pasos muy importantes en dos vías para cumplir nuestros compromisos en responsabilidad social. El primero es el contacto constante y el involucramiento que tenemos con las audiencias con las que nos relacionamos todos los días: los tomadores de decisiones, los grupos de pacientes, las organizaciones de profesionales médicos, las asociaciones de la industria farmacéutica, medios de comunicación, los proveedores, distribuidores y farmacéuticas, las organizaciones civiles, etc. El segundo es el diseño y la implementación de iniciativas que integran la visión de nuestras audiencias en temas que son de nuestro interés. Muestra de esto son los seminarios que realizamos de forma constante con periodistas y los foros de diálogo y profesionalización (denominados Construyendo Lazos) que dirigimos anualmente a un grupo importante de 80 a 100 organizaciones no lucrativas que trabajan a favor de la salud.

La principal iniciativa que hemos desarrollado en materia de responsabilidad social está sustentada en un valor fundamental: el compromiso con las comunidades donde operamos y con el desarrollo social de los más desfavorecidos. Desde 2005, abrimos una “Convocatoria para el Apoyo a Proyectos Sociales” dirigida a áreas de acceso y atención a salud general, salud reproductiva, atención al VIH y SIDA, así como protección al medio ambiente, prevención a la violencia intrafamiliar, integración de los adultos mayores y fomento al respeto a los derechos humanos y la equidad de género.

A través de esta convocatoria recibimos una cantidad importante de proyectos que fueron dictaminados por comités integrados por especialistas externos y por colegas especializados en estos temas. Estamos orgullosos de esta inversión social en favor de grupos marginados, pues contribuimos a mejorar sustancialmente la vida de miles de personas en comunidades desprotegidas de nuestro país.

Hoy, en Pfizer, estamos atravesando una transición importante hacia la sostenibilidad, que implica la revisión profunda y el fortalecimiento de nuestras acciones de responsabilidad social. Por esta razón nos sometimos a un proceso de reflexión interna y, posteriormente, de evaluación externa, cuyo resultado es la elaboración de este reporte. Asumimos un compromiso sólido con la transparencia (que es una de las prioridades que adoptamos a nivel global) y reiteramos nuestra intención de mantener el progreso que hemos mostrado en áreas importantes de la responsabilidad social, como lo es el cumplimiento de las leyes y normatividades, el apoyo a las comunidades a través de programas filantrópicos, así como la inversión social estratégica y de valor agregado que muestren su sostenibilidad a través del tiempo.

En Pfizer México nos propusimos definir y formalizar los espacios de información, retroalimentación y diálogo que mantenemos con nuestras distintas audiencias e incluir en nuestros objetivos de

desempeño inmediato las diferentes acciones de sensibilización, formación y profesionalización de nuestras audiencias y nuestros pares para contribuir a fomentar la cultura de participación e involucramiento de la sociedad en temas de desarrollo sostenible.

Con el afán de contribuir a hacer efectivo el enfoque de trabajo con audiencias y ofrecer un ejercicio sólido de transparencia y rendición de cuentas, en la siguiente sección damos a conocer el esfuerzo que realizamos, en el marco de la elaboración de este reporte, para consultar a nuestras audiencias como un paso indispensable para reforzar este enfoque de gestión de trabajo conjunto que adoptamos en 2008.

## 5. ¿QUIÉNES SON NUESTRAS AUDIENCIAS Y QUÉ NOS DICEN?

### 5.1. Proceso y resultados de la consulta con audiencias

El diálogo con nuestras audiencias es fundamental en nuestra estrategia de negocio, por lo que en los últimos años hemos desarrollado espacios de información y retroalimentación constante con grupos particulares como Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), medios de comunicación y legisladores. Con objeto de llevar a cabo nuestra evaluación y reporte de sostenibilidad, realizamos un ejercicio de consulta que incluyó a éstas y otras audiencias, lo que nos permitió incluir su opinión sobre nuestras prácticas de responsabilidad social y otros aspectos relevantes para la industria en consideración del contexto mexicano.

Audiencia	Compromiso
<b>Pacientes</b>	Investigar, desarrollar y asegurar el acceso a la salud y a medicamentos efectivos, seguros y confiables.
<b>Médicos</b>	Ganarnos la confianza y asociarnos con la gente que nos ayuda a crear y prescribir nuestros productos.
<b>Empleados</b>	Hacer de Pfizer una de las mejores empresas para trabajar, con una cultura de reconocimiento a nuestros colegas e incentivando su crecimiento y desarrollo.
<b>Asociaciones de miembros</b>	Generar una participación destacada en los foros y asociaciones a las que estamos adscritos
<b>Autoridades gubernamentales</b>	Construir relaciones productivas y duraderas con los gobiernos y comunidades en las que operamos.
<b>Medios de comunicación</b>	Mantener comunicación constante con periodistas y medios y promover su sensibilización y profesionalización.
<b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b>	Trabajar en nuevas metodologías para que se conviertan en socios estratégicos de nuestra empresa.

Fuente: *Understanding Our Path Forward*

#### 5.1.1. Método de selección de audiencias

El proceso de selección de nuestras audiencias comenzó con la organización de sesiones de análisis para identificarlas. En éstas participaron las áreas integrantes del Comité de Responsabilidad Social, creado con el objetivo de transversalizar los principios y las prácticas de RSE para avanzar en la implementación de nuestra estrategia general (*Our Path Forward*) generando una cultura favorable de sostenibilidad. En este ejercicio participaron las áreas de Dirección General, Legal, Clientes

Comerciales, Compras y Logística, Finanzas, Marketing, Planta Toluca, Recursos Humanos, Salud Animal, Unidad de Negocios y Hospitales, Ventas y Asuntos Corporativos.

Los criterios de selección de audiencias fueron:

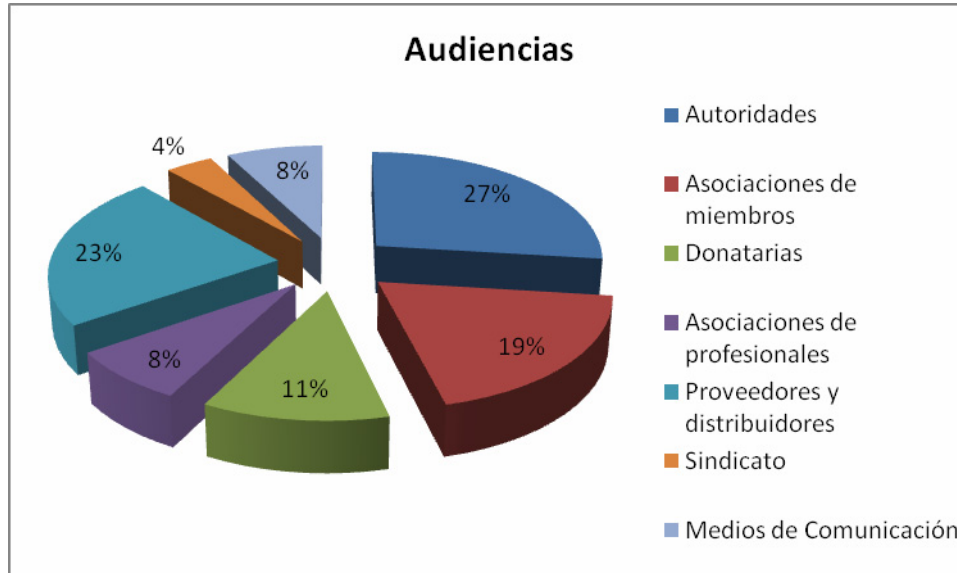
- a) Identificar a las instituciones o empresas con las que mantenemos comunicación constante en cada área de trabajo y mantienen relación con las diferentes áreas de nuestra empresa, con las fases de nuestros productos, etc.
- b) Evaluar la naturaleza de la relación que establecemos con ellas:
  - i. A quienes rendimos cuentas en términos de normas y cumplimiento de reglamentos;
  - ii. Con quienes tenemos convenios o contratos de trabajo;
  - iii. Con quienes desarrollamos relaciones públicas y de promoción;
  - iv. Con quienes hacemos cabildeo o negociación;
  - v. A quienes consideramos socios y aliados
  - vi. A quienes mantienen posturas de oposición
  - vii. A quienes nos acreditan o certifican (distintivo RSE, ISO 14001, etc.).
- c) Si su función es pública, privada o social (no lucrativa).
- d) La frecuente interacción que establecemos con ellas.
- e) El grado de influencia que ejercen en nosotros o que nosotros queremos ejercer en ellas.
- f) El liderazgo o posición política de la que gozan.

Con base en lo anterior generamos una lista exhaustiva de posibles audiencias, que clasificamos y priorizamos de acuerdo con el grado de intensidad de la relación y su capacidad de incidir en la agenda pública. Esta lista fue verificada y aprobada por todas las áreas integrantes del Comité de Responsabilidad Social y se procedió a establecer una comunicación directa con cada uno de los 26 actores identificados como relevantes para organizar las entrevistas de consulta. Para garantizar la confidencialidad y la objetividad de cada sesión, consultores externos y ajenos a los intereses de Pfizer realizaron las entrevistas por audiencia.

### 5.1.2. Lista de audiencias a las que se entrevistó

Tipo de audiencia	Nombre
<b>Autoridades</b>	Secretaría de Salud
	Secretaría de Economía
	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial
	Congreso de la Unión (Comisión de Salud)
	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
	RECICLAGUA
<b>Asociaciones de miembros</b>	Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica (AMIIF)
	Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica, CANIFARMA
	Consejo de Ética de la CANIFARMA, CETIFARMA
	Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI

Pacto Mundial	
<b>Sindicato</b>	
<b>Donatarias</b>	Fundación Mexicana para la Planificación Familiar, Mexfam Casa de la Sal Red Democracia y Sexualidad, Demysex
<b>Asociaciones de Profesionales</b>	Asociación Psiquiátrica Mexicana
<b>Proveedores y Distribuidores</b>	Asociación Mexicana de Infectología y Microbiología Estrategia Total, Empresa de consultoría Mindshare, Empresa de planeación de medios de comunicación Guerra Castellanos y Asociados, Empresa de consultoría Televisa UCS, Empresa de Mantenimiento Saba, Empresa de distribución de medicamentos
<b>Medios de Comunicación</b>	Reforma Radio Centro Red Empresarial



Los temas tratados durante la reunión estuvieron orientados hacia el conocimiento y la percepción que nuestras audiencias tenían sobre las prácticas de responsabilidad social de nuestra empresa en México, el papel que Pfizer debería asumir en esta materia y las posibles formas de colaboración con las audiencias para avanzar en estos objetivos.

Para esto, les hicimos a nuestras audiencias las siguientes preguntas:

- a. Cómo valoraban la relación actual que sostenían con nuestra empresa;
- b.Cuál era su percepción sobre nuestros principales impactos, medidas y retos en el tema de sostenibilidad;
- c. Qué aspectos requería reforzar nuestra empresa para incrementar su responsabilidad social
- d. Cómo calificarían nuestra imagen en el sector farmacéutico;

e. Cuáles considerarían que serían los indicadores específicos de responsabilidad social y sostenibilidad en el sector farmacéutico mexicano que les gustaría encontrar en un reporte de público de Pfizer; etc.

También hicimos preguntas específicas a algunas audiencias, de acuerdo a su tipo y la relación que mantienen con nosotros. De esta manera, por ejemplo, con las autoridades se trataron temas de competitividad, legislación, regulación y cumplimiento de normas; con las asociaciones de miembros se trataron asuntos coyunturales, de membresía y autorregulación; y con las organizaciones de la sociedad civil que son donatarias de nuestra Fundación se platicó sobre la relaciones que permean entre éstas y las empresas y se tocaron algunos temas de incidencia pública.

Los resultados de este ejercicio de consulta se abordan a continuación.

## **5.2. Resultados de la consulta**

En general, tanto autoridades públicas, asociaciones de profesionales de la salud, asociaciones de la industria, donatarias de nuestra Fundación, proveedores, distribuidores, medios de comunicación y miembros del sindicato que participaron, mostraron una gran disposición e interés para colaborar en este ejercicio, logrando hablar con confianza, incluso cuando se abordaron temas o asuntos que resultaban delicados o retadores para nuestra empresa.

La visión general, compartida por las 26 audiencias entrevistadas, es que Pfizer ha adquirido un compromiso serio de responsabilidad social que, en parte, es atribuido al liderazgo y la posición pro-RSE que nuestro Director General tiene ante estos temas. En este sentido, la imagen de la empresa fue considerada altamente positiva. Gran parte de esta percepción se debe al apoyo que nuestra empresa ha dado a las actividades filantrópicas emprendidas y cuya finalidad ha sido colaborar con el desarrollo de los grupos y las comunidades más marginadas del país.

Otro tema en el que nuestro ámbito de actuación fue calificado como positivo fue la inversión que realizamos en investigación, donde hemos incrementado significativamente nuestro compromiso y liderazgo en beneficio del desarrollo del país, combate a la pobreza de salud y fomento a la generación de nuevos empleos. Asimismo, se valoraron positivamente las posiciones que guardamos en la agenda pública como la campaña antitabaquismo y la promoción de la protección a la propiedad intelectual. Nuestra interacción con las autoridades y las asociaciones del sector fue aceptada como una herramienta fundamental para la consecución de acuerdos importantes que permiten avanzar en la agenda de salud pública de México. Por todas estas acciones emprendidas, Pfizer fue considerada como una empresa líder en el tema de responsabilidad social empresarial.

También surgieron temas en los cuales se demanda mayor involucramiento de nuestra parte. Uno de ellos, de carácter generalizado, fue la necesidad de contar con mayor información sobre las medidas internas que tomamos de responsabilidad social, demanda que fue especialmente enfatizada por los medios de comunicación, quienes abogan por una mayor transparencia por parte de las empresas, sobre su actuar en diferentes ámbitos, y quienes desean recibir más información de Pfizer México para darla a conocer al público. En cuanto a las solicitudes e inquietudes más específicas, para facilitar la explicación de los mismos, realizamos un recuento y clasificamos los hallazgos de la consulta de acuerdo a los ámbitos de impacto en la sostenibilidad que propone el GRI:

### **5.2.1. Impacto económico**

La comunicación entre Pfizer y los actores que forman parte de la cadena de valor (en particular con los proveedores y los distribuidores) se vio afectada durante 2008, pues desde su óptica fue insuficiente la información que recibieron en este periodo para comprender los cambios de personal que se generaron en el interior de nuestra empresa; tampoco fueron comprendidas las políticas y los procedimientos que la empresa estableció para fortalecer la cadena productiva.

Se manifestó un mayor interés porque la empresa dé a conocer los criterios de selección de sus proveedores, adopte nuevos criterios (como el apoyo a productores locales o pequeñas empresas) y se informe de los procedimientos de control y verificación de la responsabilidad en la cadena de valor, por ejemplo en las tareas de auditoría que realiza a sus proveedores en planta. Otro punto importante de demanda fue mayor promoción de los principios y las prácticas de sostenibilidad con los socios y los aliados para fortalecer la cultura de RSE en México.

### **5.2.2. Impacto ambiental**

Nuestras audiencias solicitaron conocer las acciones que llevamos a cabo para contribuir a la disminución del impacto ambiental derivado de nuestras operaciones, principalmente en la planta de Toluca y en nuestra cadena ambiental. Igualmente, se pidió mantener el apoyo a iniciativas de conservación en el municipio de Toluca. Finalmente, se solicitó mayor conocimiento sobre la forma en la que Pfizer incorpora sus prácticas de protección ambiental en las oficinas del corporativo; aunque algunas de nuestras audiencias empiezan a identificar nuestro programa *Pfizer verde que te quiero verde*, aún es considerado como un esfuerzo inicial por introducir la cultura de reciclaje en las instalaciones de la Ciudad de México.

### **5.2.3. Vínculo con la comunidad**

En este rubro fueron tres los temas considerados de bajo desempeño. El primero de ellos está relacionado con mayor información y conocimiento del impacto social y la sostenibilidad de las causas filantrópicas que apoyamos a través de Fundación Pfizer.

La segunda está vinculada con la forma en que hemos llevado la relación con las organizaciones de la sociedad civil, por ende, se solicitó trabajar con algunas donatarias como socios estratégicos, coinvirtiéndose, desarrollando y probando nuevas metodologías con impactos de mayor alcance a través de los programas diseñados, más allá del modelo de agentes receptores de donativos.

Finalmente, se solicitó información sobre las políticas de contribución que hace la empresa para contribuir con el derecho a la salud en México y, por tanto, posibilitar el acceso a medicamentos en poblaciones en situación de marginación o exclusión.

### **5.2.4. Responsabilidad de nuestros productos**

Tras la consulta con audiencias, se identificaron varias observaciones y solicitudes en este ámbito de actuación. Los entrevistados coincidieron en la necesidad de proporcionar información sobre los eventos promocionales y educativos que la empresa organiza y patrocina. Otro punto con percepción desfavorable fue la presencia de la compañía en instancias, eventos y programas de autorregulación para la promoción y la publicidad de medicamentos que, desde el punto de vista de algunos entrevistados, es menor que en otras iniciativas para abordar temas como propiedad intelectual,

control de precios, entre otras; también se requirió difundir la existencia y las funciones de las instancias internas o puestos de trabajo responsables del cumplimiento interno (*compliance*), responsables de vigilar específicamente las actividades de promoción y publicidad.

Otro asunto que causa interés en nuestras audiencias es el de revelar información sobre los costos de las investigaciones clínicas y/o estudios realizados por nuestra empresa y sobre el proceso de obtención y vigencia de nuestras patentes. Por último, se enfatizó la importancia de fomentar el uso de medicamentos genéricos como estrategia para asegurar el derecho del acceso de salud a más personas.

#### **5.2.5. Derechos humanos**

En este ámbito destacó la necesidad de informar lo que la empresa hace en cuanto al derecho a la salud y la promoción de los derechos humanos universales en todos sus colaboradores. Otro aspecto relevante fue la inclusión de cláusulas de protección de derechos para condicionar los contratos con proveedores y distribuidores que forman parte de su cadena de valor.

Otro tema que salió a la luz fue el de la investigación relacionada con el combate a enfermedades del tercer mundo. Esta visión parte de la idea de que en otros países estamos operando programas que buscan mitigar las consecuencias de padecimientos como el VIH y SIDA y que en México no se tiene conocimiento de iniciativas similares de la empresa. Finalmente, se nos solicitó dar mayor difusión de nuestras políticas antidiscriminatorias y otros temas particulares de cumplimiento interno (*compliance*) adoptados por la empresa para evitar incurrir en violaciones en este sentido.

Es necesario mencionar que en el ejercicio de consulta con nuestras audiencias no se hizo mención al tema laboral, pues resulta sobresaliente la compensación e inversión que destinamos a nuestros colegas, aunque esto no significa que no existen oportunidades de mejora para nuestra empresa.

A manera de resumen, el ejercicio de consulta que sostuvimos, además de necesario, resultó sumamente enriquecedor para efectos de la evaluación de nuestras prácticas y la elaboración de este reporte. Es importante señalar que, como resultado de la consulta, se analizaron los hallazgos en dos reuniones con la Junta de Directores, encabezadas por el Director General, en febrero y abril de 2009.

Más adelante abordaremos a detalle los hallazgos, así como las posiciones y los compromisos que nuestra empresa asume en torno a ellos y previamente daremos a conocer los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño que tuvimos en el 2008 en los indicadores de sostenibilidad del GRI.

### **6. QUÉ INCLUYE NUESTRO REPORTE**

Este es el primer reporte de sostenibilidad de Pfizer México, y cubre información sobre el desempeño generado por la empresa durante el año 2008. Nuestra empresa está comprometida a elaborar y presentar reportes de sostenibilidad cada dos años, en comparación con la información que publicamos de otros ámbitos de responsabilidad social como el filantrópico (pues elaboramos y distribuimos un reporte de la Fundación Pfizer anualmente). De tal forma que, el contenido de este reporte está determinado únicamente por los parámetros y lineamientos del *Global Reporting Initiative*, y la información contenida es resultado del proceso de documentación y evaluación llevado a cabo internamente, que fue responsabilidad del Comité de Reporteo creado intencionalmente para este proceso. De manera paralela a este proceso de documentación y evaluación, nuestra empresa



llevó a cabo la consulta con audiencias anteriormente descrita. Una vez realizadas estas actividades de consulta, documentación y evaluación, se produjo información de un conjunto de indicadores de desempeño y de otros asuntos relevantes, que fueron propuestos por las principales audiencias de nuestra empresa (ya abordados en la sección anterior, y que serán retomados en la última sección de este reporte).

La información producida y sistematizada por la Coordinación de Responsabilidad Social de Pfizer fue sometida al análisis en reuniones que sostuvieron los integrantes del Comité y las Direcciones de Área, en donde también participó el Director General de nuestra empresa. Con base en este análisis, en el que además de valorarse el desempeño mostrado por la empresa de acuerdo a la auto-evaluación con los indicadores G3 y de estudiarse con detenimiento las expectativas y demandas de las audiencias y su relación con estos indicadores, la Dirección decidió el contenido final de este reporte.

Es importante recalcar que este es un primer esfuerzo realizado por la empresa para adoptar la metodología GRI como forma de evaluación y reporte de su desempeño en sostenibilidad. En este sentido, el contenido del reporte es resultado de lo que la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial pudo recabar de información y datos relacionados con los 79 indicadores GRI, durante el periodo de documentación y evaluación efectuado. También es necesario aclarar que en el reporte se encontrará información producida por dos de las entidades más representativas de Pfizer México, el Corporativo que está ubicado en la Ciudad de México y la planta Toluca ubicada dentro del municipio de Toluca, en el Estado de México, sobre hechos que tomaron lugar durante el 2008, exceptuando aquéllos casos donde nos remontamos a datos producidos en años anteriores para dar cuenta de la tendencia seguida en el 2008. Es preciso señalar que en materia ambiental, identificamos que nuestros principales impactos se originan y se reportan en la planta Toluca, por lo que en este apartado los datos presentados corresponden principalmente a las actividades desarrolladas en esta entidad. También cabe mencionar que durante el 2008, Pfizer México no realizó adquisiciones ni llevó a cabo negocios conjuntos (*joint ventures*), y no cuenta con subsidiarias o facilidades arrendadas. De la misma forma, no lleva a cabo actividades subcontratadas significativas, que tuvieran ser consideradas por afectar la comparabilidad de la empresa en futuros reportes.

En cuanto a la metodología de recolección, procesamiento y análisis de la información y los datos disponibles, el proceso de evaluación y documentación de los indicadores reportados se realizó de manera exhaustiva. En él participaron las dos entidades de Pfizer México antes mencionadas, cuyos resultados están descritos a lo largo del documento. Se realizó mediante dos etapas:

Primeramente, una etapa documental, en la cual las áreas de la empresa procedieron a identificar y a entregar información relacionada con sus impactos más significativos y vinculados con los indicadores de gestión y resultados propuestos por el GRI. Después de revisar y procesar la información proporcionada, se llevó a cabo la segunda etapa del proceso, que consistió en la realización de una evaluación *in situ* en la que participaron todas las áreas de nuestra empresa. En esta etapa se llevaron a cabo reuniones que permitieron complementar la información documental, procesada en la primera etapa, y triangular testimonios de las distintas áreas para comprobar la compatibilidad de los intereses de cada una de éstas en relación con las demandas identificadas durante el proceso de consulta con sus audiencias. De esta manera se buscó agotar todos los medios posibles para abordar de forma exhaustiva la descripción de nuestros principales impactos en el entorno económico, social y ambiental.

Los datos del impacto de nuestras operaciones en el año 2008, expresado cuantitativamente a lo largo del documento, se refiere principalmente a nuestro desempeño logrado en materia ambiental, salud y seguridad laboral y nuestra inversión realizada en nuestra plantilla laboral (sueldos, beneficios, etcétera) y en la comunidad (investigación clínica e inversiones en la comunidad). En materia ambiental, el sistema de administración ambiental da seguimiento y monitorea el avance o retroceso de la cantidad de desperdicios generados en el año, el ahorro de agua y energía, la cantidad de emisiones emitidas a la atmósfera, etc. La obtención de estos datos se realiza a través del reporte registrado por los medidores de las compañías de luz y agua o por aparatos que miden la variación en la cantidad de gases emitidos a la atmósfera. Por esta razón, las cantidades expresadas no han sido desglosadas según la metodología propuesta por el GRI.

En cuanto a los resultados relacionados con el desempeño de la empresa en salud y seguridad, el área de Administración Ambiental, a través de los reportes emitidos por la Comisión de Seguridad e Higiene de planta, realiza el conteo de incidentes y lesiones mensualmente. A este respecto, es importante señalar que el registro se realiza con base en los lineamientos establecidos en la Norma Oficial Mexicana (NOM-021-STPS), por ello, no se dio un apego estricto a lo señalado por el GRI.

En cuanto al registro de los datos relacionados con aspectos que involucran la inversión en capital humano, como en el caso de nuestros colegas, fue el área de recursos humanos que principalmente reportó esta información para incluirla en el reporte.

Cabe mencionar que en los próximos meses estaremos desarrollando un sistema electrónico de información que nos permitirá concentrar y actualizar toda la información producida y relacionada con nuestros principales impactos en la economía, la sociedad y el medio ambiente. Este sistema nos permitirá identificar los avances y retrocesos de nuestro desempeño en los próximos años y, además, será una herramienta útil en la toma de decisiones y elaboración de nuevas estrategias de nuestros Directores y nuestras principales audiencias.

Una vez aclarado esto, reiteramos que la información recabada y contenida en el reporte, dependió de lo que estaba disponible en las áreas de la empresa, lo que ya estaba registrado y sistematizado. De esta forma, a manera de resumen, nuestro reporte incluye información de la empresa, de sus enfoques de gestión, así como de 46 indicadores (4 del ámbito económico, 13 del ámbito laboral, 15 del ámbito ambiental, 6 sobre responsabilidad del producto, 5 sobre sociedad y 3 sobre derechos humanos), de los cuales 4 se reportan de manera parcial.

Finalmente, desde el principio nuestra empresa se propuso llevar a cabo este proceso en colaboración con una organización de la sociedad civil que fungiera como verificadora externa, la cual, ajena a los intereses de Pfizer, aseguró la fiabilidad y veracidad de los datos expuestos. La información sobre esta verificación se incluye en la sección sobre verificación externa, al finalizar este reporte.

El área responsable de recabar, concentrar y analizar la información sobre la responsabilidad social de nuestra empresa es la Dirección Regional de Asuntos Corporativos, quien también es la responsable de diseñar y ejecutar las estrategias y proyectos relacionados y los que se derivan de este reporte. Es también el área que lleva a cabo un diálogo constante con las audiencias interesadas en nuestra responsabilidad social, como es el caso de tomadores de decisiones, medios de comunicación, asociaciones u organismos de la industria farmacéutica, organizaciones de la sociedad civil, etc. De aquí que, a partir de la publicación de este reporte, es esta área, encabezada por Aliza

Chelminsky, y el personal de la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial, a cargo de Gabriel Escaffi, quienes estarán convocando a reuniones inmediatas con las diferentes audiencias para tener su retroalimentación sobre el presente reporte, en sesiones que ya están programadas y calendarizadas para los meses de septiembre y noviembre de este año. Los datos de contacto se proporcionan a continuación:

Paseo de los Tamarindos No. 40<sup>º</sup>, Colonia Bosques de las Lomas. Delegación Cuajimalpa, C.P. 05120.

Tel. 50 81 86 27

Fax. 50 81 86 22

Correos electrónico de contacto: [aliza.chelminsky@pfizer.com](mailto:aliza.chelminsky@pfizer.com), [gabriel.escaffi@pfizer.com](mailto:gabriel.escaffi@pfizer.com), [giovanna.juarez@pfizer.com](mailto:giovanna.juarez@pfizer.com).

## 7. EL IMPACTO ECONÓMICO QUE GENERAMOS

El desempeño positivo que mostró nuestra empresa desde el punto de vista económico, en 2008, se deriva del liderazgo que mantenemos en nuestro sector de actividad. Somos la compañía farmacéutica número uno y la segunda por capitalización de mercado, a nivel global. Nuestro principal impacto económico se produce por la vía de la inversión en investigación clínica, que encabezamos desde hace más de cinco años. En México, importantes productos de nuestro portafolio se encuentran entre los 25 medicamentos más vendidos del país y en inversión clínica mantenemos una tendencia creciente, pues en 2008 duplicamos el monto asignado a esta partida respecto al año anterior, quedando una inversión de más de 9 millones de dólares (en 2007 invertimos 4.5 millones de dólares y en los últimos 5 años hemos invertido 33 millones de dólares).

Los resultados que hemos obtenido, los cuales cobran mayor relevancia en el actual contexto económico, se reflejan no sólo en una sostenida generación de empleos directos e indirectos, sino en una remuneración competitiva de nuestros colegas, en el pago de nuestras obligaciones fiscales, en el fortalecimiento de la gestión de nuestros proveedores, así como en una significativa inversión social a través de los programas de filantropía de la Fundación Pfizer México.

Estos logros fueron posibles gracias a la adecuada implementación de nuestra estrategia general de negocios, *Our Path Forward* (Nuestro Camino Hacia Adelante). Como se mencionó anteriormente, ésta implicó una reorganización general de la empresa para la consecución de nuestros logros estratégicos, que en el plano económico se orientaban a armonizar la búsqueda de nuevas formas de generación de valor económico, con la consolidación de las políticas y procedimientos de manejo financiero establecidos. Esto demandó a nuestros colegas una mayor capacidad de asimilar e implementar su trabajo a partir del enfoque de gestión de administración por objetivos adoptado previamente.

A lo largo de esta sección podrá encontrar la siguiente información:

---

**Generando valor económico en colaboración con nuestras audiencias**

Identificamos el papel que nuestras audiencias tienen en el desarrollo y fortalecimiento de nuestros mercados, de acuerdo a nuestra estrategia de negocios *Our Path Forward* (Nuestro Camino Adelante.)

---

**La reestructuración**

Nos reorganizamos en unidades de negocio especializadas y

	estratégicamente aliadas con nuestras audiencias.
<b>La forma de gestión</b>	Creamos nuevas unidades de negocio en función de los diferentes mercados que queremos cubrir.
<b>Los responsables</b>	El manejo financiero de la compañía lo realizan las direcciones de Finanzas y Ventas, la Junta de Directores y los directores de las unidades de negocio. La Dirección General y la Dirección de Asuntos Corporativos se encargan de vigilar que el valor económico que generamos se lleve a cabo de manera sustentable.
<b>Valor económico</b>	El valor económico generado durante 2008.
<b>Salarios</b>	Los niveles de compensación de nuestros colegas se encuentran por encima de lo establecido por la ley. Asimismo, el paquete de remuneración que ofrecemos es competitivo y pertinente a la realidad socioeconómica del país.
<b>Beneficios sociales</b>	Nuestros beneficios sociales buscan atraer, retener y motivar a nuestros colaboradores, fortaleciendo la ventaja competitiva de nuestra compañía.
<b>Inversiones en la comunidad</b>	Nuestros esfuerzos filantrópicos incluyen donaciones de habilidades técnicas y experiencia, medicamentos, tiempo y dinero para una gran variedad de programas de beneficio social.

### **7.1. Generando valor económico en colaboración con nuestras audiencias**

Dado que la política que permeó el desarrollo de *Our Path Forward* (Nuestro Camino Hacia Adelante) orientó todas nuestras acciones a la satisfacción de nuestros clientes, fue necesario identificar el papel que tienen los pacientes, sus familias, los proveedores médicos, las autoridades, las compañías de seguros, las organizaciones de la sociedad civil y otros actores clave, en el desarrollo y fortalecimiento de nuestros mercados; y explorar posibles formas de colaboración con éstos para desarrollar y aprovechar oportunidades de negocio.

### **7.2. La reestructuración**

A nivel operativo, esta nueva forma de ver nuestro negocio nos planteó la necesidad de reorganizarnos en Unidades de Negocio especializadas en las que se implementan importantes proyectos de alianzas con las audiencias y nos permiten responder a las necesidades de los diferentes clientes, al ser más flexibles y asumiendo, incluso, mayores riesgos.

A la cabeza de esta reestructuración, se encuentran las dos unidades gerenciales globales que son la columna vertebral del liderazgo y crecimiento de Pfizer: Innovación y Desarrollo, junto con el Centro de Bioterapias y Bioinnovación. La creación de este último, nos permite avanzar en la generación de nuevas curas y vacunas para combatir los males que más nos demandan las sociedades con niveles más pobres de salud. La sinergia entre ambas unidades, así como las alianzas que éstas establecen con otros centros de investigación, es lo que garantiza la provisión de insumos fundamentales (como el desarrollo clínico, la gestión efectiva de los ciclos de vida de los productos, la producción a gran escala y la generación de tecnologías y servicios complementarios) tanto para la vertiente de negocios de salud humana como la de salud animal.

En ambas vertientes, hemos aprendido que enfocarnos adecuadamente a las necesidades de nuestros clientes implica brindar un respaldo a cada una de las actividades que realizamos en nuestras Unidades de Negocio, e ir más allá de la venta de productos. Por ejemplo, el compromiso de Pfizer Salud Animal abarca la provisión de soporte técnico de calidad a través de 30 profesionales que ayudan a los productores y veterinarios locales a prevenir y tratar efectivamente las enfermedades de los animales.

### 7.3. La forma de gestión

A nivel global, la reorganización que llevamos a cabo para enfocarnos en nuestros clientes se hizo en función de los diferentes mercados que queremos cubrir, lo que determinó la creación de las nuevas Unidades de Negocio: Atención Primaria de la Salud, Atención Especializada de la Salud, Oncología, Mercados Emergentes, Productos Establecidos y Salud Animal. La gestión de los correspondientes objetivos de negocio de estas unidades (como se puede apreciar en el apartado sobre el perfil de nuestra empresa) y la ejecución oportuna de sus proyectos clave hicieron posible los grandes logros en este ámbito de desempeño, así como el desarrollo indirecto pero intencional de sus respectivos aliados.

### 7.4. Los responsables

Todos nuestros colegas han respondido ágil y eficazmente a este esfuerzo, permitiéndonos sumarnos con éxito al cambio en un entorno económico incierto. Sin embargo, la sostenibilidad económica de la compañía descansa en buena medida en el manejo financiero que involucra a la Junta de Directores y en particular a los Directores de las áreas responsables (Finanzas y Ventas), así como a los Directores particulares de las Unidades de Negocio, que hacen uso de las herramientas y modelos para el cumplimiento de las metas establecidas. El monitoreo del cumplimiento de estas metas económicas y su difusión al público, a través de las páginas de Pfizer (casa matriz) y Pfizer México se lleva a cabo trimestralmente. A su vez, la Dirección General y la Dirección de Asuntos Corporativos son responsables de vigilar que la producción de este valor económico se lleve a cabo de forma sustentable a través de las alianzas con audiencias relevantes.

A continuación proporcionamos la información que da cuenta del desempeño económico, en pesos mexicanos, así como de los retos que enfrentamos en la producción de forma directa e indirecta:

### 7.5. Valor económico

Componente		Total	Concepto
Ventas netas		\$7'448'735,104	Total de ventas: bonificaciones y descuentos, ventas entre compañías e ingresos por alianzas
Costos totales		\$3'680'467,679	Todos los gastos de producción
Salarios y beneficios	Salarios	\$349'253,873	Pago de nómina (no incluye prestaciones ni deducciones)

sociales para los empleados	Fondo de ahorro	\$32'533,852	Gasto total asignado a fondo de ahorro
Pago a proveedores de fondos		Sin información	Sin información
Pago a gobiernos		\$487'070,119	Pago de impuestos (este importe únicamente es por el ISR)
Inversiones en la comunidad		\$ 10'215,039	Donaciones para proyectos sociales
Valor económico retenido	Activos totales	\$862'718,089	Total en libros de los activos fijos (valor del activo menos depreciación) al cierre de diciembre 2008
	Pago de dividendos	\$1'769'999,997	

### 7.6. Salarios

La compensación económica de nuestros colegas está regulada en la política 2189 (DRH-204 Compensaciones) y en el caso de los colegas sindicalizados, en el Contrato Colectivo de Trabajo, el cual se sujeta a la normatividad de la Ley Federal del Trabajo sobre el salario mínimo. En cuanto al nivel de compensación de nuestros colegas sindicalizados, los niveles de compensación de Pfizer México se ubican por encima de lo que establece la ley. El monto del salario diario de la categoría más baja es de 174 pesos mexicanos, lo que implica un 215% adicional al Salario Mínimo General (SMG) de la Zona "C" a la que pertenece Toluca (\$49.50). En cuanto a nuestros colegas no sindicalizados, las compensaciones se calculan mediante los criterios establecidos en la política de compensaciones.

El pago de los salarios de nuestros trabajadores sindicalizados se realiza semanalmente en moneda nacional. El importe mínimo por hora trabajada es de \$21.75 pesos mexicanos. Como en Pfizer México realizamos actividades en dos zonas geográficas diferentes, el salario mínimo varía en una y otra. En este sentido, para estos cálculos se consideró el SMG de la Zona "C", que corresponde a Toluca (sede de nuestra planta), y no el de la Zona "A" (que aplica al Distrito Federal).

### 7.7. Política de compensaciones

	Política DRH-204	CCT
Colegas no sindicalizados	Posicionar al empleado en el percentil 50 de la muestra de mercado. El mercado de comparación está compuesto por las trece organizaciones más representativas de la industria farmacéutica. Una firma de consultoría proporciona la información precisa por nivel para hacer las comparaciones contra los	

	mismos niveles existentes en Pfizer, obteniendo así las diferencias contra el mercado seleccionado. Este diagnóstico es la base para determinar las estrategias de Pfizer para el siguiente año.	
Colegas sindicalizados		Los salarios que devengarán los trabajadores que presten sus servicios a la empresa serán los fijados en el tabulador que forma parte integrante del contrato colectivo de trabajo

Podemos afirmar que además del salario, el paquete de remuneración que reciben nuestros colegas es competitivo y pertinente al mercado y a la realidad socioeconómica del país. En 2008, pagamos un total de \$503,923,495.6 millones de pesos en aguinaldo, bonos, seguro de gastos médicos mayores, incentivos, reserva de indemnización, prima de antigüedad, cuotas obrero-patronales del IMSS, Infonavit, PTU (reparto de utilidades), seguro de vida, seguro de plan dental, vacaciones y vales de despensa.

### **7.8. Beneficios sociales**

El continuo crecimiento y la rentabilidad de Pfizer dependen de mantener y fortalecer la ventaja competitiva de la compañía en el mercado mediante el esfuerzo de nuestros empleados en todos los niveles en la organización. Nuestra empresa administra programas de compensaciones y beneficios que contribuyen a la atracción, la retención y la motivación de una fuerza laboral de alta calidad. Como reconocemos que la productividad está asociada a la confortabilidad del empleado en el lugar de trabajo, ofrecemos una gran variedad de beneficios sociales en el plan de compensaciones, como se puede apreciar en la sección del desempeño laboral de nuestra empresa.

### **7.9. Plan de pensiones**

El plan de pensiones es parte del paquete denominado Pfizer Júbilo que la empresa pone a disposición de los colegas no sindicalizados y ofrece cinco alternativas para crear un esquema de ahorro a largo plazo.

#### **7.9.1. Opciones de jubilación**

Opción	Características
Plan de beneficios definido	Proporciona un ingreso mensual vitalicio (o cualquier otra forma de pago de valor equivalente) y es aplicable al personal que se retire de Pfizer después de mínimo 10 años de antigüedad y 55 años de edad.
Plan Flex	Ofrece tres opciones diferentes de ahorro: acumulación de capital, seguro de gastos médicos menores o compensación en efectivo.
Derechos adquiridos	Las contribuciones de Pfizer al Plan Flex y al beneficio definido están sujetas a la siguiente tabla de acuerdo con la antigüedad. Este

	beneficio puede reclamarse a los 55 años de edad con sus intereses correspondientes y también aplica en caso de que la separación de la compañía se deba a causas no imputables al empleado (violación a las políticas de Pfizer).
Puente del Seguro Social	Si el empleado se jubila entre los 55 y los 59 años de edad, Pfizer Júbilo mantiene la vigencia de sus derechos en el Seguro Social.
Programa de Retiro Activo	Es un programa adicional para preparar al empleado en la etapa de jubilación, tomando en cuenta la situación de cada quien con base en las finanzas, la salud, el tiempo, las relaciones personales, el trabajo, la recreación y un plan de acción.

El plan de beneficios definido es una opción adicional flexible en la que el empleado aporta hasta 9% de su compensación anual. Por cada peso aportado, Pfizer da 50 centavos hasta un máximo de 3% (si el colega ahorra 9%, la compañía agrega hasta un 12%). El nivel de participación en estos planes es voluntario.

Todo cálculo de pensiones es particular, pues deben considerarse diversos factores, como la antigüedad en la empresa, la edad del empleado y sus percepciones. Sin embargo, nos aseguramos de que el personal que cumpla 55 años de edad y se retire de la empresa obtenga, como mínimo, la cantidad correspondiente a una liquidación total y equivalente a una indemnización legal. El costo del plan de pensiones es cubierto totalmente por Pfizer.

El costo estimado de este plan en 2008 fue de \$16,042,652.36 millones de pesos

### 7.10. Fondo de ahorro

En 2008, nuestra compañía aportó al fondo de ahorro un monto de \$32,533,852 millones de pesos. Este fondo se constituye a partir de lo señalado en la política de compensaciones de la empresa dirigida a colegas no sindicalizados y en el Contrato Colectivo de Trabajo para trabajadores sindicalizados.

#### 7.10.1. Funcionamiento del fondo de ahorro

Fondo de ahorro	Colegas no sindicalizados	Colegas sindicalizados
Política de compensaciones y beneficios	El empleado aporta 13% de su sueldo base mensual siempre y cuando esta cantidad no rebase el tope legal, es decir, diez veces el salario mínimo (\$1,923.43). La empresa aporta la misma cantidad. Ambas aportaciones son administradas por la empresa ING.	
CCT		La empresa aporta 13% del salario base de los trabajadores sindicalizados,



---

	con el tope legal, y los trabajadores están obligados a dar la misma cantidad. El fondo de ahorros se maneja en los términos de la legislación fiscal aplicable.
--	--

---

Las aportaciones al fondo de ahorro, previamente acordadas con nuestra empresa, se hacen mediante descuentos de nómina autorizados con base en el artículo 110 fracción IV de la Ley Federal del Trabajo, que autoriza al patrón realizar descuentos del salario de los empleados cuando tiene por objeto la constitución y el fomento del ahorro. El ahorro forma parte integral del salario, por lo que está sujeto a la protección que establece la ley y no podrá ser objeto de compensación, descuento, reducción o retención en forma arbitraria.

### **7.11. Inversiones en la comunidad**

El compromiso de nuestra empresa con mejorar la calidad de vida de la población se refleja también en nuestros esfuerzos filantrópicos que incluyen donaciones de habilidades técnicas y experiencia, medicamentos, tiempo y dinero para una gran variedad de programas de beneficio social. En México, uno de los mayores retos consiste en superar la pobreza y la desigualdad. Es por ello que en Pfizer creemos firmemente que acciones pequeñas, pero concretas y focalizadas, pueden tener un alto impacto en el estado de salud y, por tanto, en las condiciones de vida de las personas. Esta idea impulsa la operación de la Fundación Pfizer México, la cual cuenta con iniciativas como la Convocatoria para Proyectos Sociales, el Programa de Voluntariado y el Programa permanente de Donativo de Medicamentos, este último destinado a brindar acceso a tratamientos efectivos a personas de escasos recursos.

Finalmente, un aspecto fundamental en la contribución al desarrollo de las comunidades en las que operamos es la inversión en infraestructura local. En años anteriores, nuestra empresa ha emprendido esfuerzos para proveer seguridad al entorno laboral de nuestros colegas a través de proyectos de alumbrado, suministro de energía eléctrica y mantenimiento de éstos en la Ciudad de Toluca. Sin embargo, durante 2008 no se destinaron recursos a este rubro, ni se realizaron diagnósticos o evaluaciones por parte de las empresas para detectar necesidades de servicios o apoyos de este tipo.

## **8. EL DESEMPEÑO AMBIENTAL QUE MOSTRAMOS**

En Pfizer, estamos conscientes que lograr un mundo más sano y una mejor calidad de vida es difícil sin considerar el cuidado del medio ambiente, por eso procuramos que nuestra producción y nuestra operación se lleve a cabo con el menor impacto ambiental posible. Muestra de estos son los montos de inversión que destinamos durante 2008 a nuestras estrategias de protección ambiental, las cuales ascienden a \$61,567.00 dólares, y el apego que hemos tenido a la normatividad impuesta por las instituciones gubernamentales regulatorias, quienes no señalaron durante este periodo ningún incumplimiento o violación al respecto.

En esta sección compartimos con el público la siguiente información:

<b>Objetivos en la sección ambiental</b>	Nuestros propósitos están alineados a cuatro planteamientos particulares, que aplicamos en nuestro proceso de producción en planta.
<b>Operativizar la política de protección del ambiente</b>	Nuestra política Ambiente, Salud y Seguridad (EHS por sus siglas en inglés) integra la protección de la salud y seguridad de los colegas, así como el medio ambiente y comunidades en las que operamos.
<b>Proyectos e iniciativas implementados</b>	Creamos un Plan de Acción Correctivo como resultado de la última auditoría corporativa de EHS que se llevó a cabo en Planta Toluca, la cual dio origen a varios proyectos e iniciativas.
<b>Los responsables</b>	La administración de estos proyectos involucra principalmente al personal de Planta Toluca.
<b>Manejo de residuos</b>	En Planta Toluca contamos con un sistema de clasificación de residuos, que nos permite prevenir los daños que conlleva la generación de desechos, con apego a los más estrictos estándares nacionales e internacionales.
<b>Energía</b>	Contamos con un Proyecto de Conservación Energética, que es parte de una estrategia global de nuestra casa matriz y está dirigido a reducir las emisiones de CO2 a través de la reducción del consumo de energía eléctrica.
<b>Agua</b>	En Planta Toluca contamos con varias iniciativas para disminuir la generación de aguas residuales y su impacto en las afluentes de uso común. Asimismo, adoptamos prácticas que nos permiten el uso eficaz del agua.
<b>Emisiones</b>	Contamos con un registro de nuestras emisiones a la atmósfera, con el fin de controlar el impacto en el medio ambiente.
<b>Materiales utilizados</b>	Clasificamos las materias primas que utilizamos para la producción de medicamentos en cuatro categorías: Excipientes reactivos, empaques primarios, empaques secundarios y procesos.

### **8.1. Objetivos en la gestión ambiental**

Desde hace varios años, nos hemos planteado propósitos y metas particulares en cuatro líneas: conservar los recursos mediante el diseño eficiente de productos y procesos, implementar proyectos de conservación de recursos en productos y procesos existentes, monitorear y reducir las emisiones dañinas para el ambiente y manejar de manera responsable los impactos que no pudieron evitarse.

### **8.2. Operativizar la política de protección del ambiente**

En el último año, a nivel global y en México, hemos generado una política denominada Ambiente, Salud y Seguridad (*Environmental, Health and Safety, EHS* por sus siglas en inglés) que integra y concilia la salud y seguridad de nuestros colegas, lo que nos lleva a proteger el medio ambiente y las comunidades en las que operamos. Esta política tiene como aspiración final involucrar a todos los integrantes de la empresa y permear a sus familias y a poblaciones más allá de nuestras instalaciones, para convertirlas en un ejemplo de sostenibilidad.

De manera consecuente con los objetivos establecidos, la política incluye la implementación de procedimientos para lograr cada uno de éstos, especialmente aquellos relacionados con los servicios de uso eficiente de energía, reducción de la generación de recursos y eliminación de materiales residuales de forma segura y responsable, la capacitación y motivación de los colegas para actividades de protección del ambiente y la anticipación de efectos negativos relacionados con el medio ambiente en el entorno laboral.

#### **Administración de EHS**

“Como Colegas Pfizer y Asociados de la empresa nuestras prioridades son cuidar la salud y la seguridad de cada empleado, así como la protección de los recursos naturales y nuestro medio ambiente. Somos conscientes de que todas las lesiones y las enfermedades ocupacionales son prevenibles, por lo que jamás comprometeremos el bienestar de individuo alguno en cualquier actividad que realicemos. La implementación de acciones para ayudar a nuestros empleados a darse cuenta de que un ambiente saludable y libre de cualquier accidente, es una responsabilidad de los líderes. Y el soporte continuo a este esfuerzo es la responsabilidad de cada uno, como encomienda para cerrar el círculo del cuidado integral. Lideraremos al equipo de Pfizer en México para asegurarnos que nosotros protegemos el bienestar de cada miembro, a través del sistema de Administración de EHS y mediante el servicio a la comunidad”.

Parte del sistema de administración de EHS es el Sistema de Administración Ambiental, cuya labor ha sido reconocida como una herramienta de excelencia y ha sido certificado por mecanismos públicos y privados, como Industria Limpia -de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales- e ISO 14001. La certificación ISO 14001 implica el uso de tecnología amigable, así como sistemas de calidad en la gestión y manejo de recursos que conllevan, de forma obligatoria, la vinculación con la comunidad a través de iniciativas y alianzas.

La adopción de este sistema permite identificar los aspectos ambientales significativos de nuestra operación en el consumo de energía eléctrica y combustible, el consumo de agua y la generación de agua residual, el uso de materiales peligrosos y la generación de residuos peligrosos y no peligrosos y las emisiones a la atmósfera.

#### **8.3. Proyectos e iniciativas implementados**

Como resultado de la última auditoría que se hizo a nivel corporativo en EHS, a la que nos sometimos en Planta Toluca, creamos un Plan de Acción Correctivo que fue sin duda un punto de inflexión importante para comprometernos profundamente con la reducción del impacto ambiental, la salud y la seguridad laboral. Este plan, que recoge los objetivos y las prioridades del Sistema de Administración Ambiental, dio origen a los siguientes proyectos e iniciativas:

- Creación del Comité de Administración de Contratistas y Aprobación de Proveedores para reforzar la cadena de impacto ambiental.
- Programa de Capacitación de EHS, en temas medio ambientales, que incluye todos los programas desarrollados.
- Programa de Ahorro y Conservación de energía (PEO), para la identificación de riesgos, oportunidades, el monitoreo anual (a través de auditorías) y la evaluación financiera de las medidas ambientales.

- Iniciativa de Conservación Energética en Planta Toluca que permitió reducir el consumo, midiendo el avance generado de acuerdo a consumo de kilowatts por unidad producida.
- *Energy Team* a nivel global, que comparó las medidas de consumo de las plantas de Pfizer y permitió definir objetivos globales y nacionales de ahorro de energía.
- Proyectos de ahorro del agua (que implican el riego de jardines sólo por la noche o mañana, y el uso de cubetas para la limpieza de los pisos) en donde también hay innovación (reuso del agua de rechazo de la osmosis inversa y de condensados en la generación de vapor) para ahorrar gas.
- “Pfizer verde que te quiero verde”, para la generación de una nueva cultura en el corporativo para implementar medidas como el reciclaje de papel y materiales inorgánicos, reducción de impresiones e iniciativas de ahorro de agua.

En cuanto a nuestros programas de ahorro y conservación de energía, hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

#### Programa General de Ahorro y Conservación de Energía

- la identificación de áreas potenciales para la conservación y el ahorro de energía,
- el desarrollo de información derivada de la conservación de energía,
- la evaluación financiera de las implicaciones de las medidas de conservación y ahorro de energía,
- la implementación de medidas de conservación y ahorro de energía,
- una auditoría sistemática anual de los consumos de energía para identificar las medidas de conservación y ahorro convenientes,
- el mantenimiento de una base de datos del consumo durante el año, que incluya la identificación y cuantificación de la energía utilizada en las diferentes áreas para documentar la eficacia del programa y asegurar su continuidad, y
- conocer dónde y cuánta energía se utiliza, así como cuánto cuesta, para poder medir el progreso de los objetivos.

Proyecto de Conservación de Energía orientado a reducir el consumo y medir su avance de acuerdo a los kilowatts consumidos por unidad producida.

- el reemplazo de motores antiguos y de baja eficiencia,
- el control de paro de equipo ocioso,
- el paro de equipo en fines de semana,
- el cambio de válvulas en áreas de calderas,
- la eficientización de los sistemas de enfriamiento,
- la programación de la operación de equipos grandes fuera de la hora pico,
- la reducción de energía en el sistema de agua *chiller*,
- la reducción de la temperatura de regaderas de 70 a 30°C, y
- la sustitución de luminarias actuales por LEDs.

En 2008, desarrollamos un “Plan de manejo de residuos peligrosos” que nos permitió avanzar en nuestros objetivos planteados en el mediano plazo.

#### 8.4. Los responsables

El sistema de administración convoca principalmente al personal de Planta Toluca y en algunas ocasiones el Comité a cargo ha solicitado la participación de otras áreas, como Recursos Humanos y el área encargada de trabajar este tema en el corporativo y con los proveedores (*Procurement Director*).

En los siguientes párrafos proporcionamos más información de las medidas que hemos tomado y de los resultados que hemos obtenido en la reducción del impacto ambiental.

#### 8.5. Manejo de residuos

Los daños que conlleva la generación de residuos peligrosos y no peligrosos sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad en el área de trabajo han provocado la creación y la adopción de protocolos estrictos que forman parte de la legislación en países donde el sector industrial desempeña un papel importante en términos económicos. En Planta Toluca, somos conscientes de los posibles riesgos y de la importancia de cuidar cada detalle para prevenirlos, por lo que contamos con un sistema de clasificación de residuos que, de acuerdo a su toxicidad y estado físico, son identificados como peligrosos y no peligrosos. Este sistema nos permite uniformar inventarios, orientar y prevenir la generación de estos desechos con apego a los más estrictos estándares nacionales e internacionales. El sistema de gestión ambiental nos permite conocer el avance o retroceso de los objetivos propuestos y plantear iniciativas que nos permitan alcanzar nuestras metas anuales.

En el último año, registramos un aumento en la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, como resultado de un aumento en la producción. En Planta Toluca sabemos que el desarrollo de una cultura ambiental no se genera espontáneamente y, por ello, hemos adquirido un compromiso de largo plazo que hoy nos impacta en términos cuantitativos y que mañana rendirán frutos en términos cualitativos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de todos los que laboramos en la empresa.

##### 8.5.1. Residuos peligrosos

Año con año, nuestro objetivo es reducir en un mínimo de 2% la cantidad (kg) de residuos peligrosos totales e incrementar en al menos 2% la cantidad de residuos enviados para reciclaje o reuso. Gracias a nuestras acciones, como el establecimiento de procedimientos y la creación de zonas de seguridad con base en el cumplimiento de las normas ambientales, hemos sido distinguidos con el reconocimiento Industria Limpia otorgado por la Procuraduría Federal de Protección Ambiental (PROFEPA).

Generación de residuos peligrosos					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (kg)	21,216	19,222	17,890	25,126	40 (incremento)

Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

Los residuos peligrosos generados en nuestra planta provienen principalmente del área de producción (p.e. fármaco fuera de especificación y materiales que estuvieron en contacto con fármaco y/o excipientes), del área de operaciones de calidad (p.e. solventes) y del centro de almacenaje y distribución o CAD (p.e. fármaco obsoleto, devoluciones). Este tipo de residuos son

depositados diariamente a nuestro almacén temporal, donde son pesados y registrados en una bitácora para su control. Posteriormente, son enviados con nuestros proveedores autorizados para proporcionales un tratamiento final.

De dichos residuos, el 49% de ellos se incinera, el 50% se destina a la cogeneración de energía alternativa y el 1% se dirige al confinamiento. La diferencia porcentual se debe, principalmente, a que nuestros proyectos enfocados al manejo de residuos peligrosos están orientados a reducir el número de desechos destinados al confinamiento, pensando en el riesgo inminente que este método implica sobre la salud de la población. De esta manera, en 2008, se logró que entre 50% y 60% de los residuos peligrosos generados se utilizaran como combustibles alternos (tras haber sido sometidos al proceso de cogeneración) para la fabricación de cemento, evitando así su incineración. En los próximos años, se continuará con esta práctica y, a su vez, se buscará reducir la cantidad total de residuos generados.

### 8.5.2. Residuos no peligrosos

La generación de residuos no peligrosos como vidrio, plástico, cartón, papel, chatarra, madera, basura orgánica y basura general ha aumentado más de 330% en los últimos años, debido al incremento en la producción y sobre todo al establecimiento del Centro de Almacenamiento y Distribución. A esta área llegan los empaques secundarios y terciarios de la mayoría de los productos importados que no pueden ser reutilizados. De la misma manera que en la generación de residuos peligrosos, nuestro objetivo es reducir en un mínimo de 2% la cantidad (kg) de residuos totales no peligrosos e incrementar en al menos 2% la cantidad de residuos que se envían a reciclaje o reuso. La recolección de estos residuos está a cargo de una empresa que somete tales desechos a procesos de reciclaje y/o reuso.

En 2008, del total de residuos no peligrosos que generamos en la planta, 84% fue enviado a reciclaje y/o reutilización, principalmente a procesos industriales especializados en cartoneras, papeleras, láminas de cartón, bolsas de rafia y fundición de metales. El fomento de una cultura de separación de residuos y reciclaje de los mismos nos ha permitido incursionar en nuevos proyectos, además de los que ya están en operación, para continuar avanzando en nuestro objetivo de lograr que el 100% de los residuos se envíen para reciclaje o reuso. El proyecto “Cero basura a relleno sanitario” es el programa en el que todo nuestro equipo de Administración Ambiental está invirtiendo su tiempo y dedicación para alcanzar esta meta.

Generación de residuos no peligrosos					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (kg)	55,725	98,039	230,423	240,877	4.5 (incremento)

Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

### 8.6. Energía

En Planta Toluca, estamos comprometidos con la eficiencia en el uso de los recursos energéticos. Reconocemos que una disminución en el consumo impacta directamente en una reducción de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos a la atmósfera, como resultado de una mayor calidad y eficiencia de la tecnología empleada en la producción de medicamentos.

La única fuente de consumo indirecto de energía no renovable utilizada y, por tanto, contabilizada es la eléctrica. La energía eléctrica que se consume es suministrada por la Comisión Federal de Electricidad (CFE), que llega a la planta mediante una fuente eléctrica de donde se distribuye a cuatro subestaciones para las diferentes áreas de operación. Tanto nuestra área de producción como el Centro de Almacenamiento son las que más energía eléctrica emplean, pues utilizan sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado con el fin de mantener las condiciones de humedad y temperatura óptimas para la manutención de los medicamentos. La medición del consumo de energía eléctrica la realiza la CFE con medidores. A través de la facturación nos hemos percatado de que en los últimos años ha habido un incremento en el consumo energético debido a un aumento en la producción de la planta.

Consumo de energía eléctrica					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (kw)	7,074,000	7,983,904	7,801,404	8,200,723	5.1 (incremento)

Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

Ante este panorama, en 2008, decidimos apoyar una iniciativa encaminada a disminuir el consumo de energía eléctrica. El Proyecto de Conservación Energética, a cargo del *Energy Team* y diseñado e implementado en nuestras instalaciones, es parte de una estrategia global de nuestra casa matriz cuya intencionalidad está dirigida a reducir el consumo de energía eléctrica para, a su vez, reducir el número de emisiones emitidas a la atmósfera de CO2 en un 20% al año 2012.

El resultado global de dicho proyecto, medido de forma anual, arrojó una reducción del 11% del uso energético de 7 plantas de Pfizer distribuidas en todo el mundo. Nosotros contribuimos al logro de esa meta al reducir (y ahorrar) en 27% el consumo de energía programado para ese período. Es decir, de un gasto energético de 1,805 MWH (megavatios) que se estimó se tendría en el año, logramos ahorrar 479 MWH, consumiendo únicamente 1,326 MWH.

Por otra parte, en nuestras operaciones cotidianas también utilizamos el gas natural como una fuente de energía primaria. La tendencia en el consumo de este recurso, medido en metros cúbicos, ha disminuido hasta en 27% en el último año.

Consumo de gas natural					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (m3)	1,025,101	1,169,172	1,022,272	749,152	27 (reducción)

Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

## 8.7. Agua

En Planta Toluca hemos adoptado una serie de iniciativas encaminadas a la disminución en la generación de aguas residuales para evitar afectar nuestras fuentes de agua, para lo cual utilizamos medios de tratamiento del líquido para su reutilización.

### 8.7.1. Aguas residuales

En los últimos años hemos emprendido distintas acciones para mitigar el impacto que nuestras descargas residuales pudieran tener en las afluentes de uso común. El tratamiento del agua utilizada en los procesos de la planta está a cargo de una compañía (Reciclagua S.A. de C.V.) ubicada en la zona aledaña a la planta. Este proceso, junto con las acciones para lograr la disminución del total de aguas vertidas a través de un cambio en la temperatura del *chiller*, es parte de las acciones que hemos emprendido para contribuir a la reducción del desgaste ambiental. En Planta Toluca, estamos comprometidos con el cuidado ambiental y por ello nos hemos alineado con los objetivos de la entidad encargada de procesar el agua utilizada por la empresa. Entre los más importantes se encuentran:

- Prestar el servicio de tratamiento de aguas residuales industriales
- Promover la prevención para evitar la contaminación del agua
- Promover el ahorro y el uso eficiente del agua
- Tratar aguas residuales para su reuso
- Cumplir con las normas ambientales NOM-001-SEMARNAT-1996 por descargas de efluentes a cuerpos de competencia federal y NOM-085-SEMARNAT-1994 por emisiones atmosféricas

En los últimos años, el total de agua residual producida por nuestra planta ha disminuido en 30%. El agua residual se somete a un proceso de tratamiento para su reutilización a través del Río Lerma.

Descarga de agua residual					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (m <sup>3</sup> )	21,916	20,650	17,637	15,314	13 (reducción)

Fuente: Monitoreo anual realizado por Reciclagua

Muestra de los esfuerzos emprendidos por Pfizer Planta Toluca en este tema, además del ya mencionado Distintivo de Industria Limpia (que contempla el cumplimiento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente), ha resultado en cero multas por incumplimiento a la normatividad en este tema.

### 8.7.2. Captación y uso de agua

En nuestra Planta Toluca, el agua se emplea principalmente para la limpieza del equipo, manufactura y servicios. Trabajamos directamente con una empresa encargada de tratarla y reciclarla, y todo el líquido utilizado en el proceso industrial y para uso personal se envía ahí para que pueda ser reutilizada en los procesos productivos de la segunda zona industrial más importante del país y que concentra casi trescientas empresas cuyas actividades tienen un impacto directo en la comunidad. El agua que nosotros empleamos es extraída de fuentes subterráneas, por medio de dos pozos que operan de manera alternada y que cuentan con un medidor verificado por la Comisión Nacional del Agua (CNA). El volumen utilizado (extraído) se registra diariamente, y luego se hace la suma mensual para relacionarla con las unidades producidas totales (productos manufacturados, acondicionados,



almacenados y distribuidos en la planta). En los últimos tres años, la cantidad de agua captada ha decrecido en 38%, y el último año, fue el 1%.

Extracción de agua					
Año	2005	2006	2007	2008	2007/2008 (%)
Total (m <sup>3</sup> )	83,749	68,213	52,327	51,823	1 (reducción)

Fuente: Datos generados por la Comisión Nacional del Agua

Más allá del buen desempeño en el manejo del recurso acuífero, no hay que perder de vista que cuando el consumo del agua está directamente en relación con el volumen de producción de la planta y, por tanto, mientras más variada sea ésta, se tiene una mayor necesidad de realizar limpieza de equipos y salas entre productos, por lo que el consumo puede variar estacionalmente (incrementarse o decrecer).

Hemos decidido adoptar prácticas sustentables que nos permitan el uso eficaz del agua. Así, para reducir aún más el consumo, diseñamos un plan de acción que reconoce la necesidad de continuar desarrollando proyectos encaminados al ahorro de este recurso (aunque actualmente el volumen de extracción esté por debajo de lo autorizado por la CNA). En este sentido, hemos emprendido prácticas cotidianas como el riego de jardines sólo por las mañanas o en la noche y el uso de cubetas para la limpieza de pisos. En el mediano plazo, se planea construir una planta de tratamiento de agua residual y un sistema de captación de agua de lluvia para su uso en las actividades de riego y limpieza para dejar de utilizar agua potable.

### **8.8. Emisiones**

Aunque en Pfizer Planta Toluca no se han diseñado iniciativas concretas de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI), sí se han desarrollado programas de conservación de energía y se ha iniciado la medición de emisiones a la atmósfera, con el fin de registrar y controlar el impacto que nuestra empresa tiene sobre el medio ambiente. En Pfizer Planta Toluca, utilizamos únicamente las sustancias (emisoras de gases) listas y aprobadas por el Protocolo de Montreal y demás regulaciones internacionales.

Las emisiones más comunes son las de dióxido de carbono (CO<sup>2</sup>), óxido de azufre (SOx) y óxido de nitrógeno (NOx). La planta no genera metano (CH<sup>4</sup>) y tiene emisiones esporádicas de hidroclorofluorocarburos (HCFC). El principal punto de emisión de CO<sup>2</sup>, SOx y NOx se ubica en las calderas que utilizamos para la generación de vapor, usado como medio de calentamiento y para mantener las condiciones de temperatura y humedad en las salas de manufactura y en el centro de almacenamiento y distribución. Contamos con dos calderas de 250 c.c. que operan con gas natural de manera alternada (un mes una y un mes otra). La medición del porcentaje de estos tres gases emitidos a la atmósfera se realiza diariamente de manera directa mediante el registro de las emisiones de la chimenea de la caldera en servicio.

La principal actividad para disminuir las emisiones de CO<sup>2</sup>, NOx y SOx fue el cambio de calderas, con el fin de utilizar como combustible gas natural en lugar de diesel. Este cambio lo llevamos a cabo hace más de una década y desde entonces las calderas se mantienen en óptimas condiciones de operación para asegurar que la combustión sea lo más eficiente posible y que se emita la menor cantidad de contaminantes, siempre apegados a la normatividad nacional.

### **8.8.1. CO2**

En general, nuestras emisiones de CO2 se han mantenido en un promedio de 9-11%, teniendo usualmente los mayores picos un poco antes de que se realice el mantenimiento mayor. Dentro de los programas y los proyectos de ahorro de energía y de disminución de emisiones, el CO2 es uno de los gases siempre presentes en los objetivos globales de Pfizer de EHS y de Ingeniería.

### **8.8.2. SOx**

Al utilizar gas natural, la emisión de SOx usualmente es cero; sin embargo en situaciones especiales hemos requerido operar las calderas con diesel, momento en el cual sí se genera SOx. En 2008, se operó la caldera con diesel por una semana debido a la falta de suministro de gas natural por sabotaje en las líneas de conducción en otro estado de la república, por lo que se despidieron gases de este tipo a la atmósfera.

### **8.8.3. NOx**

La medición de gases NOx emitidos a la atmósfera se realiza por medición directa de los gases de combustión en la chimenea de la caldera que se encuentra en servicio. Realizamos la medición de manera diaria y para este indicador tomamos el promedio de estas mediciones de manera mensual. En general, las emisiones de NOx se mantienen estables y por debajo del límite máximo permisible marcado por la Norma Oficial Mexicana.

### **8.8.4. HCFC**

Por su parte, la producción de HCFC se debe principalmente a la recarga de las unidades de enfriamiento utilizadas para mantener las condiciones de temperatura en las salas de manufactura y en el almacén de los productos terminados. La cantidad que se emite a la atmósfera, se calcula en función de la cantidad que se requiere para recuperar el nivel de gas al momento de dar mantenimiento a los equipos.

Las emisiones de HCFC que nuestra empresa ha tenido, en los últimos años, se deben a la realización de mantenimientos mayores y reparación de válvulas en dos equipos de refrigeración. La emisión ha sido específicamente del gas R-134a, que si bien es un HCFC, es un gas autorizado por la EPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos Americanos) debido a que su impacto como gas de efecto invernadero es mucho menor al de los gases listados como prohibidos por esta misma instancia regulatoria.

Nuestra empresa cuenta, dentro de sus lineamientos de operación, con una guía para la conservación de energía, cuyo objetivo es disminuir el consumo de combustibles fósiles y, como parte del proceso, aminorar las emisiones de GEI, por lo cual cada año damos un seguimiento puntual a las emisiones planeadas y de emergencia de todas las sustancias que pudieran tener un impacto en el medio ambiente. También tenemos una guía para la reducción de emisiones donde se estipulan las sustancias autorizadas para usarse como gases refrigerantes, propelentes, de extinción, etc. Todos los proyectos de equipos o instalaciones nuevas son evaluados por las áreas corporativas de EHS e Ingeniería para asegurar que se respeten los requisitos establecidos por Pfizer.

### **8.8.5. Otras sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS)**

La política de Pfizer es no utilizar este tipo de compuestos en los sistemas de refrigeración, extinción de gases ni aerosoles (inclusive aquellos que podrían utilizarse para la limpieza del equipo de cómputo). Hace poco más de 10 años reemplazamos el último equipo de refrigeración que emitía ODS primarios. Anteriormente, se habían registrado emisiones de este tipo en tareas de mantenimiento y recargas al sistema, las cuales se reportaron al corporativo.

Para contrarrestar los efectos colaterales derivados de la producción de GEI, en Planta Toluca nos hemos comprometido a realizar anualmente actividades de reforestación. Con ello, queremos contribuir al mejoramiento del medio ambiente y a elevar la calidad de vida de la población. En 2008 sembramos 1,700 árboles en zonas aledañas al municipio de Toluca y la ciudad de México, ayudando a mejorar el paisaje, a conservar las especies endémicas de la zona, a incrementar la captación de agua de lluvia para recargar los mantos freáticos y, principalmente, a la reducción del CO<sub>2</sub> en la atmósfera.

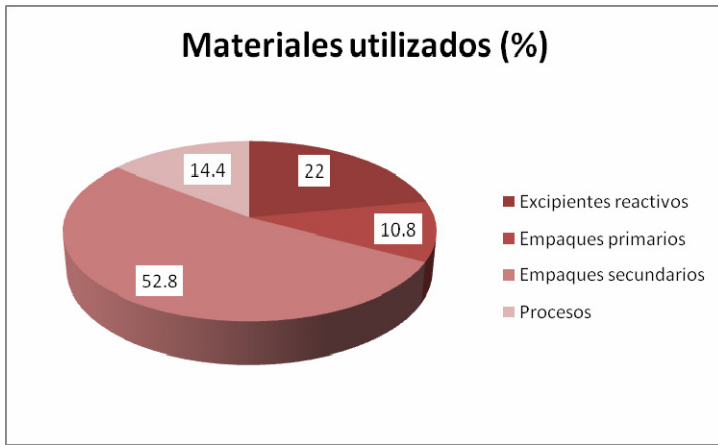
### **8.9. Materiales utilizados**

La producción de medicamentos requiere del abasto de distintos materiales. En 2008, el inventario de materias primas utilizadas por nuestra compañía fue clasificado en cuatro categorías:

- Excipientes reactivos
- Empaques primarios
- Empaques secundarios
- Procesos

Para la primera categoría se emplearon 373 sustancias inertes distintas para dar consistencia, forma, sabor u otras cualidades a los medicamentos, con el fin de facilitar su dosificación y uso. Algunas de las sustancias utilizadas en la preparación de medicamentos fueron: aceites, ácidos, agua, alcohol, almidón, cera, lactosa, entre otras. Para la segunda categoría se utilizaron 183 productos de distinta naturaleza (que variaron en peso, tamaño o composición) como empaques primarios, cuya función es envasar (proteger) el producto. Algunos de los productos utilizados con este fin son: aluminio, bolsas, cápsulas de gel, casquillos, PVC, tapas, tubos, entre otros.

Para la tercera categoría se emplearon 894 materiales distintos como empaques secundarios, algunos de los cuales son: cajas, etiquetas, frascos, instructivos, separadores, entre otros. Finalmente, para la cuarta categoría se utilizaron 243 insumos en el proceso de preparación de los medicamentos (es decir, componentes que no son materias primas y que forman parte del producto final). De esta manera, se contabilizaron en total 1,693 productos utilizados en la preparación de nuestros medicamentos.



Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

### **Derrames accidentales y sanciones**

En los últimos años, no se han presentado derrames significativos, por tanto, tampoco se ha registrado el pago de multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental. Fuimos reconocidos con los certificados de Excelencia Ambiental y de Industria Limpia por parte de PROFEPA, así como la certificación del ISO 14001.

Todas estas acciones, avances y resultados enunciados no hubieran sido posibles sin una importante inversión en iniciativas ambientales. Gracias a estos esfuerzos nos estamos acercando a nuestro objetivo principal, trabajar juntos por un mundo más saludable. En el último año, invertimos más de 50 mil dólares para la implementación de programas de gestión ambiental.

Gastos ambientales 2008	
Concepto	Gasto total (USD)
Gastos relacionados al tratamiento de los residuos peligrosos	\$24,342.00
Gastos relacionados al tratamiento del agua residual	\$ 35,126.00
Gastos relacionados al tratamiento de la obtención del ISO:14001	\$ 2,099.00

Fuente: Administración Ambiental Pfizer Planta Toluca

## **9. EL EQUIPO QUE LOGRAMOS EN PFIZER**

En Pfizer, reconocemos que el éxito de nuestra empresa está basado en cada una de las personas que trabaja con nosotros: es lo que logramos hacer trabajando en equipo. Nos enorgullecemos de relacionarnos con nuestros empleados y colegas con respeto y dignidad y de presentar un desempeño sobresaliente en esta materia.

Los esfuerzos que hacemos de gestión efectiva de nuestro personal tienen su origen en nuestro Resumen de Políticas Pfizer sobre el Comportamiento Empresarial (Libro Azul). Este marco de políticas permite orientar y regular nuestro comportamiento ético hacia los empleados al reiterar la importancia de valores asumidos por la empresa como la integridad, el respeto por la gente y el trabajo en equipo, así como apelar al buen juicio de los colegas en todos los niveles.

De estas políticas se desprenden los objetivos de gestión de nuestra empresa en materia laboral: su formación, capacitación, evaluación y desarrollo; su sentido de pertenencia y capacidad comunicativa en los diferentes niveles; la procuración de su salud, integridad y seguridad y la vigilancia de la actuación ética de todos los colaboradores.

En esta sección encontrará la siguiente información

<b>Los responsables</b>	La gestión efectiva de nuestro personal está a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, buscando la mayor corresponsabilidad y participación activa de los propios colegas mediante instancias mixtas de planeación y decisión.
<b>Instancias de gestión</b>	La Comisión de Seguridad e Higiene, la Comisión Mixta de Capacitación y el Grupo de Cumplimiento Corporativo, son las instancias diseñadas para generar la corresponsabilidad en la gestión de nuestros objetivos.
<b>Gestión para la seguridad e higiene</b>	En Pfizer Planta Toluca creamos la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, que ha puesto en marcha varias políticas, procedimientos y estrategias que ya forman parte de la cultura laboral de la planta.
<b>Política de capacitación y desarrollo</b>	Para asegurarnos del desarrollo de nuestro personal, contamos con programas de formación y educación continua y con un Sistema de Administración Global de Desempeño, que nos permite evaluar el rendimiento de nuestros colegas.
<b>Cumplimiento Interno</b>	Nos regimos por las leyes y regulaciones de cada país. Todos nuestros colegas deben certificarse en el dominio de las políticas y procedimientos que aseguran un comportamiento ético y legal, a través del Centro de Educación de Cumplimiento.
<b>Nuestros colegas</b>	Nuestro equipo está conformado por 1,483 colegas en México, de los cuales 1,258 están adscritos al Corporativo de la Ciudad de México y 225 laboran en nuestra Planta Toluca.
<b>Rotación, prestaciones y beneficios sociales</b>	Contamos con un atractivo esquema de compensaciones que, acompañado de un paquete de beneficios y prestaciones sociales, busca preservar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Esto se ha traducido en el desempeño de nuestros trabajadores, por lo que en 2008 tuvimos una tasa de rotación baja.
<b>Término de las relaciones laborales</b>	Nos aseguramos de cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo.
<b>Seguridad y trabajo colectivo</b>	La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene tiene, entre otras funciones, la responsabilidad de observar lo estipulado en el Reglamento Interior de Trabajo (RIT) en materia de seguridad laboral.
<b>Salud, seguridad y protección ambiental</b>	Nuestra Comisión de Seguridad e Higiene organiza actividades que involucran al 100% de nuestro personal en planta e incluyen jornadas de salud, campañas informativas, asistencia, talleres, capacitaciones y otras. Dichas actividades han permitido la identificación de las principales causas de ausentismo laboral y el registro de enfermedades profesionales e incidentes laborales, lo

<b>Formación y educación continua</b>	que nos ha permitido construir medidas preventivas adecuadas. Contamos con una gran variedad de programas para el desarrollo profesional de nuestros colegas y asociados, alineados al Plan Individual de Desarrollo y a la Administración Global del Desempeño.
---------------------------------------	--

### **9.1. Los responsables**

El buen desempeño en estas líneas es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos (aunque por política global, las tareas de vigilancia de la actuación ética de los trabajadores son asumidas directamente por la propia Dirección General de nuestra empresa). No obstante, buscamos la mayor corresponsabilidad de los propios colegas, razón por la cual los resultados obtenidos dependen también de su involucramiento y participación activa. De esta manera, la visión de desarrollo del personal se ve materializada con el apoyo de instancias mixtas de planeación y decisión, (como los Comités), a través de iniciativas o proyectos diseñados para ello, así como de procedimientos establecidos ya estandarizados. Cada una de estas medidas corresponde con un objetivo y meta asumida, establecido anualmente en conjunto con las áreas de trabajo, tal como lo dicta nuestro esquema de gestión de objetivos.

### **9.2. Instancias de gestión**

Con objeto de generar la corresponsabilidad ya señalada y en búsqueda de una relación cercana entre personal directivo y operativo de la empresa, hemos creado instancias diseñadas para la gestión efectiva del personal, como la Comisión de Seguridad de Higiene, la Comisión Mixta de Capacitación y el Grupo de Cumplimiento Corporativo (*Corporate Compliance*).

### **9.3. Gestión para la seguridad e higiene**

Durante el último año, en el Corporativo de Pfizer México comenzamos a alinear nuestra estrategia de salud y cuidado ambiental con la política establecida a nivel global por nuestra casa matriz: Ambiente, Salud y Seguridad (*Environmental, Health and Safety, EHS* por sus siglas en inglés). En materia de salud y seguridad, los objetivos que se desprenden de esta política son:

- Diseminar una cultura positiva de salud y seguridad entre los colegas con apoyo de la alta gerencia y equipo administrativo.
  - Generar información auditable y excepcional sobre prácticas de salud y seguridad a través de colegas que integren una comisión creada para este propósito dentro del Corporativo.
- Organizar una semana de salud, seguridad y medio ambiente, y realizar revisiones periódicas de estos programas y actividades durante todo el año.

Por otro lado, en Planta Toluca es donde hemos avanzado de manera más significativa en la creación de mecanismos y procedimientos reguladores de las actividades de EHS, como respuesta a la última auditoría interna a la que nos sometimos en materia de salud y seguridad laboral. Los responsables de estas labores son la Gerencia de EHS&S de planta Toluca y el Comité de Seguridad e Higiene.

Actualmente, está puesto en marcha un mecanismo para asegurar la representación en la Comisión del 100% de los empleados de la planta, quienes han participado y dado seguimiento a las actividades realizadas en esta materia (inspección, verificación, prevención y corrección de riesgos en el trabajo). Entre los colegas que participan en esta Comisión se encuentran gerentes de área, el jefe de seguridad e higiene, el coordinador ambiental, representantes del comité sindical y los comisionados de seguridad e higiene.

Es importante resaltar que, a pesar de estos avances dados en 2008, con respecto al total de integrantes de la plantilla de Pfizer México la representación de los colegas de planta en la Comisión es sólo del 15%. Sin embargo, el avance presentado en cuanto a la difusión de información y capacitación de estos empleados sobre temas de salud y accidentes laborales (el 100% de la plantilla de la planta recibió formación en el 2008 mediante módulos distribuidos a lo largo del año como parte de nuestro Plan Maestro de Capacitación) permitió la identificación de medidas preventivas de accidentes y enfermedades.

En conjunto, el trabajo realizado para la definición de políticas y procedimientos, formación y capacitación, identificación de riesgos e iniciativas medioambientales permite afirmar que las políticas, procedimientos y estrategias de EHS ya forman parte de nuestra cultura laboral en Planta Toluca. De hecho, esto facilitó el involucramiento de otros actores relevantes para nuestra compañía, (contratistas, proveedores y maquiladores) quienes recibieron también en el 2008 retroalimentación en estos temas. Sin embargo, a pesar de que el progreso mostrado en cuanto a la cultura de salud y seguridad en la empresa sea mayor en los trabajadores de Planta, el trabajo ha permeado también de manera importante al Corporativo, y se puede afirmar que se están sentando bases en este sentido en toda la empresa.

Sin duda, un aspecto que fue determinante en el progreso generado en este tema, fue nuestro Programa de Seguridad basada en el Comportamiento, que para este año incluyó medidas como: el diseño de una encuesta anual sobre seguridad aplicable a todas las áreas de trabajo; la actualización de planes de acción basados en las estrategias de EHS en toda la empresa y el establecimiento de metas y acciones específicas por áreas; pláticas y otras acciones de comunicación a todos los colegas y la implementación de campañas de salud anuales (que incluyen formación, pero también acciones particulares solicitadas a los colegas), como es el caso del Programa Pasaporte Pfizer a tu Salud.

Además de nuestro sitio electrónico que contiene las bases del “Programa Pasaporte”, tenemos una línea de apoyo psicológico y emocional denominado “Recursos para la Vida”, ambos están disponibles y son de libre acceso para nuestros empleados y sus familias.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, nuestra empresa aún no presenta avances significativos en cuanto al involucramiento de la comunidad en las acciones formativas y de atención a salud y, por tanto, no tenemos el desempeño que podría esperarse. Entre las acciones que ya se están considerando e implementando para avanzar en esto, se encuentran la organización de talleres y otras actividades con familiares y personas de la comunidad en centros comunitarios o escuelas, apoyadas por los colegas ya capacitados y atendidos en la empresa; así como la extensión de los beneficios de las campañas de salud que realizamos a más personas.

#### **9.4. Política de capacitación y desarrollo**

En Pfizer, procuramos proporcionar a todos los empleados la oportunidad de desarrollar al máximo su potencial. En consecuencia, contamos con una política que asegura el desarrollo de nuestro personal, siempre que sea planeado, responda a las estrategias y objetivos de la compañía y se ajuste a los recursos disponibles. Hemos desarrollado programas de formación internos y programas de financiamiento para cursos de actualización en universidades dentro y fuera el país.

Los programas de formación y educación continua que fomentan la empleabilidad de nuestros colaboradores se incorporan al Plan Individual de Desarrollo (PID), que permite a nuestros empleados seleccionar los programas en consonancia con sus áreas de interés, de manera que contribuyan a su desarrollo personal y profesional dentro de la empresa. A través de la participación en estos programas se promueven incrementos salariales con base en los resultados obtenidos, como lo establece nuestra política de compensaciones.

Las capacitaciones que proveemos están orientadas a incrementar el desempeño de los colaboradores en sus áreas de especialización ya que contribuyen a incrementar sus habilidades y a mejorar su eficiencia. Estas facilidades y apoyos económicos son para todos los colegas: sindicalizados y no sindicalizados.

Por otra parte, el Sistema de Administración Global del Desempeño permite medir y evaluar el rendimiento de nuestros colegas identificando sus fortalezas y debilidades de desarrollo profesional. Para esto, utilizamos un sistema de retroalimentación y recompensas que propicia un sistema de trabajo más efectivo al comprender las responsabilidades y prioridades de cada puesto.

### **9.5. Cumplimiento Interno**

Con respecto a las relaciones laborales, el Resumen de Políticas Pfizer sobre el Comportamiento Empresarial deja claro que debemos respetar las leyes aplicables en el país en materia laboral. En Pfizer, nos regimos por las leyes y regulaciones de cada país incluyendo las que prohíben el trabajo infantil y el trabajo forzado, como es el caso de México.

Es una política fundamental de nuestra compañía el sancionara aquellos colaboradores que incurran en un comportamiento no ético o ilegal y a los individuos que no ejerzan la supervisión y la vigilancia apropiada de manera que no se detecte dicha conducta en sus subordinados, por lo que hemos establecido un sistema de consecuencias en caso de presentarse la transgresión de los códigos que regulan estos comportamientos. Por esta razón, cada uno de nuestros colegas debe certificarse en el dominio de las políticas y procedimientos establecidos para ello.

Para lograr esto, las políticas y los procedimientos locales desarrollados se someten a aprobación del Director Regional de Asuntos Legales, para que haga constar ante el Grupo de Cumplimiento Corporativo que cumplen con lo establecido. El Director Regional también se encarga de establecer los controles adecuados para que se cumplan las leyes contra el soborno y cualesquiera otras restricciones aplicables a las interacciones con servidores públicos. Éste es responsable de certificar, al menos una vez al año, ante el Grupo de Cumplimiento Corporativo, que se implementaron los controles adecuados por parte de los colegas de la región a su cargo.

Finalmente, para evaluar el entendimiento y comprensión de los trabajadores sobre los temas incluidos en nuestro Código de Conducta (Libro Azul), creamos el Centro de Educación de



Cumplimiento (*Compliance Education Center*), donde se tratan temas como la discriminación, el hostigamiento y el acoso sexual; la política de puertas abiertas; el procedimiento internacional contra soborno y corrupción; las relaciones con las autoridades y los conflictos de interés, entre otros.

Este grado de involucramiento de los diferentes niveles permite la adecuada gestión de personal en nuestra empresa, así como la detección de posibles áreas de mejora, como se da cuenta en los siguientes párrafos.

## 9.6. Nuestros colegas

Somos poco más de 81,000 personas las que formamos parte del equipo de Pfizer y nos encontramos presentes en más de 150 países. En México, somos cerca de 1,500 los colegas encargados de posicionar a Pfizer como una de las empresas más destacadas en su ramo.

En 2008, 1,483 colegas colaboraron con nosotros en la consecución de metas y objetivos definidos por la empresa. Nuestros empleados, adscritos al Corporativo ubicado en la Ciudad de México, ascienden a 1,258, mientras que son 225 los trabajadores de Planta Toluca, localizada en este municipio del Estado de México.

### 9.6.1. Trabajadores por categoría laboral y sexo

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Dirección general	1	2	3
Directores	6	14	20
Gerentes	60	159	219
Representantes médicos	283	533	816
Analistas	57	61	118
Supervisores y coordinadores	16	23	39
Secretarias	44	0	44
Administrativos	54	60	114
Sindicalizados	9	101	110
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>953</b>	<b>1,483</b>

Este año, la composición de género de nuestra fuerza laboral fue de casi 2 a 1, pues el 64% de nuestra plantilla son hombres y el 36% son mujeres. En la junta directiva esta tendencia prevaleció, pues el 70% de sus integrantes son hombres y el 30% son mujeres.

Incorporamos en nuestras actividades a 63 colegas que laboraron bajo el esquema de subcontratación (*outsourcing*) en las instalaciones de nuestra planta. Estas contrataciones las realizamos en respuesta a un incremento en nuestra producción. Precisamente, para no disminuir el número de nuestras operaciones diarias, nos dimos a la tarea de contratar 10 colegas (0.7%) temporalmente, pues tuvimos que cubrir plazas desocupadas por motivos diversos como maternidad, incapacidad o nuevos proyectos. En contraste, el 99.3% (1,473) laboraron con contrato indeterminado, sin una temporalidad específica de duración.

### 9.6.2. Trabajadores por rango de edad y sexo

Edad	Mujeres		Hombres		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
20-29 años	112	7.6	108	7.3	220	14.8
30-39 años	310	20.9	434	29.3	744	50.2
40-49 años	93	6.3	312	21	405	27.3
50-59 años	13	0.9	95	6.4	108	7.3
60-69 años	2	0.1	4	0.3	6	0.4
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>35.8</b>	<b>953</b>	<b>64.2</b>	<b>1,483</b>	<b>100</b>

### 9.7. Rotación, Prestaciones y Beneficios Sociales

Una alta rotación laboral es síntoma de malestar o inestabilidad laboral. Por esa razón, en Pfizer ofrecemos un atractivo esquema de compensaciones, acompañado de un paquete de beneficios y prestaciones sociales, cuyo objetivo es preservar la calidad de vida de nuestros asociados y generar certidumbre sobre su futuro. Nuestro propósito es, por un lado, proteger al colega ante riesgos y eventualidades laborales y, por otro, generar incentivos para atraer, retener y motivar a nuestro personal.

#### 9.7.1. Prestaciones y beneficios

Nuestro esquema de beneficios en especie y las prestaciones en efectivo han sido concebidos para promover el sentido de pertenencia en nuestros colegas y así contribuyan al éxito de la organización. Por esa razón, el acceso a los beneficios y a las prestaciones sociales se extiende al conjunto de empleados que forman parte de nuestro equipo.

#### 9.7.2. Prestaciones y beneficios en Pfizer México

Prestaciones variables	Bono por resultados, incentivos para ventas, compra de acciones ( <i>stock options</i> ).
Prestaciones fijas	Aguinaldo, prima vacacional, vales de despensa, fondo de ahorro
Prestaciones y beneficios para personal no sindicalizado	Seguro de vida, gastos médicos mayores, plan de pensiones, seguro de gastos funerarios, Pfizer Júbilo, plan de pensiones, días festivos adicionales, comedor, Fonacot, Infonavit, plan dental, PTU (reparto de utilidades), convenios, lactancia, maternidad, matrimonio, incapacidades, nacimiento, medicamentos, ayuda por titulación, consultorio de nutrición, gimnasio, masoterapia, asistencia psicológica, capacitación y desarrollo, actividades de recreación y servicio de estacionamiento. Exclusivo para gerentes: vales de gasolina, bonos de desempeño, compra de acciones ( <i>stock options</i> ), auto asignado, tarjeta corporativa.

Prestaciones y beneficios para personal sindicalizado	Ayuda de transporte, comedor, seguro de hospitalización, uniformes, prima de antigüedad, seguro de vida, seguro de gastos médicos mayores, maternidad, capacitación y desarrollo, prima vacacional, matrimonio, defunción, incapacidades, deportes/becas, permisos sindicales, lactancia, PTU (reparto de utilidades), Fonacot, convenios, medicamentos.
Subcontratados (outsorce)	Prima vacacional, comedor, días festivos, aguinaldo, defunción, nacimiento.
Becarios	Beca, comedor, seguro de vida.

El conjunto de prestaciones y beneficios que otorgamos a nuestro personal administrativo (no sindicalizado) y sindicalizado está regulado por nuestra política de compensaciones y beneficios y en el Contrato Colectivo de Trabajo del personal sindicalizado, que labora en planta, respectivamente; ambos con apego a lo establecido en el artículo 84 de la Ley Federal del Trabajo (LFT). El conjunto de prestaciones y beneficios ofrecidos a todos nuestros empleados se basa en criterios *ad hoc* al puesto y sus responsabilidades.

### 9.7.3. Rotación

La amplitud de nuestros programas de cobertura social y nuestro paquete compensatorio ha permeado positivamente al interior de nuestra organización, permitiendo a nuestros trabajadores desempeñarse óptima y satisfactoriamente en sus actividades. Esto se ha traducido en una tasa de rotación baja en 2008.

### 9.7.4. Bajas por sexo y edad

Edad	Planta Toluca		Corporativo		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total	%
20-29 años	3	7	14	16	40	19.3
30-39 años	8	17	33	50	108	52.2
40-49 años	1	5	10	26	42	20.3
50-59 años	1	2	2	12	17	8.2
60-69 años	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>104</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

En 2008, terminamos la relación contractual con 13.9% de nuestros empleados, de los cuales el 65% fueron hombres y el 35% mujeres. Asimismo, de esta proporción el 52% pertenecía al grupo etario de 30-39 años.

### 9.8. Término de las relaciones laborales

Cuando por decisión de la empresa, el ciclo laboral de uno de nuestros colegas concluye, aplicamos la normatividad señalada en nuestra Política de Administración de Personal o lo estipulado en el

Contrato Colectivo de Trabajo. Con ello, nos aseguramos de cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo en caso de rescisión contractual, respetando en cada caso los derechos que nuestros colegas tienen por ley.

En el caso de nuestros colegas sindicalizados, cuando la renuncia se da por voluntad del empleado, la empresa se asegura del pago de la prima de antigüedad a la que tiene derecho. En caso de ser por solicitud de la empresa, el pago de una indemnización es lo que aplica. Este último caso se presenta cuando por la implantación de nueva maquinaria o la adopción de nuevos procedimientos de trabajo se decide reducir el número de la plantilla laboral; cuando esto sucede, siempre buscamos reubicar al máximo de empleados en otras áreas y, de no ser así, entonces nos encargamos de otorgarles un paquete de salida que incluye una compensación económica justa y asesoría psicológica, en caso de requerirse.

Aún y cuando cumplimos con todas las disposiciones de ley en términos de la secesión laboral, todavía no contamos con una política donde se establezca un número mínimo de días de preaviso que permita a nuestros empleados considerar distintos escenarios en caso de suscitarse una acción de despido masivo, sin embargo en los últimos tres años se ha trabajado en dar avisos previos a los empleados, con promedio de una semana, en este tipo de casos.

Esta práctica la realizamos con base en lo estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo, donde se establece que en caso de separaciones colectivas, empresa y sindicato se pondrán de acuerdo sobre el tiempo necesario para llevarlas a cabo. No obstante, aún nos falta desarrollar otras políticas y procedimientos focalizados en este tema que apliquen al grueso de nuestra plantilla laboral.

### **9.9. Seguridad y Trabajo Colectivo**

En Pfizer, tratamos de generar y mantener vínculos estrechos con todo nuestro personal, favoreciendo la comunicación y fomentando el respeto en cada una de las acciones en las que nos involucramos. Día a día, fomentamos el trabajo en equipo y realizamos acciones conjuntas que involucran a todo el personal, que en planta Toluca incluye la gerencia, equipo administrativo y equipo operativo.

En 2008, nuestro sindicato representó el 49% (110 empleados) del total de la plantilla consolidada en planta y el 7.4% respecto al total de colegas laborando para Pfizer México. Esta proporción corresponde exactamente con el número de trabajadores que están regulados por un Contrato Colectivo de Trabajo (CCT), cuya función principal es establecer las bases y condiciones generales de la relación entre empresa y sindicato, tanto en materia de trabajo como en el buen trato social.

En materia de seguridad laboral e higiene, como ya se ha mencionado, la gerencia en planta Toluca, la administración ambiental y representantes sindicales decidieron avanzar en los objetivos de 2008 planteados por la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene que, entre otras funciones, se encarga de observar lo estipulado en el Reglamento Interior de Trabajo (RIT) en materia de seguridad laboral. La siguiente tabla resume algunas de las funciones de la Comisión respecto a la observancia de las disposiciones contenidas en el RIT.

Tema	Evidencia	Contenido	Sí / No
Equipo de protección	Reglamento Interior	Es responsabilidad de los trabajadores usar	✓

individual	de Trabajo	el equipo de seguridad que Pfizer les proporcione y observar las indicaciones y procedimientos para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Pfizer organizará la ejecución de las labores de forma que existan los medios de protección adecuados conforme a las disposiciones de las leyes vigentes.	
Comité de seguridad y salud	Procedimiento 715-G-PG05-00 Comisión de Seguridad e Higiene	Son responsables los gerentes de área, el jefe de seguridad e higiene, el coordinador ambiental, el comité sindical y las comisiones de seguridad e higiene.	✓
Participación de los representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes	Procedimiento 715-G-PG05-00 Comisión de Seguridad e Higiene	En la Comisión de Seguridad e Higiene participa el 100% del personal, tanto personal sindicalizado como no sindicalizado.	✓
	Programa de Seguridad basada en el Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión mensual con la dirección</li> <li>• Seguimiento a reportes de accidentes e incidentes faltantes</li> <li>• Seguimiento a acciones pendientes de accidentes y CSH</li> <li>• Los miembros del comité sindical que participan durante las inspecciones son elegidos en la asamblea sindical.</li> </ul>	✓
Formación y educación	Plan Maestro de Capacitación 2008	Módulo: Seguridad y EHS Inducción al personal de nuevo ingreso	✓
Mecanismos de reclamación	Programa de Seguridad basada en el Comportamiento	Comunicación Buzón electrónico de EHS para reportar condiciones inseguras en Planta Toluca	✓
Derecho a rechazar el trabajo peligroso	Lineamientos del Comité	No es cuestión de rechazar un trabajo, ya que para ello está el proceso de identificación de áreas de riesgo realizado por el comité de EHS. Lo que los trabajadores deben hacer en caso de percatarse de alguna falla en el sistema o algún riesgo generado durante el proceso de producción es acudir a alguien, generalmente el gerente de área, para tratar el asunto. Es responsabilidad del trabajador reportar cualquier incidente en su área de trabajo. Posteriormente se realiza un análisis de la situación y se llevan a cabo acciones correctivas y preventivas hasta cerrar el caso.	✓
Inspecciones periódicas	Programa de Seguridad basada en el	Revisión mensual con la dirección.	✓

Las labores de salud y seguridad en el trabajo van más allá de lo que establece el RIT que, en esencia, se apega a lo establecido por la legislación mexicana.

### 9.9.1. Salud, seguridad y protección ambiental

En Pfizer sabemos que no existen normas universales que describan con exactitud el funcionamiento de una Comisión de Seguridad e Higiene. Reconocemos que su presencia es fundamental en nuestro centro de operación, pues norma, vigila y cumple con las disposiciones oficiales que ayudan a prevenir riesgos e incidentes laborales.

Nuestra comisión de Seguridad e Higiene junto con la Gerencia de Ambiente, Salud y Seguridad son los órganos encargados de monitorear las acciones contenidas en el Plan de Acción Correctivo que derivó de la última auditoría a la que nos sometimos en Planta. En él se estableció la adopción de políticas y procedimientos destinados a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, atendiendo sus demandas en salud, seguridad y ambiente laboral. Con el tiempo, estas acciones han venido permeando a toda la organización, por lo que hoy por hoy contamos con bases sólidas de una cultura de EHS.

Como señalamos anteriormente, el alcance de nuestro trabajo en salud y seguridad y el involucramiento de todos nuestros empleados va más allá de lo establecido en los códigos de la empresa. Las actividades organizadas por la Comisión involucran al 100% de nuestro personal en planta y consisten en tareas de vigilancia e inspección en nuestras instalaciones, organización de talleres de capacitación y exigir que terceros observen las normas de EHS establecidas. Nuestro Programa de Seguridad basada en el Comportamiento nos permitió tener un desempeño óptimo en estos temas en 2008, pues cumplimos al 100% con las metas establecidas.

### Resultados

- Diseño de una encuesta anual sobre la seguridad en el área de trabajo
- Reestructuración de brigadas y Comisión de Seguridad e Higiene
- Programación de reuniones con las distintas áreas en planta para revisar tópicos de EHS
- Investigación de accidentes por área con participación de más de una de ellas en casos graves
- Formación de Comité de Contratistas y Comité de Seguridad en Operaciones de Calidad
- Diseño e implementación de planes específicos para tres áreas, para reforzar la seguridad basada en el comportamiento
- Cumplimiento total con los programas de salud ocupacional aplicables
- Establecimiento de estrategias innovadoras para minimizar los impactos ambientales y crear oportunidades de negocio
- Obtención de la certificación ISO 14001
- Pláticas concurrentes de 5 minutos diseñadas por el Comité

de Comunicación de EHS: 85 por EHS y 13 por las áreas

- Instauración de buzón electrónico “EHS PGM Toluca” para comentarios y sugerencias: 139 mails recibidos.

- Campaña de salud anual “Pasaporte Pfizer a tu salud”

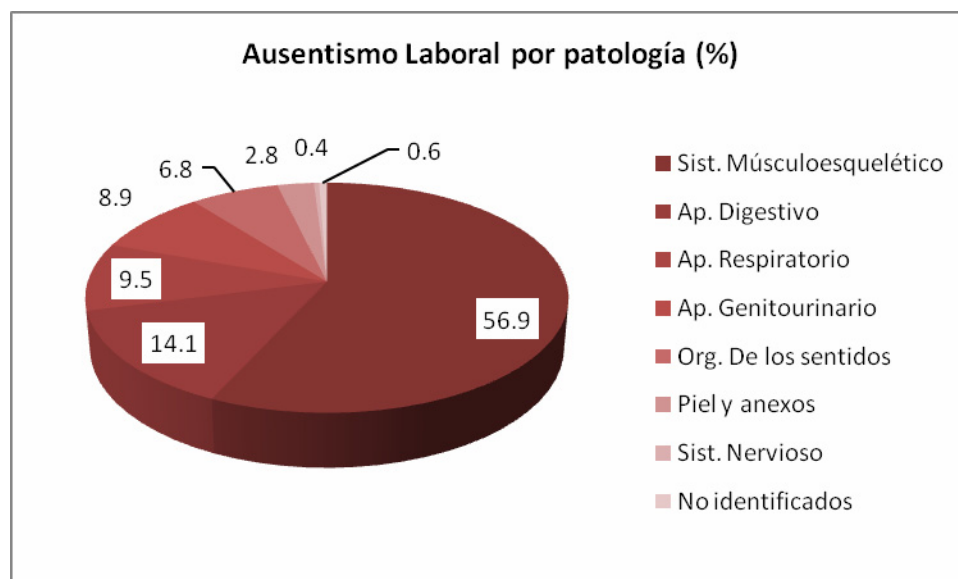
### 9.9.2. Prevención

Como parte de la cultura de prevención y cuidado de la salud en Planta Toluca contamos con la presencia de las Unidades de Diagnóstico Móvil Pfizer, cuya misión es brindar asistencia constante y gratuita a todos los colegas que trabajamos en la planta para prevenir, tratar y/o diagnosticar oportunamente padecimientos como diabetes, hipertensión y problemas cardiovasculares. Estos servicios son parte fundamental durante las jornadas de salud y campañas informativas enfocadas en nuestros colegas. En el corporativo se realizan revisiones médicas periódicas que incluyen a todo el personal dentro de las instalaciones y a nuestros representantes de ventas.

Esta iniciativa fue propuesta e impulsada por la gerencia de Ambiente, Salud y Seguridad que, como parte de un programa más amplio, comparte información sobre el cuidado de la salud utilizando las herramientas de comunicación internas como la Intranet. En este medio se exponen los días que se brindará asistencia, talleres, capacitaciones y otras actividades relacionadas con el cuidado de la salud, tales como:

- la capacitación en primeros auxilios (maniobra de *Heimlich*),
- el entrenamiento de brigadas (interno y externo) y en EHS,
- la difusión de consejos útiles para el cuidado de la salud vía electrónica (recomendaciones ante el frente frío como “cuida tu salud, la de tu familia y la de los colegas del área”, orientación nutricional, etc.),
- la campaña de vacunación contra la influenza estacional,
- la Semana de la Salud y
- el Programa de Ergonomía.

### 9.9.3. Enfermedades



En 2008, programas como el de ergonomía, el de consejos nutricionales o las recomendaciones contra el frente frío nacen a partir de la identificación de las principales causas de ausentismo laboral. Lesiones musculo-esqueléticas y afectaciones graves al aparato respiratorio son dos de los tres problemas principales en los que ya se está trabajando.

Área de oportunidad	Plan de acción
Lesiones musculo-esqueléticas	-Pláticas sobre el movimiento correcto de cargas -Exposición de equipos para movimientos de cajas, etc. -Programa de ergonomía
Enfermedades respiratorias	-Capacitación en técnicas para lavarse las manos, estornudar, etc. -Vacunación -Mayor disponibilidad en alimentos con vitamina C en meses críticos -Provisión de dosis de vitamina C (costo por evaluar)

Aún existen algunos pendientes en la agenda de salud, sobre todo en cuanto al involucramiento de las comunidades en donde opera nuestra empresa. La siguiente tabla resume claramente el enfoque que adoptamos en nuestros programas y su focalización.

	Educación y formación	Asesoramiento	Prevención y control de riesgos	Tratamiento
Trabajadores	✓	✓	✓	✓
Familias de los trabajadores	✓	✓	✓	✗
Miembros de la comunidad	✗	✓	✓	✓

#### 9.9.4. Absentismo, accidentes e incapacidades

La organización de estas jornadas y el diseño de programas de salud no sería posible si en Planta no contáramos con un sistema *ad hoc* para el registro de enfermedades profesionales e incidentes laborales que nos permiten realizar diagnósticos más acertados en aquellas áreas donde detectamos debilidades entre nuestra comunidad. En Pfizer, nos hemos percatado de que contar con métodos de recopilación de datos sobre accidentes laborales nos permite construir medidas preventivas adecuadas.

Para efectos de notificar y registrar accidentes y enfermedades en el trabajo, cumplimos con los lineamientos establecidos en la Norma Oficial Mexicana (NOM-021-STPS). Para efectos del calendario laboral y la no reducción del salario en días de ausentismo por incapacidad, nuestros empleados deben notificar a su jefe inmediato y/o al área de recursos humanos el incidente ocurrido y acudir de inmediato al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para que le extienda una constancia que

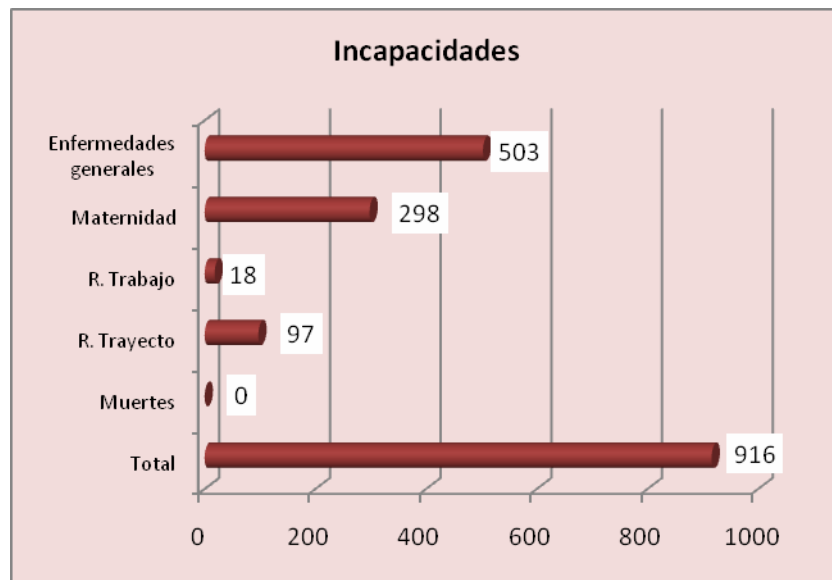


justifique los días de ausentismo, como se establece en nuestra política de incapacidades. A partir de la fecha incluida en la constancia emitida por el IMSS comienzan a contabilizarse los días perdidos (días hábiles).

Los análisis clínicos y las evaluaciones realizados con el apoyo de nuestras Unidades de Diagnóstico son una herramienta que acercamos a la población para conocer más sobre distintos padecimientos que puedan afectar el bienestar y la salud de nuestros empleados y de la sociedad en general, fomentando una cultura de prevención y tratamiento adecuado. Estas unidades equipadas prestan servicios gratuitos al público en general (mayor de 30 años) en la detección de diversas enfermedades como hipercolesterolemia, obesidad, disfunción eréctil, riesgo cardiovascular, osteoartritis, dolor crónico, ansiedad, migraña, EPOC e incontinencia urinaria, con lo que se pretende motivar una cultura de salud, ofreciendo servicios en prevención, diagnóstico, inicio y seguimiento de tratamientos. El objetivo fundamental de las unidades es brindar asesoría médica inicial para que las personas con factores de riesgo acudan al servicio médico especializado.

En 2008, logramos reducir en 50% el número de días hábiles perdidos por incapacidad en Planta Toluca, lo que implicó que las bajas en producción de horas/hombre también se redujeran en la misma proporción.

### 9.9.5. Tipos de incapacidad



En total, contabilizamos 916 “días hábiles perdidos”, lo que representó una disminución significativa con respecto al año anterior. Afortunadamente, gracias a las medidas de seguridad y los lineamientos tan estrictos y exigibles en nuestra planta no hubo muertes que lamentar en nuestro lugar de trabajo.

	2007	2008
Días hábiles	1,858	916
Horas/hombre	14,864	7,328

En el corporativo, de los 36 casos que registramos en 2008 (19 accidentes en el área de trabajo, 15 accidentes durante el trayecto al trabajo, una recaída y una enfermedad), sólo 34 calificaron como de “riesgo en el trabajo”.

### 9.9.6. Total de accidentes, enfermedades, días perdidos y absentismo

	Planta Toluca	Corporativo
Accidentes	5	36
Enfermedades profesionales	-	-
Enfermedades generales	503	-
Días perdidos	916	1,042
Absentismo	553	-

### 9.10. Formación y educación continua

En Pfizer México sabemos que el desarrollo humano y profesional de nuestros colegas impacta directamente en el éxito del negocio. Alineamos el desarrollo profesional de nuestros asociados y colegas con los objetivos de crecimiento de nuestra organización con apoyo del sistema de Administración Global del Desempeño y el Programa Individual de Desarrollo y financiamos los programas de formación internos y externos.

Estos programas formativos están alineados al Plan Individual de Desarrollo que está acompañado de un incremento salarial anual, a manera de incentivo por el buen desempeño mostrado en las acciones de capacitación. El siguiente cuadro muestra la variedad de programas implementados en el año 2008:

#### 9.10.1. Programas de formación Pfizer

Política o evaluación	Programa	Alcance
Política 2148 Capacitación	Capacitación en inglés Programas corporativos (basados en nuestras competencias corporativas y necesidades de negocio)	Equipo administrativo
	Programas externos (diplomados y especialidades en universidades nacionales)	
Política 2036 Apoyo a maestrías y doctorados	Maestría o doctorado (alineado al PID Y NECESIDADES DE NEGOCIO)	Equipo administrativo: Nivel 7 o superior (directores y gerentes) y nivel 6, de manera excepcional
Capacitación en línea (E@learning)	Entrenamiento en productos	Equipo Administrativo y Manufactura staff
	Biblioteca Virtual (60 títulos diferentes)	Equipo Administrativo, Ventas y Manufactura staff
	Office en Línea	Equipo Administrativo y Ventas
	Inglés en Línea	Equipo Administrativo
	Retro Pfizer	Equipo Administrativo

	41 cursos de Harvard Manage Mentor Tips	Equipo Administrativo y Ventas
	20 productos disponibles del Tec de Monterrey	Equipo administrativo
	Pfizer: comprensión de la ley sobre prácticas corruptas en el extranjero	Equipo administrativo, ventas y manufactura
	Procedimiento Internacional contra el Soborno y la Corrupción	
	Compromiso de Integridad de Pfizer 2009	
	Políticas de conducta empresarial de Pfizer	
	Embajadores Pfizer	
Administración Global del Desempeño ( <i>Global Performance Management</i> )	Capacitación	Equipo administrativo y manufactura staff

En cuanto a los resultados obtenidos en 2008, de los 816 representantes médicos, 100% invirtió horas de entrenamiento por distintos medios (presenciales, a distancia, en línea, escritas, asesoría en campo, talleres, etc.) por lo que, en conjunto, dedicaron 259,852 horas a esta tarea (lo que corresponde a 318 horas por persona). En cuanto a los 225 colegas que laboraron en Planta Toluca (115 de personal administrativo y 110 sindicalizados), éstos sumaron 193 horas promedio de capacitación en el año, repartidas de la siguiente manera:

- Gerentes: 73.5 horas
- Jefes: 48.5 horas
- Operadores: 35.5 horas
- Equipo administrativo: 35.5 horas

En Planta Toluca, la totalidad de nuestros colegas evaluaron su desempeño. En 51% de los casos (115 empleados) la evaluación se hizo a través del sistema Capacitación en línea (*E@learning*) por el portal de Administración Global del Desempeño (*Global Performance Management, GPM* por sus siglas en inglés), el cual se trata de un proceso habilitado tecnológicamente alineado a las políticas y procedimientos del Corporativo y de la casa matriz para administrar el desempeño de cada colega del equipo administrativo. El otro 49% de nuestros empleados (110), que corresponde al equipo operativo de Planta Toluca, no cuenta con equipos de cómputo para llevar a cabo las evaluaciones por lo que éstas se realizaron mediante sesiones presenciales y se documentaron correctamente.

## 10. EL MANEJO ÉTICO DE NUESTRO NEGOCIO

Una de nuestras prioridades es participar activamente en las comunidades en las que hacemos negocios y conducirnos de manera ética y legal en nuestras actividades, pues sólo de esta forma desarrollamos una verdadera ciudadanía corporativa.

Fuimos pioneros en esta materia al ser una de las primeras empresas farmacéutica en adherirnos, en 2002, al Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas, con lo cual asumimos los principios fundamentales que rigen nuestra actuación en la sociedad: la promoción y el respeto de los derechos humanos universales en todo nuestro campo de influencia, la observancia y la atención a posibles violaciones a los derechos de las personas en todos los procesos del negocio, la erradicación de

riesgos de explotación, prácticas de trabajo forzado e infantil y casos de discriminación en la empresa y el compromiso para abatir todas las formas de corrupción corporativa.

Para hacer realidad estas aspiraciones, Pfizer México cuenta con el *Resumen de Políticas Corporativas de Pfizer* (Libro Azul), que constituye el principal documento de referencia de nuestra actuación ética para todos los empleados y personas involucradas con la empresa. Los contenidos de este marco normativo en el que se establecen procedimientos particulares son: situaciones sujetas a la observancia (cumplimiento); situaciones de soborno y corrupción, celebración de contratos con servidores públicos; igualdad de oportunidades; implementación de contribuciones de beneficencia o donativos; fomento de un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y acoso y conflicto de intereses. Esto último lo regulamos a través de mecanismos de resolución de dudas honestas, supervisión, y de denuncia de cualquier colaborador, para sancionar comportamientos indebidos que impliquen intereses financieros no revelados u oportunidades obtenidas (como comisiones o pago de honorarios externos) de empleados o sus familiares en negocios de Pfizer México con proveedores, competidores o clientes, transacciones, etc.; aceptación de obsequios, invitaciones, préstamos, etc. que afecten el juicio de los colaboradores y uso de información interna que puede afectar inversiones relacionadas con la empresa. Así, también resulta fundamental para nuestros colegas del área de Dirección Médica conocer y apegarse al “Documento esencial de conducta durante pruebas clínicas”, que regula la protección de las personas que participan en nuestras actividades de investigación clínica.

De la misma manera, todas nuestras investigaciones que involucran animales son realizadas con el nivel más alto de preocupación humanitaria, aplicando estándares que cumplen o superan lo requerido por las leyes y reglamentos locales, nacionales e internacionales aplicables. Cada caso es evaluado a fondo, pues nos sometemos a la previa aprobación de un panel de expertos para asegurar la consistencia con las buenas prácticas científicas y consideraciones éticas de modo que se reduzca al mínimo o se evite causarles dolor, angustia o molestias. Nos aseguramos de escoger las especies más apropiadas para cada estudio, procuramos utilizar el menor número de animales posibles en cada prueba y estamos comprometidos a explorar alternativas al uso de animales cuando sea posible. Asimismo, todos nuestros empleados en contacto con el cuidado, bienestar y uso de animales son capacitados para asegurarnos de que son competentes en el cuidado de animales y en los procedimientos requeridos para completar el trabajo propuesto; están conscientes de los temas éticos relacionados con el uso de animales y demuestran respeto y trato humano hacia los animales. Confiamos que nuestras organizaciones de investigación contratadas y vendedores de animales se apeguen a los mismos altos estándares.

En esta sección se puede encontrar la siguiente información:

<b>Los responsables</b>	Para asegurar un manejo ético de nuestro negocio, es importante el involucramiento de los directivos de nuestra casa matriz y del propio Director General de Pfizer México, en conjunto con la Dirección de Asuntos Legales
<b>Implementación de las políticas</b>	Para alcanzar nuestros objetivos de cumplimiento, contamos con procedimientos para la formación, capacitación y certificación de nuestro personal en materia de acciones anticorrupción y cumplimiento y la interacción y colaboración con hacedores de políticas públicas.
<b>Formación y capacitación en</b>	En 2008 la totalidad de nuestra plantilla laboral se capacitó en las

<b>políticas anticorrupción</b>	políticas del Código de Conducta. Asimismo, contamos con otros programas y talleres específicos para cada área que, junto con el Centro de Educación de Cumplimiento, complementan la formación ética de nuestros colaboradores.
<b>Medidas contra la corrupción</b>	El Resumen de Políticas Corporativas de Pfizer (Libro Azul) comprende los lineamientos principales para evitar el involucramiento de nuestros empleados en incidentes de corrupción. No registramos incidentes de este tipo en el 2008.
<b>Posiciones de Pfizer México sobre asuntos públicos relevantes</b>	Compartimos con la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica el interés en varios temas relevantes a nivel sectorial. De manera particular, buscamos incidir en cuatro temas: precios de medicamentos, propiedad intelectual, registro sanitario y requisito de planta y falsificación de medicamentos.
<b>Libre competencia y antimonopolio</b>	Realizamos capacitaciones en materia de Competencia Económica para los empleados de las áreas con mayor injerencia en actividades como la obtención de licencias de patentes, <i>Know-how</i> , relaciones con otros laboratorios y los términos y condiciones de venta de nuestros productos. No presentamos litigios por concepto de prácticas monopólicas en el 2008.
<b>Sanciones y multas</b>	Durante el 2008 no fuimos acreedores de sanciones derivadas del incumplimiento de leyes, ni se reportaron multas o gastos por concepto de demandas o sanciones de parte de instituciones públicas. En cuanto a la normatividad del comportamiento de nuestros colegas en sus relaciones interpersonales, contamos con políticas que previenen cualquier tipo de hostigamiento.; sin embargo registramos un incidente por discriminación laboral, que derivó en la recisión laboral del empleado de cometió el agravio.
<b>Prevención de explotación laboral e infantil</b>	Nos regimos bajo el estricto cumplimiento de las leyes que prohíben el trabajo infantil. Asimismo, nos regimos por todas las leyes locales y regulaciones internacionales que protegen a los menores de edad cuando participan en estudios clínicos, sus padres o tutores deberán dar su consentimiento informado además de que el menor deberá dar su asentimiento, con esto nos aseguramos de que ellos entiendan y estén de acuerdo en participar.

### **10.1. Los responsables**

En esta materia, el involucramiento de directivos de nuestra casa matriz (en especial del Director de Observancia Corporativa) y del propio Director General de Pfizer México es sobresaliente. En conjunto con la Dirección de Asuntos Legales, son los responsables de supervisar todas las acciones de auditoría interna, monitoreo y auto-evaluación relacionados con las obligaciones legales y regulatorias de nuestra compañía, así como de garantizar una interpretación amplia y uniforme de los objetivos de observancia corporativa. El monitoreo se hace a través de reportes trimestrales desarrollados por los responsables en México, los cuales son proporcionados al Director de Observancia Corporativa, quien a su vez reporta directamente al Presidente y Director Ejecutivo así como al Comité Administrativo Corporativo y al Comité de Auditoría de la Mesa Directiva.

## **10.2. Implementación de las políticas**

Si bien nuestra empresa se plantea objetivos de cumplimiento, el trabajo de aplicar la normativa existente se lleva a cabo través de procedimientos establecidos que dan cuenta a las instancias correspondientes, como es el caso del Grupo de Cumplimiento Corporativo. Entre estos procedimientos se encuentra la formación, capacitación y certificación de nuestro personal, así como la comunicación abierta y constante para la detección de situaciones de riesgo o casos de posibles violaciones.

En materia de acciones anticorrupción y cumplimiento, destaca la observancia que realizamos para evitar comportamientos deshonestos y desleales entre los colegas como pueden ser: ofrecer o aceptar obsequios o entretenimientos cuestionables, realizar pagos ilegales a oficiales de gobierno y llevar a cabo sobornos para avanzar en las metas del negocio, entre otros. Todo esto en consideración de las disposiciones de la Ley Extranjera sobre Prácticas de Corrupción (*Foreign Corrupt Practices Act, FCPA* por sus siglas en inglés) que prohíbe hacer, prometer o autorizar pagos indebidos, donativos o regalos o dar cualquier objeto de valor a algún servidor público para inducirlo a que realice cualquier acto o tome alguna decisión en dicho carácter para favorecer a Pfizer en la obtención o retención de negocios.

Otro aspecto que resulta fundamental para la autorregulación de nuestra empresa es la interacción y la colaboración que llevamos a cabo con los hacedores de políticas públicas a través de la Dirección de Asuntos Corporativos. El enfoque adoptado por nuestra compañía en este sentido es de promoción de la adopción de buenas prácticas y políticas a favor de la salud, así como la discusión abierta sobre soluciones, innovaciones y mejoras en los servicios gubernamentales. Buscamos una adecuada representación de Pfizer México en los espacios en los que se da voz y se dialoga con las empresas, como es el caso de la Cámara de Diputados, así como otros foros y mecanismos de influencia sectorial. Este trabajo está determinado por los objetivos particulares asumidos por esta área, de los cuales se reporta de manera constante a la Dirección General de nuestra empresa.

En el tema de la protección de los derechos humanos, si bien hemos asumido políticas y procedimientos para ciertos temas, como el trabajo forzado e infantil, hasta el momento no hemos establecido objetivos específicos que nos permitan abordar este tema de manera transversal. Ejemplos de objetivos de esta naturaleza, que permitirían avanzar más en la adopción práctica de los principios del Pacto Global son: la promoción del derecho a la salud y la protección de pacientes, la participación en foros locales sobre derechos en los negocios, etc.

De manera adicional, un ámbito en el que nuestra empresa debe fortalecer su desempeño es en extender la formación y la capacitación sobre el comportamiento ético, hasta hoy acotado en gran medida a la prevención de acciones corruptas por parte de nuestros empleados, para abordar otros temas como la promoción y la protección de los derechos humanos de forma más amplia, incluyendo el derecho a la salud y otros derechos universales.

No obstante, en algunas áreas de la empresa como Compras y Recursos Humanos, sí estamos desarrollando proyectos o iniciativas que apuntan al fomento de la cultura de protección de derechos. Destaca el trabajo que se realizó, en 2008, para el establecimiento de criterios de selección y monitoreo de los proveedores (con la inclusión de cláusulas de protección de derechos humanos).

Se buscó que esta medida se alineara con la Gestión de Contratos para Manufactura e Investigación (*Management of Contract Manufacturing and Research*), cuyo objetivo principal es evitar las consecuencias derivadas de malas prácticas de EHS que no cumplen con los estándares de Pfizer. A la fecha las actividades realizadas por nuestra empresa se enfocan en la sistematización y registro de información sobre las prácticas de los proveedores, pero no se condiciona su contratación al apego a estos criterios.

De la misma forma, resalta la medida tomada para la promoción de la diversidad entre los colegas del Corporativo a través de la creación del Comité de Diversidad e Inclusión formado por representantes de las áreas para fomentar el respeto y la pluralidad y prevenir la discriminación.

A continuación, se describe con mayor detalle el alcance de las acciones tomadas por nuestra empresa en esta materia en el año pasado.

### **10.3. Formación y capacitación en políticas anticorrupción**

En 2008, la totalidad de la plantilla laboral (1,483 empleados) se informó y capacitó en las políticas del Código de Conducta de la empresa.

El Código de Conducta de Pfizer (Libro Azul) tiene el propósito de garantizar el comportamiento legal y ético de la compañía y todos los que colaboran en ella, para garantizar el adecuado manejo ético en todas las transacciones con nuestros asociados.

Además de la formación y la preparación que reciben todos nuestros colegas en estos temas, existen otros programas y talleres orientados a la inducción y la capacitación con respecto a las funciones de cada área. Tal es el caso de los talleres sobre las buenas prácticas comerciales y el procedimiento regional contra el soborno y la corrupción. Durante 2008, cerca de 90% de nuestros colegas (más de 1,300) recibieron formación en este aspecto. Asimismo, todos tuvieron acceso en línea al Centro de Educación de Cumplimiento (*Compliance Education Center*) cuyos contenidos fueron impartidos al total de los trabajadores sindicalizados, quienes fueron además evaluados en estos temas mediante sesiones presenciales.

De manera particular, enfatizamos la capacitación de nuestros representantes médicos, cuya función es esencial en la empresa por lo que reciben formación continua sobre actualizaciones hechas a la política de interacción con profesionales de la salud y funcionarios públicos.

### **10.4. Medidas contra la corrupción**

En Pfizer México contamos con numerosos procedimientos para regular la actuación ética de nuestros empleados, entre ellos y con terceros, a través de políticas encaminadas a identificar posibles conflictos de interés en las transacciones y negociaciones que realizamos. El *Resumen de Políticas Corporativas de Pfizer* (Libro Azul) comprende los lineamientos principales para evitar involucrarse en incidentes de corrupción, como es el caso del Procedimiento Regional contra el Soborno y la Corrupción.

En 2008, no registramos incidentes derivados de actos de corrupción: no se detectaron situaciones de actuación indebida por parte de nuestra empresa que imposibilitaran la elaboración o renovación de contratos con socios empresariales o se reportaron casos judiciales por este concepto. En general,

se puede afirmar que no incumplimos con estas normas debido a las medidas impuestas para verificar el estricto apego y cumplimiento a los códigos de la empresa y a las normas nacionales, como son la formación obligatoria en cumplimiento (en línea), que incluye contenidos de buenas prácticas comerciales y la Política Global de Interacciones con Profesionales de la Salud; la certificación a los empleados (en línea) mediante un cuestionario que se renueva anualmente; y la inclusión de un cuestionario sobre las medidas anti-corrupción de nuestros socios en los contratos de prestación de servicios.

De hecho, nuestra empresa se ha comprometido a observar e incorporar en todas sus actividades las regulaciones internacionales y nacionales propias del país, especificando que en caso de incurrir en una falta al respecto, procederá la aplicación de los lineamientos más estrictos que haya en el lugar de residencia.

### **10.5. Posiciones de Pfizer México sobre asuntos públicos relevantes**

Dado el impacto que tiene la industria farmacéutica en investigación, desarrollo y provisión de medicamentos y, por tanto, en las decisiones de política y en el gasto público, es esencial armonizar los intereses del Estado con los temas estratégicos y desafíos que enfrentan las empresas como Pfizer México. En este sentido, compartimos con la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica el interés en temas relevantes a nivel sectorial como regulación, control y fomento sanitario, así como el tema ambiental. Además de preocupación por la competitividad y el desarrollo del mercado farmacéutico en México, el desarrollo de los sistemas para el acceso universal a la salud, la responsabilidad social y la transparencia de las empresas, la investigación y el desarrollo para la innovación, sumado al control y tecno-vigilancia de productos médicos.

En términos particulares, nuestra empresa buscó en el transcurso del 2008 una incidencia mayor en cuatro temas que hemos estudiado e investigado con otras empresas e instituciones: precios de medicamentos, propiedad intelectual, registro sanitario y requisito de planta y falsificación de medicamentos. Ante dichos temas, manifestamos las siguientes posiciones públicas:

Tema	Posición pública de Pfizer México
Precios de medicamentos	Promover el cumplimiento del Programa para la Modernización de la Industria Farmacéutica, que es el acuerdo de regulación de precios máximos de venta al público establecido en años pasados, que cuenta con reglas claras y que es sensible a las dinámicas de evolución de los mercados de medicamentos privado y público, y de otros factores determinantes de la competencia de las empresas, como la protección a la propiedad industrial. De manera paralela, buscamos el establecimiento de reglas justas y condiciones de transparencia en la Comisión Negociadora de Precios, encargada de regular las compras de entidades gubernamentales.
Protección a la propiedad intelectual	Solicitamos a las autoridades y, en particular, a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, proveer de mayor certeza jurídica para la protección de patentes de empresas ante registros sanitarios nuevos de medicamentos que cuya vigencia sigue activa. Otro punto de observancia en nuestra empresa es la regulación del uso de datos clínicos generados por empresas en el desarrollo de medicamentos, para evitar la competencia desleal con la incursión en el mercado de medicamentos similares. Finalmente,



	estamos trabajando para procurar el respeto a la propiedad intelectual de las empresas en las adjudicaciones gubernamentales, de tal forma que se refuerce el artículo 41 de la Ley de Adquisiciones.
Falsificación de medicamentos	En Pfizer, procuramos el reforzamiento de la reforma recién aprobada a la Ley General de Salud y al Código Federal de Procedimientos Penales, que tipifica el delito de falsificación para bienes de consumo humano y establece las sanciones correspondientes, para lo cual se busca una mayor corresponsabilidad y cooperación intersectorial para reducir el número de medicamentos falsificados disponibles en el mercado con medidas de protección del consumidor, de seguridad y rastreo de los medicamentos y monitoreo de las autoridades judiciales.
Registro sanitario y requisito de planta	Nuestra empresa impulsó de manera sobresaliente, en 2008, la eliminación del requisito de planta, disposición que obligaba a comercializar solamente productos farmacéuticos fabricados en el país. El gobierno mexicano se comprometió a favor de esta medida, con lo cual no sólo se fomenta el comercio internacional y la economía local, sino el mejor funcionamiento del esquema sanitario nacional.

Estas posturas asumidas por nuestra empresa han sido dadas a conocer a las instituciones públicas, grupos de apoyo y organizaciones civiles involucradas a través de documentos de posición, que pretenden la colocación de temas en la agenda pública y en los medios de comunicación, así como la adopción de iniciativas gubernamentales. Dichos documentos de postura de nuestra empresa con respecto a estos temas públicos y susceptibles de cabildeo son elaborados con base en un análisis comprensivo del contexto que enfrentamos el cual sirve para definir posibles caminos de actuación respecto a los desafíos que nos acerquen al cumplimiento de nuestro objetivo de ampliar el acceso de la población a medicamentos de calidad, seguros y eficaces.

Nuestro trabajo en materia de políticas públicas trasciende los temas mencionados para abordar otros asuntos de relevancia, en los cuales hemos buscado incidir de manera permanente, como es el fomento a la innovación y la cooperación intersectorial para la investigación clínica.

### **10.6. Libre competencia y antimonopolio**

Para Pfizer México es fundamental el respecto a las leyes aplicables de manera especial a nuestro negocio, como son las referentes a la fabricación y venta de fármacos, la libre competencia y las prácticas monopólicas. Esto significa que para competir en forma justa y legítima debemos observar nuestro comportamiento y las políticas antimonopolio. Por consiguiente nuestros colegas deben estar enterados de estas leyes y sus implicaciones, evitando acuerdos o entendimientos entre Pfizer y nuestros competidores que afecten los precios, los términos o las condiciones de venta de los productos, o que restrinjan la competencia justa y completa. Por ejemplo, se requiere una comunicación estrecha entre nuestros colegas y la Dirección de Asuntos Legales para efectos de actividades relacionadas con la obtención de licencias de patentes, *know-how* y demás tecnología, para una adecuada interpretación del marco jurídico.

Para lograr esto, realizamos capacitaciones en materia de Competencia Económica para los empleados de las áreas con mayor injerencia en este tipo de negocios. Además, cualquier práctica comercial de riesgo es revisada y autorizada por el mismo departamento pues nuestra empresa

desea incrementar y diversificar su portafolio de medicamentos en el mercado. Año con año, buscamos nuevas oportunidades de negocios, que por lo general nos llevan a valorar alianzas con otros laboratorios especializados. Antes de llevarse a cabo, Pfizer México somete a consideración de la Comisión Federal de Competencia Económica (CFCE) las fusiones, las compras o las adquisiciones que esté por realizar.

Gracias al apego presentado en 2008 a estos procedimientos puestos en marcha, nuestra empresa no presentó una situación indebida ni se sometió a ningún litigio por concepto de prácticas monopólicas, ya que cumplió con todas las normas relativas.

### **10.7. Sanciones y multas**

Los mecanismos de adaptación y regulación, diseñados desde el interior de la empresa y diseminados entre nuestros colegas, han permitido una constante actualización en los temas que se deben evitar para incurrir en situaciones y gastos legales indeseados. Por esta razón es que no fuimos acreedores en el 2008 de sanciones derivadas del incumplimiento de las leyes, y no se reportaron multas o gastos en cuanto al concepto de demandas o sanciones de parte de instituciones públicas hacia nuestra empresa.

En cuanto a la prevención de violaciones a los derechos humanos, las políticas y los procedimientos que norman el comportamiento de nuestros colegas en sus relaciones interpersonales (como la Política de Ambiente de Trabajo Libre de Hostigamiento, Discriminación y Acoso Sexual, la de Cero Tolerancia y el procedimiento para la notificación del hostigamiento) plantean de forma clara la posición de la empresa frente a cada una de estas situaciones y las formas en las que se espera que nuestros empleados actúen en consecuencia. Un ambiente de trabajo libre de acoso es aquel que incluye la ausencia de cualquier hostigamiento verbal o físico relacionado con características raciales, étnicas, religiosas, físicas, de género o de preferencia sexual, pero también los actos indeseados de empleados hacia personas del exterior. Nuestros gerentes son responsables de cumplir con esta obligación en sus unidades en nombre de la compañía. Los empleados que se involucren en actos de acoso o discriminación estarán sujetos a una acción correctiva, que puede incluir la terminación de su contrato de trabajo.

Pfizer, como miembro fundador y permanente del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), es una de las 15 empresas líderes en el fomento de una cultura libre de discriminación, la promoción de un ambiente inclusivo y el reconocimiento a las diferencias desde todos sus ángulos.

En 2008, en Pfizer México registramos un solo incidente por discriminación laboral, derivado de la queja que un colega emitió ante el área de Recursos Humanos al contraer el VIH y SIDA. Nuestra empresa procedió a la rescisión laboral del empleado que cometió el agravio y no consideramos necesario dar otro tipo de seguimiento al caso, realizar comunicaciones relativas a esta situación, ni tomar medidas adicionales a las actualmente existentes para evitar el surgimiento de nuevos casos.

Por otro lado, de manera particular en nuestro Código de Conducta, que señala: “Exigimos de nosotros mismos y de los demás el cumplimiento de los estándares éticos más estrictos (...) La conducta de nuestra compañía, y de todos los individuos que trabajan en ella, reflejará siempre los más altos estándares de integridad”, hacemos referencia a nuestra responsabilidad en la protección de los derechos de los sujetos que participan en nuestras investigaciones clínicas.

## **10.8. Protección a pacientes en Estudios Clínicos**

Aunque son temas que por sí mismos merecen especial atención, para nuestra empresa son motivo de respeto integral, ya que Pfizer cuenta con procedimientos de operación establecidos para aplicar políticas de protección a pacientes durante los Estudios Clínicos.

Estas políticas protegen a los individuos de posibles riesgos inherentes al uso de medicamentos, de modo que se aplique siempre el consentimiento informado, exista un apego a las Buenas Prácticas Clínicas, se cuide el producto de investigación, se prevenga y maneje cualquier desviación significativa, se respete la gobernanza médica de la evaluación de beneficios y riesgos de los productos y se reporten las sospechas de reacciones adversas en caso de detectarse.

De la misma forma, si se detectan quejas de productos o servicios estos, se deberán reportar para cumplir con los requerimientos locales, internacionales y corporativos en materia de seguridad y calidad. Es importante mencionar que todos los pacientes que participan en estudios clínicos lo hacen de forma voluntaria y con apego a los más altos estándares de calidad y seguridad para ellos.

Nos regimos por todas las leyes locales y regulaciones internacionales que protegen a los menores de edad cuando participan en estudios clínicos, sus padres o tutores deberán dar su consentimiento informado además de que el menor deberá dar su asentimiento, con esto nos aseguramos de que ellos entiendan y estén de acuerdo en participar.

El documento de consentimiento informado, utilizado tanto en pacientes adultos como menores, abarca una amplia explicación del estudio y todas las posibles inquietudes que los pacientes puedan tener al respecto. Antes de iniciar cualquier estudio clínico este deberá estar aprobado tanto por un Comité de Ética como por las autoridades sanitarias locales correspondientes, quienes conocerán todas las medidas y acciones que se tomarán durante el protocolo de Investigación clínica.

En cuanto al tema del trabajo infantil y explotación laboral, resulta interesante hacer la comparación con los procedimientos establecidos por nuestra empresa para el monitoreo del respeto a las políticas internas de seguridad, salud y protección ambiental, que han sido adoptados y son revisados a través de auditorías por la Planta Toluca, para la administración de contratistas o aprobación de proveedores y maquiladores. Dichas medidas buscan garantizar que éstos respeten las políticas de EHS y actúen de acuerdo con nuestros valores, con lo que se logra administrar el control de riesgos por prácticas indebidas en la manufactura de los productos o servicios proporcionados.

En este sentido, el procedimiento para la aprobación de proveedores y maquiladores señala que todos deberán contar con el estatus de calidad definido por la compañía, que se obtiene con base en la calidad en el servicio y la calificación de la auditoría. Con las auditorías se busca identificar: 1) observancia crítica (extremadamente seria, pone en riesgo la salud del paciente, requiere una acción correctiva inmediata por parte del proveedor auditado); 2) observancia mayor (seria, pone en riesgo la calidad del producto o más de cinco observaciones en la misma área o sistema, requiere una acción correctiva rápida por parte del proveedor auditado) y 3) observancia menor (aún no es seria pero puede convertirse en un problema si no se corrige oportunamente).

Como se mencionó anteriormente, aunque las auditorías de Calidad y de Ambiente, Salud y Seguridad que realiza nuestra empresa observan las previsiones que las otras empresas toman en temas relacionados con la protección de derechos humanos fundamentales, como son la regulación y la anulación del trabajo infantil, el trabajo forzado y prácticas discriminatorias, no existe aún un procedimiento de monitoreo, auditoría y sanciones que garantice la presencia de estas prácticas en nuestra cadena de valor.

## 11. LA RESPONSABILIDAD QUE ASUMIMOS EN NUESTROS PRODUCTOS

En Pfizer contamos con una extensa gama de productos en el mercado farmacéutico. Sabemos que todas las personas estamos expuestas a contraer alguna enfermedad o padecimiento crónico. Por ello, trabajamos para que con nuestros medicamentos eficaces y de calidad, los consumidores alcancen el equilibrio biológico, psicológico y social, aspectos que constituyen la salud integral de las personas. Sabemos que para lograr esto se requiere del estricto apego a los códigos, las normas y las prácticas nacionales e internacionales; por lo que asumimos responsabilidades y tomamos previsiones en cada fase del ciclo de vida del 100% de nuestros productos: investigación, producción, almacenaje y distribución, promoción, monitoreo y retiro o discontinuación del producto.

Tomamos consideraciones especiales en la etapa de investigación tanto clínica como preclínica, ya que por la naturaleza de nuestro negocio tenemos la obligación ética, moral y legal de evaluar nuevos medicamentos y terapias potenciales. Somos conscientes de que muchas de estas evaluaciones involucran seres humanos y el uso de animales de laboratorio. Dado el estado actual del conocimiento científico, la experimentación de estos nuevos medicamentos y terapias en animales es frecuentemente crítica para esta evaluación y requerida por parte de las autoridades regulatorias a nivel mundial para asegurar la calidad, eficacia y seguridad de nuevos medicamentos.

En esta sección se proporciona la siguiente información:

<b>Marcos normativos</b>	Nuestro Código de Ética recoge los marcos bioéticos, las normatividades nacionales e internacionales y los instrumentos de autorregulación para el desarrollo y producción de nuestros medicamentos, así como para su promoción y comercialización.
<b>Las políticas</b>	Nuestras políticas establecen las posiciones que adoptamos para salvaguardar la integridad y efectividad en todas las actividades que realizamos, como la investigación, estudios clínicos, la utilización de nuestros productos para humanos y animales, el reporte de efectos adversos, la calidad y la promoción de nuestros productos. Asimismo, contamos con mecanismos de supervisión y control de estas actividades
<b>Los responsables</b>	Las principales encargadas de estos procesos son las direcciones de Mercadotecnia, Legal, Dirección Médica, Unidad de Negocios y Asuntos Regulatorios. Asimismo, respondemos a los directivos de la corporación en Estados Unidos respecto a ciertos procesos.
<b>El rol de la formación y capacitación</b>	Contamos con talleres y capacitaciones para estos procesos que se actualizan constantemente.
<b>Fase de investigación y estudios clínicos</b>	El proceso de investigación consta de cuatro fases. En Pfizer México, la mayoría de nuestras actividades van desde la segunda fase hasta la cuarta; la primera fase es de reciente implementación en el país.

<b>Fabricación y producción</b>	Aseguramos la seguridad de nuestros consumidores y colaboradores a través de puntos de control operativos para la etapa de fabricación y producción.
<b>Almacenaje y distribución</b>	Contamos con un sistema automatizado de almacenaje y distribución que nos permite controlar nuestros productos.
<b>Etiquetado, promoción y difusión de nuestros productos</b>	Cumplimos con todas las disposiciones oficiales e instrumentos de autorregulación de la industria sobre el etiquetado, la promoción, la difusión y la comercialización de nuestros productos. A pesar de esto, en 2008 tuvimos una sanción administrativa por violación al Código de Ética Publicitaria y a la Ley de Propiedad Industrial.
<b>Promoción de medicamentos a través de materiales</b>	Contamos con un procedimiento de planeación y desarrollo para controlar la información contenida en los materiales promocionales. A pesar de estos controles, en 2008 recibimos una demanda por el manejo publicitario de nuestro producto para combatir la disfunción eréctil. Por otro lado, reportamos una multa por una falta en el proceso de donación de muestras médicas de uno de nuestros productos.
<b>Acciones de monitoreo del proceso farmacéutico</b>	Realizamos actividades de monitoreo en las fases II, III y IV de investigación clínica de nuestros productos, así como en el uso de información y promoción de medicamentos.
<b>Retiro o discontinuación de un producto</b>	El criterio para retirar un producto del mercado se establece con base al número de quejas o reportes de efectos adversos registrado en nuestro sistema de monitoreo, seguido de una investigación precisa para asegurarnos de la veracidad de las quejas. No retiramos ni discontinuamos la producción de alguno de nuestros medicamentos durante el año 2008.

### **11.1. Marcos normativos**

Cada una de las políticas, procedimientos y sistemas puestos en marcha para el desarrollo y producción de nuestros medicamentos tiene como punto de partida los marcos bioéticos, las normas nacionales, internacionales y los instrumentos de autorregulación existentes. Éstos son recogidos de manera puntual en nuestro Código de Conducta (Libro Azul), pues sirven como referencia básica de todas las medidas de seguridad que tomamos para la protección de los pacientes y los involucrados en la producción de medicamentos evitando incidentes indeseados.

Entre estos marcos e instrumentos de regulación destacan: la Declaración de Helsinki y el Reporte Belmont, así como la Buena Práctica Clínica (*Good Clinical Practices, GCP* por sus siglas en inglés) que incluye las Guías de la Conferencia Internacional Armonizada de Organismos de Regulación Farmacéutica (*International Conference on Harmonisation, ICH* por sus siglas en inglés), los Principios Estadísticos para Pruebas Clínicas (*Statistical Principles for Clinical Trials –ICH- E9*) y las Guías Éticas Internacionales para Investigación Biomédica en Seres Humanos (*International Ethical Guidelines for Biomedical Research Involving Human Subjects*) para garantizar prácticas de investigación clínica seguras, efectivas y respetuosas de los derechos de los pacientes.

De la misma forma, nos apegamos a los estándares y regulaciones internacionales y nacionales en nuestras políticas de promoción y comercialización de nuestros productos, como el Código de Investigación Farmacéutica y Productores de América (*PhRMA*), el Código de la Federación Europea

de Industrias y Asociaciones Farmacéuticas (*EFPIA*), el Código de la Asociación de Productores Farmacéuticos del Japón (*JPMA*), el Código de Ética y el Código de Buenas Prácticas de Promoción de la Industria Farmacéutica Establecida en México (CBPP) del Consejo de Ética y Transparencia de la Industria Farmacéutica (CETIFARMA), el Código de la Federación Internacional de la Industria del Medicamento (*IFPMA*) sobre Prácticas de Mercadotecnia Farmacéutica y el Procedimiento Regional Contra Soborno y Corrupción aplicado en Estados Unidos (*FCPA*).

También nos apegamos al código estadounidense de Administración de Alimentos y Medicamentos (*FDA*, por sus siglas en inglés) y, por tanto, el apego a su Estructura en el Etiquetado de Medicamentos (*SDL*, por sus siglas en inglés). Nos alineamos a lo dispuesto por la Conferencia Internacional sobre la Armonización de Requisitos Técnicos para el Registro de Productos Farmacéuticos de Uso Humano, la directiva de la Unión Europea con relación a Productos Médicos, el Consejo de Organizaciones Internacionales de Ciencias Médicas (*CIOMS*) y la Ley Federal de Drogas, Alimentos y Cosméticos (*FDCA*, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos.

El apego a regulaciones oficiales establecidas en nuestro país es fundamental. Ejemplo de esto son los procedimientos establecidos para productos de salud animal, en donde cumplimos con lo estipulado por las Normas Oficiales Mexicanas: NOM-012-ZOO-1993, NOM-022-ZOO-1995 y NOM-026-ZOO-1994. De hecho, en 2008, nuestra empresa se sometió a una auditoría elaborada por TRIFARMA (Transparencia Industrial Farmacéutica Veterinaria, S.A. de C.V.) para verificar el cumplimiento de las normas en cuanto a las fases de: producción, distribución y almacenaje, control de calidad, pruebas de control de calidad de productos químicos y farmacéuticos, así como muestreo.

## **11.2. Las políticas**

En cada una de las políticas establecidas para garantizar la operación estandarizada de procedimientos de seguridad, se incluyen instrumentos regulatorios para que las medidas en marcha sean diseñadas, realizadas y monitoreadas en forma efectiva.

En estas políticas se define la posición que adopta la empresa para salvaguardar la integridad y efectividad en los procesos. Ejemplos de estas posiciones son:

- Cuando la investigación pre-clínica es llevada a cabo por terceros (CRO), nuestra empresa estipula que éstos deben adherirse a lo dictaminado por nuestras políticas corporativas en este tema y deben cumplir con todas las leyes, procedimientos y reglamentos aplicables.
- Cumplimos con apego a los principios internacionales de investigación en animales aplicando la sustitución, la reducción y el refinamiento en nuestro proceso. Ahora utilizamos modelos matemáticos y otros medios en la investigación de nuevos medicamentos, además reducimos el número de animales utilizados en cada estudio y refinamos los procedimientos para minimizar el potencial de dolor y angustia.
- Por política global de Pfizer, tampoco llevamos a cabo la realización de estudios clínicos en forma disfrazada de promoción, como por ejemplo, los mal llamados estudios de “siembra” (o *seedings*).

- Asumimos como obligación de la empresa mantener bien informada a la comunidad médica y veterinaria acerca de la utilización, la seguridad, las contraindicaciones y los efectos secundarios de nuestros productos y, en los casos donde ha sido apropiado, de los requerimientos y las características operacionales.
- Cumplimos con nuestra responsabilidad de reportar todos los eventos adversos de los medicamentos,, independientemente de su causalidad, dónde sucedan, presentando reportes obligatorios a las autoridades locales e internacionales relacionados con dichos eventos de forma oportuna y precisa.
- Nos aseguramos que nuestros medicamentos establezcan claramente la descripción de usos, efectividad, seguridad y otros aspectos relevantes.
- Tomamos medidas para evitar la promoción del uso directo, indirecto o por un tercero de nuestros medicamentos sin que medie una prescripción médica.
- Nos aseguramos de que cualquier persona, dentro o fuera de la empresa, que tenga sospechas relacionadas con desviaciones significativas a las políticas y los procedimientos por parte de algún empleado de Pfizer pueda manifestarlos para que sean investigados de inmediato y se verifique el apego a los lineamientos de cumplimiento.

Entre estas normas destacan la Política para la Preparación, Revisión y Aprobación de Materiales y/o Actividades Promocionales, que a su vez se basa en otras políticas, como la Política Global sobre Interacciones con los Profesionales de la Salud y el Procedimiento Global para Convenciones Internacionales.

Una vez establecidos los procedimientos de operación estándar para cada una de las políticas, se definen los puntos de control y mecanismos de supervisión necesarios. En conjunto, éstos constituyen un sistema establecido en cada proceso o procedimiento que permiten no perder de vista el cumplimiento de lo dispuesto.

Además de los puntos de control, se lleva a cabo una auditoría por personas internas a la empresa, que se familiarizan previamente con el ambiente regulatorio, incluyendo por ejemplo:

- Buenas Prácticas Clínicas en Investigación Clínica
- Requerimientos regulatorios locales de Investigación Clínica
- Requerimientos regulatorios locales para el Reporte de Seguridad Investigación Clínica
- Requerimientos regulatorios locales para el registro y certificación de productos farmacéuticos
- Requerimientos regulatorios locales con relación al etiquetado
- Las buenas prácticas de promoción de medicamentos
- El reporte de efectos adversos

En algunos casos, la empresa utiliza sistemas de información para ser más eficientes en todos los procesos, como es el caso del Sistema MAS (Sometimiento de Materiales) que es una herramienta que proporciona la facilidad de controlar y da seguimiento a los flujos de autorización necesarios para someter los materiales a la Secretaria de Salud. Los sistemas de este tipo permiten controlar procesos laboriosos y de gran volumen dentro de la compañía asegurando ante todo la calidad de la información vertida a los profesionales de la salud.

### **11.3. Los responsables**

Las principales responsabilidades de estos procesos recaen en las Direcciones de Mercadotecnia, Legal, Dirección Médica, Operaciones Clínicas, Unidad de Negocios y Asuntos Regulatorios. Sin embargo, Pfizer México requiere responder a los directivos de la corporación en Estados Unidos con respecto a algunos procesos. Por ejemplo, en investigación, existe un equipo de auditoría global encargado de revisar todas las actividades médico-regulatorias en apego a las Buenas Prácticas Clínicas (*GCP*, por sus siglas en inglés) y las Guías de la Conferencia Internacional de Armonización (*ICH*, por sus siglas en inglés) de los Organismos de Regulación Farmacéutica. Igualmente, asignamos responsabilidades particulares para procesos como el de etiquetado, en donde existe un sub-equipo el cual es responsable de asegurarse que la información contenida en los documentos iniciales de etiquetado de producto sea completa, exacta y consistente con la fuente de datos y en cumplimiento con las directrices y requerimientos regulatorios y demás políticas y procedimientos corporativos, que trabaja de forma coordinada con el Representante Global de Operaciones de Etiquetado. Éste también es el caso del proceso de promoción, en el que intervienen los Gerentes de Productos y de la Unidad de Negocios de Hospitales, que son responsables de la calidad, balance y sustento científico de la información contenida en las actividades promocionales.

#### ***11.4. El papel de la formación y capacitación***

Pfizer imparte talleres internos relacionados con el cumplimiento en estos procesos. Por ejemplo, los talleres de buenas prácticas comerciales que incluyen material sobre buenas prácticas de publicidad y promoción que están dirigidos tanto a la fuerza de ventas, al área comercial y a las otras áreas que participan en el proceso de revisión de materiales. Estas capacitaciones se refuerzan con comunicados que incluyen aspectos legales de la revisión y aprobación de los materiales promocionales. De hecho, en el último año, Pfizer actualizó su política de Interacción con Profesionales de la Salud que incluye operaciones de mercadotecnia, ventas e investigación y desarrollo, para lo cual fue necesario extender la capacitación a varias áreas de la empresa para que todos los colegas puedan actuar en consonancia con estos mandatos.

Todos nuestros productos y medicamentos pasan por el mismo proceso que inicia con la investigación molecular y concluye una vez que el producto terminado (y registrado) llega a todos nuestros consumidores.

#### ***11.5. Fase de investigación***

El proceso de investigación a nivel mundial y en Pfizer consta de cuatro fases (I, II, III y IV). En la primera de ellas, realizamos estudios de farmacología clínica, que comprenden la administración inicial de un nuevo fármaco a un número muy limitado de seres humano sanos, verificando la farmacocinética y farmacodinamia del producto, es decir, dosis ideal y como funciona dentro del organismo para el ser humano. Esta primera fase ya se implementa en México, sin embargo las fases que más realizamos en este momento es la II y la III (donde se mide la seguridad y eficacia del producto a nivel internacional), no descuidando la fase de post-comercialización que es la Fase IV.

Durante la Fase II exploramos la eficacia terapéutica del medicamento en pacientes, quienes son seleccionados utilizando estrictos criterios de inclusión y exclusión. Los efectos del medicamento sobre los humanos lo realizamos tras la aplicación del medicamento sobre una enfermedad en particular, evaluando eficacia y efectos colaterales, es decir, la seguridad del producto.



En la fase III realizamos estudios multicéntricos, internacionales, incluyendo a miles de pacientes, diseñados para confirmar la evidencia preliminar acumulada en la Fase II sobre la seguridad y la eficacia de un fármaco con una patología determinada por tiempos de exposición más prolongados.

Finalmente, la fase IV se lleva a cabo una vez que la autoridad sanitaria, es decir la Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) nos otorga el registro del nuevo medicamento una vez que demostremos la eficacia y la seguridad del producto en las diferentes fases de estudios clínicos. Es importante recalcar que en esta fase se continúa cuidando ante todo la seguridad del paciente.

Los menores de edad participan en todas las etapas de investigación clínica, ya que hay enfermedades propias de los niños en donde se necesita estudiarlos desde la Fase I. Todas las fases y en todos los pacientes de todas las edades nos apegamos a los más altos estándares de ética tanto locales como internacionales.

### **11.6. Fabricación y producción**

Las actividades de fabricación y producción de nuestros medicamentos cumplen con los más altos estándares de calidad y operación, alineadas a las buenas prácticas de fabricación. Para esto, la empresa ha establecido puntos de control operativos que permiten asegurar la salud y la seguridad tanto de los consumidores como de las personas involucradas en todas las fases del proceso farmacéutico.

A continuación se presentan los puntos de control para la etapa de fabricación y producción:

<b>Etapas de fabricación y producción (puntos de control)</b>
Respeto a lineamientos para controlar el acceso y flujo de personal en las áreas de producción farmacéutica
Identificación del equipo involucrado en el proceso productivo, sala y producto en proceso, para evitar errores
Control de riesgos de contaminación en el área de producción, a través del uso de vestidores de ingreso a las áreas de producción y manejo de esclusas
Verificación de apego a las normas de higiene personal para el personal de la planta de producción farmacéutica
Seguimiento de pasos para la integración del expediente de fabricación durante las jornadas de producción ( <i>Batch Record</i> )
Aseguramiento de la recepción eficiente de materias primas a utilizar en la manufactura
Control de los pasos a seguir para la actualización de los procedimientos normalizados de operación
Descripción y apego al flujo de materiales en las áreas de producción
Control de la distribución de documentos emitidos por el área de producción
Limpieza y sanitización de las salas y pasillos de la planta para evitar o reducir la contaminación
Respeto a los procedimientos para llevar a cabo de manera adecuada las tomas de muestra

Seguimiento de los pasos establecidos para la toma de lectura de la temperatura y humedad relativa en las instalaciones

Diseño, control y registro de bitácoras de registro de la producción

Supervisión del apego al procedimiento de lavado y resguardo del equipo empleado para la limpieza

Verificación de los pasos seguidos para el surtido de materias primas tanto de los productos controlados como de no controlados

### **11.7. Almacenaje y distribución**

Así también, en nuestra planta Toluca hemos diseñado un sistema para controlar la seguridad y la eficiencia durante el almacenaje y la distribución de nuevos productos. La automatización del mismo nos permite tener un mayor control sobre nuestros productos en comparación con un almacén convencional. Los puntos de control se identifican a continuación:

#### **Etapa de almacenamiento del producto (punto de control)**

Respeto de los lineamientos establecidos para la actividades de surtido de producto terminado no refrigerado, producto terminado refrigerado y producto terminado controlado en el Centro de Almacenaje y Distribución (CAD)

Supervisión del apego al procedimiento establecido para la actividades de embarque de producto terminado

Revisión de condiciones de temperatura y humedad en el CAD

Control del acceso físico al área de productos terminados controlados en el CAD

Verificación del seguimiento de lineamientos para la recepción e ingreso de materiales utilizados

#### **Etapas de distribución del producto (punto de control)**

Respeto a los lineamientos establecidos para el surtido eficiente, con calidad, limpieza, precisión y exactitud de material de empaque al departamento de producción

Verificación de la correcta entrega de materias primas para el surtido de ordenes de manufactura en los dispensarios de producción

Supervisión del procedimiento en que los materiales de envase y empaque son muestreados, inspeccionados, evaluados y aprobados conforme a sus especificaciones correspondientes.

### **11.8. Etiquetado, Promoción y Difusión de nuestros productos**

Una vez que el medicamento está listo para salir al mercado, nos encargamos de cumplir con todas las disposiciones oficiales e instrumentos de autorregulación de la industria sobre el etiquetado, la promoción, la difusión y la comercialización del producto, de tal forma que la información sea la adecuada para asegurar su consumo responsable y eficaz. Nos encargamos de que en los productos se especifique la utilización, seguridad, contraindicaciones y efectos secundarios de los mismos y en los casos donde ha sido apropiado, de los requerimientos y de las características operacionales.

Esta información también se difunde a través de otros medios como la correspondencia con médicos y otros profesionales de la salud, la difusión de materiales educativos o promocionales, así como a través de presentaciones.

Para determinar el contenido general de las etiquetas en nuestros productos, nos regulamos con el procedimiento normalizado de operación que establecimos sobre elaboración y modificación de artes para materiales de empaques impresos y como se requiere en la NOM -072- SSA1-1993 (Norma Oficial Mexicana para el etiquetado de medicamentos) y en la NOM-012-ZOO-1993 (Norma oficial para especificaciones para la regulación de productos químicos, farmacéuticos, biológicos y alimenticios para uso en animales o consumo por estos).

Las señalizaciones contenidas en nuestros productos incluyen referencias al ingrediente activo, si son excipientes, notas de seguridad, instrucciones de almacenamiento, indicaciones de uso, modo de administración, responsable de fabricación (si se trata de un producto importado, también se señala), nombre del distribuidor, permiso de licencia y etiqueta informativa.

A pesar de contar con un estricto control sobre la información que por ley se incluyen en nuestros productos, en 2008, tuvimos una sanción administrativa por violación al Código de Ética Publicitaria y a la Ley de Propiedad Industrial. Al respecto, cabe señalar que esta sanción, dictaminada por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), no involucró en ningún sentido la violación a los protocolos sobre salud y seguridad de nuestros productos.

La queja presentada ante el CONAR se derivó de que promocionamos un producto farmacéutico para el control de la presión que aún tenía la leyenda “producto patentado”, una vez que la patente había expirado. Para reaccionar de forma responsable a este suceso, modificamos nuestro envase de la forma en que nos fue solicitado por el Consejo. Con apoyo de nuestros empleados de planta retiramos la leyenda en los productos en forma inmediata, cambiando por tanto el empaque. En los siguientes tres meses nos dedicamos a sacar todos estos productos que ya teníamos en inventario. Es importante mencionar que no fuimos acreedores al pago de ninguna multa ni de sanción alguna pues comprobamos que esta acción no estuvo acompañada de dolo ni mala intención. Finalmente, nos comprometimos a realizar una revisión de todos nuestros productos que tuvieran esta leyenda para confirmar la vigencia de las patentes correspondientes y no reincidir en un acto similar.

### ***11.9. Promoción de medicamentos a través de materiales***

Tomamos medidas estrictas para asegurar que el material promocional dirigido a profesionales de la salud incluya el nombre del producto, las indicaciones aprobadas del producto, la sustancia activa del producto, el nombre o dirección de la entidad Pfizer que comercialice el producto, forma de empleo y dosis del producto, contraindicaciones, precauciones y efectos secundarios del producto.

Para esto seguimos un procedimiento de planeación y desarrollo que involucra a 5 áreas distintas de la empresa que llevan a cabo el control colegiado de la información contenida en los materiales, aunque ésta recae en gran medida en la Dirección Médica. Con este esquema se controla la elaboración de los mensajes de los materiales promocionales con los Gerentes de Productos y la Dirección de Mercadotecnia, la aprobación de diseños, la aprobación de la información con firma de la Dirección de Asuntos Legales y de la Dirección de la Unidad de Negocios, el sometimiento de los materiales ante la Secretaría de Salud (con apoyo del área de Asuntos Regulatorios) y el archivo de los materiales en prueba.

Estos procedimientos fueron establecidos en consideración de las prácticas recomendadas en dos de los códigos a los que nuestra empresa se adscribió para regular su actuación en este sentido: el

Código de la Federación Internacional de la Industria del Medicamento de Prácticas de Marketing Farmacéutico (*IFPMA*, por sus siglas en inglés) y el Código de Buenas Prácticas en la Promoción de Medicamentos de la Industria Farmacéutica establecida en México (CBPP).

No obstante, en el último año fuimos notificados de una queja sobre nuestro producto para combatir la disfunción eréctil, por supuestas violaciones en materia de publicidad y entrega de muestra médica. Dicha queja fue interpuesta por otra empresa farmacéutica ante el Consejo de Ética y Transparencia de la Industria Farmacéutica (CETIFARMA), la instancia encargada de resolver este tipo de asuntos a nivel Cámara. La resolución final de este incidente requiere aún ser desahogada y dictaminada. En la empresa creemos firmemente que se trata de una denuncia que carece en su mayoría de sustento y por lo tanto es improcedente. Sin embargo, a través de los medios adecuados, hemos establecido que la posición de la empresa es de respetar el proceso hasta que no esté aclarada la situación. Por esta razón, no tenemos información aún de qué procedería, o en su caso, de la sanción multa que habríamos de cumplir en caso de confirmarse el evento.

Con respecto a otras sanciones o multas que deseamos informar, a pesar de los esfuerzos que entablamos por observar nuestro apego a normas nacionales e internacionales con respecto al suministro y uso de nuestros productos, en 2008, incurrimos en una falta que nos acarreó el pago de una multa. La falta se generó por no haber implementado las medidas de seguridad necesarias en la donación de muestras médicas de nuestro producto para controlar los niveles de colesterol.

En esta ocasión, fue también el Consejo de Ética y Transparencia de la Industria Farmacéutica (CETIFARMA) el encargado de dictaminar y emitir esta sanción. El pago de la multa ascendió a \$157,770.00 (ciento cincuenta y siete mil, setecientos setenta pesos 00/100 M.N.).

Para evitar incurrir en una nueva falta al respecto, elaboramos un nuevo procedimiento de donación en materia de medicamentos, en donde se refuerzan los mecanismos de comunicación entre las áreas involucradas para evitar llevar a cabo acciones de ayuda en este sentido, que puedan derivar en el descontrol y uso indebido de las muestras médicas.

Es importante destacar que el incidente de muestras médicas antes descrito no se deriva de nuestra interrelación con profesionales de la salud, por lo que en ningún momento incumplimos disposición oficial alguna considerada tanto en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Publicidad como en el Reglamento de Insumos para la Salud. En este sentido, en Pfizer contamos con una de las políticas más avanzadas en el sector, la DVT 301 de “Administración de muestras médicas y originales de obsequio”, la cual regula su uso, manejo, distribución y control.

Para evitar incurrir en faltas elaboramos un nuevo procedimiento de donación en materia de medicamentos, en donde se refuerzan los mecanismos de comunicación entre las áreas involucradas para evitar llevar a cabo acciones de ayuda en este sentido, que puedan derivar en el descontrol y uso indebido de las muestras médicas.

#### **11.10. Monitoreo de Estudios Clínicos**

Llevamos a cabo actividades de monitoreo en todas las fases de investigación clínica de nuestros productos. Esto se lleva a cabo, a manera de control, para verificar que nuestra empresa se haya apegado y haya cumplido con los estándares que regulan los derechos, la confidencialidad y la seguridad las personas que están bajo estudio, la exactitud de los datos producidos por la

investigación y el seguimiento a los protocolos nacionales e internacionales establecidos para la investigación así como otros requerimientos regulatorios aplicables.

La supervisión y el control no se reducen a la fase de estudios clínicos, sino también al uso de información y promoción de medicamentos. Estas acciones se realizan a través de auditorías organizadas por nuestra casa matriz.

Objetivos de las actividades de auditoría

- 1) Evaluar la eficacia del proceso de recolección, procesamiento, interpretación y reporte de información relacionada con el registro de eventos adversos y espontáneos surgidos durante las pruebas clínicas,
- 2) Evaluar la eficacia del proceso de gestión, documentación y monitoreo de los estudios clínicos globales,
- 3) Evaluar las condiciones de las instalaciones con las que cuenta la empresa para la recepción, almacenaje, distribución y destrucción de los medicamentos en investigación
- 4) Evaluar la efectividad de las regulaciones relacionadas con la actividad promocional del producto incluyendo el registro y etiquetado del mismo

En la fase de investigación, la principal función del monitor encargado, y como su nombre lo describe, es monitorear que todo el proceso del estudio clínico se apegue a lo que describe el protocolo, a las regulaciones tanto locales como internacionales. Sus tareas consisten en verificar que los sujetos bajo estudio, investigadores médicos y personal del sitio hayan sido entrenados en los procedimientos del estudio y estén conscientes de sus responsabilidades; verifican entre muchas otras actividades el adecuado llenado de los diarios por los pacientes sobre la investigación en proceso además de asegurarse de que la información que el médico vierte en los Formatos de Reporte de caso sean consistentes con el documento fuente (Historia Clínica del Hospital); revisa que la documentación producida sea precisa y esté disponible en cualquier momento en caso de una auditoría; además de prevenir posibles violaciones a la confidencialidad de los datos de los sujetos bajo estudio.

A su vez, el área de operaciones clínicas cuenta con un sistema de información y archivo electrónico que nos permite cumplir con la información proveniente de los estudios clínicos y que son registrados en la base de datos del centro de investigación y en Pfizer.

De la misma forma, la labor del área de Farmacovigilancia consiste en llevar un registro y elaborar un reporte de todas las quejas recibidas por concepto de efectos adversos resultantes de la investigación/estudios clínicos, todos los efectos adversos espontáneos y cualquier efecto adverso de otras fuentes derivadas del uso de nuestros productos. A partir del análisis de la información recabada, Farmacovigilancia produce información relevante sobre el perfil de seguridad de los productos e, incluso, aporta en la generación de nuevas indicaciones sobre el uso de los mismos.

Finalmente, se establecen criterios para que cualquier persona pueda reportar un efecto adverso o queja de nuestros productos, incluyendo en todas las cajas de medicamentos un número telefónico de Pfizer México que conecta con nuestra línea de Farmacovigilancia y poniendo a su disposición también para este propósito nuestra página web.

### **11.11. Retiro o discontinuación de un producto**

Cuando un producto ha sido identificado como no seguro, tomamos las medidas necesarias para discontinuar la producción del mismo y retirar todos los ejemplares disponibles en el mercado. El criterio para retirar un producto del mercado se establece con base al número de quejas o reportes de efectos adversos registrado en nuestro sistema de monitoreo. Para asegurarnos de la veracidad de las quejas, mantenemos una muestra representativa de los medicamentos para realizar una investigación más precisa y detectar la anomalía en el producto.

Nos involucramos tanto en la seguridad de nuestros productos que, incluso, la solicitud para retirar o discontinuar un producto puede proceder del interior de nuestra organización. La política DVT-501 ha sido creada para este fin. La valoración del caso está en manos de los responsables del área de ventas, marketing, dirección médica y finanzas.

Afortunadamente, y gracias a las medidas implementadas al respecto, en 2008, no retiramos ni discontinuamos la producción de alguno de nuestros medicamentos. En general, podemos advertir que esto se debe, en primer lugar, a la plena observancia de los códigos y regulaciones que norman nuestras actividades de investigación y/o estudios clínicos, como se expuso con anterioridad y, en segundo lugar, al establecimiento de puntos de control en la fabricación, producción, almacenaje y distribución de cada medicamento.

## **12. CÓMO VALORAMOS LOS ASUNTOS RELEVANTES PARA NUESTRAS AUDIENCIAS**

### **12.1. Los asuntos relevantes**

Tras recoger y considerar cada una de las demandas surgidas de la consulta con audiencias, nos dimos a la tarea de seleccionar aquellos temas que estaban relacionados con nuestra agenda y estrategia para los próximos años y centrarnos en éstos para continuar el diálogo y la retroalimentación a las audiencias a través de este reporte. El resto de los temas señalados en las entrevistas todavía están en revisión, pero para efectos de focalizar nuestras acciones en el futuro inmediato era necesario recoger aquello que fue considerado inmediato para los directivos y los colegas de nuestra empresa, aquello que a la vez coincidiera con las principales demandas de nuestras audiencias.

Los tres ámbitos que hemos decidido abordar aquí y en los cuales nos estamos involucrando hoy de mayor forma, en orden de prioridad, son:

- Desarrollar y replicar programas de acceso a medicamentos dirigidos a poblaciones de escasos recursos. Si bien esta es un área en la que Pfizer México está iniciando, es una prioridad estratégica asignada a una unidad de negocios que está valorando y probando actualmente proyectos que apunten a este objetivo.

Nuestra empresa está asumiendo un compromiso muy importante y los primeros pasos que ha dado son relevantes, pues está materializando programas dirigidos a poblaciones necesitadas, que proveerán valores agregados a éstas (y que trascenderán por tanto el ámbito de la salud), de forma innovadora, social y comercialmente viable.

En congruencia con su enfoque colaborativo con las audiencias, estamos desarrollando sinergias y mecanismos de coordinación intersectorial con instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil y autoridades para este tipo de proyectos que, en México, se implementarán en municipios habitados con personas de escasos recursos y con restringido acceso a servicios privados de salud de calidad. Estas iniciativas tomadas por nuestra empresa serán difundidas y reportadas en los meses y años siguientes.

- Trabajar para reforzar la adopción de nuestros principios, prioridades y objetivos de responsabilidad social por parte de las distintas empresas que forman parte de nuestra cadena de valor, a través de la sensibilización y formación de sus integrantes, y ampliando los criterios de selección y monitoreo de la actuación de nuestros proveedores.

Vale la pena mencionar que Pfizer sí ha dado pasos relevantes en este sentido y, aunque no presenta aún un desempeño satisfactorio, está sentando las bases para ello. Prueba de esto son: el sistema de registro de proveedores en donde se incluyen cláusulas de responsabilidad social, especialmente en materia del trato que los proveedores dan a sus empleados y del respeto a la equidad e igualdad en el ambiente laboral, y el sistema de auditoría que se implementó desde hace varios años en Planta Toluca para asegurar el apego a principios y normatividad ambiental de parte de las empresas de insumos.

En un futuro, extenderemos nuestro esfuerzo de observancia sobre la protección de derechos, incluyendo cláusulas como la de prevención de trabajo infantil y trabajo explotado y considerando otros criterios como el apoyo a empresas en crecimiento.

- Fortalecer las acciones de sensibilización y capacitación respecto a las previsiones que tomamos para el apego a los códigos de autorregulación en la promoción de nuestros medicamentos (políticas, procesos, etc.) y la existencia de las instancias internas de cumplimiento instaladas en nuestra empresa (y sus responsabilidades).

Además de involucrarnos proactivamente en los espacios y las instancias creadas por la industria para la discusión y el análisis de los temas de publicidad y promoción y transparentar nuestras actividades promocionales y eventos educativos. Sobre este punto cabe enfatizar que la empresa ha tomado medidas para perfeccionar sus procedimientos, entre ellas se encuentra la actualización que realizamos de la política de interacción con profesionales de la salud, durante 2008. Así como el establecimiento de un tabulador de compensaciones a profesionales que participan en los eventos educativos y la revisión de los flujos de aprobación.

Estamos conscientes de que debemos avanzar en el conocimiento científico de los médicos y de la población que está en contacto con nuestros pacientes y con nuestros medicamentos, y que es fundamental para ello incrementar nuestra confiabilidad. Reconocemos la tendencia creciente hacia la transparencia en nuestro sector de actividad, y nos sumamos, primeramente a través de la publicación y difusión de este reporte.

Aunque somos parte activa de las organizaciones y asociaciones de autorregulación de nuestro sector, estaremos ratificando nuestro compromiso de participar destacadamente en las instancias de monitoreo del cumplimiento a los estándares y códigos correspondientes, involucrándonos en los acuerdos derivados de los comités y otras iniciativas que sean consideradas medulares para los integrantes de la industria.

## **12.2. Siguiendo pasos**

Para demostrar que este compromiso se traducirá en acciones concretas, nuestra empresa organizará un proceso de retroalimentación por grupos de audiencias y, en congruencia con las prioridades que estamos asumiendo, se enfocará en asociaciones de profesionales médicos, proveedores, medios de comunicación, organizaciones y asociaciones de autorregulación y responsabilidad social. A partir de estas sesiones aterrizaremos las prioridades y los compromisos que asumimos en nuevos objetivos y estrategias, además de formalizar los mecanismos de información y diálogo más propicios para una comunicación ágil y eficiente que ayuden a conciliar las expectativas y propuestas de nuestros grupos de interés.

En principio, comenzaremos a trabajar con estos grupos de audiencias en reuniones con nuestra Directora Regional de Asuntos Corporativos. Con ello, lograremos retroalimentación sobre nuestro reporte, así como una mayor sensibilización de éstos para la comprensión y la adopción de los principios de responsabilidad social. Es así como hemos decidido abordar los temas que son prioritarios para nuestras audiencias y que están sin duda alineados a la estrategia que estamos desarrollando en el corto y mediano plazo (*Our Path Forward*).

A continuación hacemos un balance general de nuestro reporte y un recuento de los compromisos futuros que asumimos, derivados del análisis y la evaluación que realizamos, tanto de nuestro desempeño en los indicadores como de los temas que resultaron relevantes para nuestras audiencias.

## **13. CONCLUSIONES Y COMPROMISOS INMEDIATOS**

### **13.1. Sobre el proceso de evaluación y análisis de nuestro desempeño**

El adoptar la metodología del GRI para evaluar y reportar los impactos derivados de las actividades cotidianas en nuestra empresa, nos ha permitido dar cuenta de las fortalezas que tenemos en los compromisos, políticas y procedimientos puestos en marcha en la organización. Nos ha revelado áreas de excelencia y desempeño sobresaliente que nos causan gran satisfacción y que motivan a avanzar en esta tarea. A la par, nos ha permitido reconocer nuestras limitaciones en cuanto a la sistematización de información y nos ha mostrado qué áreas requieren mayor atención. Nos ha permitido establecer prioridades y reconocer asuntos pendientes. En suma, la instrumentación del GRI en nuestra empresa ha sido un paso adelante e indispensable para avanzar la visión integral de responsabilidad social que hemos venido desarrollando, en donde logramos una mayor sostenibilidad.

El proceso interno de evaluación y documentación de nuestras prácticas, a partir de la aplicación de los indicadores de desempeño del GRI fue complejo en algunos momentos, ya que la información requerida para ello se encontraba distribuida en muchas áreas de trabajo. De hecho, durante el proceso, que fue coordinado por la Dirección de Asuntos Corporativos, trabajamos al mismo tiempo con colegas de Recursos Humanos, Compras y Logística, Marketing, Clientes Comerciales, Planta Toluca, Finanzas, Asuntos Legales, Dirección Médica, Salud Animal, Ventas y Unidad de Negocio de Hospitales. Sostuvimos dos reuniones entre los directivos de estas áreas y 48 reuniones de trabajo con los colegas correspondientes.

Decidimos adoptar la herramienta de GRI para facilitar la integración e involucramiento vertical y horizontal de los colegas de las diferentes direcciones y áreas de nuestra empresa, para



comprometernos de manera conjunta con propósitos de responsabilidad transversal. En consecuencia, el principal resultado de este proceso ha sido la creación y el funcionamiento de nuestro Comité de Responsabilidad Social. En este Comité, que se reunió en cuatro ocasiones para realizar ejercicios de identificación de información, priorización de audiencias, seguimiento a la evaluación y retroalimentación de los resultados, se establecieron los cimientos para el desarrollo de los objetivos y estrategias de sostenibilidad que la empresa implementará en los años por venir.

La riqueza que resulta de este proceso no sólo puede apreciarse a través este reporte que elaboramos y estamos compartiendo con la sociedad, más bien consiste en la oportunidad que tuvimos de introspección, valoración y comunicación con los otros actores que resultan fundamentales para nuestro quehacer. Esto, en suma, permitió una rica discusión que se llevó a cabo en los diversos espacios dados para este proceso sobre los resultados de la consulta que hicimos a las audiencias y la evaluación que hicimos de nuestro desempeño en los indicadores de GRI. El análisis derivado de estas sesiones nos permite hacer un balance sobre nuestras fortalezas y debilidades.

### ***13.2. Balance general sobre nuestro desempeño***

Nos complace mucho confirmar el desempeño sobresaliente que tenemos en las dimensiones económica y laboral, sin que esto signifique que no existen oportunidades de mejora. De esto, queremos destacar la compensación e inversión destinada a mantener a nuestros colegas. Las medidas que hemos tomado van más allá de lo establecido por la ley, en materia de prestaciones y beneficios, así como los esquemas de capacitación, evaluación, desarrollo y seguridad en el trabajo que hemos adoptado, han sido especialmente redituables y se traducen en el liderazgo que tenemos en el sector farmacéutico.

De la misma forma, las previsiones que hemos tomado para nuestra actuación ética han rendido frutos en cuanto a la colocación en la agenda pública de temas relevantes para nuestra empresa como el de propiedad intelectual y estímulos gubernamentales; así como en la prevención de prácticas corruptas y monopólicas. También representan la base para garantizar la salud y la seguridad a los pacientes en la regulación de los procesos de producción, almacenaje, distribución y etiquetado de nuestros productos.

En cuanto a nuestro impacto ambiental, las actividades de protección al ambiente realizadas en planta han sido un éxito. El involucramiento de la Comisión de Salud y Seguridad y el trabajo que ha realizado la Administración Ambiental han sido excepcionales, pues en conjunto han logrado crear una cultura de seguridad y protección ambiental que ha permeado a todas las áreas que conforman nuestra planta, e incluso a nuestra comunidad. Hemos logrado una reducción en el consumo de energía y en la generación de aguas residuales; hemos incrementado la cantidad de materiales peligrosos destinados a la cogeneración de energías alternativas y, además, hemos incrementado la cantidad de material no peligroso destinada a reciclaje.

Todos los que formamos parte de la organización contribuimos con estos resultados, lo que enaltece nuestro trabajo en equipo y nos da pautas claras para continuar en el camino hacia adelante.

En el tema de responsabilidad de productos, cumplimos al 100% con el apego a las normas y códigos nacionales e internacionales que regulan el proceso de investigación, producción, almacenaje, etiquetado y distribución de nuestros productos, y estamos tomando medidas de actualización y transparencia sobre nuestros procedimientos y los resultados obtenidos en cuanto a la promoción de los medicamentos.

Sin embargo, también reconocemos brechas que debemos cerrar en los próximos años, especialmente en cuanto a la promoción y protección de los derechos humanos. En este sentido, estamos estableciendo el compromiso de incluir estos contenidos en nuestras acciones de capacitación, agregando un énfasis particular en el acceso a la salud, que es el derecho fundamental por el cual estamos trabajando en Pfizer.

Reconocemos los déficits que se presentan en materia laboral, en cuanto a la diferenciación de prestaciones y beneficios otorgados, sin embargo, es preciso señalar que éstos se ofrecen con base en criterios *ad hoc* al puesto y sus responsabilidades. Igualmente, requerimos desarrollar una política donde se establezca el período mínimo de preaviso por medio del cual demos certeza a todos nuestros colegas sobre los cambios que se presentarán y el procedimiento que habrá de seguirse.

Otro aspecto en el que avanzaremos para empatar los objetivos en materia laboral con los del vínculo con la comunidad, es la realización de campañas y jornadas de salud en las que podríamos beneficiar también a familiares e integrantes de las localidades donde operamos. En este sentido, invertimos una cantidad importante de recursos en nuestro programa de filantropía, a través de la Convocatoria para Proyectos Sociales de Pfizer.

En cuanto al desempeño ambiental, establecimos iniciativas particulares con objetivos concretos sobre la reducción de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, principalmente CO<sub>2</sub>. En los últimos años realizamos la compra de nuevo equipo y dimos mantenimiento al que se encuentra en uso, para reducir el número de estos gases que actualmente producimos. Por otro lado, aunque en el último año incrementamos la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, en el primer caso, como consecuencia de un aumento en la producción y, en el segundo caso, en razón del proceso de separación de residuos, aún requerimos perfeccionar estos procedimientos para que en los próximos años logremos reducirlos y, a su vez aumentemos el porcentaje de los materiales utilizados como fuentes de energía alterna y reciclados.

Por último, nos interesa destacar que, como se demuestra en este reporte, hemos valorado la pertinencia de revelar información sobre nuestras prácticas de responsabilidad del producto y sobre el cumplimiento de regulaciones y códigos, que, por su naturaleza y por no ser un requerimiento de ley, generalmente es considerada confidencial.

Estamos contribuyendo al cambio de paradigma en la industria, en donde la transparencia coadyuva al fortalecimiento y al apego de las empresas a los estándares de regulación y por tanto a la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo. En cuanto a los incidentes de este tipo incluidos en el reporte, reiteramos que en los casos suscitados tomamos las medidas correctivas, tanto operativas como legales, necesarias para hacer frente a cada sanción y que incrementaremos la observancia en cada uno de estos temas para evitar incurrir en los eventos y gastos legales indeseados.

En consideración de los hallazgos de la consulta con nuestras audiencias y las prioridades que estamos adoptando (señaladas en la sección anterior), confirmamos que nuestra posición de liderazgo en la industria está asociada a la función que ejerce Pfizer como un actor participativo, colaborativo, que escucha, responde, propone y actúa. Estamos convencidos que el proceso de consulta y retroalimentación con nuestras audiencias son enriquecedores y constructivos. Tanto las áreas de sostenibilidad en las que estamos fuertes, porque se encuentran alineadas con nuestra estrategia y forma de hacer negocios, así como aquéllas en las que presentamos limitaciones, coinciden con el desempeño encontrado según los indicadores evaluados.

### **13.3. Nuestros compromisos**

En consideración de esto, estamos asumiendo los siguientes compromisos para mejorar nuestro desempeño en los años por venir y contar con indicadores claros de mejora basados en la información que hemos generado a través de esta metodología GRI:

1. Asegurar las estrategias en los temas clave de sostenibilidad que estamos retomando como prioridad: proyectos de acceso a la salud, promoción de la responsabilidad y del enfoque de sostenibilidad en nuestros proveedores y distribuidores y difundir y transparentar nuestro apego a la regulación y los códigos en la promoción y comercialización de medicamentos.

Para esto, nos planteamos la meta de implementar un programa de acceso a la salud y valor agregado con población de escasos recursos en el año 2009. Por otra parte, realizaremos actividades de profesionalización de nuestros proveedores, tales como seminarios y reuniones, a celebrarse también en el segundo semestre del 2009, y trabajaremos en la revisión y complementación de nuestro sistema electrónico de monitoreo de la responsabilidad de nuestros proveedores, para contar con un nuevo sistema en el 2010. Finalmente, también nos estamos planteando como meta la realización de reuniones con nuestros colegas del sector farmacéutico para difundir y retroalimentar nuestro reporte de sostenibilidad, además de dar a conocer nuestro Código de Conducta y las previsiones que tomamos en la promoción de medicamentos, participando activamente en las actividades convocadas por nuestros pares en esta materia.

2. Iniciar la retroalimentación con grupos de audiencias para confirmar nuestras prioridades y establecer de forma consensuada, tanto con la Dirección General como con las direcciones de área, objetivos de sostenibilidad en todas nuestras áreas clave de impacto para los siguientes dos años, de manera que estos compromisos sean manejados y reportados a través de nuestro sistema de Gestión por Objetivos.

En el segundo semestre del 2009, habremos realizado actividades de retroalimentación de nuestro reporte y nuestra estrategia de sostenibilidad con tres diferentes grupos de audiencias: medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y empresas pares (organismos del sector farmacéutico).

3. Sistematizar la información que recabamos sobre todas nuestras prácticas de responsabilidad, y desarrollar un esquema de seguimiento y reporte que permita monitorear de forma periódica y efectiva nuestro desempeño en los indicadores GRI y a la luz de las demandas y expectativas de las audiencias, para compararlo con los objetivos establecidos.

A finales del 2009, tendremos un sistema de información de la gestión de la responsabilidad social, que es resultado del ejercicio de documentación y evaluación que hicimos a propósito de la elaboración de nuestro reporte GRI.

4. Fortalecer los mecanismos existentes de diálogo y retroalimentación alrededor de estos temas con nuestras audiencias, focalizando las actividades de acuerdo a las prioridades (proveedores, asociaciones de profesionales médicos y asociaciones de autorregulación y responsabilidad social) para profundizar nuestra relación, al mismo tiempo que implementamos acciones de sensibilización y profesionalización con medios de comunicación y organismos empresariales.

A inicios del 2010 trabajaremos en el diseño y el funcionamiento de un sistema *on-line* de retroalimentación para llegar a otras audiencias y mantener un diálogo permanente con ellas.

5. Desarrollar estrategias que nos permitan reducir el consumo de energía y el consumo de agua utilizada anualmente, alineadas con los objetivos planteados por la Unidad de Negocio encargada de monitorear el consumo energético de nuestras plantas ubicadas en distintas partes del mundo. Una vez que estas acciones se hayan puesto en marcha, estaremos reportando una disminución en la cantidad de gases CO2 emitidos a la atmósfera como resultado de este plan de acción.

Iniciaremos el registro y la sistematización de datos de los avances de nuestro plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, para dar a conocer los avances de estas iniciativas, al mismo tiempo que difundimos los resultados de los planes de eco-eficiencia que estamos poniendo en marcha desde el año pasado.

#### **13.4. Conclusión**

Nos encontramos en un momento fundamental en la gestión de nuestra responsabilidad social, para transitar hacia la sostenibilidad. Reconocemos nuestros impactos positivos principalmente en materia económica, laboral, en nuestras medidas anticorrupción y en las medidas de protección que tomamos para las diferentes etapas de investigación y desarrollo de nuestros productos. Por otra parte, aunque hemos tomado medidas oportunas para el cuidado de los recursos naturales con los que trabajamos: para reducir el consumo de energía, el agua y la emisión de sustancias destructivas, etc., estamos muy conscientes de los riesgos que compartimos con la sociedad, en cuanto al control de la emisión de gases de efecto invernadero. Otro riesgo importante que enfrentamos tiene que ver con la necesidad de fortalecer la gestión de la responsabilidad en nuestras cadenas de valor, y de forma particular, monitoreando y fomentando un comportamiento ético por parte de nuestros proveedores, distribuidores, así como los médicos y asociaciones de profesionales con las que trabajamos, debido a que nuestra buenas prácticas de negocio contemplan nuestra relación con estos actores para sumar esfuerzos por mejorar la calidad de vida en México. No obstante, el desafío y principal compromiso que enfrentamos en materia de sostenibilidad es el mantenernos cerca de los pacientes, consumidores de nuestros medicamentos, de manera que comprendamos y respondamos a sus necesidades de manera integral. Para esto, necesitamos incrementar el acceso de nuestros productos hacia mercados aún no cubiertos, al mismo tiempo que desarrollamos y difundimos, por diferentes medios, los beneficios que generamos a los diferentes sectores de la población a través de nuestros programas de valor agregado. En este sentido, hemos adquirido un compromiso también con la transparencia, pues creemos que de esta manera el público se beneficia al contar con mayor información sobre nosotros, pero también porque sabemos que, a mayor transparencia, será mayor la probabilidad de que las empresas del sector farmacéutico podamos mejorar nuestra actuación pública, nuestra convivencia y el impacto en la salud de nuestros pacientes.

En los siguientes meses estaremos reforzando nuestra estrategia actual (*Our Path Forward*), incorporando el establecimiento de objetivos y metas explícitos de sostenibilidad. Estamos convencidos en que esta estrategia establece las bases para un buen desempeño en sostenibilidad y de que seguimos avanzando en el camino correcto: trabajar juntos con nuestras diferentes audiencias, para llegar y beneficiar a más personas, satisfaciendo sus necesidades de salud a través de diversas vías.

#### **14. ÍNDICE GRI**

En la presente tabla se da cuenta del contenido del reporte, y se indica en qué secciones puede encontrarse la información incluida. Así también, se señala si el desempeño mostrado en los

indicadores G3 fue considerado positivo o negativo a los ojos de la empresa y de la organización de verificación externa, y se agregan los comentarios u observaciones aclaratorios correspondientes.

Indicador	Nombre	Información incluida	Sección del documento	Desempeño mostrado en indicadores	Comentarios u observaciones
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	✓	Mensaje del Director		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓	Conclusiones y compromisos inmediatos / Balance general sobre nuestro desempeño  Conclusión		
2.1	Nombre de la organización.	✓	Perfil de nuestra empresa		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los resultados		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	✓	Perfil de nuestra empresa		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	✓	Perfil de nuestra empresa		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓	Perfil de nuestra empresa		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficios).	✓	Perfil de nuestra empresa  Perfil de nuestra empresa / Los resultados		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	✓	Perfil de nuestra empresa		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	✓	Perfil de nuestra empresa / La estrategia  El camino andado en la responsabilidad social corporativa		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los resultados  El desempeño ambiental que mostramos / Operativizar la política de protección del medio ambiente		

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	No aplica			Este es el primer reporte de sostenibilidad que elabora Pfizer México
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.6	Cobertura de la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, juntos con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No aplica			Este es el primer reporte de sostenibilidad que elabora Pfizer México
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica			Este es el primer reporte de sostenibilidad que elabora Pfizer México
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	✓	Contenido		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa en la memoria.	✓	Qué incluye nuestro reporte		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de las tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables  El manejo ético de nuestro negocio / los responsables		
4.2	El presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	✓	Perfil de nuestra empresa		
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	No aplica			En Pfizer México no se tiene una estructura que incorpore a miembros no ejecutivos en su órgano de gobierno.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al	No aplica			Recientemente, se ha puesto en marcha un sistema denominado "Moving Pfizer Forward", que

	máximo órgano de gobierno.				permite tener un diálogo franco y honesto entre los colegas y directivos. Sin embargo, aún no existen mecanismos puestos en marcha para este fin en Pfizer México, que permitan una comunicación formal entre empleados y Consejeros del máximo órgano de gobierno, ni emitir recomendaciones.
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	El equipo que logramos en Pfizer / Cumplimiento Interno  El manejo ético de nuestro negocio  El manejo ético de nuestro negocio / los responsables  El manejo ético de nuestro negocio / Implementación de políticas  El manejo ético de nuestro negocio / Formación y capacitación en políticas anticorrupción  El manejo ético de nuestro negocio / Medidas contra la corrupción		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables  Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras audiencias / Los asuntos relevantes  Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras		


			audiencias / Siguientes pasos		
<b>4.8</b>	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓	Perfil de nuestra empresa / La estrategia		
<b>4.9</b>	Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables		
<b>4.10</b>	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los responsables		
<b>4.11</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	El manejo ético de nuestro negocio		
<b>4.12</b>	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	El manejo ético de nuestro negocio		
<b>4.13</b>	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	✓	Perfil de nuestra empresa / Los resultados		
<b>4.14</b>	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Lista de audiencias a las que se entrevistó		
<b>4.15</b>	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Proceso y resultado de la consulta con audiencias  ¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Método de selección de audiencias		
<b>4.16</b>	Enfoque adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? /		



			Proceso y resultado de la consulta con audiencias  ¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Método de selección de audiencias		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta		
	Enfoque de gestión	✓	El impacto económico que generamos  El impacto económico que generamos / Generando valor económico en colaboración con nuestras audiencias  El impacto económico que generamos / La reestructuración  El impacto económico que generamos / La forma de gestión  El impacto económico que generamos / Los responsables		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y al gobierno.	✓	El impacto económico que generamos / Valor económico	+	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.				Pfizer hasta la fecha no cuenta con información que permita evaluar el desempeño en esta materia
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficio social.	✓	El impacto económico que generamos / Beneficios sociales  El impacto	-	

			<p>económico que generamos / Plan de pensiones</p> <p>El impacto económico que generamos / Opciones de jubilación</p> <p>El impacto económico que generamos / Fondo de ahorro</p> <p>El impacto económico que generamos / Funcionamiento del fondo de ahorro</p>		
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.	No aplica			No se reportan porque no se reciben ayudas de parte del gobierno.
<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	<p>El impacto económico que generamos / Salarios</p> <p>El impacto económico que generamos / Política de compensaciones</p>		Indicador reportado parcialmente, pues se reportó información sobre Planta Toluca (personal operativo), más no del personal del Corporativo, al no contar con esta información durante la elaboración del reporte.
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.				El rubro de pago a proveedores no se desglosa por proveedores locales e internacionales, por lo que aún no se sistematiza esta información y, por tanto, no estuvo disponible durante la elaboración del reporte.
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.				Pfizer México no tiene una política orientada a la contratación y promoción de directivos locales dado el criterio de selección se basa en la experiencia, los conocimientos y la competitividad que éstos ofrecen, no en su origen
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	✓	El impacto económico que generamos / Inversiones en la comunidad	-	
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.				Pfizer hasta la fecha no cuenta con información que permita evaluar el desempeño en esta materia, no está sistematizada esta información
	Enfoque de gestión	✓	<p>El desempeño ambiental que mostramos</p> <p>El desempeño ambiental que mostramos / Objetivos en la</p>		

			gestión ambiental  El desempeño ambiental que mostramos / Operativizar la política de protección del ambiente  El desempeño ambiental que mostramos / Proyectos e iniciativas implementados  El desempeño ambiental que mostramos / Los responsables		
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	✓	Materiales utilizados	+	
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.				Dada la naturaleza de los productos que elaboramos y ya que el material utilizado para el embalaje debe cumplir con los más altos estándares de calidad, por cuestiones de seguridad y obligaciones legales, todo el material utilizado es nuevo y no de reuso
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	Energía	+	
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	Energía	-	
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	✓	Energía	+	
<b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	✓	El desempeño ambiental que mostramos / Proyectos e iniciativas implementados  Energía  Conclusiones y compromisos inmediatos / Balance sobre nuestro desempeño  Conclusiones y compromisos inmediatos / Nuestros compromisos	+	
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.				No se produce información sobre las iniciativas adoptadas que regulan el consumo indirecto de energía, aún no se ha sistematizado su impacto, por lo que la información no estaba

					disponible durante le elaboración del reporte
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.		El desempeño ambiental que mostramos / Proyectos e iniciativas implementados  Agua  Agua / Captación y uso de agua	+	
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.				En Planta Toluca no afectamos otras fuentes de agua disponibles en la comunidad ya que el agua utilizada es enviada a una Planta de tratamiento para luego ser vertida en el Río Lerma.
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.				El agua utilizada es enviada a una Planta para su tratamiento
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica			Planta Toluca se encuentra ubicada en el km 63 de la carretera México-Toluca. Este sitio es una zona industrial alejada de terrenos y áreas reservadas a la conservación de la biodiversidad. Por tanto, no genera impactos ni negativos ni positivos en este sentido.
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica			La Planta Toluca está ubicada en una zona industrial alejada de terrenos y áreas reservadas a la conservación de la biodiversidad. Por tanto, no genera impactos ni negativos ni positivos en este sentido.
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica			Pfizer México no lleva a cabo actividades en este sentido.
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica			La Planta Toluca está ubicada en una zona industrial alejada de terrenos y áreas reservadas a la conservación de la biodiversidad. Por tanto, no genera impactos ni negativos ni positivos en este sentido.
<b>EN15</b>	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica			La Planta Toluca está ubicada en una zona industrial alejada de terrenos y áreas reservadas a la conservación de la biodiversidad. Por tanto, no genera impactos ni negativos ni positivos en este sentido.
<b>EN16</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		Emisiones Emisiones / CO2 Emisiones / Sox Emisiones / NOx Emisiones / HCFC		Indicador reportado parcialmente, pues se cuenta con el registro de todos los gases emitidos a la atmósfera pero no se cuenta con información del peso total, por lo que falta sistematizar aún esta información.



			Emisiones / Otras sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS)		
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.				En este momento no se realizan mediciones indirectas de gases con efecto invernadero; sin embargo, si se tiene planeado que en un futuro se realicen las mediciones referentes a los vehículos de los empleados.
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	✓	Energía Conclusiones y compromisos inmediatos / Balance sobre nuestro desempeño	-	
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	✓	Emisiones Emisiones / CO2 Emisiones / Sox Emisiones / NOx Emisiones / HCFC Emisiones / Otras sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS)	+	
<b>EN20</b>	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	✓	Emisiones / CO2 Emisiones / Sox Emisiones / NOx Emisiones / HCFC Emisiones / Otras sustancias destructoras de la capa de ozono (ODS)		Indicador reportado parcialmente, pues el peso de las emisiones es calculado de forma directa con un medidor, más no se tiene el registro total del peso de gases emitidos, por lo que falta sistematizar esta información.
<b>EN21</b>	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	✓	El desempeño ambiental que mostramos / Proyectos e iniciativas implementados Agua Agua / Aguas residuales	+	
<b>EN22</b>	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	✓	Manejo de residuos Manejo de	-	

			residuos / Residuos peligrosos		
			Manejo de residuos / Residuos no peligrosos		
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	(Recuadro) Derrames accidentales y sanciones	+	
<b>EN24</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.				No se produce información al respecto, se requiere aún sistematizar.
<b>EN25</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica			La Planta Toluca está ubicada en una zona industrial alejada de terrenos y áreas reservadas a la conservación de la biodiversidad. Por tanto, no genera impactos ni negativos ni positivos en este sentido.
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.				En Pfizer aún no hemos emprendido aún iniciativas para reducir estos impactos
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.				Pfizer hasta la fecha no cuenta con información que permita evaluar el desempeño en esta materia, se requiere aún sistematizar.
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓	(Recuadro) Derrames accidentales y sanciones	+	
<b>EN29</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.				Pfizer hasta la fecha no cuenta con información que permita evaluar el desempeño en esta materia, por lo que se requiere aún sistematizar.
<b>EN30</b>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	✓	(Tabla) Gastos ambientales 2008	+	
	Enfoque de gestión	✓	El equipo que logramos en Pfizer  El equipo que logramos en Pfizer / Los responsables  El equipo que logramos en Pfizer / Instancias de gestión  El equipo que logramos en Pfizer / Gestión para la seguridad		

			e higiene  El equipo que logramos en Pfizer / Política de capacitación y desarrollo  El equipo que logramos en Pfizer / Cumplimiento Interno		
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓	Nuestros colegas / Trabajadores por categoría laboral y sexo  Nuestros colegas / Trabajadores por sexo y rango de edad	+	
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		Rotación, Prestaciones y Beneficios sociales / Rotación  Rotación, Prestaciones y Beneficios sociales / Bajas por sexo y edad	+	Se presenta información de la rotación por edad y por género, más no por región porque el reporte se limita a presentar información de lo que sucede en Pfizer México, y no de otros países de la región NoLA.
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	✓	Rotación, Prestaciones y Beneficios sociales / Prestaciones y beneficios sociales  Rotación, Prestaciones y Beneficios sociales / Prestaciones y beneficios sociales en Pfizer México	+	
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓	Seguridad y trabajo colectivo	+	
<b>LA5</b>	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	✓	Término de las relaciones laborales	-	
<b>LA6</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	✓	El equipo que logramos en Pfizer / Gestión para la seguridad e higiene  Seguridad y trabajo colectivo /	+	

			Salud, seguridad y protección ambiental		
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	✓	Seguridad y trabajo colectivo / Enfermedades  Seguridad y trabajo colectivo / Absentismo, accidentes e incapacidades  Seguridad y trabajo colectivo / Tipos de incapacidad  Seguridad y trabajo colectivo / Total de accidentes, enfermedades, días perdidos y absentismos	+	
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	✓	El equipo que logramos en Pfizer / Gestión para la seguridad e higiene  Seguridad y trabajo colectivo / Prevención  Seguridad y trabajo colectivo / Enfermedades	-	
<b>LA9</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓	Seguridad y trabajo colectivo  Seguridad y trabajo colectivo / Salud, seguridad y protección ambiental	+	
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓	Formación y educación continua / Programas de formación Pfizer		Indicador reportado parcialmente, pues no se contó con información disponible sobre las horas de formación de algunos empleados durante la elaboración del reporte.
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓	Término de las relaciones laborales  Formación y educación continua / Programas de formación continua	+	



<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Formación y educación continua / Programas de formación Pfizer	+	
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		Nuestros colegas / Trabajadores por categoría laboral y sexo  Nuestros colegas / Trabajadores por sexo y rango de edad	+	
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.				No se contó con información disponible sobre esta materia durante la elaboración del reporte.
	Enfoque de gestión		El manejo ético de nuestro negocio  El manejo ético de nuestro negocio / Los responsables  El manejo ético de nuestro negocio / Implementación de las políticas  El manejo ético de nuestro negocio / Formación y capacitación en políticas anticorrupción  La responsabilidad que asumimos en nuestros productos		
<b>HR1</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en la materia.				El análisis que realizamos sobre el respeto a los derechos humanos con nuestros socios y contrapartes es reciente y no se ha cuantificado, por lo que se requiere sistematizar esta información.
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.				Esta práctica está apenas en un nivel de desarrollo incipiente y no se ha cuantificado, por lo que se requiere sistematizar la información.
<b>HR3</b>	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.				Hasta la fecha no realizamos capacitación específica en materia de derechos humanos con nuestros empleados, a excepción del respeto al consentimiento informado de los pacientes durante los estudios y sobre la protección de menores.

<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		<p>El equipo que logramos en Pfizer / Cumplimiento Interno</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Los responsables</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Sanciones y multas</p>	-	
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.				No se considera que existan riesgos relevantes en cuanto a estos ámbitos para nuestros empleados, por lo que no se han tomado medidas al respecto.
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		<p>El manejo ético de nuestro negocio / Los responsables</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Implementación de las políticas</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Protección a pacientes en estudios clínicos</p>	+	
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		<p>El manejo ético de nuestro negocio</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Implementación de las políticas</p> <p>El manejo ético de nuestro negocio / Protección a pacientes en estudios clínicos</p>	+	
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.				Hasta la fecha no se ofrece capacitación en estos temas al personal de seguridad ni del corporativo.
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas				Pfizer no tiene personal indígena laborando en sus instalaciones. En cuanto al tema de investigación

	adoptadas.				clínica, Pfizer no trabaja con estas poblaciones para llevar a cabo las pruebas clínicas.
	Enfoque de gestión		El manejo ético de nuestro negocio  El manejo ético de nuestro negocio / Los responsables  El manejo ético de nuestro negocio / Implementación de las políticas		
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.				Pfizer hasta la fecha no cuenta con información que permita evaluar el desempeño en esta materia, es necesario sistematizarla
<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.				Aunque la empresa cuenta con un proceso de auditoría anual que verifica el cumplimiento de todas las políticas y el análisis de riesgos de corrupción, de acuerdo a los lineamientos del FCPA ( <i>Foreign Corrupt Practices Act</i> ), en la empresa no se ha desarrollado aún con un proceso de análisis específico que sea sensible y responda a las particularidades de cada unidad de negocio.
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	✓	El manejo ético de nuestro negocio / Formación y capacitación en políticas anticorrupción	+	
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	El manejo ético de nuestro negocio / Medidas contra la corrupción	+	
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	✓	El manejo ético de nuestro negocio / Posiciones públicas de Pfizer México	+	
<b>SO6</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No aplica			La legislación mexicana prohíbe la transferencia de fondos para el apoyo de partidos o campañas políticas provenientes de la iniciativa privada. Según el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales en su artículo 77 fracción 2 g).
<b>SO7</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre	✓	El manejo ético de nuestro negocio / Libre	+	

	competencia, y sus resultados.		competencia y antimonopolio		
<b>SO8</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	✓	El manejo ético de nuestro negocio / Sanciones y multas	+	
	Enfoque de gestión	✓	<p>La responsabilidad que asumimos en nuestros productos</p> <p>La responsabilidad que asumimos en nuestros productos / Marcos normativos</p> <p>La responsabilidad que asumimos en nuestros productos / Las políticas</p> <p>La responsabilidad que asumimos en nuestros productos / Los responsables</p> <p>La responsabilidad que asumimos en nuestros productos / El rol de formación y capacitación</p>		
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	✓	<p>Fase de investigación</p> <p>Fabricación y producción</p> <p>Almacenaje y distribución</p> <p>Monitoreo de Estudios Clínicos</p> <p>Retiro o discontinuación de un producto</p>	+	Se incluye información sobre las medidas de protección en diferentes etapas del ciclo de vida de los productos de Pfizer. Todos los productos son sometidos a las mismas medidas precautorias.
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de				No se contó con la información disponible para valorar este ámbito durante la elaboración del reporte.

	resultado de dichos incidentes.				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	✓	Etiquetado, Promoción y Difusión de nuestros productos	+	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓	Etiquetado, Promoción y Difusión de nuestros productos	-	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.				Pfizer realiza encuestas a los médicos con los que trabaja, no tiene trato directo con los clientes (consumidores de sus productos)
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	✓	Promoción de medicamentos a través de materiales	+	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	✓	Promoción de medicamentos a través de materiales	-	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.				No se han presentado casos de esta índole, razón por la cual no se reportan.
PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓	Promoción de medicamentos a través de materiales	-	

### OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE INCLUIDA EN NUESTRO REPORTE:

Información contenida	Sección del documento
<b>Acceso a la salud</b>	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Vínculo con la comunidad
	Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras audiencias / Los asuntos relevantes
	Conclusiones y compromisos inmediatos / Nuestros compromisos
<b>Derechos humanos y cadena de valor</b>	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Derechos humanos
	Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras audiencias / Los asuntos relevantes
	Conclusiones y compromisos inmediatos / Nuestros compromisos
<b>Cumplimiento de leyes y normatividades (Compliance)</b>	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Impacto económico
	¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Impacto

	<p>ambiental</p> <p>¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Vínculo con la comunidad</p> <p>¿Quiénes son nuestras audiencias y qué nos dicen? / Resultados de la consulta / Responsabilidad de nuestros productos</p> <p>Cómo valoramos los asuntos relevantes para nuestras audiencias / Los asuntos relevantes</p> <p>Conclusiones y compromisos inmediatos / Balance general sobre nuestro desempeño</p>
--	---

**ANEXO: VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE GRI DE PFIZER MÉXICO, REALIZADA POR GESOC (GESTIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN)**

## **INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE PFIZER S.A. de C.V. (PFIZER MÉXICO).**

Al Presidente y Director General y a los Directores de área de Pfizer México  
PRESENTES

### **Qué hicimos: propósito y alcance del trabajo realizado**

Durante los meses de marzo a julio del año 2009 realizamos el proceso de verificación externa del Reporte de Sostenibilidad 2008 de Pfizer México (Informe) preparado bajo las directrices y parámetros del GRI-G3. El Informe elaborado por esta empresa cubre el periodo que va del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2008 y considera información exclusivamente de las operaciones efectuadas en México por esa empresa durante ese periodo. Pfizer México fue responsable de la selección de indicadores y de los procedimientos de agregación de la información contenida en los mismos, por lo que la verificación externa realizada por nuestra organización, GESOC, se restringió al análisis de la información y de las evidencias recolectadas por los responsables (Dirección General de Asuntos Corporativos y el Comité de Reporteo creado dentro de la compañía) de la elaboración del informe relacionados con los indicadores previamente seleccionados por Pfizer México, y que habían de ser incluidos en este primer reporte de sostenibilidad.

Es importante resaltar que una verificación no constituye una auditoría, por lo cual no expresamos una opinión de auditoría externa respecto de los indicadores reportados en el Reporte de Sostenibilidad. En consecuencia, nuestra labor consistió en expresar una conclusión independiente a la empresa sobre el contenido y la calidad del contenidos seleccionado por la empresa para ser incluido en el reporte, de forma que fueran presentados de forma adecuada, de acuerdo con los Lineamientos de Reporte de Sostenibilidad G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) (versión 2006). Así también, nuestro papel requería detectar posibles aspectos que llamaran nuestra atención y ofrecer recomendaciones para la mejora.

### **Cómo lo hicimos: estándares y procedimientos clave de la verificación externa.**

Planeamos e implementamos un proceso de verificación externa limitada a los indicadores reportados de acuerdo con los criterios clave considerados por los Lineamientos de Reporte de Sostenibilidad G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 2006, a saber, Materialidad, Inclusividad, Relevancia, Exhaustividad, y otros más como Transparencia y Comparabilidad. Entre los principales procedimientos de verificación utilizados destacan:

- Entrevistas a profundidad con personal directivo y mandos medios responsables de las áreas sustantivas de negocio, así como de la generación y agregación de la información reportada para obtener una mejor comprensión de los elementos clave de la estrategia de negocios, los sistemas de gestión y de control internos de la empresa.
- Revisión documental del universo de información que sustenta cada indicador reportado y valoración, en una muestra aleatoria, de la calidad de las evidencias presentadas.

- Entrevistas de triangulación con distintos miembros de las áreas funcionales responsables de la generación de la información para valorar apego a buenas prácticas.
- Valoración de la información presentada con respecto a la estrategia de negocios y los principales procesos operativos de la empresa, corroborando la evidencia con otros informes públicos o evaluaciones externas cuando éstos existieran.
- Entrevistas con *stakeholders* clave para verificar los procesos de consulta e inclusión de sus necesidades y expectativas realizados en la etapa de consulta.

Estos procedimientos se enfocaron todos en la revisión y análisis de evidencias y testimonios de los operadores, que fueron validados con entrevistas realizadas a los Directores de áreas o departamentos relevantes.

#### **Qué encontramos: conclusiones y recomendaciones**

A partir del análisis realizado consideramos que no surgió ningún asunto que nos haga suponer que la información presentada en los indicadores seleccionados no es fidedigna y no está siendo presentada de forma equilibrada de acuerdo con los Lineamientos de Reporte de Sostenibilidad G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) (versión 2006). De hecho, podemos afirmar que el reporte de sostenibilidad ilustra de manera comprehensiva el proceso interno de consulta, diálogo, reflexión y acción necesario, que tomó lugar hacia dentro para que la empresa asumiera y adoptara de forma práctica los principios de GRI. De aquí que el resultado de nuestra verificación fuera positivo y que demos fe, sin lugar a dudas, de la calidad y legitimidad de este reporte GRI, respaldando su intención de tener el nivel de aplicación B+.

No obstante, con el fin de generar condiciones favorables para el mejoramiento de futuros reportes GRI (y su contribución a la sostenibilidad), en GESOC nos permitimos ofrecer las siguientes recomendaciones:

1. Registrar y sistematizar las contribuciones particulares de sus audiencias durante sus actividades de consulta, diálogo e información, con el fin de recuperar textualmente sus voces, y dar cuenta de sus demandas y propuestas.
2. Fortalecer el sistema de recopilación de información interno de RSE de la empresa para incluir información y datos de indicadores cuya sistematización resultaría viable dadas las capacidades de la empresa, para que la empresa pueda incluir en sus siguientes reportes de sostenibilidad más información sobre algunos ámbitos, que tuvieron que ser omitidos en el reporte de este año por la dificultad de sistematizar y calcular información específica y desagregada que se solicitó. A manera de ejemplos, en el área de Recursos Humanos (sobre las diferencias de prestaciones y salarios entre hombres y mujeres), a la Planta Toluca (sobre el impacto de las iniciativas de eco-eficiencia que están iniciando), y a la Dirección Médica (sobre el cumplimiento de normatividades y códigos voluntarios en cuanto al impacto de sus productos en la salud y seguridad de sus empleados y los pacientes, que son los últimos consumidores de la empresa).



3. Generar información en cuanto a la contribución de la empresa al desarrollo local, en particular sobre la contratación de empleados de origen nacional, la contratación de proveedores locales, las contribuciones realizadas en infraestructura y servicios locales en las comunidades donde opera, así como del involucramiento de familiares y personas de comunidad en sus campañas y actividades de beneficio social.
4. Incentivar, con ayuda del reporte realizado, una mayor reflexión hacia dentro de la empresa, junto con el Comité de Responsabilidad Social y con la participación de los Directores de Área, para fortalecer la estrategia de sostenibilidad de la empresa, que actualmente descansa en gran medida en las estrategias de acceso a medicamentos y la transversalización de prácticas de desempeño sostenible (para lo cual se inició el proceso orientado por la metodología GRI), con el fin de considerar y alinear de mayor forma riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad detectados durante este proceso.

Cabe mencionar que nuestra organización reitera su agradecimiento por la apertura y buena disposición mostrada por el personal de Pfizer México y en especial al área de Asuntos Corporativos y la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial durante nuestra colaboración.

El proceso de verificación fue conducido por la Mtra. Carolina Ruesga Fernández y el Mtro. Alejandro González Arreola, quienes cuentan con la capacitación Certificada por GRI para la facilitación y revisión externa de reportes de sostenibilidad bajo los parámetros de GRI, y los cuales se ponen a las órdenes de los lectores interesados para ampliar y aclarar la información aquí proporcionada.

Atentamente,



Mtro. Alejandro González Arreola  
Director General  
GESOC, Gestión Social y Cooperación, A.C.



GESOC (Gestión Social y Cooperación) es una organización de sociedad civil, sin fines de lucro, que tiene entre sus líneas de acción investigar y evaluar el desempeño social, la transparencia y la rendición de cuentas de las empresas hacia el público. Tiene como misión mejorar estas prácticas, no sólo en las empresas sino en las instituciones públicas y en otras organizaciones civiles, para incidir en la producción de resultados de alto valor público que necesitan los ciudadanos. Para ello, GESOC está organizado en tres grandes áreas de intervención, en las cuales se implementan programas y proyectos en colaboración con estos tres diferentes actores: Área de Gestión de Organizaciones No Lucrativas, Área de Gestión Pública y Área de Gestión de la Responsabilidad Social de Empresas de Alto Impacto Social.

El área de Gestión de la Responsabilidad Social de Empresas de GESOC, está enfocada en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- A. Documentar, evaluar y verificar las prácticas empresariales de cumplimiento de indicadores de responsabilidad social de dos sectores estratégicos para el desarrollo del país: el farmacéutico y el bancario-financiero.

Para ello, GESOC se comprometió a promover y verificar la evaluación de las empresas y de sus reportes de sostenibilidad, para lo cual los integrantes de GESOC han sido capacitados en la metodología del *Global Reporting Initiative*. GESOC es socio de este organismo internacional, lo que le permite trabajar con empresas farmacéuticas y con empresas del sector financiero en la evaluación, documentación y verificación externa (*assurance*) de sus prácticas de responsabilidad social.

Otros ejemplos de programas y proyectos que persiguen este objetivo son:

- El diseño y la ejecución de un programa de incentivos para fomentar un mayor apego de las empresas farmacéuticas al Código de Buenas Prácticas en la Promoción de Medicamentos (CBPP) y las evaluaciones realizadas a empresas para obtener el “Distintivo Empresa con Prácticas Transparentes” que es otorgado a éstas por el Comité de Ética de la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica y GESOC (con base en un convenio marco de colaboración que se ha mantenido por los últimos tres años).

- B. Llevar a cabo investigaciones y evaluaciones que tengan un beneficio sectorial para las empresas.

Ejemplos de programas y proyectos con este objetivo son:

- Previo a la implementación del programa “Distintivo Empresa con Prácticas Transparentes”, GESOC llevó a cabo dos investigaciones en convenio con las empresas farmacéuticas, en las cuales se llevó a cabo un análisis del grado de apego de las empresas al Código de Buenas Prácticas en la Investigación, Promoción y Comercialización de Medicamentos (CBPPM). En estas investigaciones participaron más de 50 empresas de esta industria, de diferente origen y tamaño. Las investigaciones ayudaron a desarrollar y fortalecer el esquema de autorregulación adoptado por la CANIFARMA.
- De la misma forma, GESOC ha investigado y documentado el trabajo en materia de autorregulación de asociaciones del sector de microfinanzas y el bancario, generando un documento interno de trabajo (*working paper*) sobre los marcos regulatorios y de autorregulación de estos sectores, para conocer a fondo el contexto en que operan estas empresas, y sus retos de responsabilidad social.

C. Desarrollar y fortalecer capacidades en directivos y ejecutivos de empresas que éstos puedan implementar herramientas eficaces de transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad social.

Ejemplos de programas y proyectos con este objetivo son:

- GESOC ha colaborado con el CEMEFI en la impartición de sesiones y talleres dirigidos a fundaciones empresariales y organizaciones no lucrativas para fortalecer el impacto de sus acciones filantrópicas.
- Actualmente, GESOC está trabajando en alianza con otros actores en la profesionalización de ejecutivos de empresas farmacéuticas para la adopción de la metodología GRI, como herramienta de auto-regulación y transparencia.
- Finalmente, colaboramos con la Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad a través de sesiones de capacitación para ayudarle a los ejecutivos de las empresas a diseñar y evaluar los resultados e impactos sociales de las campañas de comunicación y publicidad.

D. Desarrollar sistemas de información y de evaluación para la efectividad de campañas de beneficio social y de fundaciones empresariales.

Ejemplos de programas y proyectos con este objetivo son:

- El trabajo realizado por dos años consecutivos con la Fundación Quiera, con la que hemos desarrollado un sistema de desempeño para generar información de su impacto en sus donatarias y en los beneficiarios.
- Además, hemos trabajado en alianza con otros actores para el diseño y la evaluación de programas de filantropía estratégica y inversión social sostenible.