



▲▲▲▲▲  
**15**  
▼▼▼▼▼  
AÑOS

REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD  
**2016**



 **SCIENZA**

## REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

# ÍNDICE

2

CARTA DEL  
PRESIDENTE

4

NOSOTROS

20

HACIA LA  
EXCELENCIA

24

MEDIOAMBIENTE

26

PROVEEDORES

29

CLIENTES

34

RED DE FARMACIAS  
NUESTRAS FARMACIAS

36

AFILIADOS

39

EMPLEADOS

49

COMUNIDAD

62

DESAFÍOS

63

ACERCA  
DEL REPORTE



**“Un sueño se vuelve realidad cuando existen personas que creen en él”.**

El 2016 ha sido un año especial en la vida de nuestra compañía, nuestros primeros quince años de aquel sueño forjado con la esperanza de que se pudiera cumplir.

En este recorrido, hemos encontrado muchas personas que nos alentaron a seguir adelante. Tanto el equipo que tomó el desafío de poner en marcha esta empresa, como los clientes y proveedores que depositaron su confianza, cuando Scienza Argentina era solo un proyecto.

En un mundo que gira a una velocidad indetenible, hemos sido testigos de avances tecnológicos e investigación en materia de medicamentos que

han mejorado notablemente la calidad de vida de los pacientes, sumando a las terapias tradicionales, la especificidad farmacológica de los medicamentos biológicos.

Hemos incrementado nuestra cartera de clientes con la diversidad de servicios ofrecidos, yendo un paso más adelante que la demanda del mercado. Incorporamos la trazabilidad y revalidación de todos nuestros procesos haciendo foco en la calidad de la gestión, la que evaluamos en el día a día para asegurar cada servicio brindado.

Adherimos a iniciativas globales de responsabilidad social, reconfirmando nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global.

Nos involucramos, como empresa, en programas de asistencia y prevención dentro del marco de nuestra relación con la comunidad, junto a organizaciones públicas y sociales.

Hoy son más los desafíos que hacen crecer el sueño de hace quince años: la incorporación de tecnología en nuestras comunicaciones, la implementación de prácticas internacionales en materia de ética y transparencia, la evaluación del impacto ambiental de nuestra gestión, entre otros, forman parte de nuestros objetivos a corto y mediano plazo.

Estamos construyendo a la vez que avanzamos, y hay un nuevo horizonte que nos marca el camino que debemos recorrer.

**Seguimos soñando, sigamos cumpliendo.**

EDUARDO ROQUETA  
PRESIDENTE



# NOSOTROS

Somos la empresa líder en la comercialización, distribución y gerenciamiento de medicamentos para tratamientos oncológicos, antirretrovirales, trasplantes y terapias especiales.

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.

Garantizamos el máximo nivel de calidad en todos nuestros procedimientos.

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





# ARGENTINA

VENTA, DISTRIBUCIÓN Y GERENCIAMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMIENTOS ESPECIALES.



# URUGUAY

REPRESENTACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS MODIFICADOS.



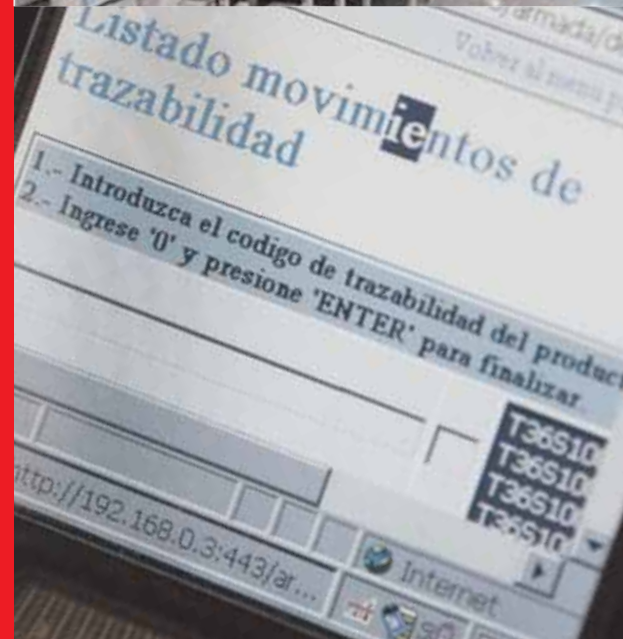
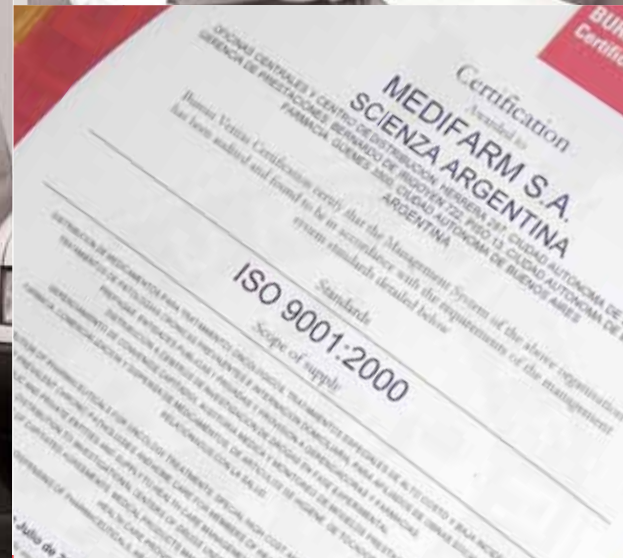




# 2001

NACE SCIENZA ARGENTINA,  
LA CONCRECIÓN DE UN SUEÑO.

- Dando un valor agregado a los clientes, implementamos el servicio de informes de Análisis y Control Prestacional, incluyendo estudios de adherencia.
- Logramos nuestro primer cliente por venta convencional.



# 2002

- Sumamos el servicio de Auditoría Médica que permitió agilizar el circuito de trabajo e impactó positivamente en la dispensa del medicamento.
- La venta continuaba siendo por prestaciones.

# 2004

- Primer convenio per cápita. El cliente pudo tener un consumo adecuado y un costo controlado.
- Obtuvimos la certificación de la normas ISO 9001:2000 en nuestro sistema de gestión.
- Comenzamos la distribución de drogas para ensayos clínicos.
- Compramos nuestra primera farmacia ubicada en el barrio de Palermo.

# 2005

- Desarrollamos el servicio de gerenciamiento de stock de terceros.
- Adquirimos el Centro de Distribución en la calle Herrera.

# 2007

- Apostando a la excelencia y destacándonos en el mercado, implementamos la trazabilidad farmacéutica, brindando mayor seguridad en el recorrido del medicamento.
- Un cambio en la manera de gestionar los pedidos: surge la Extranet para Clientes. Esta herramienta permitió hacer pedidos, seguir el estado del mismo y su trazabilidad, desde una misma plataforma a diferencia de los métodos utilizados previamente (fax, mail).



# 2008

- Un año de expansión: adquirimos el edificio de nuestra sede administrativa en San Telmo.
- También, abrimos nuestro segundo Centro de Distribución en Perdriel 1569.

# 2009

- Comenzamos a atender con nuestra línea directa para afiliados Scienza Responde.



# 2010

- Incorporamos la logística de Programas de Servicios a Pacientes con terapias dirigidas brindando un servicio a los laboratorios.
- Creamos el área de Responsabilidad Social Empresaria formalizando nuestro compromiso con la sociedad.
- Formamos parte del grupo de "Empresas comprometidas en respuesta al VIH/SIDA" coordinado por Fundación Huésped y ONUSIDA.
- Publicamos el libro "El bicentenario de la oncología argentina", escrito por los Dres. Mario Bruno, Carlos Bruno y María Refojo.



# 2011

- Compramos el edificio de la calle Hornos, futuro Centro Modelo de almacenamiento, distribución y gerenciamiento de Terapias Especiales.
- Somos empresa miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).

# 2012

- Focalizamos nuestra estrategia comercial en el segmento del mercado de medicación para terapias de alto costo exclusivamente,
- Seguimos avanzando en el plano de la Responsabilidad Social Empresaria, adhiriendo a los 10 Principios del Pacto Global, iniciativa internacional.
- En la misma línea, fuimos reconocidos por Fundación Huésped y ONUSIDA por nuestro accionar sobre la no discriminación, confidencialidad y atención de afiliados que viven con VIH/SIDA.
- Realizamos nuestra primera Encuesta de Clima Interno.

# 2013

## OTRO AÑO DE CAMBIOS SIGNIFICATIVOS.

- Implementamos el sistema de gestión SAP, que permitió una mejora en nuestros procesos y alineación tecnológica con clientes.
- Establecimos la Red de Farmacias a nivel nacional.
- Abrimos nuestra segunda farmacia en Capital Federal.
- Modificamos el proceso de inducción para que los nuevos colaboradores adquieran conocimiento de todas las áreas de la empresa.



# 2014

- Asumimos desafíos internacionales, abrimos Scienza Uruguay tomando la representación de Nutricia Danone, luego, la incorporación de Novartis.
- Somos empresa socia de IDEA.
- Implementamos TS DOCS\*, un sistema que nos da mayor seguridad de la información almacenada minimizando la impresión en papel, logrando digitalizar un gran porcentaje de la documentación de la empresa.
- Publicamos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad de acuerdo al estándar internacional GRI, dando un salto de calidad a nuestro compromiso.



# 2015

- Surgen nuevas herramientas de comunicación con los pacientes. Se utiliza el envío (a dispositivos móviles) de mensajes personalizados para cada paciente sobre fecha y farmacia para la entrega de sus medicamentos.
- Mediante la implementación del código QR, nuestros clientes pueden acceder a la información automática de los datos de la facturación, agilizando los procesos y minimizando errores.
- Comenzamos a importar medicamentos de uso compasivo.
- Obtenemos la habilitación como distribuidor y operador logístico de productos médicos y de diagnóstico.

# 2016

- Consolidamos quince años de gestión. Planificamos nuevos servicios, redefinimos estrategias que nos integren, aún más, a nuestros clientes y proveedores, con la incorporación de herramientas tecnológicas.
- Seguimos proyectando nuestro futuro.

## RED DE FARMACIAS



## MISIÓN, VISIÓN, VALORES.

### A QUÉ NOS DEDICAMOS

Nuestra misión es 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 a mejorar la calidad de vida del paciente.

### PARA QUÉ

Buscamos ser líderes en la comercialización, distribución y gerenciamiento de medicamentos para terapias especiales, a través de una gestión sustentable y compromiso innovador en los servicios de salud que nos posicionan a la vanguardia del sector.



## CÓMO LO HACEMOS

### Honestidad

La permanencia y el crecimiento de la empresa son 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.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

CADA UNO DE NUESTROS COLABORADORES, AL MOMENTO DEL INGRESO, RECIBE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA, EL DOCUMENTO FUNDAMENTAL QUE DEFINE NUESTRA MANERA DE CONDUCTARNOS, Y QUE REFLEJA EL COMPORTAMIENTO QUE ESPERAMOS DE TODOS NUESTROS EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LOS PACIENTES, CLIENTES, PROVEEDORES, PARES Y/O COLABORADORES Y LA COMUNIDAD.

DEFINE LA CONCEPCIÓN QUE TENEMOS SOBRE LA RELEVANCIA DE LA SALUD DE LAS PERSONAS, EL RESPETO, SU CONFIDENCIALIDAD Y LA TRANSPARENCIA QUE EXIGE NUESTRO TRABAJO.







## NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

**Reconocemos y asumimos el compromiso con la salud, como derecho humano fundamental de toda persona.**

Trabajamos para generar un valor diferencial en nuestros grupos de interés contemplando las dimensiones económica, social y ambiental, siendo el eje de nuestra estrategia de sustentabilidad 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 a quienes, como nosotros, respetan los derechos humanos, trabajando para el crecimiento de una sociedad equitativa y sana.



## ESTRUCTURA DE TRABAJO

El Directorio es el órgano que define las líneas de trabajo y el plan operativo de la compañía.

Está compuesto por cuatro miembros titulares y un suplente, según fue resuelto por la asamblea de accionistas, órgano de gobierno de la sociedad.

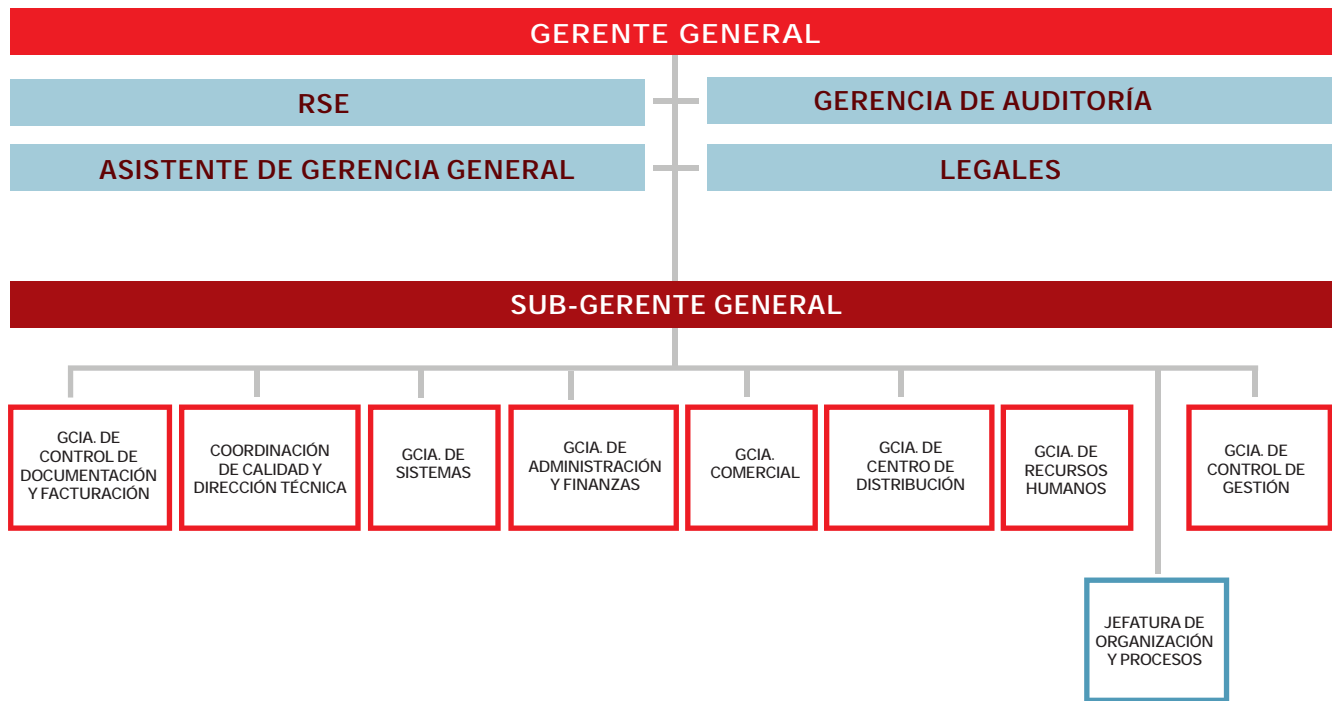
Los directores permanecen dos ejercicios en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Su remuneración es fijada y

aprobada por la Asamblea de Accionistas que se reúne por convocatoria del presidente con la frecuencia que lo exija la sociedad (por lo menos una vez cada tres meses).

Nuestra estructura de trabajo incorporó paulatinamente diferentes áreas que han permitido canalizar y profesionalizar nuestra gestión, a medida que se asumían mayores desafíos de negocio, tanto a nivel externo como interno.

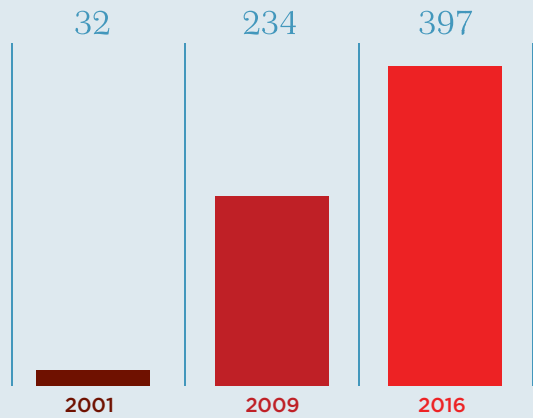
Con amplias facultades, el Directorio es el órgano encargado de dirigir y administrar los negocios de Scienza Argentina y definir los lineamientos del plan operativo.

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

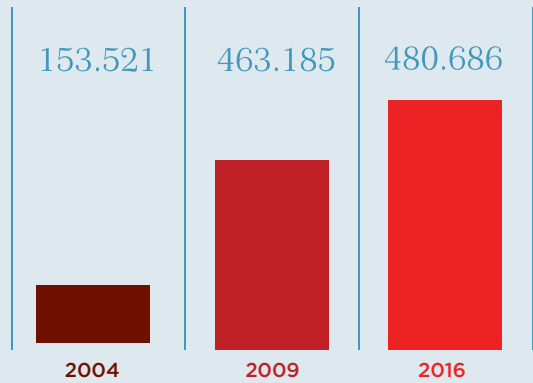


## NUESTRA EVOLUCIÓN A TRAVÉS DE LOS AÑOS

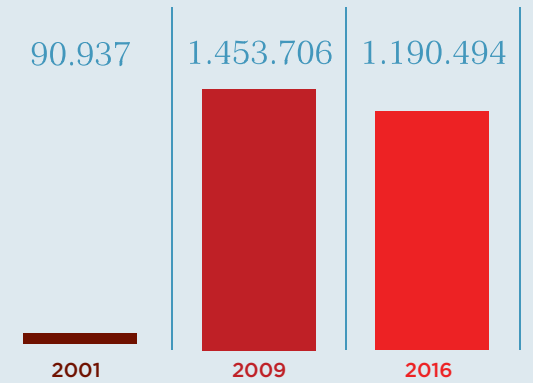
### • Colaboradores



### • Pedidos



### • Unidades vendidas\*



(\*) La disminución de unidades entre 2009 y 2016 se debe, fundamentalmente, a que tratamientos de quimioterapia que involucran esquemas con distintos medicamentos, han pasado a otros con medicamentos biológicos, donde la terapia es más dirigida, con un solo producto y mayor efectividad clínica.



# HACIA LA EXCELENCIA



## LA SEGURIDAD DEL MEDICAMENTO

La seguridad y transparencia en la distribución de medicamentos para Terapias Especiales, hacen que hayamos implementado todas las herramientas necesarias para cumplir con todos los requerimientos establecidos.

Mediante códigos, informamos a la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) cada evento definido por el Sistema Nacional de Trazabilidad, los cuales identifican el estadio en que se encuentra cada medicamento, desde que ingresa a nuestro centro de distribución hasta que es entregado en la farmacia y dispensado al paciente.

**LABORATORIO**

**DROGUERÍA**

**FARMACIA**

Transmisión en tiempo real de los eventos

**ANMAT**

**SISTEMA NACIONAL DE TRAZABILIDAD**

Verificación online de la dispensa

**OBRAS SOCIALES  
EMPRESAS DE  
MEDICINA PREPAGA**

**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

Cada actor involucrado debe contar con la herramienta que le habilite conectarse al sistema de trazabilidad permitiendo informar el seguimiento de cada unidad a través de toda la cadena de distribución de medicamentos, mediante la identificación individual de cada unidad comercializada.

Las monodrogas (IFA's) no incluidas en el Sistema Nacional de Trazabilidad también son trazadas mediante nuestro sistema de código Datamatrix.

Todas nuestras áreas trabajan con el sistema de gestión SAP, logrando una integración más confiable con nuestros clientes y proveedores.

Aseguramos la correcta conservación de la medicación, tanto en el almacenamiento como en la distribución:

- En nuestros depósitos, se realiza a través del monitoreo online de la temperatura por medio del Sistema Novus, los que son calibrados anualmente.
- Durante la distribución, con la validación de la cadena de frío, en transportes adecuados y control en destino.





## DESTACADOS 2016

EN LA ETAPA DE LA ENTREGA DE LA MEDICACIÓN, A TRAVÉS DE LAS FARMACIAS, CADA ENVÍO SE REALIZA DE FORMA INDIVIDUAL PROVEYENDO LOS INSUMOS NECESARIOS PARA ASEGURAR LA CONSERVACIÓN DE LA CADENA DE FRÍO HASTA LLEGAR AL PACIENTE.

LAS FARMACIAS, COMO LOS OPERADORES LOGÍSTICOS, SON CAPACITADOS, PARA EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A LA VALIDACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS CON CADENA DE FRÍO.

EN LOS MISMOS FIGURAN LOS INSUMOS NECESARIOS PARA ASEGURAR LA TEMPERATURA EN ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES POR 24HS, Y EN EL INTERIOR DEL PAÍS HASTA 30HS.

FLOTA DE 52 VEHÍCULOS.

DISTRIBUIDORES PROPIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES Y CONURBANO BONAERENSE.

DISTRIBUIMOS CON OPERADORES LOGÍSTICOS AL INTERIOR DEL PAÍS.

### . Auditorías\*

9 FARMACIAS

6 OPERADORES LOGÍSTICOS

3 PROVEEDORES CRÍTICOS

\*BASADA EN LA GUÍA DE INSPECCIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS (DISP. 5037/09).







# MEDIOAMBIENTE

Incorporamos, paulatinamente, acciones que mitigan el impacto de nuestra actividad, sentando las bases para el desarrollo de un Plan Ambiental para el próximo año.

## DESTACADOS 2016

### • Gestión de residuos

Dada nuestra actividad, gestionamos la eliminación de medicación por distintos factores como ro-tura o vencimiento (residuos peligrosos) y elementos como agujas, gasas e insumos de gabinete de farmacia (patogénicos), bajo normas establecidas por autoridad competente.

	2014		2015		2016	
	PELIGROSOS	PATOGÉNICOS	PELIGROSOS	PATOGÉNICOS	PELIGROSOS	PATOGÉNICOS
HERRERA	270		169		388	
PERDRIEL	182		180		225	
GÜEMES	64	72	65	71	27	28
PUEYRREDÓN	8	75	10	68	55	38
TOTAL	524	147	424	139	695	66



### • Nuevo circuito de reciclado

Comenzamos a destinar residuos reciclables (papel, cartón, telgopor, descarte de construcción) a la Cooperativa El Trébol. Entregamos 1.200 kilos de residuos reciclables.



### • Destrucción de material confidencial

Hemos incorporado como procedimiento en nuestro sistema de gestión, la destrucción de documentación confidencial (archivada por diez o más años) a cargo de Fundación Garrahan. La organización emite un certificado en el que consta la destrucción, así como el impacto ambiental. En esta oportunidad fueron 3.200 kg de papel equivalente a ahorrar más de 100.000 litros de agua y salvar quince árboles.



### • Donación de viandas

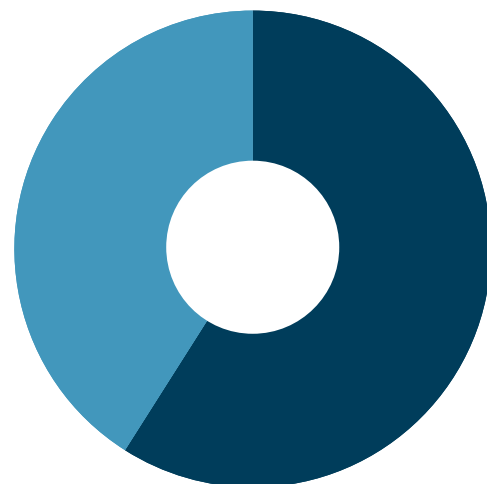
Destinamos las viandas no utilizadas en el día en nuestros comedores a la institución “Pancita Llena”, del barrio de La Boca, dándoles la posibilidad de alimento a otras personas y evitando desechar comida.

# PROVEEDORES

La selección de los laboratorios productores es clave para cubrir a los pacientes con una amplia gama de productos con altos estándares de calidad.

Los laboratorios son el comienzo de la cadena de comercialización hasta llegar al paciente. La composición de nuestros proveedores está dada tanto por empresas de origen nacional como multinacional.

• Laboratorios  
proveedores de  
Scienza Argentina



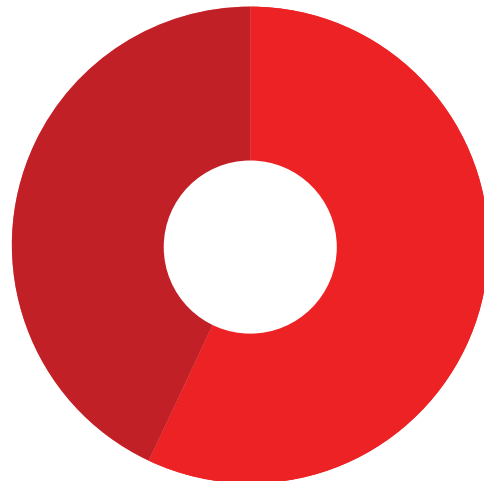
**59%**

NACIONALES

**41%**

MULTINACIONALES

• Unidades  
compradas por  
Scienza Argentina



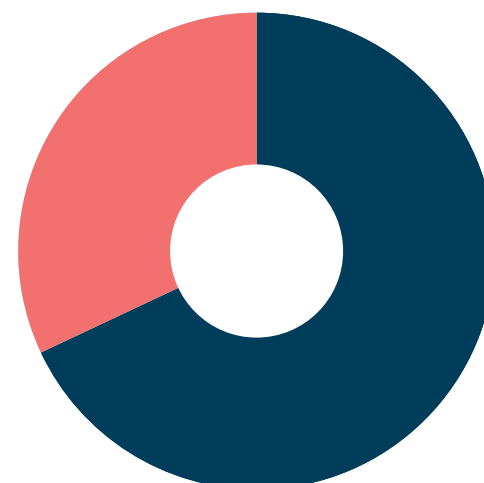
**57%**

NACIONALES

**43%**

MULTINACIONALES

• Facturación de  
laboratorios a  
Scienza Argentina

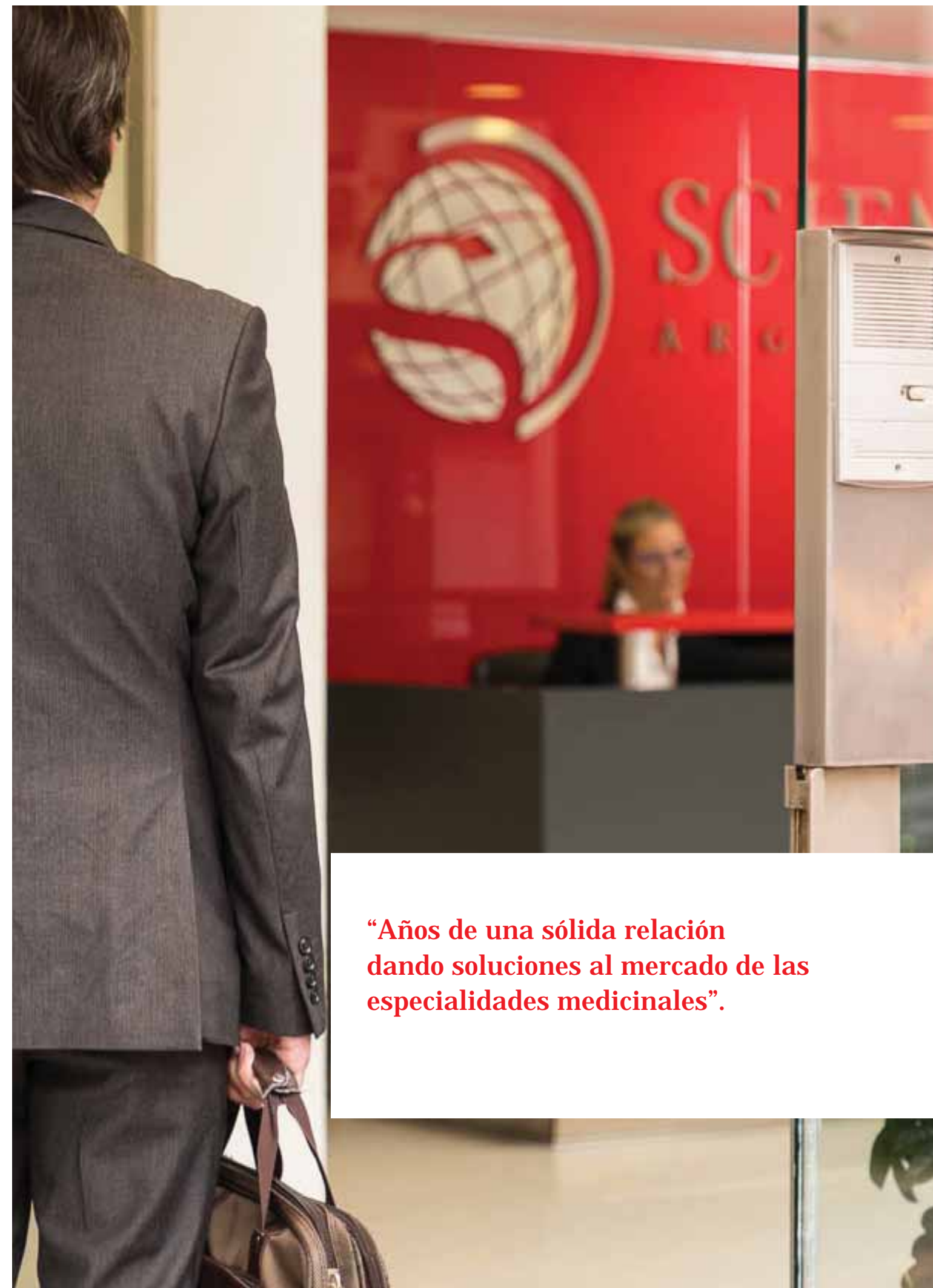


**32%**

NACIONALES

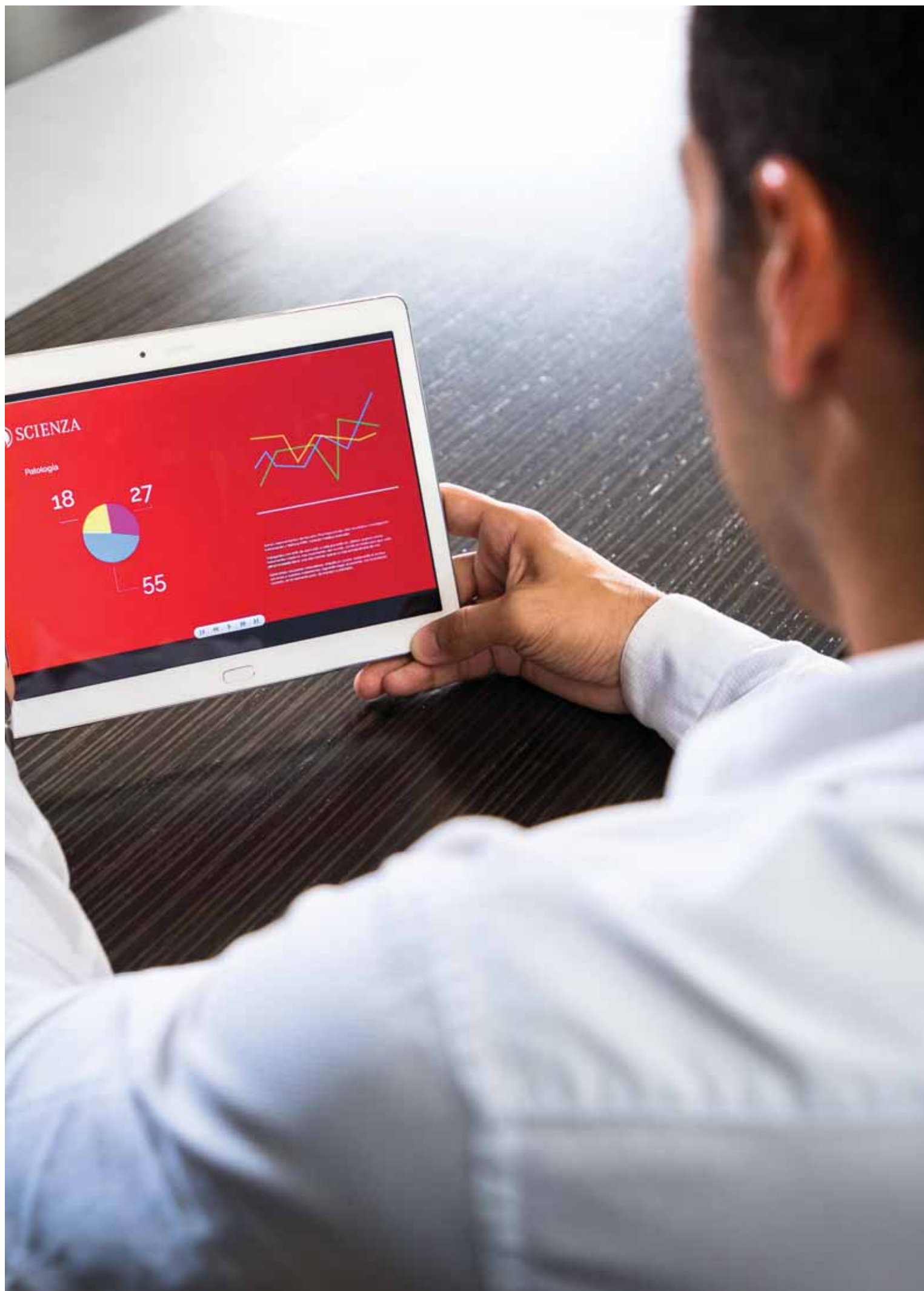
**68%**

MULTINACIONALES



**“Años de una sólida relación  
dando soluciones al mercado de las  
especialidades medicinales”.**





## CLIENTES

Luego de quince años de trabajo creciente y continuo en el sector de la Salud, hemos desarrollado una amplia oferta de servicios que permite a nuestros clientes canalizar diferentes aspectos de la dispensa de medicación para Terapias Especiales.

Realizamos constantes mejoras y beneficios que ofrecen garantía de calidad y seguridad a los pacientes en tratamiento. Colaboramos con las instituciones financiadoras en la generación de recursos que faciliten la gestión y monitoreo de las prestaciones cubiertas.

### • Servicios

---

**Comercialización y distribución de medicamentos para Terapias Especiales.**

---

**Análisis y control prestacional.**

---

**Gerenciamiento de convenios capitados con obras sociales.**

---

**Auditoría médica y asesoramiento en Terapias Especiales y nuevas tecnologías en medicamentos.**

---

**Monitoreo de la adherencia de pacientes crónicos en Terapias Especiales.**

---

**Distribución de stock de terceros.**

---

**Almacenamiento y distribución de drogas para ensayos clínicos.**

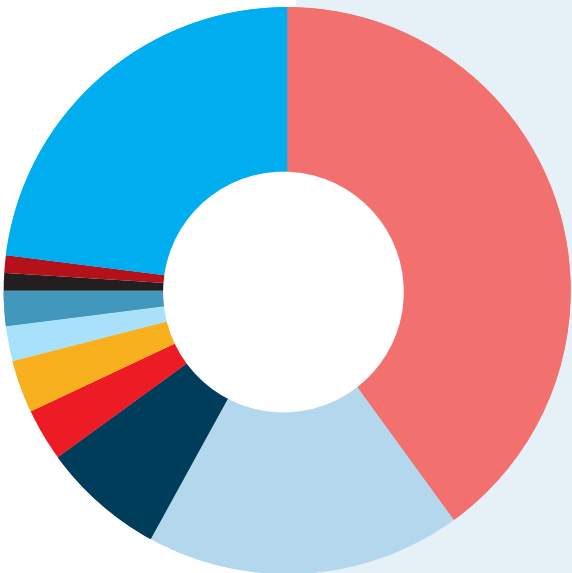
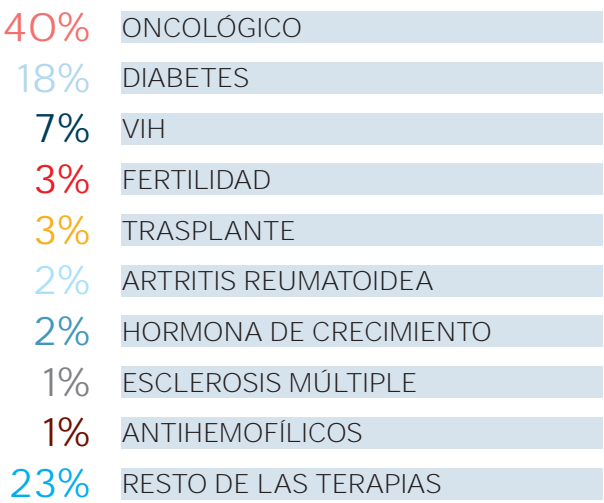
---

**Importación de medicamentos de uso compasivo.**

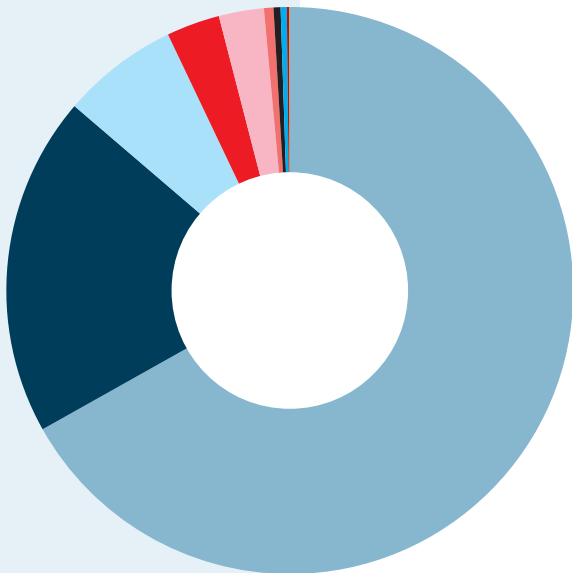
---

•Composición

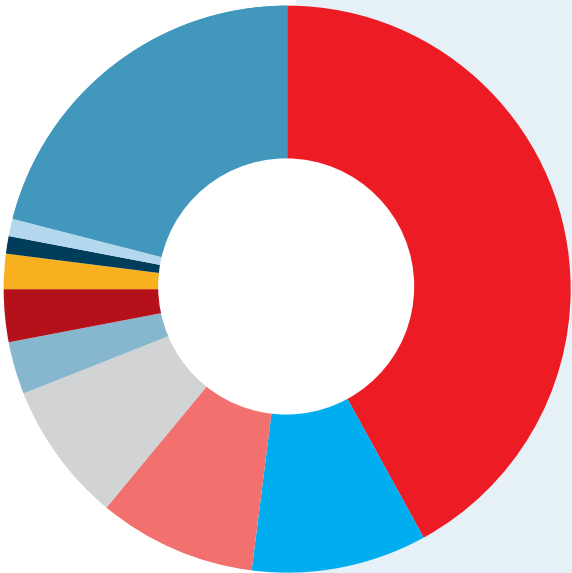
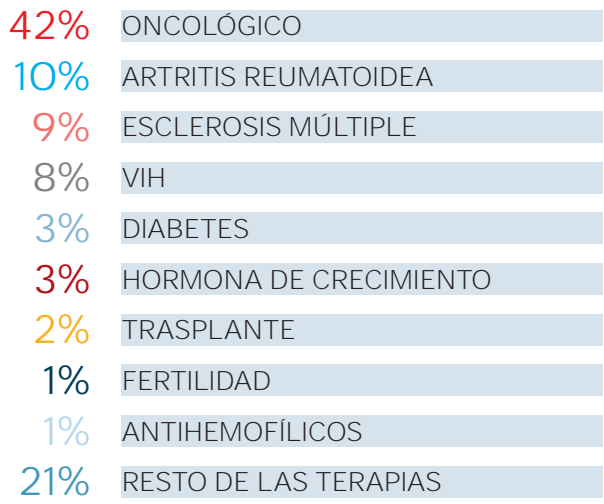
UNIDADES POR TRATAMIENTO DE ALTO COSTO



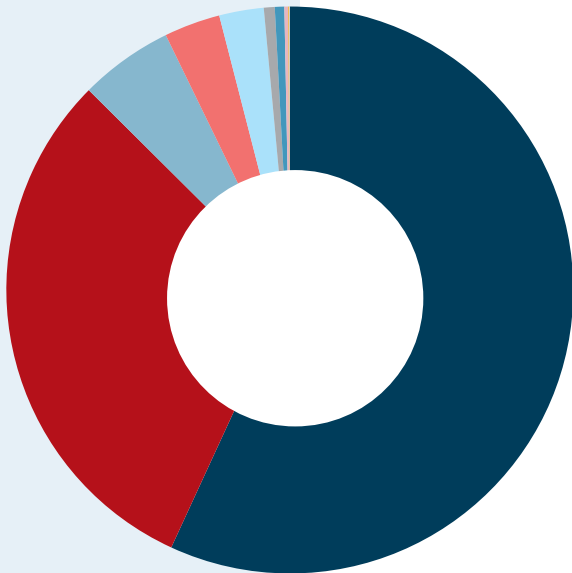
CLIENTES POR UNIDADES



DISTRIBUCIÓN DE IMPORTES POR TRATAMIENTO



CLIENTES POR FACTURACIÓN





### • Preauditoría farmacéutica

Se formaliza este servicio, previo a la dispensa, reforzando el control necesario para asegurar la correspondencia entre la solicitud (o autorización) del cliente y la prescripción en poder el paciente, previniendo inconvenientes y demoras al momento de la dispensa.

Esta prestación se está desarrollando en reconocidas instituciones del sector privado.

Al cierre del año 2016, el número ascendía a 8.500 órdenes por mes.

### • Implementación de nuevos Programas Especiales a Pacientes

Nuestra estructura de servicio posibilita la implementación de Programas Especiales de Atención a Pacientes que por determinadas cuestiones no pueden acceder a su terapia en tiempo y forma. Para ello, se acuerdan convenios con laboratorios a los efectos de promover la continuidad del tratamiento o bien se facilita el costo del tratamiento financiado por el Sistema de Salud. Desde nuestra empresa, gestionamos el contacto, la distribución y la dispensa de los insumos y medicamentos que engloban estos programas a través de nuestra red de farmacias. Se desarrollaron cuatro nuevos programas, cada uno adaptado a las particularidades que cada laboratorio requirió para la patología tratada.

### • Crecimiento del segmento “Ensayos clínicos”

Los ensayos clínicos son una pieza clave para el avance tecnológico, siempre bajo el respaldo de nuestra autoridad regulatoria ANMAT, que vela por los intereses y seguridad de los pacientes enrolados.

En 2016 hemos comercializado medicamentos comparativos para entidades que realizan estos ensayos (CROS y laboratorios Sponsors). Durante el periodo reportado hubo un aumento del 20% en unidades y 78% en las ventas con respecto a 2015.

### • Continuidad de la Auditoría médica en patologías de alto costo

Fueron auditadas 2.500 órdenes mensuales por nuestro equipo médico entre todos los convenios. En los tiempos que transitan, se hace énfasis en el cumplimiento de la “medicina basada en la evidencia”, asegurando que los esquemas farmacológicos se indiquen adecuadamente a la situación de cada paciente y con el debido respaldo de la documentación médica correspondiente.

Además, colaboramos para que las obras sociales cuenten con los documentos que la Superintendencia de Servicios de Salud requiere para el apoyo económico que brinda a través del Fondo Solidario de Redistribución (Sistema Único de Reintegro: SUR).



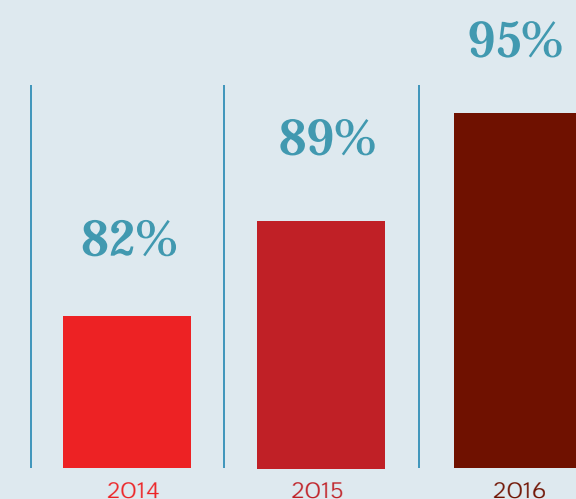
### • Interfaces con nuestros clientes

Se avanzó en la búsqueda de optimizar el enlace entre nuestros sistemas con los de nuestros clientes, así como el acceso a la plataforma de digitalización de documentos para agilizar los procesos de auditoría médica y farmacéutica.

Logramos informatizar el proceso de solicitud de provisión de medicamentos generando mayor seguridad y control en el intercambio de información.



### • NIVEL DE SATISFACCIÓN





RED DE FARMACIAS

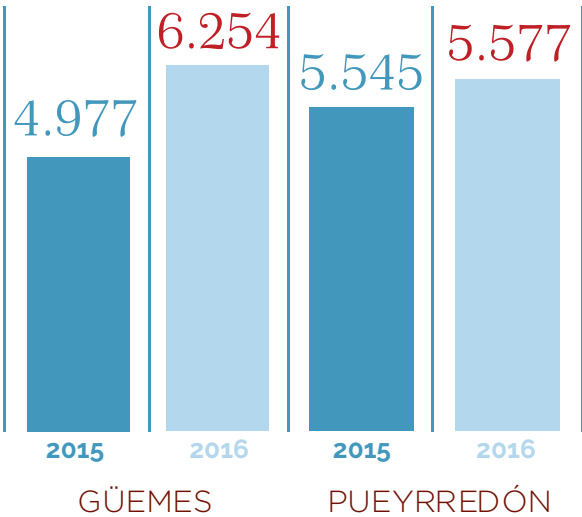
NUESTRAS FARMACIAS



Para asegurar la validación de la trazabilidad, cada farmacia que integra nuestra red de prestadores, cuenta con el sistema de trazabilidad por el que efectúa el seguimiento de cada unidad a través de toda la cadena de distribución de medicamentos. La correcta información de los datos del paciente y el código rnos del agente de salud son informados por la farmacia al ANMAT al momento de la dispensa, cerrando así el circuito de cada medicamento.

	2014	2015	2016
FARMACIAS DE LA RED	415	483	372

•Promedio de personas atendidas mensualmente



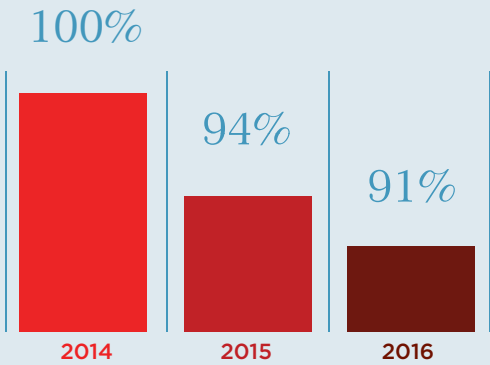
•El reflejo de nuestro compromiso

Las farmacias representan otro espacio desde donde decidimos comunicar nuestra postura frente a distintas causas sociales. Por ello, durante 2016:

- Se difundió la misión de la Cooperadora del Hospital de Niños “Dr. Ricardo Gutiérrez” mediante la cesión de una de las vidrieras.
- En el mes de octubre, en alianza con el Laboratorio Pierre Fabré, se promocionó la campaña “One Smile”, referente a cuidados de la piel para pacientes oncológicos.



• NIVEL DE SATISFACCIÓN



•Nuestras farmacias

Desde nuestras farmacias atendemos las necesidades de particulares y afiliados a prepagas y obras sociales, tanto en medicamentos como en una amplia gama de productos de primeras marcas con una extensa propuesta en dermocosmética, fragancias importadas y salud bucal.





# AFILIADOS

Sabemos que detrás de cada pedido se encuentra una persona, una familia que está pasando por una situación compleja. Por eso enfocamos nuestros esfuerzos y trabajo en llegar de la mejor manera a los pacientes de todo el país.

Entendemos que la comunicación con nuestros afiliados es fundamental para cumplir con esta meta, por lo que contamos con diferentes herramientas:



Una línea habilitada para la atención telefónica.

SCIENZARESPONDE  
0810-222-7243



¡Nueva línea!

(011) 52880100



Una casilla directa exclusiva para afiliados.

afiliados@scienza.com.ar



Recursos online donde puede chequear la trazabilidad de la medicación.

Verificación  
Online



SMS:

Utilizado para envío de mensajes personalizados para la coordinación de pedidos.

## •Capacitación continua

Todo el equipo de Scienza Responde participa asiduamente de diversas capacitaciones orientadas al servicio al afiliado, a nuestros clientes y, sobre todo, al conocimiento de los diferentes tratamientos.

	2014	2015	2016
LLAMADOS RECIBIDOS	231.426	231.052	263.090
SMS ENVIADOS (PROMEDIO)		5.492*	11.823
CANTIDAD DE PEDIDOS	417.020	442.175	480.686

\*Se implementó los últimos meses del año.



• NIVEL DE SATISFACCIÓN

96%

2014

96%

2015

97%

2016





# EMPLEADOS

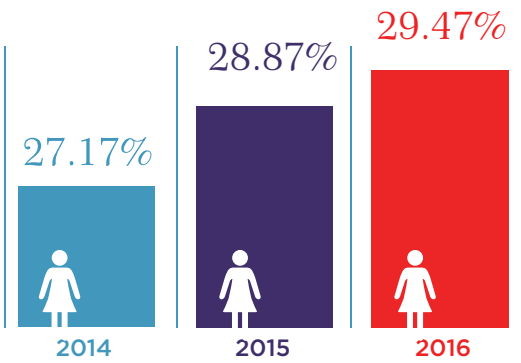
En Scienza estamos convencidos de que nuestro principal activo es nuestra gente, ya que creemos que son el eje central y razón de nuestro trabajo.



## • Composición

	2014	2015	2016
MUJERES	100	110	117
HOMBRES	268	271	280
MENORES DE 30 AÑOS	112	117	92
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	231	235	271
MAYORES DE 50 AÑOS	25	29	34
ASISTENTES Y ANALISTAS	303	308	326
SUPERVISORES Y SUBJEFES	33	35	26
JEFES	21	27	31
GERENTES	11	11	14

## • Porcentajes de mujeres



•Porcentajes de mujeres en cada categoría

	2016
ASISTENTES Y ANALISTAS	30.06%
SUPERVISORES Y SUBJEFES	26.92%
JEFES	32.26%
GERENTES	14.29%

•Nuevas contrataciones

	2014	2015	2016
MUJERES	9	19	20
HOMBRES	15	31	29
TOTAL	24	50	49
MENORES DE 30 AÑOS	14	36	27
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	9	13	20
MAYORES DE 50 AÑOS	1	1	2

•Rotaciones

	2014	2015	2016
MUJERES	13	13	12
HOMBRES	32	28	20
TOTAL	45	41	32
MENORES DE 30 AÑOS	15	22	12
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	29	16	18
MAYORES DE 50 AÑOS	1	3	2

•Búsquedas internas

Promovemos el crecimiento de nuestros colaboradores y por ello fomentamos la rotación interna y las promociones. Durante este periodo, cuatro colaboradores fueron promovidos en sus posiciones y siete personas cambiaron de sector como resultado de búsquedas internas.

CAPACITACIONES

La capacitación es un foco clave para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Algunos de los cursos propuestos en el 2016 han sido:

Excel
Programa Terapias Especiales
Buenas prácticas en el manejo de medicamentos
Programa de Inducción a la Compañía
Administración del tiempo
Charlas de Higiene y Seguridad
Control, entrega y recolección de documentación
Liderazgo
Manual de estilo
Mindfulness
Orientación al servicio
Taller de Creatividad e innovación
Taller del Cuidado de la voz
Taller sobre Capital humano y Comunicación
Team Building

BENEFICIOS

Enmarcados dentro de la premisa de que nuestros colaboradores son un eslabón fundamental en nuestra empresa, nuestros beneficios están englobados en cuatro grandes conceptos que describen lo que representa cada uno de ellos: CUIDAR - INCREMENTAR - CELEBRAR - VALORAR.

Destacados 2016

Control de factores de riesgo: nuestros colaboradores tiene la posibilidad de realizar un chequeo preventivo dentro de la empresa. La rutina consta de cinco postas: laboratorio, control de signos vitales, electrocardiograma, relevamiento de antecedentes y devolución médica. Participaron 125 colaboradores.
Medio día de chequeo médico: quienes lo desean cuentan con media jornada laboral para realizarse una revisión anual en centros especializados.
Actividades deportivas: clases de running, descuento en gimnasios, canchas de fútbol.
Clases de concientización corporal in Company: 27 empleados participaron de este espacio semanal.





• Cuidar

Biblioteca Scienza
Plan de vacunación antigripal
Creciendo con mamá: regreso paulatino a la jornada laboral
Días adicionales licencia por maternidad
Días adicionales licencia por paternidad
Días licencia por matrimonio
Viernes informal de mates

• Incrementar

Servicio de comedor
Convenios especiales para planes médicos
Premio Puntualidad y Asistencia
Descuento en electrodomésticos, viajes, concesionarias, entretenimiento, farmacias
Extensión de la asignación por guardería
Vuelta al cole: otro ciclo lectivo en el que acompañamos a los hijos de nuestros colaboradores en un nuevo comienzo escolar. Fueron entregados 220 kits escolares
Política de préstamos personales y anticipos de sueldo
Días adicionales por paternidad

• Celebrar

Obsequio de nacimiento
Festejo Día del Niño
Día del Padre
Día de la Madre
Día de la Secretaria
Festejo de cumpleaños
Festejo de Pascua
Cine en vacaciones
Regalo de Fin de Año
Fiesta de Fin de Año
Muy Bien 10
Gratificación económica por matrimonio
Día de la mujer

• Valorar

Clases de inglés: 40 empleados disfrutaron de este beneficio
Gratificación económica por finalización de estudios universitarios
Descuento en universidades
Premio anual por desempeño







# 3° Encuesta de Clima Laboral

*Tu opinión mejora, suma y vale.*



## GESTIÓN DE DESEMPEÑO

La gestión de desempeño es uno de los procesos de Recursos Humanos que busca evaluar la gestión de los colaboradores. Se realiza una vez al año con el fin de verificar si se cumplieron las expectativas esperadas, y también determinar nuevos objetivos y parámetros claros y explícitos para un nuevo periodo.

A través de la misma, cada colaborador podrá conocer con mayor claridad qué se espera de él, cuál es la opinión de la organización y qué acciones llevar a cabo para mejorar su aporte de manera continua. Asimismo, se mantiene una charla con el colaborador en donde se lo guía en qué y cómo ir mejorando en su desarrollo profesional.

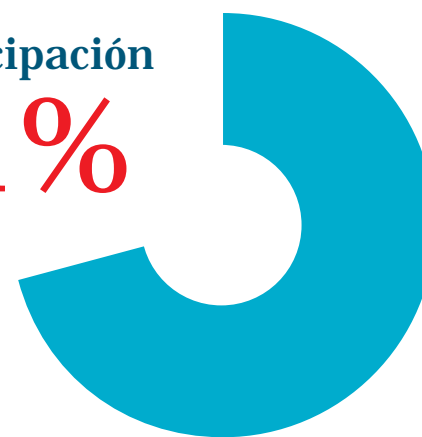
### • Programa de talentos / potenciales

A través de un programa de desarrollo para las personas que fueron detectadas como claves dentro de la compañía, trabajamos e implementamos acciones con el fin de potenciar el desarrollo profesional de dichos colaboradores y generar los cuadros de reemplazo futuro como piezas fundamentales de nuestra organización y su continuidad. En un trabajo uno a uno con las personas, logramos profundizar las acciones de los planes individuales y seguir potenciando sus capacidades.

## GESTIÓN DE CLIMA LABORAL

En 2016 realizamos por tercera vez la encuesta de clima laboral a toda la empresa.

• Participación  
**71%**



• Favorabilidad  
**73%**



Durante el transcurso del primer semestre de 2017 estaremos realizando las devoluciones de los resultados por gerencias, diseñando los planes de acción que serán analizados e implementados durante el segundo semestre de 2017 y el primero de 2018.

En relación con la encuesta implementada en 2014, podemos decir que tuvimos similar porcentaje de participación y favorabilidad, con diferencias en cuanto a la favorabilidad por dimensiones.



## HIGIENE Y SEGURIDAD

Hemos realizado capacitaciones orientadas a las diferentes posiciones, por ejemplo: uso de matafuegos, orden y limpieza, esfuerzo físico, bioseguridad, utilización de elementos de seguridad y seguridad en oficinas.

	2014	2015	2016
CANTIDAD DE EMPLEADOS	368	381	397
NÚMERO DE ACCIDENTES	21	6	19
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	0
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL	644	94	408
DÍAS POSIBLES TRABAJO HOMBRE	90160,00	92964,00	98059,00
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL /HOMBRE	0,71%	0,10%	0,42%
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES	0	0	0
ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES	5,71%	1,57%	4,79%

## RANKING REVISTA APERTURA



Por tercer año consecutivo hemos ingresado en el ranking de la Revista Apertura en la categoría entre 200 y 1.000 empleados. Somos una de las empresas más valoradas por sus políticas de gestión de RH, mejorando nuestra posición en el ranking. Participamos junto a más de 200 empresas de las cuales 115 ingresaron al ranking. El estudio se elaboró sobre la base de un cuestionario de setenta preguntas enmarcadas dentro de cinco áreas temáticas: carrera profesional, remuneración, entorno laboral, horario y condiciones, y capacitación.

## IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SAP



Durante 2016 se llevó a cabo el proceso de implementación del sistema SAP para el área de Recursos Humanos. Los módulos en funcionamiento son: administración de personal, desarrollo, capacitación y gestión de la organización. Con ello, buscamos mejorar la gestión de dichos procesos que repercuten en la calidad de servicio brindado a nuestros colaboradores.







# COMUNIDAD

Nuestro aporte a la comunidad parte de nuestra convicción en apoyar y mejorar el mundo en el que vivimos, a los individuos que lo componen y que más nos necesitan.

## DESTACADOS 2016



### “Comprometidos con la vida”

En Scienza fomentamos la donación voluntaria de sangre, entendiendo que es un gesto de ayuda incalculable a pacientes y familias que están pasando por un momento delicado.



## VOS X3

En alianza con la Dirección Nacional de Sangre y Hemoderivados, la Red de Medicina Transfusional de la Ciudad de Buenos Aires y la ONG Dale Vida, convocamos a un desayuno de trabajo a diferentes compañías para promover la práctica de la donación dentro del ámbito empresarial.

20 empleados participaron de la 7ª Maratón “Dale Vida” de la Asociación Dale Vida.

Continuamos con las colectas internas de donación voluntaria dentro de la compañía, en el marco de nuestro programa de voluntariado.

Firmamos un convenio de colaboración con la institución Dale Vida para promocionar la donación, participar en su maratón y aportar para un móvil.



Ganamos el Premio RSComunicativa por el programa “VOSX3” y una distinción especial de la Universidad Abierta Interamericana (por el mismo programa).



# ESTÁS A TIEMPO

LA DETECCIÓN TEMPRANA  
DEL CÁNCER  
PUEDE  
SALVARTE  
LA VIDA



## HACETE LOS CONTROLES

### •Estás a tiempo

### “Comprometidos con la prevención”

La concientización y la prevención son pilares fundamentales para una vida plena, por eso nos ocupamos de brindar información e incentivar chequeos periódicos en la población femenina.

227 mujeres accedieron a la realización del Papanicolau en el Centro Médico “Ángela Palmisano” de la Fundación Margarita Barrientos, siendo este su lugar de asistencia de referencia. Este programa se desarrolla en alianza con el laboratorio de citología del Hospital de Clínicas.

229 mujeres tuvieron su chequeo anual ginecológico, gracias al programa de “Salud de la Mujer” de Fundación Tzedaká, en la cual participamos desde 2013.

200 mujeres se realizaron, sin costo, mamografías en el Hospital San Isidro Labrador de Vicente López en la campaña “Cuidar y Vivir”, de Fundación ACIAPO, la cual apoyamos.





•Una gran casa

Apoyamos la construcción de la nueva sede de la Fundación Flexer, espacio de contención donde, guiados por profesionales especializados en oncología y psico-oncología pediátrica, los niños y jóvenes con cáncer tienen acceso a un seguimiento integral y personalizado durante su tratamiento.



•La salud de nuestros niños

Acompañamos la labor de Fundación Alma mediante la donación de medicamentos y costeo de gastos de los profesionales médicos en los viajes realizados a Santa Margarita (Santa Fe) y Monteagudo (Tucumán). Gracias a esto, 573 niños tuvieron sus controles médicos. Dicha organización lleva atención pediátrica a pueblos del interior del país.



•Prevención

En la línea de prevención, durante el mes de octubre plateamos la fachada de nuestro edificio de Av. Juan de Garay 437 transmitiendo un mensaje concientizador sobre la prevención del cáncer de pulmón.



•Donaciones

Se han realizado donaciones de medicamentos a Fundación Huésped, Fundación Tzedaká, Servicio de Nutrición del Hospital Garrahan y Arzobispado de Buenos Aires. También hemos donado a la Municipalidad de Chajarí (Entre Ríos) una silla de ruedas, dos camas ortopédicas, una heladera y un termotanque destinados a un hogar de ancianos.



Participación en espacios



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

	2014	2015	2016
VOLUNTARIOS	103	97	129
HORAS DONADAS	1716	1096	1370
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.10	4.28	4.43

Participamos del movimiento global impulsado por Business in the Community que promueve el voluntariado corporativo como herramienta clave para afianzar el diálogo entre la empresa y la sociedad civil.







*“Mediante este proyecto solidario, no solo me sentí partícipe, planificando, organizando y llevando a cabo las metas planteadas, sino que también pude ver cómo a pesar de que uno transita la vida con las necesidades básicas cubiertas y con cierta estabilidad, son muchas las personas que necesitan de otros para poder cubrir eso que a nosotros muchas veces nos parece insignificante”.*

**Javier Solari, Distribución**

•Padrinazgo de escuelas rurales

Nuestro grupo de madrinas y padrinos realizaron diferentes actividades durante el año.

Escuela N° 8 “República Oriental del Uruguay” – Baradero, Buenos Aires.  
Asisten 24 niños.

- Aporte del material y trabajo para la división de un salón en la institución.
- Organización de festejos de cumpleaños de los niños.
- Envío de frutas.
- Visita a Capital Federal y actividad cultural para los estudiantes de primaria al Museo de Ciencias Naturales, y recorrida por la empresa.

Escuela N° 4 “Laura Stella de Rossi” - Mercedes, Buenos Aires  
Asisten 6 niños.

- Visitas durante el año.
- Envío de kits escolares y libros.
- Envío de frutas.
- Despedida por jubilación de la directora, con quien trabajamos durante diez años.

Escuela N° 1054 - Paraje el Zanjón, Chaco  
Asisten 80 niños.

- Envío de frutas y leche en polvo.







## • Clasificación de medicamentos

14 empleados participaron en las jornadas de clasificación del Banco de Medicamentos de Fundación Tzedaká y recorrida por la institución, visualizando el valor del medicamento como un bien social.



*"Las oportunidades para ayudar se dan en las pequeñas cosas que podemos contribuir. No pensemos que solo grandes aportes hacen la diferencia. Aprendí que con un poco de mi tiempo puedo ayudar a los demás y lo gratificante que es hacerlo. Los invito a que se sumen".*

**Roxana Cipolla, Supervisora de Débitos**



## • Socios por un día

28 de nuestros profesionales participaron de la propuesta "Socios por un día", programa educativo de Junior Achievement dirigido a alumnos del último año del secundario que tiene como objetivo acercar a los jóvenes al ámbito laboral.

12 estudiantes compartieron la jornada laboral en nuestros centros de distribución, oficinas y farmacias.



*"Noté a mi socio muy interesado en escuchar consejos, experiencias y ver con sus propios ojos como se trabaja día a día. Me hubiese gustado contar con esta posibilidad. Hasta que uno no empieza a trabajar solo se imagina cosas; no conoce el manejo una empresa, ni cuáles son las tareas básicas que podría realizar. Creo que es una experiencia muy rica para ambas partes".*

**Matias Razzetti, Supervisor de Tesorería**







### • Armado de material didáctico

Creación y armado de 24 carpetas didácticas aptas para niños no videntes que asisten a Fundación Flexer. Además, nuestro grupo de voluntarios ha organizado la actividad "5 minutos en movimiento", en la cual se han confeccionado 295 bolsitas de golosinas gracias a los 750 moldes recortados. La donación de 4.425 minutos de toda la empresa.



*"Ser voluntario es una satisfacción personal. Saber que con muy poco ayudo a los chicos de la fundación con su aprendizaje y a que puedan jugar me gratifica de manera muy particular".*

**Lorena Rois, Supervisora Control de Facturación**

### • VOS X 3

Una actividad totalmente instalada y representativa de nuestro voluntariado son las Jornadas de Donación Voluntaria de Sangre dentro de la empresa.

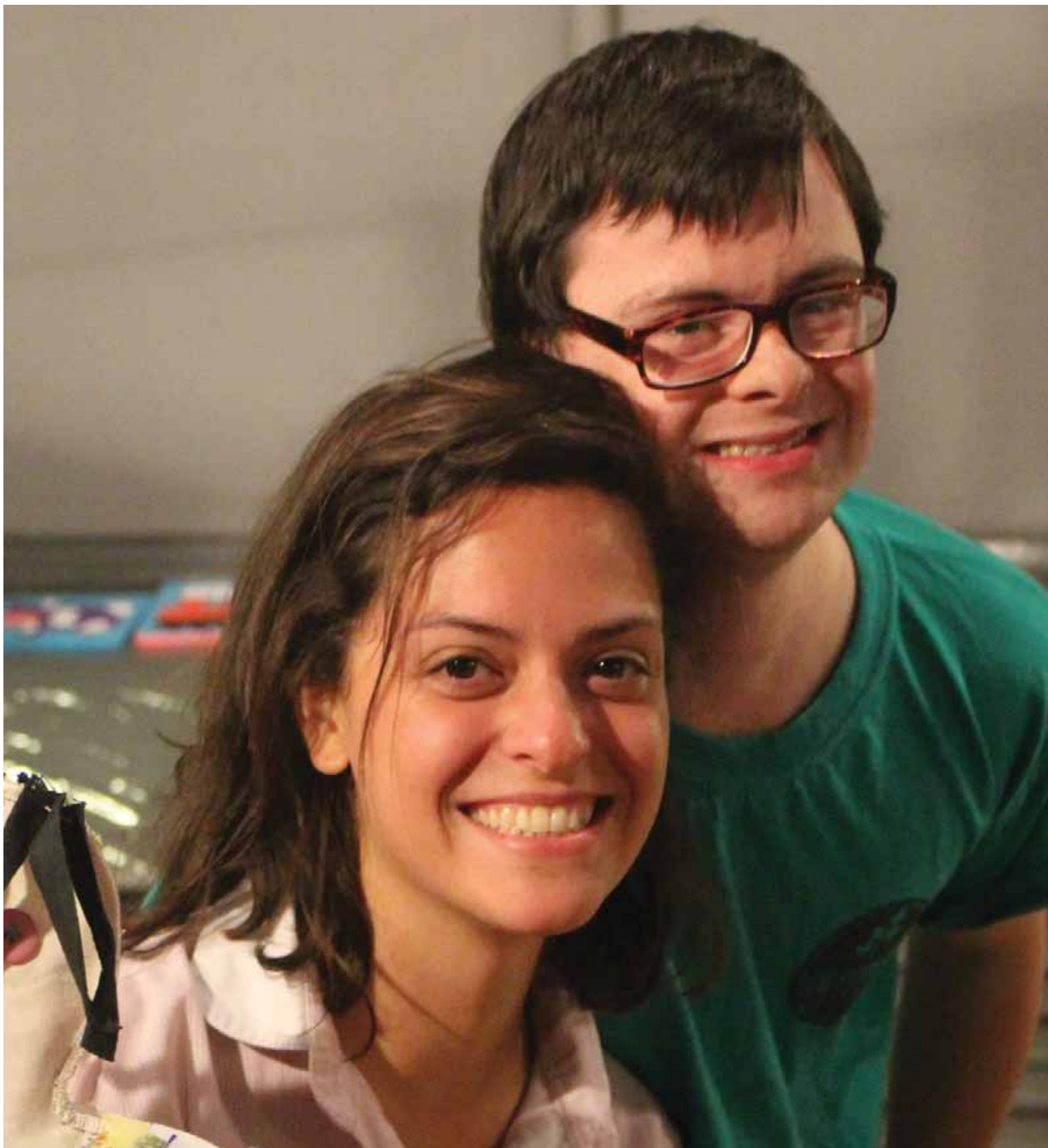
Se realizaron la 5° y 6° colectas. En total, participaron 100 donantes y se concretaron 89 extracciones.



*"Hace cuatro años que dono sangre, si no fuese por la campaña que se hace en la empresa, los doctores del Hospital Gutiérrez y la asociación Dale Vida, tal vez nunca me hubiese acercado a donar. Es práctico, simple, sentís realmente que estás ayudando".*

**Iván Chursin, Analista Funcional SAP**





*“¿Qué mejor manera de celebrar el Día del Voluntario que poniendo manos a la obra? La celebración fue haciendo manualidades para la Fundación Sí, y además, tuvimos la oportunidad de comer las delicias de Los Perejiles, un equipo bello que se destacó en su labor gastronómica”.*

**Sofía Gamarra, Analista de Red de Farmacias**



## • Festejo especial

En esta ocasión, el festejo del Día del Voluntario fue especial, ya que el sentimiento solidario volvió a convocarnos. Nuestros voluntarios disfrutaron de un pizza party brindado por “Los Perejiles”, empresa integrada por jóvenes con Síndrome de Down y participaron de la actividad “Fábrica de Juguetes”, de la Fundación Sí.



## • Campañas solidarias

33 empleados adquirieron la remera de la campaña “Ponete la camiseta” de Fundación Flexer con motivo del Día del Cáncer Infantil.

Como es habitual, realizamos una colecta de juguetes nuevos para entregar a la Fundación Flexer para su festejo del Día del Niño.

Por cuarto año consecutivo, entregamos cajas navideñas armadas por nuestros empleados a la Escuela Hospitalaria N° 1 del Hospital de Niños “Dr. Ricardo Gutiérrez”. Fueron donadas 45 cajas.



## DESAFÍOS



# 2017

Somos conscientes de lo importante que es nuestra labor para los pacientes y la comunidad en general. Por eso buscamos superarnos constantemente, poniéndonos metas y desafíos a futuro para seguir creciendo.

---

**Desarrollo de tecnología que facilite y agilice, a los clientes, el acceso a la información prestacional para mayor control de su gestión y toma de decisiones.**

---

---

**Proyecto Mobile: implementación de un nuevo canal de comunicación con los pacientes por el cual puedan realizar sus consultas, coordinar sus pedidos y enviar documentación desde su celular o nuestro sitio web.**

---

---

**Consolidación de un sistema de gestión para la protección de datos personales.**

---

---

**Evaluación de criterios para la medición del nivel de calidad del servicio.**

---

---

**Implementación del Plan Ambiental de la compañía con mediciones a corto, mediano y largo plazo.**

---

---

**Comienzo de la construcción del Centro de Distribución “Hornos”, espacio que unificará las operaciones de la empresa.**

---

## ACERCA DE ESTE REPORTE



## REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

ACERCA DE ESTE

# REPORTE

Nuestro marco de referencia en materia de sustentabilidad es dado por los 10 principios del Pacto Global, el estándar internacional Iniciativa de Reporte Global (GRI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sobre esta base, se detallan etapas y criterios tenidos en cuenta.

La definición del contenido se ha dado a través de un proceso que abarcó las etapas de identificación, priorización, validación y revisión. Se han considerado en estas instancias los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.

## 1. Identificación

Se han reconocido los temas materiales mediante la información recolectada en los diversos canales de comunicación establecidos con nuestros públicos de interés. Realizamos reuniones con directores y gerentes, y consultas de opinión a grupos de empleados de diversas categorías.

## 2. Priorización

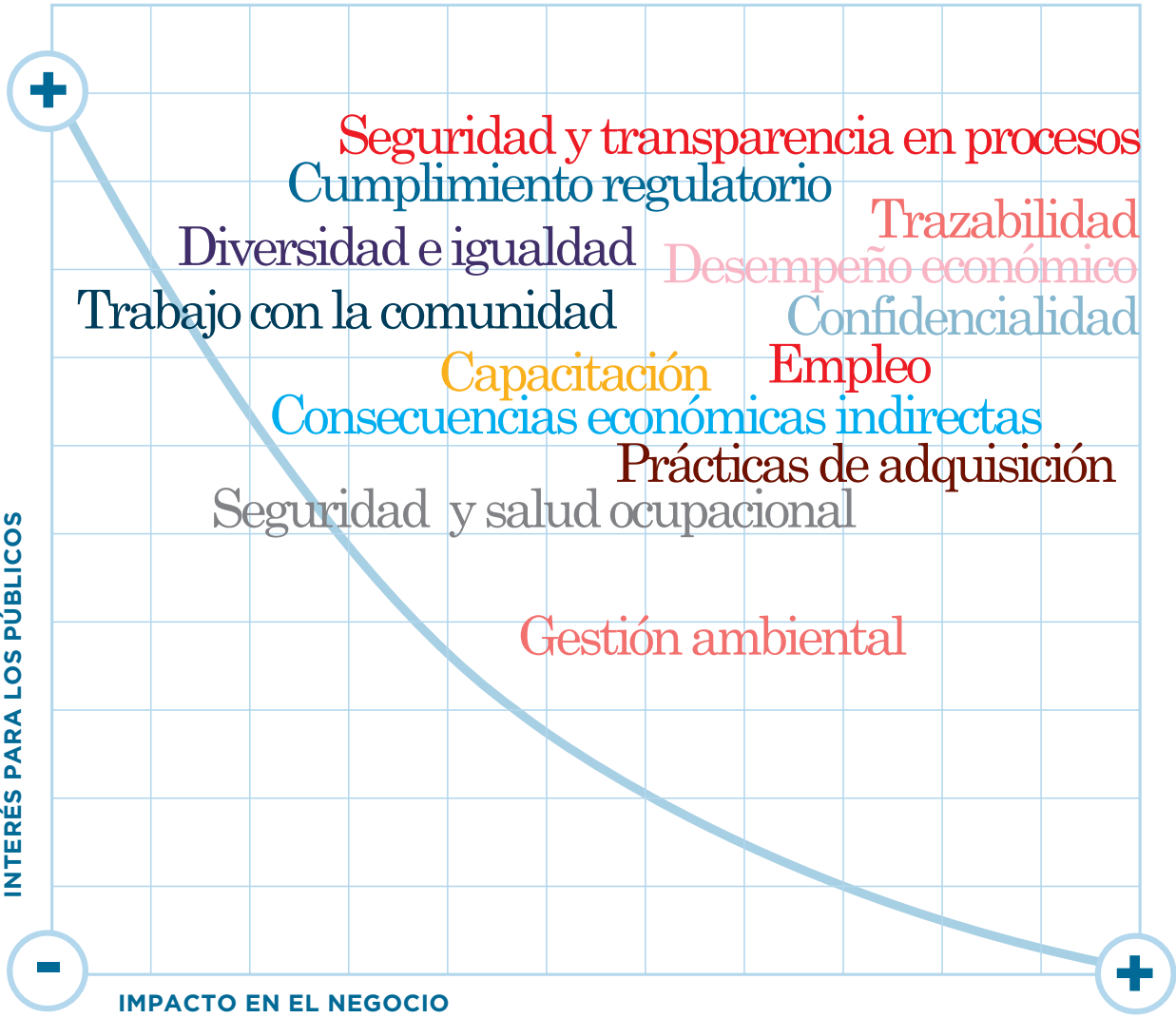
Se establecen asuntos prioritarios mediante el cruce de los datos relevados con los distintos públicos y la incidencia de los asuntos en uno o varios públicos.

## 3. Validación

Este proceso lo ha realizado el grupo de trabajo del reporte. Se ha constatado con las respuestas de los cuestionarios implementados para directores, gerentes, empleados. Se ha incorporado en este proceso la consulta a un grupo de clientes y proveedores.

## 4. Revisión

Fue realizada por el área de Responsabilidad Social Empresaria, Comité Ejecutivo y referentes de sectores.



El análisis de materialidad ha dado como resultado una matriz en la cual se observan los asuntos materiales identificados.



Contribuyendo desde nuestro rol a la agenda global de la sustentabilidad, focalizamos nuestros programas y acciones en cinco de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



• Canales de comunicación

Público interno	Todos los colaboradores	Intranet.
		Correo electrónico.
		Cartelera.
		Newsletter electrónico.
		Encuesta de clima interno.
		Evaluación de desempeño.
	Mandos medios y gerentes	Encuestas de satisfacción de capacitaciones, voluntariado, intersectoriales, acciones diversas que involucren a los empleados generadas por diferentes áreas.
		Clipping de noticias del rubro. Jornada anual de gerentes/jefes/supervisores. Reuniones intersectoriales.
	Gerentes	Reuniones semanales de Comité. Jornada anual de gerentes.
Clientes		Reunión anual. Encuesta de satisfacción. Extranet – Sitio web.
Proveedores	Laboratorios	Reuniones periódicas. Reunión anual.
	Farmacias	Encuesta de satisfacción.
Afiliados		Línea telefónica Scienza Responde. Encuestas de satisfacción en diferentes formatos. Sitio web para consultas.
Comunidad		Alianzas con Organizaciones no gubernamentales dedicadas a la salud.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

Contenidos Básicos Generales	Página /Nota	Pacto Global
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	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3: Nombre de la organización.	Tapa y contratapa	
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	6-7-15-29	
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	6-7-contratapa	
G4-6: Países en los que opera la organización.	6-7-contratapa	
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Scienza Argentina es una marca registrada de Medifarm S.A.	
G4-8: Mercado servidos	30-31	
G4-9: Dimensiones de la organización.	6-7-8-13 Información disponible en la Memoria y Balance de 2016 de Medifarm S.A.	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	39-40	P 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 97% del personal se encuentra bajo Convenio Colectivo de Trabajo. El 3 % restante se encuentra fuera de convenio debido a su cargo jerárquico.	P 3
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	20-21	
G4-13: Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	Solo se reportan las operaciones en el territorio argentino.	
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	15-16-17	
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	9-11	
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	9-11-52-53	
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Información disponible en la Memoria y Balance de 2016 de Medifarm S.A.	
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	64	
G4-19: Listado de aspectos materiales.	65	
G4-20: Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	64	
G4-21: Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	64	
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se reportan cambios con el anterior reporte.	
G4-23: Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se reportan cambios con el anterior reporte.	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	66	P 6

Contenidos Básicos Generales	Página /Nota	Pacto Global
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	16-17	
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	64-66	
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.	65	
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28: Periodo objeto de la memoria.	71	
G4-29: Fecha de la última memoria.	Octubre 2016	
G4-30: Ciclo de presentación de memorias.	Anual.	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	71	
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.	71	
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No se ha realizado verificación externa del reporte.	
GOBIERNO		
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	18	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	14-15	
G4-GDM	9-14/18-20	
ECONOMÍA		
Aspecto: Desempeño económico		
G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	Información disponible en la Memoria y Balance de 2016 de Medifarm S.A.	
G4-EC4: Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Scienza Argentina no recibió ayudas financieras de gobiernos en este periodo.	
G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Los miembros del directorio provienen de Argentina, país donde se desarrolla nuestra actividad más significativa.	
Aspecto: Prácticas de adquisición		
G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	26. Se denomina “local” a proveedores del territorio argentino.	
MEDIOAMBIENTE		
Aspecto: Material		
G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	De acuerdo a las Normas Sanitarias y la Seguridad del Medicamento, los insumos utilizados para la preparación y distribución de medicamentos, no nos permite reciclar los insumos utilizados para tal fin.	
Aspecto: Efluentes y residuos		
G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	24	

Contenidos Básicos Específicos	Página	Pacto Global
G4-EN24: Número y volumen totales	De acuerdo a la actividad desarrollada por los establecimientos sanitarios (droguerías y farmacias) pertenecientes a Scienza Argentina, no se producen derrames que puedan afectar al medioambiente. Los únicos derrames que se podrían considerar (muy poco significativos) son por roturas, los cuales tienen un procedimiento interno para la limpieza de la zona afectada, la recolección, descarte y posterior destrucción a través de empresas habilitadas para tal fin.	P7 - P8 - P9
Aspecto: Productos y servicios		
G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	25-29-53	
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Droguería Scienza Argentina, Droguería Scienza Suc. Pedriel, Farmacia Scienza y Farmacia Scienza Pueyrredón, desde el inicio de la actividad de cada uno de los establecimientos no ha tenido ninguna sanción por incumplimiento a las Normas Sanitarias y Ambientales.	
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		P 6
G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	39-40	
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.	41-43	
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-LA4: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Las notificaciones sobre cambios organizativos son producidas conforme lo requiere cada puesto y las personas afectadas. Siempre se llevan adelante teniendo en cuenta los principios generales de las leyes laborales argentinas.	P 3
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	46	
G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	No existen trabajadores con alto riesgo o incidencia de contraer enfermedades graves con su ocupación.	
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Se mantiene la relación de horas en proporción a la categoría femenino/ masculino de la empresa.	P 6
G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y los ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	41	P 6
G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	45	P 6



Contenidos Básicos Específicos	Página	Pacto Global
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.	39-40	P 6
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto: Inversión		
G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	90 horas	
Aspecto: No discriminación		
G4 – HR3: Número de casos de discriminación y medidas adoptadas.	No se reportan en este periodo. 8-15	
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.	No se registran incidentes de trabajo infantil en el periodo reportado.	P 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.	No se registran incidentes de trabajo forzoso en el periodo reportado.	P 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.	49-61	P 1 P2
Aspecto: Lucha contra la corrupción		
G4- SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	15	
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se registran en este periodo.	
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.	29-32/36	
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	20-21	
G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	33-34-37	

ACERCA DE ESTE

# REPORTE

Lo invitamos  
a comunicarse  
con nosotros

conectarse@scienza.com.ar

El documento informa sobre las actividades de la compañía desarrolladas desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2016. Fue elaborado de acuerdo a los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) en su nivel de conformidad “esencial” y los 10 Principios del Pacto Global, los cuales fueron suscriptos por Scienza desde el año 2012. *Es de publicación anual, de distribución gratuita, y se puede acceder a su versión digital desde el sitio web.* La elaboración de este reporte fue coordinada por el área de Responsabilidad Social Empresaria.



## SCIENZA

### MEDIFARM S.A.

Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel. 54 11 5554 7890

### ARGENTINA

Oficinas Administrativas | Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC) CABA  
Oficinas Administrativas | Av. Juan de Garay 168, 8 Piso (C1063ABO) CABA  
Centro de Logística | Herrera 287 (C1295ABC) CABA  
Centro de Logística | Perdriel 1569 (C1279AHK) CABA  
Farmacia Scienza | Güemes 3500 (C1425BKL) CABA  
Farmacia Scienza | Av. Pueyrredón 1460 (C1119ACU) CABA

[www.scienza.com.ar](http://www.scienza.com.ar)

### URUGUAY

Luis Alberto de Herrera 1248  
Torre 2, Piso 19, Of. 1906  
11300 Montevideo, Uruguay  
Tel. 59 82 1988 9000

[www.scienza.com.uy](http://www.scienza.com.uy)

