

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014



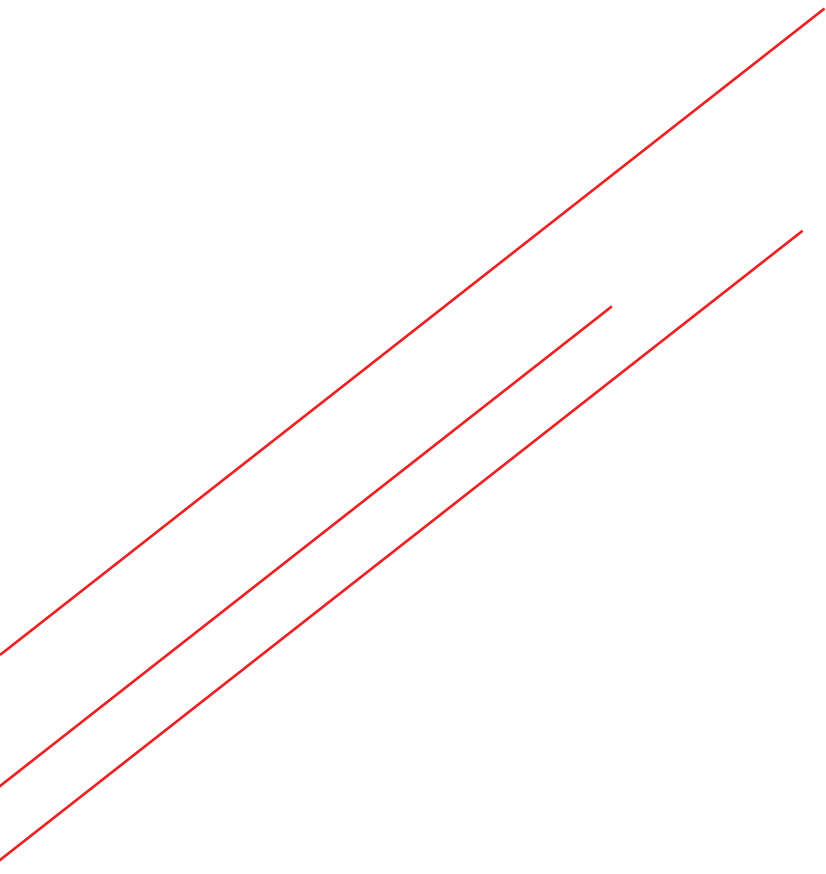
TRABAJAMOS PARA EL DESARROLLO DE UNA SOCIEDAD
EQUITATIVA Y SANA.



SCIENZA
A R G E N T I N A



ÍNDICE



CARTA DEL PRESIDENTE	3
SOBRE ESTE REPORTE	4
SCIENZA ARGENTINA	5
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	12
CADENA DE COMERCIALIZACIÓN	14
MEMBRESIAS Y RECONOCIMIENTOS	15
GOBIERNO CORPORATIVO	16
MEDIOAMBIENTE	18
EMPLEADOS	22
SOCIEDAD	31
CADENA DE VALOR	40
CLIENTES	42
PROVEEDORES	46
AFILIADOS	51
ACERCA DE ESTE REPORTE	53
INDICE DE CONTENIDOS GRI 4	58

LA PERSONA
ES EL EJE
CENTRAL DE
NUESTRA
ESENCIA.





Es un orgullo para Scienza Argentina presentar este, nuestro primer Reporte de Sustentabilidad en el que plasmamos nuestra gestión 2014.

Cuando buscamos la definición de Responsabilidad Social Empresaria, nos dimos cuenta que era el camino que veníamos recorriendo desde que la empresa fue concebida.

Una postura ética ante la vida, de cada uno de los que formamos Scienza Argentina, se traduce en una empresa que transita el accionar de cada día bajo esta premisa. Porque no hay otra manera posible de dirigir una organización que se dedica a prestar servicios en el área de Salud, sino es con un compromiso genuino para mantener y/o mejorar la calidad de vida de las personas.

Brindar la seguridad y confianza que el paciente requiere se logra siendo el nexo confiable entre los laboratorios y los prestadores de salud.

Siempre un paso más adelante, fuimos los primeros en implementar la trazabilidad farmacéutica en el 2007, cuando aún no era un requerimiento normativo; creímos en la necesidad de certificar nuestros procesos mediante las Normas de Calidad ISO 9001; consolidamos nuestra operatoria aumentando la eficiencia del servicio para con nuestros clientes y proveedores implementando SAP y, hoy, nos ampliamos más allá de los límites de nuestro país.

A la par de nuestro crecimiento económico, adherimos a iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria. Desde el año 2012, apoyamos e incorporamos los diez principios del Pacto Global.

Este Reporte representa un avance y crecimiento en materia de sustentabilidad del cual estamos orgullosos renovando nuestro compromiso para con nuestro público interno, proveedores, clientes, comunidad y medioambiente.

Iniciamos una etapa en la cual, además de agradecer a todos quienes colaboran con nosotros, para lograr una empresa sustentable, mostramos nuestro pequeño aporte en pos de una sociedad mejor.

Eduardo Roqueta
Presidente

SOBRE ESTE REPORTE RSE



PRESENTAMOS
NUESTRO PRIMER
REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD.

EL PERIODO QUE ABARCA ES DESDE EL
1º DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014,
Y SU PUBLICACIÓN TENDRÁ UNA FRECUENCIA
ANUAL.

FUE ELABORADO DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DE LA INICIATIVA
DE REPORTE GLOBAL (GRI G4) EN SU NIVEL DE CONFORMIDAD "ESENCIAL"
Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL, LOS CUALES SUSCRIBIMOS
DESDE EL AÑO 2012.

**EN ESTE DOCUMENTO SE RINDE CUENTA DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL
Y AMBIENTAL DE NUESTRA COMPAÑÍA.**



SCIENZA ARGENTINA

LÍDER EN LA COMERCIALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y GERENCIAMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMIENTOS DE TERAPIAS ESPECIALES.

Logramos ser el nexo más confiable entre las prestadoras de salud, los laboratorios productores y los pacientes, posibilitando que los medicamentos lleguen en tiempo y forma a quienes lo necesitan, a través de los canales habilitados para su dispensa (Red de Farmacias) garantizando la transparencia y la calidad de los procedimientos que hacen a esta prestación.

Los tratamientos de las patologías especiales resultan de baja incidencia en la población pero de alto costo (oncología, esclerosis múltiple, VIH/SIDA, artritis rematoide, fibrosis quística, entre otras).

Comprometidos con la salud de los pacientes mejoramos constantemente nuestros servicios, incorporamos tecnología, innovamos, invertimos y asumimos nuestra responsabilidad social.

NUESTRO SERVICIO SE DIRIGE A DOS OBJETIVOS DE ATENCIÓN: PACIENTE Y ENTIDAD FINANCIADORA DE SALUD.

- Comercialización y distribución de medicamentos para terapias especiales.
- Análisis y control prestacional.
- Gerenciamiento de convenios capitados con obras sociales.
- Auditoría médica – Asesoramiento en terapias especiales y nuevas tecnologías en medicamentos.
- Monitoreo de la adherencia de pacientes crónicos en terapias especiales.
- Modelos de gestión para el sistema público de salud.
- Almacenamiento y distribución de drogas para ensayos clínicos.
- Importación de medicamentos de uso compasivo.

NUESTRAS SEDES

ARGENTINA

Venta, distribución
y gerenciamiento
de medicamentos
para tratamientos
especiales.

2 OFICINAS ADMINISTRATIVAS

2 FARMACIAS PROPIAS

2 CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

1 OFICINA ADMINISTRATIVA

DISTRIBUCIÓN TERCERIZADA

URUGUAY

Comercialización
de medicamentos
y de alimentos
modificados.

SCIENZA ARGENTINA EN NÚMEROS

368

EMPLEADOS

674

CLIENTES

415

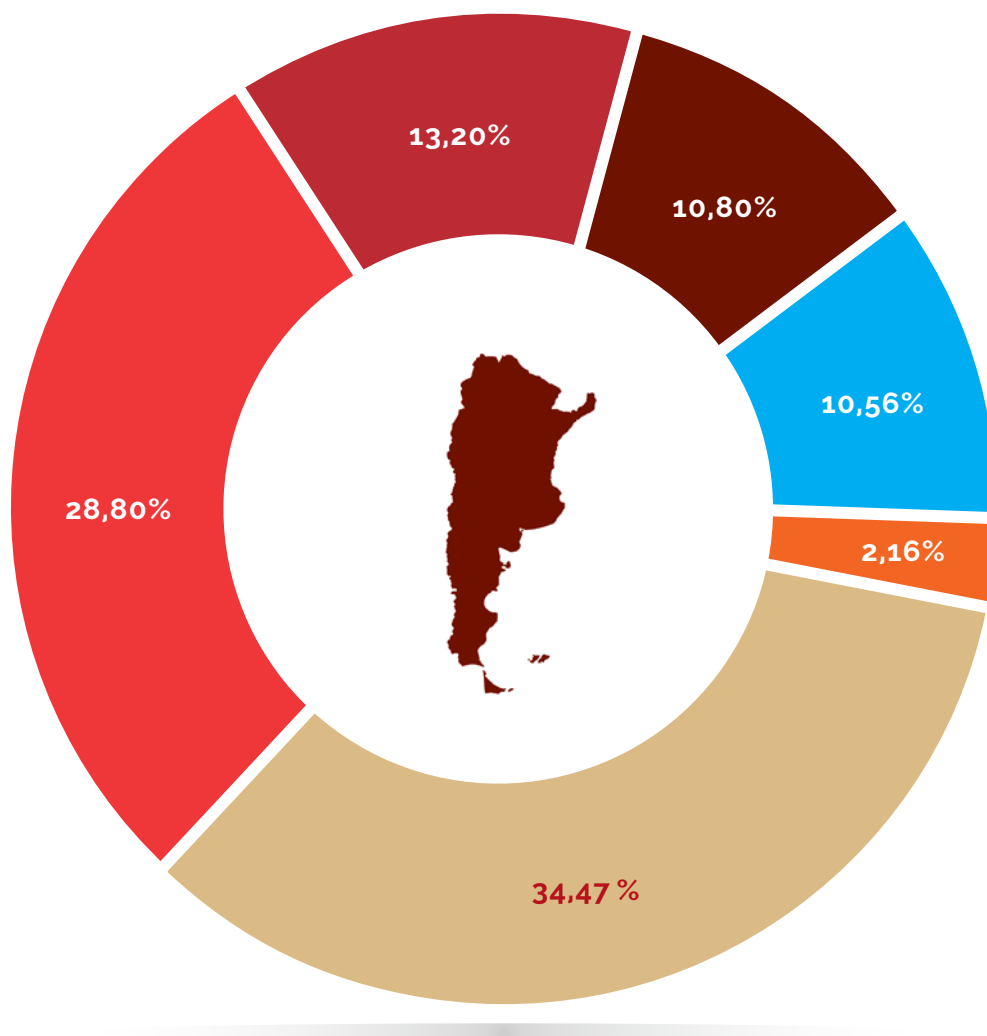
FARMACIAS
QUE INTEGRAN
NUESTRA RED

231.426
LLAMADOS ATENDIDOS

417.020
PEDIDOS ENTREGADOS

POBLACIÓN ARGENTINA POR TIPO DE COBERTURA

41,6 MILLONES DE PERSONAS



● OBRAS SOCIALES | LEY 23.660/61 | 14.360.000 PERSONAS

● SISTEMA PÚBLICO | 12.000.000 PERSONAS

● OBRAS SOCIALES PROVINCIALES | 5.500.000 PERSONAS

● EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA | LEY 26.682 | 4.500.000 PERSONAS

● INST. NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS | 4.400.000 PERSONAS

● OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS, PODER JUDICIAL Y LEGISLATIVO | 900.000 PERSONAS

Fuente: www.sssalud.gov.ar/www.indec.gov.ar

VISIÓN

SER LÍDERES EN LA VENTA, DISTRIBUCIÓN Y GERENCIAMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA TERAPIAS ESPECIALES, A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE Y COMPROMISO INNOVADOR EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE NOS POSICIONAN A LA VANGUARDIA DEL SECTOR.

MISIÓN

BRINDAR UNA ATENCIÓN DIFERENCIAL E INNOVADORA, BASADA EN EL CONOCIMIENTO Y EXCELENCIA DE NUESTRA EMPRESA, OFRECIENDO MÁXIMA SEGURIDAD Y CALIDAD A TODA NUESTRA CADENA DE VALOR, ENFOCÁNDONOS EN MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DEL PACIENTE.

VALORES

HONESTIDAD

La permanencia y el crecimiento de la empresa es el resultado de la manera en la que actuamos: la coherencia entre nuestras palabras y acciones éticas y transparentes.

INNOVACIÓN

Ser creativos y emprendedores al desarrollar nuevos servicios para ofrecer, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes.

COMPROMISO

- Con los clientes, proveedores y pacientes, flexibilizando el servicio a sus necesidades.
- Con los empleados, fomentando su crecimiento profesional y personal.
- Con la comunidad, generando espacios de diálogo y acompañando su desarrollo.
- Con la sociedad, promocionando la prevención en salud y la inclusión.

NUESTRA HISTORIA

2001

Un grupo de profesionales, con amplia trayectoria en el sector de la salud, apostamos al desarrollo del país dando inicio a las actividades de Scienza Argentina.

2004

Adquirimos la certificación de la normas ISO 9001:2000 en nuestro sistema de gestión.

2007

Implementamos la trazabilidad farmacéutica, brindando mayor seguridad en el recorrido del medicamento desde el ingreso a la droguería hasta la dispensa del paciente.

2008

Nuestro negocio crece continuamente lo que nos permite adquirir espacios para seguir trabajando. Compramos el edificio de nuestra sede administrativa en San Telmo y nuestro centro de distribución ubicado en Herrera 287. Abrimos nuestro segundo centro de distribución en Perdriel 1569, ambos en la zona de Barracas.



2012

Asumimos públicamente nuestro compromiso adhiriendo a distintas iniciativas de Responsabilidad Social, entre ellos, los Diez Principios del Pacto Global.

2013

Implementamos el sistema SAP, dando más transparencia a nuestra gestión. Estandares de calidad más altos, mayor nivel de integración del negocio con nuestros clientes y proveedores. Establecimos la Red de Farmacias a nivel nacional. Abrimos nuestra Segunda farmacia en Capital Federal.

2014

Nos expandimos. Abrimos SciENZA Uruguay ampliando nuestros horizontes.

NUESTRO PRESENTE

- TENEMOS COMO CLIENTES A LAS PRINCIPALES OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA.
- NOS FOCALIZAMOS EN EL SEGUIMIENTO DE ADHERENCIA A LOS TRATAMIENTOS.
- ALMACENAMOS Y DISTRIBUÍMOS MEDICACIÓN PARA ENSAYOS CLÍNICOS.

4.500 M² DE ESTRUCTURA EDILICIA + 8.000M² PROYECTADOS.



ESTRATEGIA+ SUSTENTABILIDAD

RECONOCEMOS Y ASUMIMOS EL COMPROMISO CON LA SALUD, COMO DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL DE TODA PERSONA.

Basados en nuestros valores, trabajamos para generar valor en nuestros grupos de interés.

Así lo refleja nuestra gestión: desde la manera en la que le hablamos a un paciente, aseguramos la calidad de cada medicamento que distribuimos, nos relacionamos con nuestros clientes y proveedores, el trato con nuestros compañeros y el respeto por la comunidad y el medioambiente.

Contemplando las dimensiones económica, social y ambiental, el eje de nuestra estrategia es la PERSONA, como PACIENTE, COLABORADOR y CIUDADANO.



PACIENTE Llegamos con nuestro servicio garantizando la entrega del medicamento en tiempo y forma, cuidamos la privacidad y la dignidad humana, entendiendo el tratamiento desde una concepción integral, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes.

COLABORADOR Nuestros empleados son nuestro capital. Fomentamos su desarrollo desde distintas prácticas tendientes a facilitar herramientas para su desempeño laboral y personal.

CIUDADANO Apoyamos y respetamos a quienes, como nosotros defendemos los derechos humanos, trabajando para el crecimiento de una sociedad equitativa y sana.



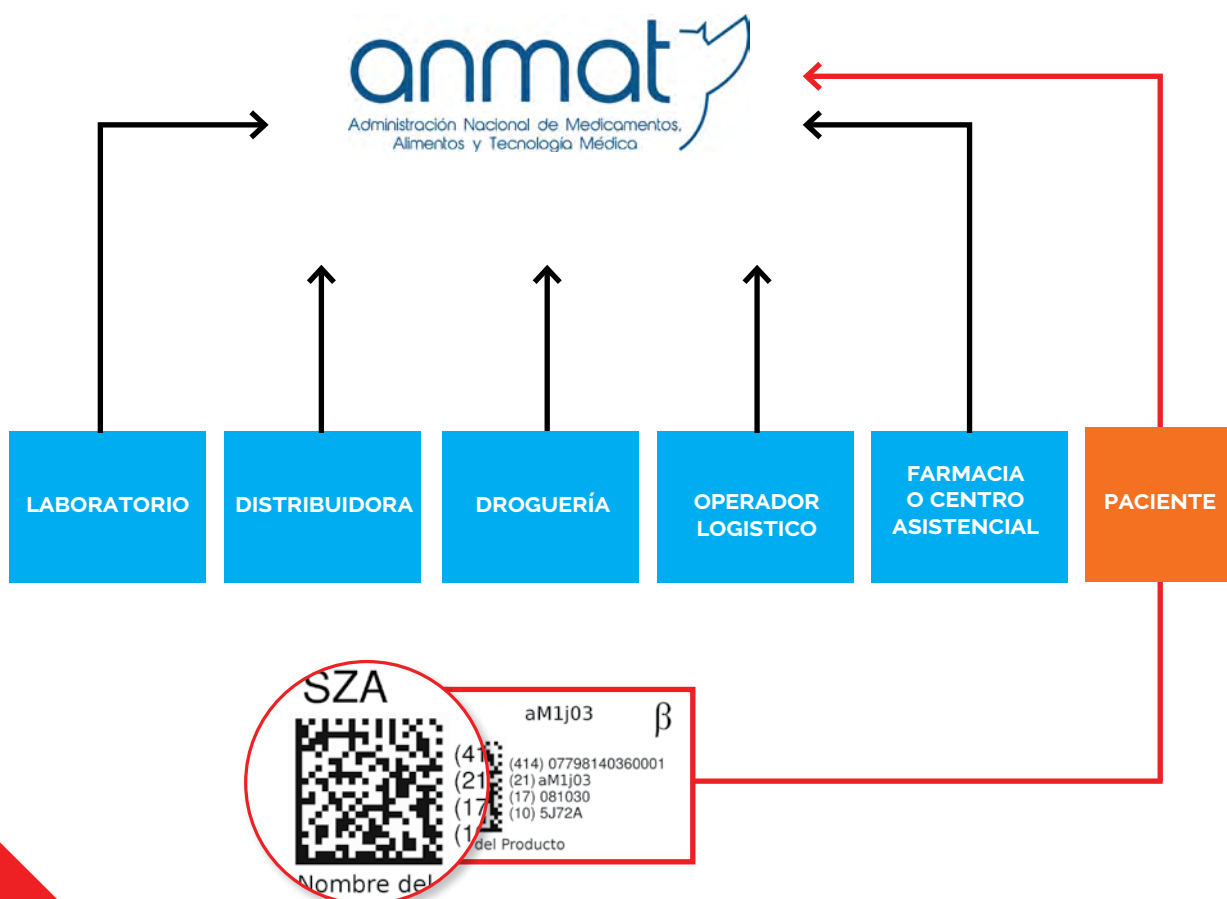
CADENA DE COMERCIALIZACIÓN

LA CADENA DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS INVOLUCRA DIFERENTES ACTORES DEL ÁMBITO DE LA SALUD.

El cumplimiento de la cadena es monitoreado por la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT).

Las actividades económicas y comerciales vinculadas a especialidades medicinales son reguladas por el Ministerio de Salud de la Nación (decreto N° 1299/1997).

SISTEMA NACIONAL DE TRAZABILIDAD



MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS



Somos empresa miembro del **Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)** desde el año 2011, plasmando nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

Adherimos desde el año 2012, a los **Diez Principios del Pacto Global** comprometiéndonos a respetar los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción. Desde el 2014, nos incorporamos al grupo de trabajo "Derechos Humanos y Empresas" promovido por la Red Argentina del Pacto Mundial.

Formamos parte del Grupo de "**Empresas Comprometidas en Respuesta al VIH/SIDA**" coordinado por **Fundación Huésped** y **ONUSIDA**. En el 2012, fuimos reconocidos por estas instituciones con el sello dorado de la iniciativa, por nuestro tratamiento sobre no discriminación, confidencialidad y atención de afiliados que viven con esta enfermedad.

Considerando de importancia la actualización de nuestros profesionales, el intercambio empresarial y trabajo en red, participamos en los foros del **Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)**.

**RECONOCIDOS
EN EL RANKING 2014
DE LA REVISTA APERTURA
COMO UNA DE LAS
"MEJORES EMPRESAS
PARA TRABAJAR".**



Red Pacto Mundial Argentina



idea

GOBIERNO COORPORATIVO

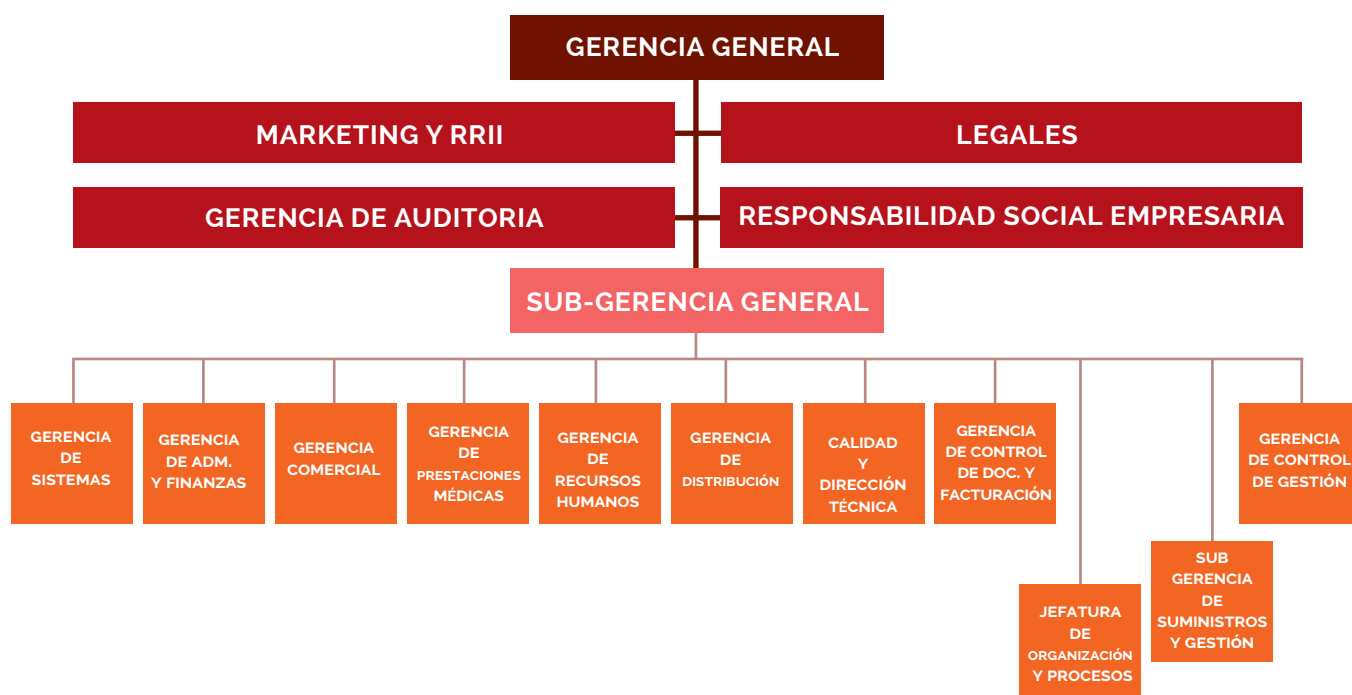
CON AMPLIAS FACULTADES, EL DIRECTORIO ES EL ÓRGANO ENCARGADO DE DIRIGIR Y ADMINISTRAR LOS NEGOCIOS DE SCIENZA ARGENTINA. DEFINE LOS LINEAMIENTOS DEL PLAN OPERATIVO.

Está compuesto por 4 miembros titulares y 1 suplente, según fue resuelto por la Asamblea de Accionistas, órgano de gobierno de la Sociedad.

Los directores duran dos ejercicios en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Su remuneración es fijada y aprobada por la Asamblea de Accionistas y se reúne por convocatoria del Presidente con la frecuencia que lo exija la sociedad y por lo menos una vez cada tres meses.

PRESIDENTE: EDUARDO ROQUETA
VICEPRESIDENTE: DELIA INÉS NAVARRO
DIRECTOR TITULAR: SEBASTIÁN ROQUETA
DIRECTOR TITULAR: MANUEL CAETANO
DIRECTOR SUPLENTE: JORGE FANJUL

Nuestro accionar se encuadra dentro de nuestro Código de Conducta que guía las acciones de los integrantes de la empresa, con un comportamiento transparente y fiel a los valores de Scienza Argentina. También contamos con procedimientos de calidad a cumplir referentes a la gestión propiamente dicha de la empresa.





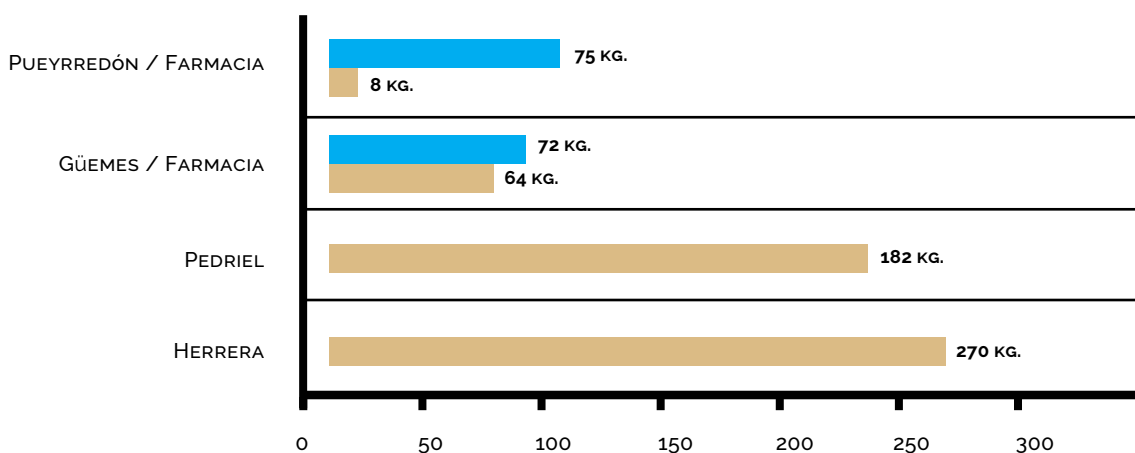
MEDIO AMBIENTE

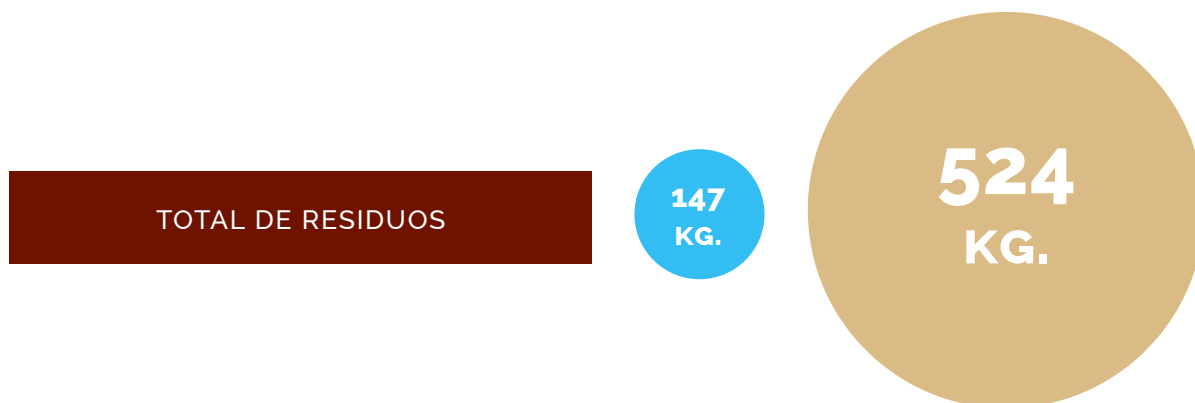
MITIGAR EL IMPACTO DE NUESTRA ACTIVIDAD ES UN COMPROMISO QUE PERSEGUIMOS Y UN DESAFÍO QUE SE NOS PROPONE: MANTENER LAS MEDICIONES CON LAS QUE CONTAMOS Y DESARROLLAR NUEVAS MÉTRICAS QUE PERMITAN ESTABLECER NUEVAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Las droguerías y farmacias realizan la destrucción de los residuos peligrosos a través de Empresas Habilitadas para tal fin.

RESIDUOS PELIGROSOS Y PATOGÉNICOS GENERADOS.

SEDE	RESIDUOS PELIGROSOS / Kg.	RESIDUOS PATOGÉNICOS / Kg.
PUEYRREDÓN / FARMACIA	8	75
GÜEMES / FARMACIA	64	72
PEDRIEL	182	•
HERRERA	270	•
TOTAL	524	147





RECICLADO DE PAPEL Y TAPITAS DE PLÁSTICO ENTREGADOS A LA FUNDACIÓN GARRAHAN.



DESDE EL 2012, RECICLAMOS MÁS DE 6.491 KILOS Y 150 KILOS DE TAPITAS DE PLÁSTICO.

DESDE EL 2013 SEPARAMOS EL PET EN TODAS NUESTRAS SEDES Y LO ENTREGAMOS A LA COOPERATIVA "RECICLANDO TRABAJO Y DIGNIDAD".

EN EL 2013, FIRMAMOS UN CONVENIO CON FUNDACIÓN EQUIDAD PARA DONAR EQUIPOS INFORMÁTICOS EN DESUSO.

26.000

COPIAS **MENOS** POR MES

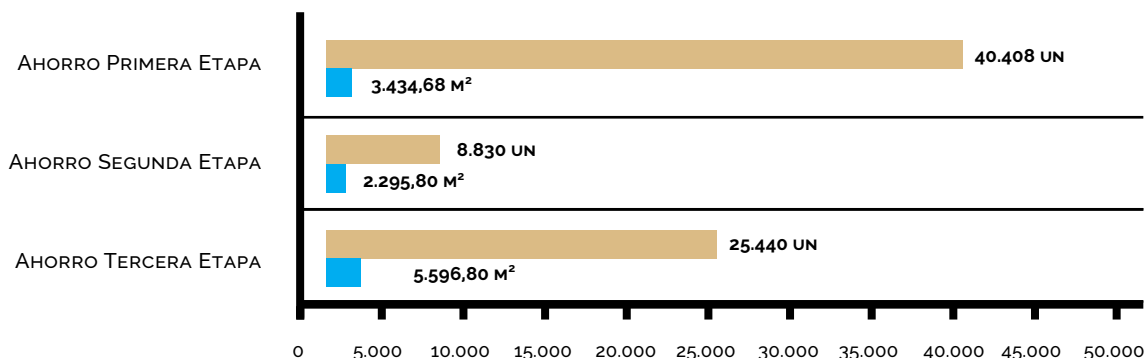


REDUJIMOS LA CANTIDAD DE COPIAS IMPRESAS EN LOS REMITOS, GENERANDO UN AHORRO APROXIMADO DE 26.000 COPIAS POR MES. DE TRES EJEMPLARES, ACTUALMENTE SE IMPRIME SOLO UNO COMPLEMENTANDO EL PROCESO CON LA DIGITALIZACIÓN DE LOS OTROS.

HEMOS ELIMINADO UNA BOLSA DE PLÁSTICO QUE CUBRÍA TODOS LOS REFRIGERANTES UTILIZADOS EN LA DROGUERÍA Y FARMACIAS DE CIENCIA AHORRANDO UN TOTAL DE 11.327,28 M² DE PLÁSTICO MENSUALES.

ESTA ELIMINACIÓN NO AFECTA EN ABSOLUTO LAS CARACTERÍSTICAS Y LA UTILIDAD DEL REFRIGERANTE.

AHORRO / ETAPA	UNIDADES / BOLSAS	M ² PLÁSTICO
PRIMERA ETAPA	40.408	3.434,68
SEGUNDA ETAPA	8.830	2.295,80
TERCERA ETAPA	25.440	5.596,80





(414)77881403600001

(21) KOYKUT

(17) 180228

EMPLEADOS

DESARROLLAR LAS CAPACIDADES DE NUESTROS COLABORADORES PARA QUE PUEDAN REALIZAR SU TAREA CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS, CONOCIMIENTO Y EN UN AMBIENTE CORDIAL. ESCUCHAR, VALORAR Y CUMPLIR CON TODOS NUESTROS COLABORADORES, ES PARTE DE NUESTRO COMPROMISO.

DOTACIÓN DE EMPLEADOS AL 31/12/2014

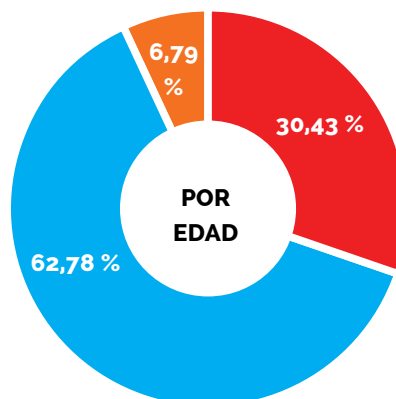
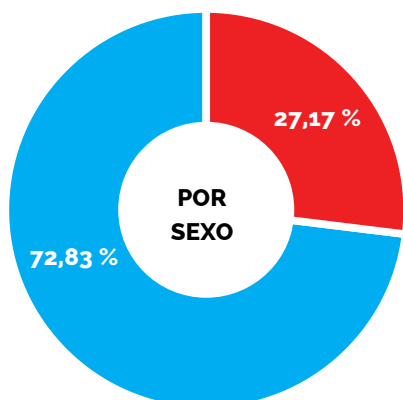
368

SEXO

MUJERES	100	27,17 %
HOMBRES	268	72,83 %

EDAD

MENOR DE 30 AÑOS	112	30,43 %
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	231	62,78 %
MAYOR DE 50 AÑOS	25	6,79 %



INCORPORACIONES DE PERSONAL 2014

24

SEXO

MUJERES

15

HOMBRES

9



EDAD

MENOR DE 30 AÑOS

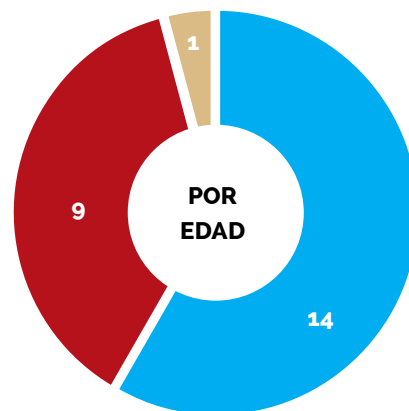
14

ENTRE 30 Y 50 AÑOS

9

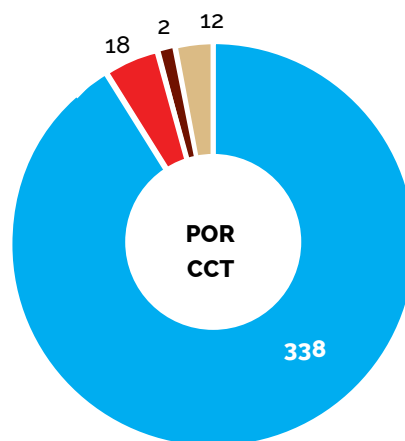
MAYOR DE 50 AÑOS

1



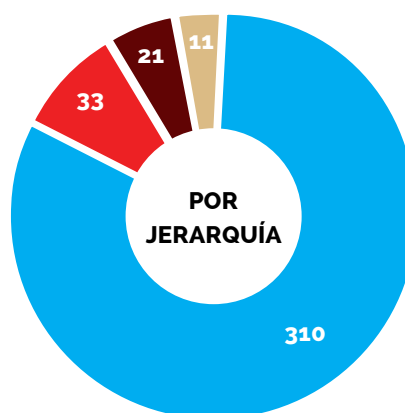
DIVISIÓN DE EMPLEADOS POR CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO

CCT	
SANIDAD	338
FARMACIA	18
COMERCIO	2
FUERA DE CONVENIO	12



DIVISIÓN POR JERARQUÍA

ASISTENTES Y ANALISTAS	310
SUPERVISORES Y SUBJEFES	33
JEFES	21
GERENTES	11



ROTACIÓN DE PERSONAL AÑO 2014

45

SEXO	
MUJERES	13
HOMBRES	32

EDAD	
MENOR DE 30 AÑOS	15
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	29
MAYOR DE 50 AÑOS	1

OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO.

CONTAMOS CON UN PROGRAMA DE “BÚSQUEDAS INTERNAS” GENERANDO OPORTUNIDADES PARA EL CRECIMIENTO DE NUESTRO PERSONAL.

CAPITALIZANDO EL CONOCIMIENTO DE NUESTRO DE PERSONAL Y OPTIMIZANDO LAS DIFERENTES TAREAS EN LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA, DURANTE EL 2014, SE TRABAJÓ FUERTEMENTE EN LA ROTACIÓN INTERNA.

SE CUBRIERON 22 POSICIONES MEDIANTE BÚSQUEDAS INTERNAS, Y 6 COLABORADORES FUERON PROMOCIONADOS.



PROGRAMA DE BENEFICIOS

CONTAMOS CON UN AMPLIO PROGRAMA DE BENEFICIOS DISEÑADO PARA CONTRIBUIR EN UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS.

- Servicio de comedor con menú a elección.
- Política de préstamos personales.
- Asignación por guardería.
- Días adicionales por Maternidad, Paternidad y Matrimonio.
- Gratificación económica por matrimonio.
- Gratificación económica por finalización de estudios universitarios.

CUIDANDO LA SALUD

- **Plan Médico:** Todos nuestros empleados cuentan con la cobertura médica correspondiente. Sin embargo, mediante un convenio con Swiss Medical, aquellos que deseen cambiar su actual prestación, pueden acceder a planes médicos de la prepaga a un costo preferencial. 154 colaboradores decidieron tomar este beneficio.
- **Plan de vacunación antigripal:** 130 colaboradores se vacunaron. Todos los años ofrecemos la posibilidad de hacerlo, previo a la época de invierno.
- **Fomentando la actividad física:** nuestros empleados acceden a precios promocionales en una cadena de reconocidos gimnasios.

JUNTO A LA FAMILIA

Tenemos en cuenta la importancia de la familia en la vida de toda persona. Es por esto que parte de nuestros beneficios se focalizan en poder brindarles más tiempo y momentos para compartir.

- **Reducción Jornada post maternidad:** toda colaboradora que se reincorpora de su licencia por maternidad puede optar por trabajar 1 (una) hora menos por día (adicional a la hora de lactancia) por un lapso no mayor a 3 (tres) meses. 5 empleadas gozaron este beneficio.
- **Días adicionales por paternidad:** la empresa otorga 7 días corridos a nuestros colaboradores





para que puedan disfrutar la primera semana completa de su bebé y acompañar a la madre. 12 empleados ya gozaron este beneficio.

- **Regalo por Nacimiento.**

- **Festejo Día del Niño:** Cada mes de Agosto festejamos el Día del Niño junto hijos, nietos, sobrinos, hermanos, y ahijados, organizando un evento especialmente pensado para ellos. Disfrutaron de esta celebración más de 200 personas.

- **Agasajos en fechas especiales:** al personal que corresponda, en cada caso, se le obsequió un presente en las siguientes celebraciones: Día de la mujer, Pascuas, Día de la secretaria, Día de la primavera, Día del padre, Día de la madre, Fin de año.

- **Festejo de Cumpleaños:** como obsequio se entrega una cena para dos personas al agasajado. Asimismo el día del cumpleaños, o en el transcurso de la semana en que tuvo lugar el mismo, el empleado puede elegir un día libre. Estos beneficios son para el 100% de nuestros colaboradores.

- **Vuelta al Cole:** Todos los años acompañamos la vuelta al colegio de los hijos de nuestro personal con la entrega de útiles escolares, en el 2014 fueron entregados 210 kits.



GESTIÓN DE CLIMA LABORAL

ESCUCHAMOS LA OPINIÓN A NUESTRA GENTE. GENERAMOS ACCIONES DE MEJORA EN POS DE LOGRAR CADA DÍA UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR.

PARTICIPACIÓN ENCUESTA DE CLIMA

PARTICIPACIÓN **76 %**

GRADO DE FAVORABILIDAD **73 %**

Se observó que más de dos tercios de las personas encuestadas que trabajan en Scienza, tienen una opinión favorable acerca de casi todas las dimensiones indagadas, siendo el compromiso, el servicio, la calidad, la ética y los valores las dimensiones con mayor grado de favorabilidad en toda la Compañía.





CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En Scienza Argentina promovemos el crecimiento personal y profesional de nuestra gente. Es por eso que contamos con programas de formación para todos nuestros colaboradores.

PROMEDIO DE HORAS ANUALES LABORALES POR EMPLEADOS

4489 HS
TOTAL
EMPRESA

- **Cursos de habilidades gestionales que contribuyan al desarrollo de competencias genéricas para mejorar la efectividad de los colaboradores en sus puestos actuales. Alcance:** Asistentes, Administrativos, Analistas, y Empleados de Farmacia.
- **Curso de Formación de Mandos Medios:** diseñado en forma conjunta con la **Universidad Argentina de la Empresa (UADE)** y dictado en sus instalaciones, con foco en el desarrollo de habilidades Gerenciales, y el alcance a todos los mandos medios y Gerentes de la Compañía.
- **Cursos Focalizados:** programas desarrollados internamente o en conjunto con alguna consultora

especializada para aquellas áreas que requieren desarrollar habilidades técnicas específicas de nuestro negocio. Siendo el alcance, de acuerdo al área que tiene la necesidad. Algunos de ellos: Curso de Atención al Afiliado, Manejo defensivo, Buenas Prácticas en el uso de medicamentos, Programa de charlas en temáticas tales como HIV.

- **Cursos específicos internos y externos:** desarrollados para fortalecer los conocimientos generales de la Compañía y el puesto de trabajo. Algunos de ellos son: Inducción a la Compañía, Inducción al Puesto de Trabajo.

COMUNICACIÓN INTERNA

Contamos con diferentes canales de comunicación para llegar a nuestra gente. Comunicamos, festejamos y celebramos juntos. Tenemos carteleras en todas las sedes, Newsletter de RH e Intranet. Así llegamos a todos nuestros colaboradores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



EL 100 % DE LOS COLABORADORES TIENE UNA EVALUACIÓN ANUAL SOBRE SU DESEMPEÑO, EN DONDE SE ANALIZAN LAS COMPETENCIAS A MEJORAR Y/O REFORZAR. EL JEFE DIRECTO MANTIENE UNA CHARLA CON EL COLABORADOR EN DONDE SE LO GUÍA EN QUÉ Y CÓMO IR MEJORANDO EN SU DESARROLLO PROFESIONAL.

Es política de la Compañía evaluar el desempeño de sus colaboradores una vez al año, con el fin de evaluar la gestión del periodo anterior, ver si se cumplieron con las expectativas esperadas y objetivos fijados, también determinar parámetros claros y explícitos para un nuevo periodo. A través de la evaluación de desempeño, cada colaborador podrá conocer con claridad qué se espera de él, cuál es la opinión que la organización y sus líderes tienen de él y qué acciones llevar a cabo para mejorar su aporte de manera continua.

Hemos introducido mejoras en el modelo de competencias y en la herramienta, buscando que las evaluaciones sean un instrumento que facilite las oportunidades de crecimiento individual y contribuyan a su vez al logro de los objetivos de la Compañía.

SOCIEDAD

NOS PUSIMOS EN MOVIMIENTO PARA ACOMPAÑAR A QUIENES COMO NOSOTROS, ENTIENDEN LA SALUD COMO DERECHO FUNDAMENTAL DE LA PERSONA.



DESDE NUESTROS COMIENZOS COLABORANDO CON LA COMUNIDAD

Previamente al desarrollo de los programas actuales de inversión en la comunidad, motivado por un grupo de empleados con compromiso social, apadrinamos a la **Escuela Primaria Rural N°4 "Laura Rossi de Stella"** de la ciudad de Mercedes. Ya han pasado ocho años desde el comienzo de esta relación. Año tras año, estamos presentes entregando kits escolares, alimentos y refacciones edilicias.

Anualmente, realizamos una excursión educativa que nos permite compartir mayor tiempo con los niños. Durante estos años hemos visitado distintos puntos de la Capital Federal (Cabildo, Catedral, entre otros), Tecnópolis, y Mundo Marino, concretando su sueño de conocer el mar.

Actualmente, la misma tiene una matrícula de 7 niños.





JUNTOS CON FUNDACIÓN NATALÍ DAFNE FLEXER (FNDF) POR EL CÁNCER INFANTIL

Desde hace cuatro años, sellamos una alianza mediante la cual apoyamos institucionalmente los programas de la ONG.

Desde hace dos años, además de donar medicación, tenemos un convenio de ventas con precios especiales para niños que asisten a la Fundación. Este beneficio lo obtuvieron 33 niños.

Particularmente en el 2014, Scienza Argentina donó 10 m² para la construcción de la nueva sede de la FNDF, participando de "Una Gran Casa para una Gran Causa".

PROMOCIÓN DE LA DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE JUNTO A LA ASOCIACIÓN CIVIL DALE VIDA

Apoyando las acciones de la organización tendientes a formar ciudadanos informados sobre la donación voluntaria de sangre, colaboramos con el desarrollo del cuadernillo "Formación de Promotores para la Donación Altruista y Habitual de Sangre" entregado en dos de los talleres al público que tiene la Asociación, en el servicio de Hemoterapia y a los maestros de la Escuela Hospitalaria N° 1, alcanzando a 100 personas.

POR EL ACCESO A LOS MEDICAMENTOS Y LA SALUD DE LA MUJER JUNTO A FUNDACIÓN TZEDAKÁ

• Destrucción de medicamentos

Desde el 2013, destinamos un monto anual para colaborar en la destrucción de la medicación que por



motivos de vencimiento, rotura o alguna razón no podrá ser destinada a los beneficiarios del Banco de Medicamentos de la Fundación Tzedaká.

Asi como la dispensa de la medicación es de suma importancia, la responsabilidad sobre el desecho adecuado de los mismos también cobra un valor. Los medicamentos son considerados residuos peligrosos.

Este banco de medicamentos provee de medicación gratuita a personas sin acceso a servicios de salud.

La institución tiene un alcance de 40.000 beneficiarios.

• Salud de la Mujer

Desde el 2013, participamos en el programa anual de "Salud de la Mujer" de Fundación Tzedaká.



Los objetivos principales de esta campaña son sensibilizar, concientizar y promover la prevención y autocuidado; como así también, permitir el acceso a diagnóstico y tratamiento a dichas mujeres.

La convocatoria se realizó a través de diferentes organizaciones sociales entre las que se destacan La Fundación Margarita Barrientos y Fundación Misión Marianista (del barrio Los Piletones), Fundación Temás (de la villa 21/24), Fundación El Pobre de Asís (mujeres en situación de calle y villa 31), HIAS (Organización que contiene refugiados en la Argentina), ADULAM/ACAPS (Asociación Cristiana de profesionales de la Salud), Cáritas de San Isidro, y CTEP (cooperativa de cartoneros) que se sumaron a las beneficiarias de la red de contención propia de la Fundación Tzedaká. Asistieron a realizarse los estudios 323 pacientes. Scienza Argentina apoya la campaña, en esta oportunidad junto a Laboratorios Roche.

Estudios realizados

- 60 Papanicolaou.
- 223 Módulos de estudios mamarios completos
- 22 Ecografías trans-vaginales
- 1 DMO (Densitometría Mineral Ósea)
- 1 Punción biopsia percutánea bajo guía estereotaxica digital con técnica de Mammotome
- 8 Mamografías magnificadas
- 43 Beneficiarias recibieron medicamentos en forma gratuita, siendo ellos en su mayoría óvulos y antibióticos.

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN PARA NUESTROS EMPLEADOS Y COMUNIDAD

• Mes del Cáncer

Con el objetivo de concientizar sobre la prevención del cáncer, transmitimos la importancia de realizarse un chequeo médico anual como hábito saludable, que además de prevenir, hace posible la detección temprana.

Para ello, colocamos mensajes en la fachada de nuestro edificio administrativo, vidrios y espejos dentro de todas las sedes y ambas farmacias de nuestra compañía, alcanzando la difusión a nuestros empleados y la comunidad en general.

• Día Mundial del SIDA

Convencidos de la importancia de la prevención, en el 2014 entregamos preservativos a nuestros colaboradores con los mensajes:

"CUIDATE, La prevención está a tu alcance"
"USALO, La prevención está a tu alcance".

Todos los años (desde 2010) colocamos en la fachada del edificio de Garay 437, un banner conmemorando el 1º de diciembre como fecha mundial de la lucha contra esta enfermedad y recordándolo a la comunidad.



4238

MEDICAMENTOS

DONADOS

DONACIONES

Donamos más de 4238 medicamentos e insumos a organizaciones de la sociedad (Hospital de Alta Complejidad "Presidente J. D. Perón", Hospital Interzonal de agudos especializado en Pediatría "Sor María Ludovica" de La Plata, Fundación Huésped, Fundación Tzedaká y Fundación Natalí Dafne Flexer, entre otras).

AUSPICIOS Y SPONSOREOS

- Evento del "Día Mundial del SIDA" de Fundación Huésped.
- "1° Congreso Nacional de Esclerosis Lateral Amiotrófica" de la Asociación ELA.
- Subasta Solidaria de arte "La Noche de Rojo" a beneficio de la Asociación civil Dale Vida.
- Cena Anual "Consenso Salud".
- Congreso ACAMI "XVII Congreso Argentino de Salud".
- Premios "Héctor Bergier" al Periodismo en Salud.
- Actividades de la Fundación OSDE a nivel Nacional.
- VIII Congreso Patagónico de Pediatría.
- "Jornadas de Economía" del Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- Club Atlético Temperley.
- Club Deportivo Español.
- Club Atlético San Telmo.
- Equipo "JP Racing" de TC y TC Pista.
- Piloto "Pato" Silva, Gastón Crusita.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

EN EL 2013, SE LANZÓ NUESTRO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO "VOLUNTARIOS EN MOVIMIENTO".

Basados en un relevamiento realizado mediante una encuesta a nuestros empleados, se definieron las líneas de acción en las cuales se trabaja actualmente, enfocándonos en la colaboración con la salud y la educación.

Cabe destacar que durante el 2014, se agregaron dos nuevas propuestas de voluntariado, ampliando la oferta de actividades, siendo cuatro las posibilidades de participación, a saber:





CLASIFICACIÓN DE MEDICAMENTOS

Se realizaron dos visitas al Banco de Medicamentos de **Fundación Tzedaká**, en las cuales participaron 16 colaboradores. Esta actividad estuvo destinada a quienes ocupan cargos de mandos medios o referentes de sector. Luego de la visita, dedicaron tiempo a la clasificación de medicamentos del Banco.



"VOLUNTARIOS EN MOVIMIENTO". NUESTRO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVOS

CAMPAÑA VOS X 3

Durante el 2014, asumimos un fuerte compromiso con la Donación Voluntaria de Sangre.

Scienza realizó la primera campaña interna de donación denominada "VOS X 3", ya que se estima que cada dador puede salvar la vida de 3 niños. La misma se realizó en la sede de la empresa.

Trabajamos en conjunto con la **Asociación Civil Dale Vida** y la sangre recolectada se destinó al Banco del Hospital de Niños "Dr. Ricardo Gutierrez".

Se realizaron dos colectas en el año, teniendo en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud, se considera donante voluntario cuando una persona dona dos o más veces en el año.

Los resultados de la primera edición de la campaña:

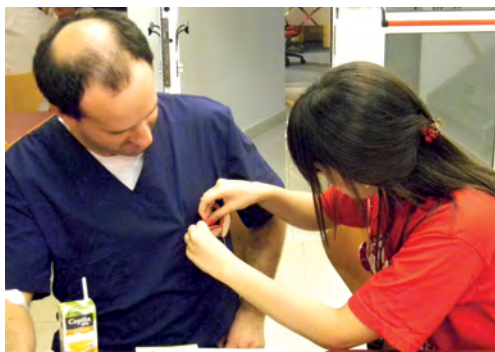
- **93** extracciones realizadas, posibilitando salvar la vida de 279 niños.
- **20** colaboradores eligieron donar por segunda vez consecutiva, transformándose en donantes voluntarios y habituales. Ellos renovaron su compromiso y decidieron posibilitar salvar la vida de 6 chicos.
- Las encuestas de satisfacción mostraron que el 76% de estas personas donaron por primera vez en forma voluntaria, y el 91% de los donantes volvería a hacerlo.

CUADERNOS VIAJEROS

La **Fundación Natalí Dafne Flexer** – de ayuda al niño con cáncer – es una organización sin fines de lucro, cuya misión es mejorar la calidad de vida del niño enfermo de cáncer, promoviendo el acceso al tratamiento adecuado, en tiempo y forma y brindando al niño y su familia las mejores condiciones de soporte y cuidado.

20 de nuestros colaboradores realizaron tareas manuales para los niños que asisten a la fundación. Esta es una propuesta orientada a aquellos quienes desean compartir las tareas de voluntariado con su familia.

En este año realizaron 100 cuadernos para entregar a los chicos que asisten a la fundación. Cada voluntario realizaba una parte del cuaderno (diferentes hojas con juegos, consignas especiales), y luego en conjunto con el resto de los voluntarios, ensamblaban los trabajos.





Están ubicados en una zona sin agua y con suelo seco. Cuentan con un aljibe para almacenar el agua de las lluvias (las cuales son escasas). Ante esta situación, se realizaron nuevas canaletas para que aprovechen al máximo las escasísimas lluvias y puedan recolectar agua.

Se colocaron ventiladores y estufas. Se realizaron más de 5 envíos proveyendo a los alumnos y la comunidad de leche en polvo, ropa, ventiladores, estufas, ropa interior, zapatillas, anafe, heladera, tv, kits escolares y regalos para el día del niño y navidad.

Cuatro de las madrinas y padrinos vivieron la experiencia de visitar la escuela, conocer a la comunidad y tomar conocimiento de sus necesidades.

• CENA ANUAL

Siguiendo la misma línea, nuestros voluntarios realizaron pajaritos, molinos y flores de papeles para dar color y vida a los centros de mesas que se utilizaron en la cena anual de la **Fundación Flexer**. Se realizaron 80 centros de mesas.

• PADRINAZGO EN ESCUELAS RURALES

Desde el 2013, un grupo de voluntarios tomaron el compromiso de apadrinar la **Escuela Rural N°1054 Paraje El Zanjón** ubicada en el partido General Güemes, provincia de Chaco; a menos de 40 km de Juan José Castelli (15 km de asfalto y 25 km de tierra).

El padrinazgo se concretó por medio de la Asociación de Padrinos de Escuelas Rurales (**APAER**).

A la escuela concurren 85 alumnos, 20 en edad pre-escolar y 65 niños en primaria. El 99% es un alumnado aborigen, y cuentan con profesores "criollos" y un traductor de la comunidad. Conservan su cultura (lengua materna Qom y culto religioso).

TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE TODO NUESTRO PERSONAL, TAMBIÉN SE REALIZAN ACCIONES SOLIDARIAS PUNTUALES EN LAS QUE PUEDAN PARTICIPAR. EN ESTE PERIODO SE PROPUSO:

• "Ponete la Camiseta"

En el mes de Febrero, nos sumamos a la Campaña del "Día Internacional del Cáncer Infantil" que lleva adelante la **Fundación Natalí Dafne Flexer**, invitando a todos nuestros empleados a vestir una prenda blanca en apoyo a la causa. 33 empleados realizaron una donación económica por única vez a la institución, obteniendo la remera oficial de la campaña.

Nuestras farmacias son uno de los espacios donde podemos hacer público nuestro compromiso con y hacia la comunidad, pero por sobre todas las cosas, representa una oportunidad para involucrar mayor cantidad de personas en causas en las que





creemos. Por esta razón, durante tres semanas, se difundió "Ponete la Camiseta" mediante ploters y cartelería en los locales.

• "Día del Niño"

Se donaron juguetes nuevos para el festejo del Día del Niño de la FENDF. También, 2 de nuestros colaboradores, fueron los encargados de atender el juego de la Kermesse que tuvo a cargo Scienza en dicho festejo. El mismo se realizó en Agosto y participaron 900 personas.

• 5ª Maratón "Dale Vida"

30 empleados participaron corriendo y caminando apoyando la donación voluntaria de sangre para concientizar sobre la necesidad de cambiar el actual sistema de reposición (uno dona cuando se lo solicitan para un familiar o amigo) por uno netamente voluntario (donar habitualmente para que siempre haya sangre para quien lo necesite).

• Corremos por los chicos

19 empleados participaron del evento solidario organizado por el Club de Amigos a beneficio de cinco instituciones que trabajan con niños, entre ellas FENDF. Por cada vuelta a la pista de atletismo reali-

TRABAJAMOS ENFOCÁNDONOS EN LA COLABORACIÓN CON LA SALUD Y LA EDUCACIÓN

zada por cada participante, el Club realizó una donación. La Fundación recibió como premio los ladrillos necesarios para comenzar con la construcción de Una GRAN CASA para una GRAN CAUSA.

• Nochebuena para todos

Desde hace cuatro años, invitamos a nuestros colaboradores a participar del armado de una caja navideña para compartir con una familia que necesita apoyo, sobre todo, en un momento tan especial como es la Navidad. En esta edición de "Nochebuena para todos", se armaron 42 cajas navideñas destinadas a los chicos (y sus familias) que concurren a la Escuela Hospitalaria N°01 D.E. 02 del Hospital de Niños "DR. Ricardo Gutierrez". Participaron 204 empleados.

CADENA DE VALOR

ASEGURAR LA CALIDAD DE NUESTROS PROCESOS DESDE LA COMPRA DE UN MEDICAMENTO HASTA QUE LLEGA AL PACIENTE, INTERRELACIONÁNDONOS CON TODOS LOS ACTORES DEL ÁMBITO DE LA SALUD.

Droguería Scienza cumple con todas las normas sanitarias emitidas por los entes reguladores de nuestra actividad y también cuenta con la certificación de Normas ISO 9001:2008, no obstante, somos una compañía en constante búsqueda por la mejora de los procesos, mas allá de lo exigido sanitariamente por el Ministerio de Salud de la Nación y la Administración Nacional de Medicamentos Alimentos y Tecnología Médica, con el fin principal de garantizar la seguridad de los productos que manejamos y de satisfacer a nuestros clientes, siempre conscientes de los tratamientos para los cuales se administran los medicamentos que comercializamos.



PIONEROS EN TRAZABILIDAD.

Desde el año 2007, por medio de un sistema de Trazabilidad que diseñamos e implementamos, comenzamos a trazar todo el universo de productos que recibíamos de nuestros Proveedores con el fin de garantizar la procedencia así como el destino de las mismas. Dicho sistema se basó en generar una etiqueta ultra destructible con un código de barra el cual contenía un código alfa-numérico único para cada envase. Una vez recepcionado el producto, se le colocaba dicha etiqueta y todos los procesos internos se validaban a través de su lectura, disminuyendo los errores en la preparación de los pedidos. Luego este código fue reemplazo por un código Datamatrix, el cual nos permitió almacenar mayor información y facilitar la lectura.

En el mismo periodo comenzamos a colocar etiquetas de seguridad a todas las unidades recibidas que no viniesen sellados desde el Laboratorio Productor, con el fin de garantizar la inviolabilidad del mismo.



En la actualidad, luego de adecuarnos a la reglamentación sobre Trazabilidad Farmacéutica (Resol. 435/11 del Ministerio de Salud de la Nación), seguimos en el mismo camino, no solo continuando la trazabilidad de origen (laboratorio productor) sino también iniciando la del resto de las especialidades medicinales permitiéndonos un mejor y más exacto manejo de inventario y análisis ante desvíos detectados.

CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS

Nuestros depósitos mantienen la temperatura ambiente controlada (menos de 25 °C). Contamos con cámaras de frío para los medicamentos que necesitan temperatura entre 2° y 8 °C y freezers para los que requieren menos de -5°C. Todos estos ambientes son continuamente monitoreados a través de un sistema inviolable on-line y ante cualquier desvío se dispara un alerta al área de Dirección Técnica para su seguimiento. Además, diseñamos un Plan de Contingencia ante cortes de luz, el cual está respaldado por los grupos electrógenos que contamos en nuestros establecimientos y la presencia de personal de seguridad las 24 hs los 365 días del año.

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS CON CONSERVACIÓN DE CADENA DE FRÍO Y FREEZER

Capacitamos al personal de acuerdo a los instructivos de preparación de cada caso, los cuales se diseñaron en base a las validaciones realizadas por

DESDE EL 2004, SCIENZA ARGENTINA IMPLEMENTÓ UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001 PARA ASEGURAR EL ADECUADO NIVEL DE CALIDAD DE TODOS NUESTROS SERVICIOS, BUSCANDO SIEMPRE LA MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN.

ESTE SISTEMA GARANTIZA QUE TODOS LOS PROCESOS DE NUESTROS SERVICIOS CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS ESPECIFICADOS POR NUESTROS CLIENTES, FUNCIONALES, LEGALES Y REGLAMENTARIOS.

nuestro equipo de profesionales farmacéuticos. Ello garantiza la duración de la cadena de frío hasta que llega a la farmacia.

SAP

A comienzos del 2013 se implementó en todas las operaciones de la empresa el Sistema Informático SAP sobre el cual se trabajó, durante el proyecto, en adecuar y favorecer todo lo referido a nuestra actividad. Uno de los temas tenidos en cuenta es el "recall de productos", permitiendo un fácil rastreo de los destinatarios de las unidades involucradas de manera tal de contactarnos y generar el retorno a nuestro depósito si las condiciones de los medicamentos no se han mantenido de acuerdo a la normativa de conservación.

CLIENTES

BRINDAMOS A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO DIFERENCIAL EN LA PROVISIÓN DE LOS MEDICAMENTOS PARA TERAPIAS ESPECIALES.

SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, DISTINGUIMOS LOS SIGUIENTES TIPOS DE CLIENTES:

- **Obras Sociales**
- **Prepagas**
- **Círculos Médicos, Mutuales y Cajas de Profesionales**
- **Organismos públicos**
- **Convenios Especiales con la Industria Farmacéutica**
- **Farmacias, Droguerías y Sanatorios**
- **Empresas de Investigación**
- **Consumidores Finales que compran a través de nuestras Farmacias.**

CON ELLOS ESTABLECEMOS DISTINTAS MODALIDADES DE TRABAJO EN FUNCIÓN DE VARIABLES OPERATIVAS, TÉCNICAS, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS.

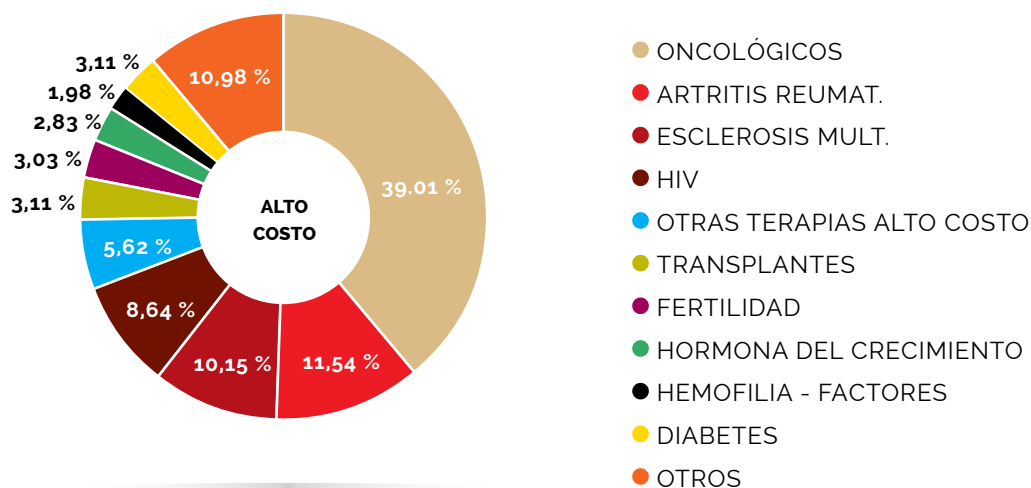
MODALIDADES:

- **Por Prestación:** se dispensa y factura en función de los pedidos generados en un determinado periodo.
- **Por Cápita:** en base al Padrón de Afiliados de la Institución, se establece un monto fijo por beneficiario empadronado (Obra Social / Prepaga) y se factura esa suma fija, independientemente de la dispensa. En este caso, la droguería asume el riesgo económico. Interviene Auditoría Médica de Ciencia y se procede en base a protocolos acordados, con la obra social/prepaga, por medio de un contrato.

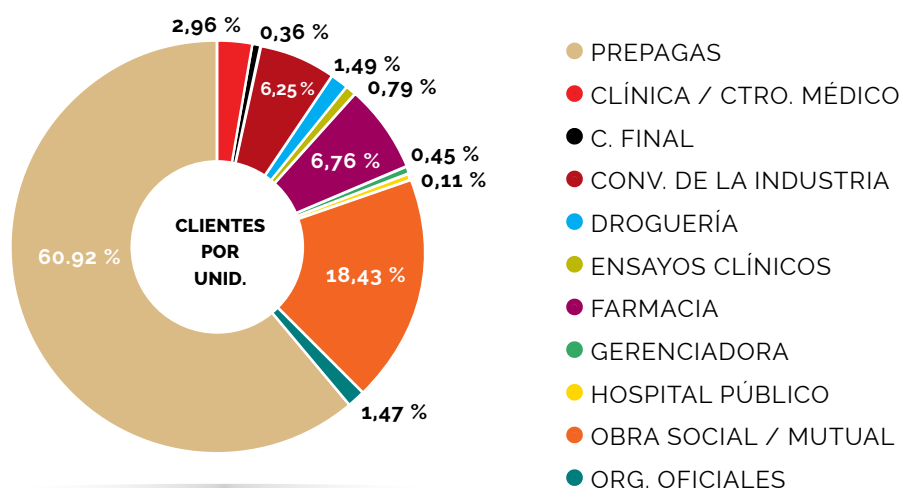


- **Gerenciamiento de Stock Ajeno:** Recepción, almacenamiento y logística de medicamentos que compra un Cliente directamente al Laboratorio.
- **Ensayos Clínicos:** Venta y logística de medicamentos comparativos para protocolos de Ensayos Clínicos a Laboratorios y CRO (Contract Research Organization).
- **Licitación:** proceso a través del cual un Cliente analiza distintas ofertas para la adjudicación de una determinada prestación, estableciendo pautas que ésta y el Prestador deben cumplir.
- **Convenios Especiales con la Industria Farmacéutica:** Son acuerdos establecidos con la Industria Farmacéutica quien contrata a la droguería para proveer medicación a través de una Red de Farmacias que realiza esta prestación.

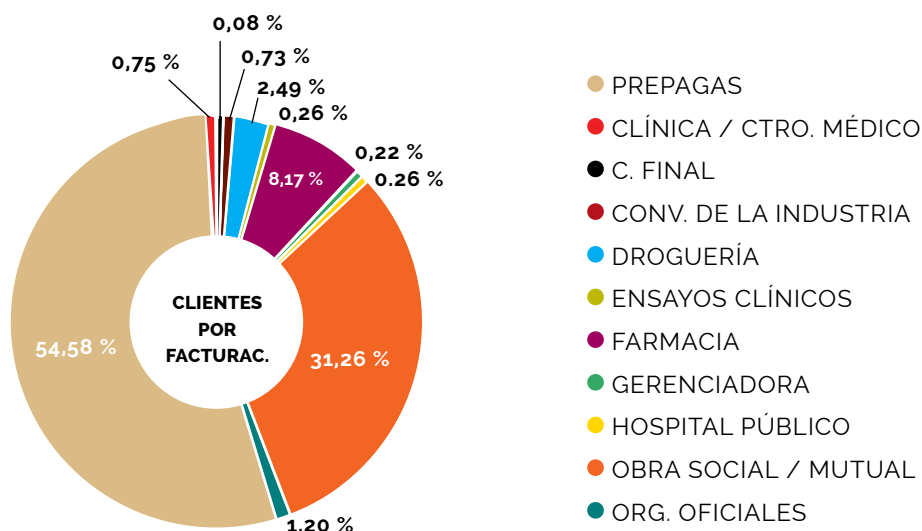
PARTICIPACIÓN POR GRUPO DE TRATAMIENTO (ALTO COSTO)



CLIENTES POR UNIDADES



CLIENTES POR FACTURACIÓN



CADA UNO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR SCIENZA ARGENTINA HA SIDO DISEÑADO PARA FACILITAR EL ACCESO DE NUESTROS CLIENTES A LAS MEJORES PRESTACIONES, TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE SU EMPRESA Y BRINDÁNDOLE SOLUCIONES A SU MEDIDA.

PARA EVALUAR NUESTRA LABOR CON RESPECTO A LOS CLIENTES SE REALIZAN, ANUALMENTE, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

LAS VARIABLES EVALUADAS EN EL 2014 FUERON:

- **Obras Sociales.**
- **Antigüedad en la relación comercial.**
- **Satisfacción del servicio.**
- **Frecuencia de compra**
- **Atributos:**
 - Calidad - Precio.
 - Profesionalidad.
 - Calidad del servicio.
 - Orientación al cliente.
 - Comunicación post dispensa.





PROVEEDORES

CONTAMOS CON SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, ACORDES A NUESTROS ESTANDARES DE CALIDAD, PARA LLEGAR A LOS PACIENTES.

LABORATORIOS

Los laboratorios son el primer eslabón de la cadena de comercialización. La selección de nuestros proveedores, en este sentido, es específica para abarcar todas las necesidades de nuestros clientes. La selección de los laboratorios, tanto multinacionales como nacionales, se basa en la confiabilidad y trayectoria de sus productos. Son los responsables del desarrollo y manufactura de las especialidades medicinales siguiendo las Normas de GMP.



PERIÓDICAMENTE SON EVALUADOS TENIENDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES VARIABLES:

- Restricciones a la recepción de pedidos;
- Niveles de respuesta (consultas, pedidos, casos especiales);
- Tiempos de Entrega;
- Manejo de las urgencias;
- Periodicidad en los cambios de productos;
- Reclamos por problemas con su logística;
- Ranking de importancia en el nivel de compras que les efectuamos.



TRANSPORTE

Nuestros envíos son transportados por distribuidores propios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y algunas localidades de la provincia de Buenos Aires, y, en lo que respecta al interior del País lo hacemos a través de Operadores Logísticos habilitados por la autoridad sanitaria. Estos son auditados regularmente por nuestro equipo de auditores con el fin de garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Distribución de los mismos.

TIEMPOS DE ENTREGAS

DENTRO DE LAS

24 HS.

EN CABA Y
CONURBANO

DENTRO DE LAS

48 HS.

EN EL RESTO
DEL PAÍS

RELEVAMIENTO OPERADORES LOGÍSTICOS

En el periodo 2013/14 se relevaron 16 sucursales de 2 operadores logísticos en diferentes puntos del país como Corrientes, Río Gallegos, Junín, Pergamino, San Juan, Neuquén, Mar del Plata, Santa Fe, Rosario, Mendoza, Bariloche, Bahía Blanca y Retiro.

La guía de Auditoría a Operadores Logísticos se basa en las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte de Medicamentos (Disp. 5037/09).

LOS PUNTOS QUE SE RELEVAN SON LOS SIGUIENTES:

- Documentación Normativa
- Sistema de Gestión de Calidad
- Seguridad e Higiene
- Instalaciones
- Carga y Descarga
- Recepción
- Depósito
- Preparación de Envíos
- Expedición
- Devoluciones
- Cadena de Frío y Plan de Contingencia
- Distribución
- Comunicación de Incidentes

AUDITORÍA PROVEEDORES DE REFRIGERANTES Y FRÍO

Realizadas por el departamento de Calidad en conjunto con Dirección Técnica, en base a los estándares establecidos en las GMP (Good Manufacturing Practice).

- Documentación General y Sanitaria
- Capacitaciones
- Instalaciones
- Mantenimiento y Limpieza
- Seguridad
- Calibración de Equipos
- Recepción
- Almacenamiento de materias primas y Producto final
- Elaboración
- Preparación de pedidos
- Devoluciones y retiros del mercado

GARANTIZAMOS
EL CUMPLIMIENTO
DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE
DISTRIBUCIÓN

FARMACIAS

SON UN ESLABÓN DE VITAL IMPORTANCIA EN LA CADENA, PUES A TRAVÉS DE ELLAS SE REALIZA EL CONTACTO DIRECTO CON EL PACIENTE Y/O SUS FAMILIARES AL MOMENTO DE LA DISPENSA.

Contamos con 415 farmacias contratadas y que conforman nuestra red brindando cobertura en todo el país.

415

**FARMACIAS
QUE CONFORMAN
NUESTRA
RED**

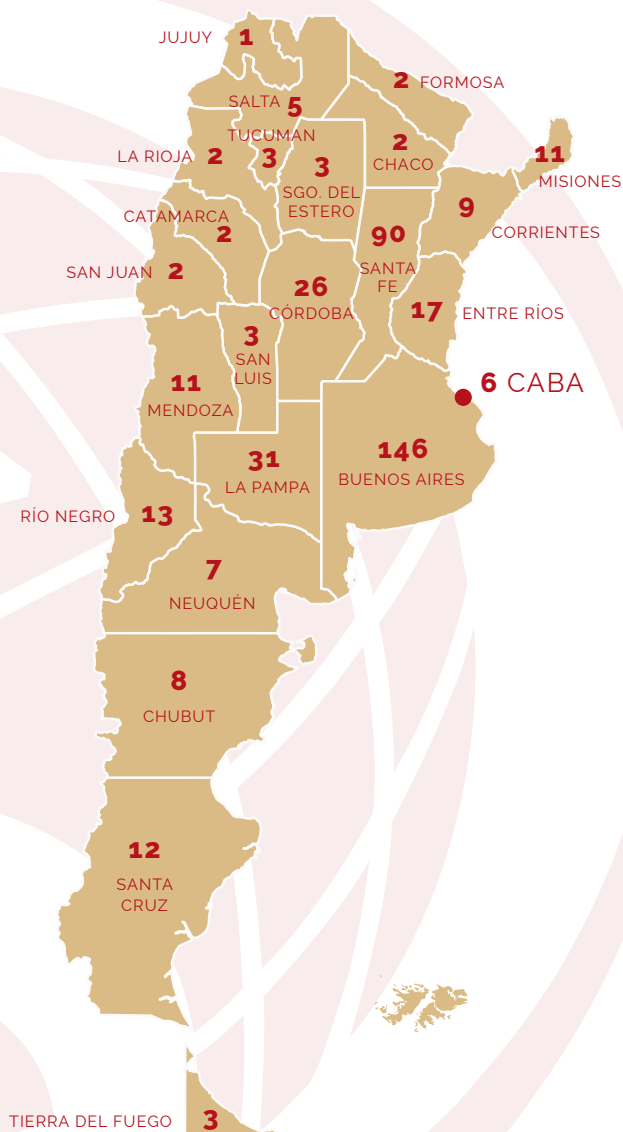
AUDITORÍA A LAS FARMACIAS DE LA RED

Se auditaron contemplando los siguientes puntos:

- **Cadenas de frío:** cómo arman y desarman los embalajes de los medicamentos.
- **Preparación:** cumplen con la Validación de Cadena de Frío.
- **Control de temperatura ambiente y heladeras.**
- **Operador Logístico:** servicio, condiciones de manipulación, cumplimiento de horarios.
- **Almacenamiento de medicamentos** sin cadena de frío.
- **Limpieza y orden.**
- **Existencia de libro de quejas.**
- **Cómo se evalúa la satisfacción del cliente.**
- **Existencia de grupo electrógeno o planes de contingencia ante cortes de luz.**

UBICACIONES

San Juan
Córdoba
Rosario
Rio Gallegos
Corrientes
Mar del Plata
Bariloche

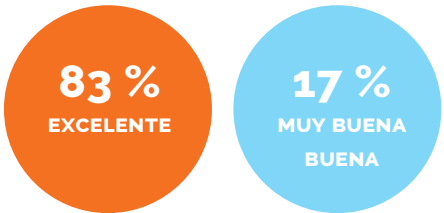


ENCUESTA ANUAL

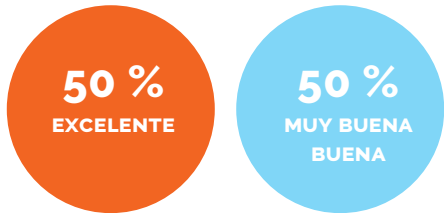
RESULTADOS DE LA ENCUESTA ANUAL SOBRE NUESTRA LABOR EN RELACIÓN CON LA RED DE FARMACIAS Y RED DE FARMACIA COMERCIAL.

La totalidad de los encuestados han calificado con 8 o más puntos la satisfacción global de nuestro servicio.

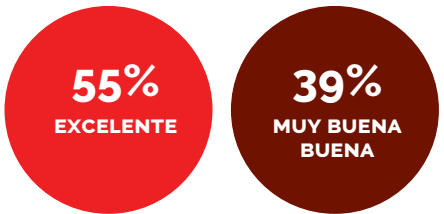
CONDICIONES DE EMBALAJE EN QUE RECIBEN LOS PEDIDOS



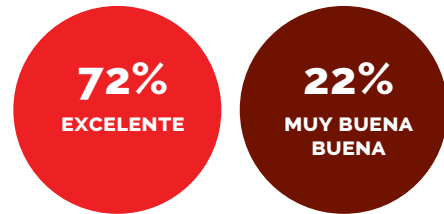
TIEMPO DE RESPUESTA ANTE RECLAMOS Y CONSULTAS



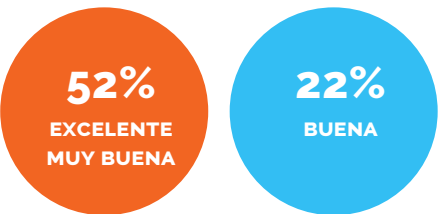
TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS



CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN



VERIFARMA SISTEMA UTILIZADO POR LAS FARMACIAS DE LA RED



AFILIADOS

EL CENTRO DE LA ATENCIÓN SIEMPRE ES EL PACIENTE, POR ESO NOS ASEGURAMOS DE CONTAR CON LAS HERRAMIENTAS PARA RESPONDER A SUS NECESIDADES, COMPRENDIENDO LA SITUACIÓN POR LA QUE ESTÁ ATRAVESANDO.

SCIENZA RESPONDE **0810-222-7243**

231.426
LLAMADOS

NUESTRA LÍNEA TELEFÓNICA A DISPOSICIÓN DE TODOS LOS AFILIADOS, ES UN CENTRO DE ATENCIÓN DESARROLLADO PARA RESPONDER A TODAS SUS CONSULTAS.

TOTAL PEDIDOS DISPENSADOS

297.607
AMBA

119.413
INTERIOR

2014

PROMEDIO DE PEDIDOS DISPENSADOS MENSUAL

24.801
AMBA

9.951
INTERIOR

2014



SEGUIMIENTO ONLINE

Ingresando a nuestra web cada paciente puede obtener información sobre el estado del medicamento solicitado por su Agente de Salud y una vez dispensado, verificar su legitimidad, ingresando el código de trazabilidad que se encuentra en el envase.

MEDIMOS NUESTRO SERVICIO CON LOS AFILIADOS MEDIANTE LA EVALUACIÓN A LOS MISMOS, UTILIZANDO COMO HERRAMIENTAS:

• Encuestas telefónicas

Realizadas, a partir de noviembre de 2014, por una consultora externa, buscando conocer la satisfacción del afiliado acerca de puntos estratégicos del servicio:

- Comunicación telefónica,
- Coordinación efectiva,
- Características del servicio de las farmacias de donde retiran.

LA EVALUACIÓN GENERAL FUE DE 4.8 SOBRE 5

SE EVALUARON 150 AFILIADOS POR MES

• Encuestas en farmacias propias de Scienza

Se realiza a los afiliados que retiran medicación de nuestras farmacias.

En promedio, son respondidas 80 encuestas bimestrales.

Se busca evaluar:

- Coordinación
- Tiempos de atención
- Amabilidad
- Profesionalidad
- Disponibilidad
- Stock disponible
- Orden, prolijidad

CADA PACIENTE PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MEDICAMENTO SOLICITADO.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS



ACERCA DEL REPORTE

SER LÍDERES EN LA VENTA, DISTRIBUCIÓN Y GERENCIAMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA TERAPIAS ESPECIALES, A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE Y COMPROMISO INNOVADOR EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE NOS POSICIONAN A LA VANGUARDIA DEL SECTOR.

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014



TRABAJAMOS PARA EL DESARROLLO DE UNA SOCIEDAD
EQUITATIVA Y SANA.



LOS CONTENIDOS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014 FUERON DEFINIDOS CONSIDERANDO LOS PRINCIPIOS GRI DE MATERIALIDAD, EXHAUSTIVIDAD, CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, A TRAVÉS DE UN PROCESO QUE ABARCÓ LAS SIGUIENTES ETAPAS:

- **Identificación:** tomando como base nuestras políticas corporativas y la información recolectada desde los diversos canales de comunicación que poseemos para con cada uno de nuestros públicos se identificaron temas materiales para nuestra empresa.

- **Priorización:** en reuniones con diferentes sectores se definieron los aspectos que tienen mayor relevancia.

- **Revisión y validación:** la validación fue realizada por el área de Responsabilidad Social Empresaria, Comité ejecutivo y referentes.




ASPECTO MATERIALES IDENTIFICADOS

- **La Seguridad en los Productos; involucrando puntos críticos como:**
 - Conservación adecuada de acuerdo a pautas sanitarias desde el ingreso a nuestros centros hasta la dispensa.
 - Trazabilidad farmacéutica.
 - Adquisición de medicamentos a laboratorios productores.
- **La Calidad del Servicio; centrándonos en:**
 - Servicio al paciente con empleados capacitados en la atención de diferentes patologías.
 - Manejo confidencial y respeto por la privacidad de pacientes.
- **Capacidad de respuesta al afiliado y cliente, sincronizando la logística interna y externa (stock, transportes y red de farmacia).**
- **Respeto de los derechos laborales.**
- **Respeto por el derecho a la salud acompañando a quienes desde la sociedad se dedican a ello.**
- **Tratamiento de los residuos que genera la actividad.**

ESTE REPORTE 2014
FUE DEFINIDO
CONSIDERANDO
LOS PRINCIPIOS GRI
DE MATERIALIDAD,
EXHAUSTIVIDAD,
CONTEXTO DE
SOSTENIBILIDAD
Y PARTICIPACIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS

CANALES DE COMUNICACIÓN





LOGRAMOS SER EL NEXO
MÁS CONFIABLE ENTRE LAS
PRESTADORAS DE SALUD, LOS
LABORATORIOS PRODUCTORES
Y ESTABLECIMIENTOS
ASISTENCIALES A TRAVÉS
DE LOS CUALES LLEGAMOS
AL PACIENTE.

CANALES COMUNICACIONALES

PÚBLICO INTERNO	TODOS LOS COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • INTRANET. • CORREO ELECTRÓNICO. • CARTELERA. • NEWSLETTER ELECTRÓNICO. • ENCUESTA DE CLIMA INTERNO. • EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. • ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES, VOLUNTARIADO, INTERSECTORIALES, ACCIONES DIVERSAS QUE INVOLUCRAN A LOS EMPLEADOS GENERADAS POR DIFERENTES ÁREAS.
	MANDOS MEDIOS Y GERENTES	<ul style="list-style-type: none"> • CLIPPING DE NOTICIAS DEL RUBRO. • JORNADA ANUAL DE GERENTES, JEFES Y SUPERVISORES. • REUNIONES INTERSECTORIALES.
	GERENTES	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIONES SEMANALES DE COMITÉ • JORNADA ANUAL DE GERENTES
CLIENTES		<ul style="list-style-type: none"> • REUNIÓN ANUAL • ENCUESTA DE SATISFACCIÓN • EXTRANET – SITIOWEB
PROVEEDORES	LABORATORIOS	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIÓN PERIÓDICAS • REUNIÓN ANUAL
	FARMACIAS	<ul style="list-style-type: none"> • ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
AFILIADOS		<ul style="list-style-type: none"> • LÍNEA TELEFÓNICA SCIENZA RESPONDE • ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN DIFERENTES FORMATOS • SITIO WEB PARA CONSULTAS
COMUNIDAD		<ul style="list-style-type: none"> • ALIANZAS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES DEDICADAS A LA SALUD.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	PACTO GLOBAL
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	3	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.		
G4-3: Nombre de la organización.	5	
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	5, 42	
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	CT	
G4-6: Países en los que opera la organización	6-7	
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	16 NOTA 1	
G4-8: Mercado servidos	8	
G4-9: Dimensiones de la organización	5, 7, 10-11, 43	
G4-10: Desglose de empleados de la organización	22-24	PRINCIPIO 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	24	PRINCIPIO 3
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	14	
G4-13: Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	NOTA 2	
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	2, 12-13	
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	15	
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	15	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	NOTA 3	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada aspecto.	54	
G4-19: Listado de aspectos materiales.	54	
G4-20: Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	54	
G4-21: Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	54	
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	NOTA 4	
G4-23: Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	NOTA 4	



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	PACTO GLOBAL
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	57	PRINCIPIO 6
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.		
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	13, 57	
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	13	
G4-27: Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	54-57	
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28: Periodo objeto de la memoria	4	
G4-29: Fecha de la última memoria	NOTA 4	
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	4	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	CT	
G4-32: opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	4-61	
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	61	
GOBIERNO		
G4-34: estructura de gobierno de la organización y sus comités.	16	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56: describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización	9, 12-13, 41	
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO.	EG 3, 9, 12-13, 43	
G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	43 NOTA 3	
G4-EC4: Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	NOTA 5	
ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	EG 40-41	
G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	NOTA 6 46-49, 51	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	PACTO GLOBAL
MEDIO AMBIENTE		
Aspecto: Efluentes y residuos.	EG 3, 9, 12-13, 43	
G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	18-19	PRINCIPIO 7
Aspecto: Productos y Servicios.	EG 12-13, 18-20	PRINCIPIO 8
G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	20	PRINCIPIO 9
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo	EG 12-13, 22	PRINCIPIO 6
G4-LA 1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	23-24	
G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	26-27	
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección	EG 12-13, 16	
G4-LA4: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	NOTA 7	PRINCIPIO 3
Aspecto: Capacitación y Educación.	EG 22, 25-30	
G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	29	PRINCIPIO 6
G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	29	PRINCIPIO 6
G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	25, 30	PRINCIPIO 6
G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, edad, sexo, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	22, 24	PRINCIPIO 6
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto: No discriminación	EG 12-13, 15-16	
G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas adoptadas.	15-16	



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	PACTO GLOBAL
Aspecto: Trabajo Infantil G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	EG 16 NOTA 9	PRINCIPIO 5
Aspecto: Trabajo forzoso G4-HR6: Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	EG 16 NOTA 10	PRINCIPIO 4
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD Aspecto: Comunidades Locales G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	EG 12-13, 31-39	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2
Aspecto: Lucha contra la Corrupción G4- SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	EG 12-13, 16 16	PRINCIPIO 10
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS Aspecto: Salud y seguridad de los clientes G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	EG 40-41 40-41, 47-49 NOTA 11	
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios G4- PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	EG 41 44-45, 50-52	

CT: Contratapa.

EG: Enfoque de Gestión.

NOTA 1: Scienza Argentina es marca registrada de Medifarm S.A.

NOTA 2: La operación de mayor relevancia tiene lugar en Argentina. Se decide reportar, en este periodo, las actividades en este territorio.

NOTA 3: Información disponible en la Memoria y Balance del periodo 2014 de Medifarm S.A.

NOTA 4: No se han realizado reportes de sustentabilidad previos.

NOTA 5: En 2014 Scienza Argentina no recibió ayudas financieras de gobiernos.

NOTA 6: Se denomina "local" a proveedores del territorio argentino.

NOTA 7: Las notificaciones sobre cambios organizativos son producidos conforme lo requiere cada puesto y las personas afectadas. Siempre se llevan adelante teniendo en cuentas los principios generales de las leyes laborales argentinas.

NOTA 8: Se mantiene la relación de horas en proporción a la categoría femenino/masculino de la empresa.

NOTA 9: No se registran incidentes de trabajo infantil en el periodo reportado.

NOTA 10: No se registran incidentes de trabajo forzoso en el periodo reportado.

NOTA 11: Se ha tomado la definición cliente para reportar acerca de clientes propiamente dichos y afiliados.

NO SE HA REALIZADO VERIFICACIÓN EXTERNA DEL REPORTE.



LA ELABORACIÓN
DE ESTE REPORTE
FUE COORDINADO
POR EL ÁREA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA.

LO INVITAMOS A COMUNICARSE CON NOSOTROS

conectarse@scienza.com.ar



SCIENZA ARGENTINA

Av Garay 437 (C1153ABC)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

54 11 5554 7890

www.scienza.com.ar

ARGENTINA

Oficinas Administrativas | Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC) CABA

Oficinas Administrativas | Av. Garay 168, 8 Piso, CABA

Centro de Logística | Herrera 287 (C1295ABC), CABA

Centro de Logística | Perdriel 156g (C1279AHK) CABA

Farmacia Scienza | Güemes 3500 (C1425BKL), CABA ARGENTINA

Farmacia Scienza | Pueyrredón 2460 (C1119ACU) CABA ARGENTINA

URUGUAY

Luis Alberto de Herrera 1248

Torre 2, Piso 19, Of. 1906 11300

Montevideo, Uruguay

59 82 1988 9000



SCIENZA
ARGENTINA