2019/2020 REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

"CRECER CON BASES SÓLIDAS"

SCIENZA

SCIENZA ARGENTINA
CONTINUARÁ
MANTENIENDO SIEMPRE
SU COMPROMISO CON LA SALUD
DE LOS PACIENTES
DESDE EL LUGAR
QUE OCUPA DENTRO
DEL SISTEMA SANITARIO.

CARTA DEL PRESIDENTE 4

NOSOTROS 7

DESAFÍOS 14

NUESTRA GESTIÓN 26

ACERCA DE ESTE REPORTE 42

ANEXO 48

INDICE DE CONTENIDOS GRI – ESTANDARES GRI 61

NOTAS 66

ENTREVISTA

Eduardo Roqueta

PRESIDENTE

1. No ha habido empresa a nivel mundial que no haya sentido la repercusión de la pandemia Covid-19.¿Cómo continuo operando Scienza en un contexto tan complejo?

El Covid-19 nos ha enfrentado a situaciones impensadas, desconocidas. Sería desacertado creer que esto no ha cambiado, y seguirá cambiando a toda la sociedad. Sin embargo, pese a todo lo que estamos transitando, como empresa hemos desafiado esta situación y sorteado los obstáculos que se nos han presentado.

La flexibilidad y la creatividad han demostrado, una vez más, ser parte de nuestras fortalezas..

El 60% de nuestros colaboradores tuvo que trabajar desde sus casas, obligándonos a adaptar en menos de 72 hs todas sus tareas a un formato remoto.

El Centro de Distribución no interrumpió un solo día sus operaciones pese a las restricciones de circulación.

Digitalizamos procesos de recolección, entrega de documentación, armado de legajos y presentaciones, en menos de una semana.

Implementamos protocolos sanitarios que permitieron cuidar a nuestro personal, y a nuestra cadena de valor.

Todo ello nos permitió sostener todos los servicios con los mismos niveles de calidad de siempre.

2. ¿Cuál cree que ha sido el diferencial para atravesar esta situación sin afectar los servicios?

Siempre supe que el "recurso humano" de nuestra empresa es quien hace la diferencia en nuestro trabajo. Lo reafirmo una vez más.

No me quedan palabras de agradecimiento para con nuestros colaboradores. La operatoria diaria ha funcionado sin inconvenientes porque las personas que formamos Scienza Argentina conocemos el compromiso con la salud de los pacientes.

Desde quienes trabajan en nuestro Centro de Distribución, que siendo personal esencial han cumplido su tarea durante todo el aislamiento social obligatorio de manera presencial, hasta quienes desde sus casas remotamente no descuidaron nunca sus tareas, cumpliendo nuestra misión: que el medicamento llegue en tiempo y forma a cada uno de los pacientes, en cualquier contexto por más adverso que fuere.

3. Particularmente para la empresa, este año no los ha detenido y ha sido un periodo en el que se concretó la construcción del Centro de Distribución "Hornos", ¿Qué significa este hito dentro de la historia de la compañía?

Increíblemente, este periodo atravesado por tantos cambios, ha sido el comienzo de la concreción de un sueño.

Hemos concluido la remodelación edilicia del Centro de Distribución e incorporado la última tecnología para recepción, almacenamiento, conservación, preparación y distribución de medicamentos para tratamientos especiales.

El fin del 2020 nos encuentra finalizando los trámites para la habilitación sanitaria. La puesta en marcha ya está en la línea de largada. El sueño de hace unos años se transforma en la realidad esperada.

4. Scienza ha estado siempre a la vanguardia del sector de los servicios de salud, desde la incorporación del sistema de trazabilidad en el 2007, certificaciones internacionales de calidad, incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para la atención, ahora la creación de un centro de distribución con avanzada tecnología. ¿Cuál es el nuevo horizonte que vislumbra para el sector de la salud después de esta crisis a la que llevó el Covid 19?

El sector de la Salud, en general, ha sido golpeado por esta pandemia.

Nos enfrentamos a un enemigo que era desconocido y, aún, estamos atravesando a nivel mundial los embates de esta crisis sanitaria donde todos los sistemas de salud llegaron al colapso pero, creo, empezamos a ver la salida. Los esfuerzos aunados de toda la comunidad médica y científica encontrando las primeras vacunas y tratamientos, sumado al comportamiento social con medidas de higiene y seguridad, marcan un después a éste desastre mundial que marcará la historia de la humanidad.

Debemos aprender de esta crisis y saber ver el espectro de oportunidades que se abren para mejorar y perfeccionar todos los sistemas de salud y no debemos olvidar tampoco el trabajar en prevenir daños en los ecosistemas ya que hemos visto, son detonantes en la transmisión de enfermedades infecciosas como en este caso.

Scienza Argentina continuará manteniendo siempre su compromiso con la Salud de los pacientes desde el lugar que ocupa dentro del sistema sanitario.

NOSOTROS

Somos la empresa líder en la comercialización, la distribución y el 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 los establecimientos asistenciales a través de los cuales llegamos al paciente, garantizando 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.

PRESENCIA EN LA REGIÓN

ARGENTINA

Venta, distribución y gerenciamiento de medicamentos para tratamientos especiales.

412 EMPLEADOS

696 FARMACIAS QUE INTEGRAN NUESTRA RED

565.683 PEDIDOS ENTREGADOS

2 CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

2 FARMACIAS PROPIAS

42 VEHICULOS DE FLOTA

47.000 PACIENTES POR MES

Oficinas administrativas propias

URUGUAY

Representante, distribuidor y comercializador de medicamentos y alimentos modificados.

40.000 UNIDADES MENSUALES DISPENSADAS

40 CLIENTES

375 m² DE ALMACENAMIENTO

Servicio Scienza Móvil disponible para pacientes

SERVICIOS

- Comercialización y distribución de medicamentos para terapias especiales.
- Análisis y control prestacional a instituciones del mercado de la salud.
- Auditoría médica: segunda opinión sobre indicaciones médicas y evidencia de nuevas tecnologías en medicamentos.
- Convenios de dispensa con administración de stock de terceros incluyendo PAMI e importantes prepagas del país.
- Prestación de servicios para Programa de Pacientes a cargo de laboratorios productores.
- Almacenamiento y distribución de drogas comparativas para ensayos clínicos.
- Importación de medicamentos de uso compasivo.
- Licitaciones con organismos públicos nacionales y provinciales.

FILOSOFÍA

MISIÓN

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 y enfocándonos en mejorar la calidad de vida del paciente.

VISIÓN

Nuestra visión es 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.

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

Buscamos ser creativos y emprendedores desarrollando nuevos servicios para ofrecer, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes.

COMPROMISO

Estamos comprometidos con nuestros 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; y con la sociedad, promocionando la prevención en salud y la inclusión.

VISIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Reconocemos y asumimos el compromiso con la salud como derecho humano fundamental de todas las personas.

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

EL NEGOCIO

Nuestro mercado está compuesto por pacientes con enfermedades de baja prevalencia en la población pero que demandan tratamientos de alto costo. En su mayoría, se encuentran afiliados a algún prestador privado de salud. También, trabajamos junto a organismos de gobiernos provinciales y/o nacional.

CLIENTES POR UNIDADES

PREPAGA	61,5%
OBRA SOCIAL- MUTUAL- ASOCIACIÓN	17,4%
ORGANISMOS OFICIALES	7%
FARMACIA	4,4%
DROGUERÍA	3%
ENSAYOS CLÍNICOS - INVESTIGACIÓN	2,5%
CLÍNICA / CENTRO MÉDICO / HOSPITAL PRIVADO	2,5%
HOSPITAL PÚBLICO	0,2%
OTROS	1,5%

CLIENTES POR FACTURACIÓN

PREPAGA	54%
OBRA SOCIAL- MUTUAL- ASOCIACIÓN	28%
ORGANISMOS OFICIALES	6,6%
FARMACIA	4%
DROGUERÍA	2,7%
CLÍNICA / CENTRO MÉDICO / HOSPITAL PRIVADO	1,4%
SERVICIOS PARA STOCK DE TERCEROS	1%
ENSAYOS CLÍNICOS - INVESTIGACIÓN	0,7%
HOSPITAL PÚBLICO	0,7%
OTROS	0,9%

UNIDADES POR TRATAMIENTOS

ONCOLÓGICOS	35%
DIABETES	28%
VIH	8%
TRASPLANTES	4%
ARTRITIS	3%
HORMONA DE CRECIMIENTO	1%
ESCLEROSIS MÚLTIPLE	0,7%
ANTIHEMOFÍLICOS	0,3%
RESTO DE LAS TERAPIAS	20%

PARTICIPACIÓN DE IMPORTES POR TRATAMIENTOS

ONCOLÓGICOS	45%
ARTRITIS	10%
VIH	7%
DIABETES	6%
ESCLEROSIS MÚLTIPLE	5%
TRASPLANTES	3%
HORMONA DE CRECIMIENTO	3%
ANTIHEMOFÍLICOS	1%
RESTO DE LAS TERAPIAS	20%

CONTINUIDAD DEL PLAN DE NEGOCIO

Dentro de los desafíos planteados en el año 2020, actualizamos el Plan de Continuidad del Negocio que nos permite encontrarnos preparados ante la aparición de cualquier tipo de acontecimiento mediante la implementación de diferentes mecanismos que aseguran la continuidad de los procesos clave, la protección del servicio a los clientes y la imagen que proyectamos.

A partir del análisis de los riesgos a los que estamos expuestos a nivel empresa y procesos, se actualizó nuestra matriz de riesgo, la actuación del comité de crisis, plazos de toleración y consecuencias.
La sensibilidad del negocio requiere capacidad de reacción inmediata, el manejo de urgencia y soluciones acordes para minimizar el impacto en los pacientes.

El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio implementado está basado en la ISO 22.301 y es una buena práctica de gobierno corporativo.

DESAFÍOS

Scienza, creada en el año 2001, fue concebida por un grupo de profesionales con vasta trayectoria en servicios para la salud. Nuestro compromiso genuino para mejorar la calidad de vida de las personas se ha mantenido intacto como parte fundamental de su esencia.

Guiados por la excelencia e innovación logramos grandes avances en materia de gestión y transparencia para el mercado. Hemos sido los primeros en implementar la trazabilidad farmacéutica en 2007, cuando aún no era un requerimiento normativo; creímos en la necesidad de certificar nuestros procesos mediante las normas de calidad ISO 9.001, incorporamos SAP como sistema de gestión para alinear las operatorias entre clientes y proveedores; trabajamos en conjunto con más de 600 farmacias en el territorio argentino y nos ampliamos más allá de los límites del país.

Nuestro crecimiento económico ha sido acompañado con una conducta ética que nos permitió adherir a iniciativas internacionales de sustentabilidad y responsabilidad empresaria.

El 2020 ha puesto a prueba a la sociedad.
En Scienza hemos atravesado diferentes desafíos que fuimos sorteando gracias a nuestra capacidad, conocimiento y trayectoria en la industria.

1. El trabajo en pandemia:
Adaptándonos al contexto.

2. Digitalización de procesos:
Creatividad e innovación.

3. Centro de Distribución Modelo Hornos:
Seguimos creciendo.

4. Igualdad de Genero:
Transitando un cambio cultural.

1. EL TRABAJO EN PANDEMIA

Adaptándonos al contexto

La dinámica laboral ha cambiado debido a la pandemia COVID-19.

Dedicados al rubro Salud, hemos sido parte de las industrias esenciales desde el primer momento que se decretó el aislamiento social obligatorio en Argentina.

Scienza definió e implementó un Protocolo COVID-19 para prevenir los riesgos de contagio en el lugar de trabajo y minimizar el impacto en la operación diaria. Su alcance abarca a todos los colaboradores de la empresa, proveedores, clientes, transportistas y visitas. Fue coordinado por un médico Laboral.

EL PROTOCOLO COVID-19 PREVEE:

- Medidas sanitarias al ingreso en las diferentes sedes.
- Desactivación de controles biométricos de acceso en los edificios.
- Entrega de elementos de protección personal (EPP) a cada colaborador.
- Medidas de desinfección en todas las sedes.
- Sanitización de todos los vehículos antes de salir del Centro de Distribución.
- Actuación en caso de un contagio confirmado.
- Seguimiento en los casos con síntomas de los colaboradores y sus familiares, entre Recursos Humanos y Medicina Laboral.

CUIDANDO A NUESTROS COLABORADORES

• El 40% de los colaboradores comenzó a trabajar de manera remota a partir de Marzo de 2020.

• El 60% restante del personal asistió de manera presencial por pertenecen a una actividad esencial. Se dispuso transporte privado para cada uno de ellos.

• Las personas dentro del grupo de riesgo, mayores de 60 años, y padres que lo requieran con hijos en edad escolar, obtuvieron licencias.

• Los sectores que asistieron de manera presencial fueron distribuidos en diferentes sedes para asegurar el distanciamiento social entre las personas.

• Cada 15 días se sanitizan todas las sedes. Independiente de la que pudiera ser necesaria ante cualquier caso positivo.

• Se realizaron capacitaciones sobre medidas de prevención, el uso de los elementos de protección personal y concientización del virus Covid-19.

• Para mandos medios se dictó un programa de desarrollo y liderazgo, en el cual se brindaron herramientas sobre liderazgo efectivo, delegación, motivación y desarrollo de colaboradores, gestión de equipos remotos para mejorar los resultados en este contexto impactado por la virtualidad.

• Se realizaron dos encuestas internas para todo el personal con el fin de conocer el contexto, como estaban transitando la pandemia, relevar información sobre como acompañarlos, y detectar oportunidades para mejorar su bienestar.

INVERSIONES

Se dispuso la tecnología necesaria para que 160 colaboradores puedan trabajar de manera remota en forma rápida y segura. Incorporamos 80 equipos portátiles y 40 computadoras de escritorio entregadas a aquellas personas que empezaron a trabajar virtualmente.

Habilitamos herramientas de colaboración que permiten la interacción diaria entre las distintas áreas de la empresa, realizando videollamadas y compartiendo información.

A través de la implementación de un software de telefonía virtual permitimos que todas las llamadas del call center puedan ser atendidas en forma remota.

Instalamos 30 máquinas virtuales en el nuevo datacenter del Centro de Distribución Hornos para soportar la implementación del legajo digital y otros procesos relacionados a la transformación digital.

CUIDANDO A LOS PACIENTES Y CLIENTES

• En nuestras farmacias se ha restringido el número de ingreso de personas. Se dispuso un horario exclusivo para mayores de 60 años y grupos de riesgo.

• El Centro de Atención al Afiliado y Atención Operativa a los clientes funcionan de manera remota desde el comienzo del aislamiento social obligatorio. En menos de una semana, se logró que todo el equipo de colaboradores de estas áreas funcionen de manera virtual sin suspender un solo día la atención.

• En el 2020 lanzamos Whatsapp como nueva herramienta de comunicación, a todos los recursos ya implementados, brindamos a los pacientes un único número de contacto para que realizar todo tipo de consultas y gestiones.

2. DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Creatividad e innovación

Dentro de los procesos esenciales para la actividad del negocio, el retiro y entrega de documentación a nivel nacional comprende una gran logística necesaria.

Esto nos permite dispensar correctamente la medicación al paciente, asegurar la trazabilidad de la operación, realizar auditorías y presentaciones a los clientes, entre otras acciones.

El aislamiento social obligatorio limitó la circulación interprovincial, generando un inconveniente en este proceso mencionado.

En un tiempo menor a una semana, comenzamos a operar diferentes sistemas que permitieron contar con la documentación en tiempo y forma, evitando demoras que impacten en la dispensa de la medicación para el paciente.

696 farmacias y los recolectores del interior del país fueron capacitados en dos días para poder utilizar una aplicación de escaneo de documentación y vincular la misma al pedido correspondiente.

La app permite interactuar con la variedad de sistemas con los que trabaja la empresa.

Se crearon e implementaron diferentes bots que permiten realizar diversas tareas predeterminadas como la recepción de documentación digitalizada, armado de legajos, envíos de mails, trabajo de manera nocturna, entre otras funciones.

La incorporación de esta tecnología otorga velocidad al trabajo y contemplan la flexibilidad que requiere cada cliente.

LA DIGITALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS FUE UNA EXCELENTE OPORTUNIDAD PARA PENSAR NUEVAS MANERAS DE REALIZAR PROCESOS, IMPLICANDO UN CAMBIO DE PARADIGMA EN EL TRABAJO COTIDIANO.

3. CENTRO DE DISTRIBUCIÓN
MODELO "HORNOS"

Seguimos Creciendo

Siempre ampliando y adoptando perspectivas que enriquezcan el negocio, hace un tiempo hemos proyectado este Centro de Distribución.

Pese a un contexto complejo, no hemos detenido nuestras proyecciones e inversiones para concretar la construcción y puesta en marcha de nuestro nuevo Centro de Distribución "Hornos". Un Centro modelo por su tecnología y calidad aplicada al servicio de la seguridad del medicamento y paciente.

- **Recepción y preparación dividida por medicación de frío y seco.**
- **Preparación de pedidos en ambientes con temperatura y humedad controlada.**
- **Incorporación de tecnología desde el ingreso hasta el egreso de la medicación, logrando la mayor eficiencia de recursos.**
- **260 colaboradores trabajando en esta sede.**
- **Diseño y construcción sustentable.**
- **Mayor capacidad operativa.**
- **Integración de operaciones de áreas.**
- **Mayores controles de calidad.**

INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA DESDE EL INGRESO HASTA EL EGRESO DE LA MEDICACIÓN, LOGRANDO LA MAYOR EFICIENCIA DE RECURSOS.

RECEPCIÓN

Se controla la documentación del proveedor y se dirige a recepción de productos seco o de frío, según corresponda. Se verifica cantidad, lote, vencimiento, estado físico de la medicación. Una vez finalizado el control, las unidades se colocan en las cajas insertables.

DECANTING

Se realiza la lectura de traza de cada unidad (ubicadas en las cajas insertables). En caso de que no posea traza se hace el etiquetado. Luego, las cajas insertables llenas se colocan en bandejas. El equipo automatizado las envía hacia el OSR correspondiente (frío o seco) para su almacenamiento.

PACKING

Se realiza un pedido por puesto de trabajo, reduciendo el riesgo de cruce de medicación.
El sistema indica qué tareas realizar y el tipo de embalaje de acuerdo a las especificaciones del medicamento.

EXPEDICIÓN

Un dispositivo identifica que ruta tiene asignada la entrega para, luego, desviarla hacia la rampa que corresponda según la hoja de ruta de cada distribuidor.
Una vez confirmadas todas las entregas, se finaliza el proceso con la carga de la mercadería dentro de los vehículos.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La tecnología OSR SHUTTLE para almacenamiento automático fue provista por KNAPP, uno de los proveedores de automatización reconocido a nivel internacional.

Este tipo de tecnologíaes escalable y permite aprovechar al máximo el espacio físico disponible.

Previo a su montaje, se creó el área de mantenimiento tecnológico para que sus integrantes participen en el armado estructural, electrónico y neumático y así, adquirir experiencia y conocimiento sobre cada punto de la instalación

OSR DE FRÍO

5,54M de alto x 20,4M de largo.

Está preparado para un crecimiento del 25% para el 2027.

(75% actual)

OSR DE SECO

5,7M de alto x 33,5M de largo.

Se espera en el 2025.

(60% actual)

DISEÑO Y ARQUITECTURA SUSTENTABLE

La construcción cuenta con un depósito de agua de 60.000lts para emergencias y un sistema de recuperación de agua pluvial para usos auxiliares de 10.000lts.

Se ha optimizado la iluminación mediante la utilización de luz natural.

La luminaria instalada en todos los ambientes es 100% LED.

El edificio es accesible para personas con movilidad reducida, cuenta con rampas y ascensores.

Posee espacio de guardado para bicicletas.

Se colocaron cestos para la división de residuos reciclables y no reciclables. También, contenedores para el acopio de orgánico, reciclables y reciclables enfardados.

Cuenta con equipos para compactar el telgopor y el cartón.

Es un espacio 100% libre de humo.

El impacto ambiental del edificio, puesto en valor, respeta lo exigido por la normativa relativa a patrimonio histórico.

4. IGUALDAD DE GÉNERO

Transitando un cambio cultural

Atravesada por los cambios sociales, la empresa transita cambios culturales que permiten la introducción de nuevas dimensiones para trabajar puertas adentro.
La igualdad entre las personas, sin distinción de género es uno de ellos.

En esta linea de pensamiento, dimos un giro en la concepción del evento anual que realizamos con motivo de la conmemoración del Dïa de la Mujer.

En el pasado mes de Marzo, invitamos a todos nuestros colaboradores al desayuno “Hablemos de igualdad, hablemos de género” que tuvo como invitada a Florencia Freijó, politóloga, feminista y activista por los Derechos Humanos.

Durante el 2019, Scienza participó de un grupo de trabajo junto a otras empresas de salud con el objetivo que cada uno de ellas pudiera contar con herramientas para comprender y actuar en casos de violencia de género en sus compañías.

A raíz de este grupo, y agravado por la situación de aislamiento, desarrollamos y lanzamos un Protocolo contra la Violencia, que abarca situaciones de violencia intrafamiliar como laboral.

Este documento formaliza y permite contar con procedimiento y criterios de actuación frente a posibles situaciones de violencia.

Su objetivo es generar un espacio de contención y orientación para las personas afectadas por estas situaciones.

Se tomó como marco lo establecido en el Código de Conducta, actualizándolo y complementándolo.

El mismo contempla como actuar frente a una denuncia de un/a colaborador/a, etapas de investigación, instancias de encuentros, acciones a seguir y/o sanciones, como el seguimiento del caso y su cierre.

El protocolo fue desarrollado en conjunto por las áreas de Responsabilidad Social Empresaria, Legales y Recursos Humanos, en base al compromiso asumido por el Directorio de la empresa.

La revisión fue realizada por el Ministerio de Trabajo, La Casa del Encuentro y el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA).

ELA, también, ha capacitado al equipo de trabajo sobre dicha temática.

Para su lanzamiento interno participó todo el nivel gerencial de la compañía, con directivos del Hospital Italiano como invitados.

Además, se dictaron capacitaciones a todos los mandos medios de la compañía y charlas posteriores al lanzamiento abiertas para los colaboradores.

NUESTRA GESTIÓN

CALIDAD

Nuestra gestión de calidad no solo se centró en la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente, sino también en los medios para obtenerla. Es por ello que se desarrollaron proyectos de mejora y control de procesos y, así, mantener un sistema de gestión de calidad eficaz que permita lograr el desarrollo sostenible del negocio a lo largo del tiempo.

Mediante la implementación de diferentes herramientas, a nivel externo e interno, garantizamos las normas de seguridad sobre la medicación que recibe cada paciente.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Durante los años 2019 y 2020 se realizaron las auditorías de mantenimiento del ciclo, logrando mantener la certificación conseguida.

AUDITORÍAS EXTERNA

Recibimos las auditorías de 7 laboratorios para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos regulatorios correspondientes siguiendo las guías aplicables a Buenas prácticas de Distribución y Almacenamiento y los estándares locales, internacionales y corporativos de calidad. Esto nos permitió revalidar nuestra calificación para continuar suministrando sus productos farmacéuticos.

REVALIDACIÓN DE CADENA DE FRÍO

Revalidamos las configuraciones de los embalajes para los productos que requieren asegurar una temperatura de conservación en la distribución entre los 2°C y los 8°C.

Para esto realizamos una definición de los perfiles térmicos, determinamos los insumos de acuerdo con las exigencias requeridas para estos perfiles y realizamos las pruebas para las estaciones de invierno y verano en AMBA e interior del país.

PROYECTOS DE MEJORA

Hemos finalizado la implementación de la metodología 5S en nuestros Centros de Distribución. Esto nos permite ofrecer una mayor calidad y competitividad en todo el proceso, reducir los tiempos de respuesta, reducir las pérdidas, conseguir una mayor seguridad y una mayor implicación del personal.

ERROR CERO: HACERLO BIEN LA PRIMERA VEZ.

Continuando con el trabajo realizado desde hace unos años mediante la campaña “Error Cero”, se inició la implementación de un proyecto de mejora continua para lograr el incremento de la productividad y rentabilidad de la empresa.

Para ello se involucró al personal de los diferentes sectores en el análisis de las causas, para implementar soluciones sólidas y efectivas y así prevenir la recurrencia de errores. Trabajamos en la institucionalización del concepto de prevención por sobre el concepto de detección.

COLABORADORES

Cada logro que hemos conseguido, ha sido por la dedicación y trabajo de nuestro equipo de colaboradores.

MUJERES 30%

HOMBRES 70%

MENOR DE 30 AÑOS
15%

MAYOR O IGUAL DE 30 A 50 AÑOS
78%

MAYOR DE 50 AÑOS
6%

COLABORADORES POR CATEGORÍA

Asistentes y analistas	82%
Supervisores y subjefes	8%
Jefes	6%
Gerentes	3%

BENEFICIOS

Rediseñamos nuestro programa de beneficios, para estar presentes en la vida de nuestros colaboradores, bajo las categorías:

El programa contempla políticas que cuidan a las personas que trabajan en la empresa en cuestiones de salud, reconocimiento, licencias adicionales, obsequios, descuentos, capacitaciones y promociones, entre otros beneficios.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Anualmente medimos el desempeño de nuestros colaboradores, basados en nuestro sistema de gestión del desempeño, con el objetivo de verificar si se cumplieron las expectativas esperadas y definir objetivos para el nuevo período. Como cierre, generamos un espacio en el cual cada persona participa de la entrevista de feedback junto a su superior. Este proceso lo realizamos a través de SAP.

El 100% del personal participa en el proceso de evaluación.

ENCUESTA DE CLIMA

Realizamos la 4ta. encuesta de clima laboral de la empresa. Este proceso lo llevamos a cabo cada dos años. La encuesta tiene como objetivo conocer cómo estamos actualmente y cómo nos vemos internamente, escuchar la opinión e ideas de todos los colaboradores e identificar focos en los cuales se requiere mejorar.

En esta ocasión, se ha analizado un aumento de un 5% en la favorabilidad con respecto a la anterior. Paralelamente, en conjunto con cada sector, comenzamos a trabajar en propuestas y planes de acción que ayuden a mejorar nuestro lugar de trabajo.

RECONOCIMIENTO

Nuevamente formamos parte del ranking de Revista Apertura de los mejores empleadores 2020. Obtuvimos el puesto Nro. 45, en la categoría de empresas entre 200 y 1000 empleados. Somos consideradas como una de las empresas más valoradas por sus prácticas en gestión de Recursos Humanos.

SCIENZA ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR

PROVEEDORES

Nuestro rol inmerso en la cadena de comercialización de medicamentos, nos permite escuchar las necesidades de nuestros los clientes y plasmarlas en nuestra relación con los proveedores, logrando el mejor resultado para los pacientes.

LABORATORIOS

Dentro de nuestros proveedores se encuentran importantes laboratorios de origen nacional y multinacionales. Son ellos quienes proveen los medicamentos que desde Scienza distribuimos y comercializamos.

INSUMOS DE FRÍO, OPERADORES LOGÍSTICOS Y FARMACIAS

AUDITORÍAS

Cada dos años, tanto farmacias como operadores logísticos, son auditados por nuestro equipo de Dirección Técnica según las buenas prácticas establecidas en la disposición 5037/09.

De esta manera, garantizamos la seguridad del servicio que presentan, para un correcto almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos.

RED DE FARMACIAS

696 farmacias conforman nuestra red en todo el país. Son una pieza fundamental para llegar a los pacientes, siendo las encargadas de extender la calidad de nuestro servicio.

Proveemos a la totalidad de las farmacias el sistema que permite continuar la trazabilidad de la medicación hasta la entrega al paciente.

CLIENTES

La esencia de nuestro negocio continúa siendo la comercialización de medicamentos especiales.

El bienestar y seguridad de los pacientes son nuestros principales principios que promueven la misión y los valores de la compañía.

Bajo este contexto seguimos trabajando para facilitar el acceso a los medicamentos, optimizando las vías de comunicación con los afiliados en tratamiento y acompañando a los financiadores en el sostenimiento de las prestaciones poniendo a disposición información, nuestra experiencia y conocimiento técnico.

Las herramientas tecnológicas han sido prioridad en esta organización a los fines de mejorar productividad, impulsar el "error cero" y agilizar los procesos de la compañía.

ENSAYOS CLÍNICOS

Hemos renovado acuerdos de prestación de servicio con reconocidos laboratorios multinacionales con la finalidad de abastecer medicamentos comparativos en estudios clínicos aprobados por ANMAT.

Este año, a consecuencia de la pandemia, se observó una reducción de la demanda de medicamentos, sin por ello, dejar de lado nuestro interés por optimizar nuestras buenas prácticas de preparación y logistica.

Los departamentos de Calidad y Direccion Técnica han incorporado oportunidades de mejora en los procesos de recepciòn, preparaciòn, reforzando controles y reemplazando por insumos de conservación que brinden una garantía de calidad en la preservación de la temperatura de transporte.

La provisión se realizó a siete laboratorios y dos CRO. Se entregaron 33.700 unidades a diversos centros y establecimientos sanitarios con GLN habilitado en distintos puntos del país.

PROGRAMAS ESPECIALES PARA PACIENTES

A lo largo del año 2019 dimos continuidad a este tipo de servicio brindado por los laboratorios que desarrollan acciones en pos de promover acceso y adherencia a los tratamientos crónicos de elevado costo.

El departamento de Prestaciones concentra la atención de estos pedidos monitoreando las unidades en stock y la dispensa de los medicamentos originales, sin cargo, en todo el territorio nacional a través de nuestra red de farmacias.

Como balance del año 2020 se efectuaron 4.030 entregas que se componen de unas 4.950 unidades y se ha prestado servicio a 10 laboratorios con una cobertura de 20 programas diferentes.

Nuestro objetivo es adaptar nuestra infraestructura tecnológica y expertise en la cadena sanitaria de distribución con el propósito que apoyar a los laboratorios productores en su rol de acompañamiento de los pacientes en la adecuada adherencia a los tratamientos.

AUDITORÍA MÉDICO FARMACÉUTICA

Nuestro soporte de trabajo es un sistema on line que permite analizar en la misma plataforma: antecedentes de consumo con la prescripción actual. La misma se encuentra en interfaz con nuestro sistema de gestión SAP. Con esta plataforma se realizan todas las auditorías de medicamentos: médico, monitoreo farmacéutico y de adherencia.

El departamento de Prestaciones continúa brindando apoyo técnico a las instituciones financiadoras, a través de los siguientes servicios:

PRE AUDITORÍA:

Verificación de la correspondencia entre la solicitud o autorización remitida por el cliente y la prescripción médica antes de realizarse el acto dispensatorio.
En el año 2020 hemos auditado 52.450 documentos, a razón de 4.400 mensuales, un 9% más respecto del año anterior.

AUDITORÍA MÉDICA:

Realizamos asesoramiento en el rol de "segunda opinión" para valorar si la indicación médica se encuentra fundada en los antecedentes clínicos de cada afiliado en tratamiento y en la evidencia científica disponible. Asimismo, se contempla la factibilidad de recupero a través del Sistema Único de Reintegro cuando se trata de entidades del Sistema Nacional del Seguro de Salud.

ANÁLISIS Y CONTROL PRESTACIONAL:

Nuestros informes estadísticos ponen en evidencia el estado de situación de cada convenio y ayuda al financiador en su gestión diaria. Nuestra plataforma de extranet cuenta con un módulo de información en tiempo real, denominado "ACP" que aporta datos inherentes a cada prestación: costos, afiliados, terapias, médicos prescriptores, diagnósticos.

PACIENTES

Centramos nuestros esfuerzos en lograr la satisfacción de los pacientes, priorizando su bienestar y tranquilidad.

Nuestra responsabilidad ante ellos comienza cuando su pedido llega a Scienza.

Para ello hemos avanzado en herramientas que agilicen el proceso de dispensa, facilitando su acceso a través de los actores sanitarios habilitados: farmacias y centros asistenciales

SCIENZA RESPONDE

253.589
LLAMADOS RECIBIDOS

466.201
LLAMADOS REALIZADOS

665.283
SMS ENVIADOS

73.041
CONSULTAS POR WHATSAPP

CANALES DE COMUNICACIÓN

LÍNEA TELEFÓNICA

0810-222-7243 / 01152880100

AFILIADO@SCIENZA.COM.AR

El paciente recibe un mail detallando el destino, día y horario en que la medicación estará arribando a la farmacia.

SCIENZA MÓVIL

Permite realizar el seguimiento en tiempo real del estado de sus pedidos, visualizar los datos de las entregas y obtener detalles de la medicación que incluyen. Proactivamente, la aplicación envía notificaciones que permiten al paciente conocer la ubicación de cada entrega en su viaje hacia la farmacia de destino. Cuenta con la posibilidad de autogestionar el envío de la medicación a la farmacia de su preferencia. Y seleccionar días y horarios para la recepción.

WHATSAPP

Incorporada este último año, esta herramienta brinda agilidad, practicidad y diligencia, demostrando una vez más cómo vamos en consonancia con los nuevos tiempos.

94%
NIVEL DE SATISFACCIÓN

MEDIOAMBIENTE

Nuestra política ambiental expresa el compromiso de la empresa en cumplimentar el marco legal ambiental, el uso responsable de los recursos, la prevención de la contaminación y el acompañamiento de las acciones cotidianas y proactivas con mecanismos de revisión y mejora.

PLAN AMBIENTAL

Desde el 2017, trabajamos en el desarrollo y monitoreo de nuestro plan ambiental compuesto por diferentes niveles e iniciativas:

1RA ETAPA > CUMPLIDA, EN SEGUIMIENTO

POLÍTICA AMBIENTAL, CONCIENTIZACIÓN Y RESIDUOS.

2DA ETAPA > EN PROCESO

EXTENSIÓN DE LOS COMPROMISOS Y LAS BUENAS PRÁCTICAS A CADENA DE VALOR Y MEDICIONES.

3RA ETAPA > PRÓXIMOS PASOS

MITIGACIÓN, EXTENSIÓN DE LA CONCIENCIA AMBIENTAL Y PRÁCTICAS SUPERADORAS.

Con la puesta a punto del nuevo Centro de Distribución Hornos, se rediseñó el circuito de residuos reciclables para su correcta disposición.

Residuos peligrosos

142 kg.

Residuos Patogénicos

29 kg.

La eliminación de medicamentos por distintos factores como rotura o vencimiento (residuos peligrosos) y elementos como agujas, gasas e insumos de gabinete de farmacia (patogénicos), se realizan bajo las normas establecidas por la autoridad competente según las leyes 24.051 y 11.347.

RESIDUOS RECICLABLES

Papel, cartón, plástico, vidrios y otros materiales reciclables utilizados en nuestras oficinas y Centros de Distribución son recolectado por la Cooperativa El Trébol y El Ceibo con el fin de ser reciclados.

BUENOS HÁBITOS

PARA UN MUNDO MÁS SANO

SCRAP ELECTRÓNICO Y RECICLADO DE CELULARES

Donamos 21 CPU, 14 monitores, 9 impresoras y 1 notebooks a Fundación Equidad.

"DALE UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD A TU ROPA":

Mediante las colectas internas de ropa se entregaron 19 cajas al proyecto Tzedek de Fundación Tzedaká.

RECICLADO DE BANNERS

se entregaron 26 banners de tela vinílica a la organización RedActivos para su reciclaje.

CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN "BUENOS HÁBITOS":

Acción interna con foco sobre pequeñas acciones diarias que cada persona puede realizar para cuidad el medioambiente.

MOBILIARIO DE OFICINA

Se entregaron dos aires acondicionados y un escritorio a la organización La Usina. Se han renovado las sillas de 200 puestos de trabajo. Los 200 asientos recambiados se donaron a Tzedek de Fundación Tzedaká.

DÍA DEL MEDIOAMBIENTE

Entregamos 450 bolsas reutilizables con el lema de nuestro reporte de sustentabilidad 2018 "Somos Sustentables". Las bolsas fueron confeccionadas por la organización Red Activos.

COMUNIDAD

Acompañamos el desarrollo de organizaciones sociales y proyectos que se basen en la cultura de la sustentabilidad y generando un cambio en la vida de las personas.

CONTINUAMOS CON NUESTROS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA.

ESTÁS A TIEMPO

Promovemos y brindamos acceso gratuito a controles ginecológicos cuidando la salud de la mujer. Desde el 2013, desarrollamos alianzas con actores estratégicos dentro de las comunidades. Trabajamos con Fundación Margarita Barrientos, Hospital de Clínicas "José de San Martín", Fundación Telmed y centro médico Preventus.

270 mujeres se realizaron estudios como papanicolau, colposcopias, ecografías mamarias y mamografías.

Desde su implementación, fueron atendidas 1.985 mujeres que tomaron conciencia de la importancia de la prevención de cuestiones referentes a la salud de la mujer.

270
PUDIERON ACCEDER A ESTUDIOS

VOSX3

Externamente, continuamos con la difusión de la campaña a través del sitio www.vosx3.com.ar con el fin de invitar a diferentes organizaciones a que se sumen a la promoción de la donación voluntaria. El sitio pone a disposición materiales para descargar gratuitamente y cuenta con el apoyo de Red de Medicina Transfusional del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, el Hospital de Pediatría "Dr. Garrahan" y la Asociación Civil "Dale Vida". Además, colocamos un banner en la fachada de nuestra sede de Garay visibilizando nuestro compromiso y la importancia de la donación voluntaria de sangre en la población.

VosX3

Donar sangre salva 3 vidas

CAMPAÑA DE SALUD VISUAL

Desde hace dos años, nos sumamos a la campaña de Fundación Tzedaká que posibilita la atención oftalmológica de niños y jóvenes de bajos recursos atendiendo a 1.681 personas. Además de su chequeo, se cubrió la realización de estudios complementarios y la entregaron lentes, a aquellas personas que lo necesitaban.

AYUDA A LAS ESCUELAS RURALES

Se compró cortadora de cesped y materiales necesarios para la construcción de un playón para poder realizar actividades físicas en días húmedos en la Escuela N°8 "República Del Uruguay", Baradero, Buenos Aires.

Se entregaron mochilas con kits escolares para todos los chicos que asisten a la Escuela N°4 "Laura Stella de Rossi" Mercedes, Buenos Aires. Se compró un horno eléctrico de 60 litros para está misma institución.

PROVEEDORES SUSTENTABLES / INCLUSIVOS

Incorporamos 2 proveedores sustentables.

Festejamos el Día del Voluntario compartiendo los pan dulce de Cooperativa La Juanita con nuestros colaboradores.

Con la compra se ayudó económicamente a la comunidad de bajos recursos de La Juanita ubicada en Gregorio de Laferrere.

También, sumamos a JUNO, quienes confeccionaron bolsas de tela en las cuales se entregaron los regalos corporativos para nuestros cliente Juno trabaja con mujeres contribuyendo a su empoderamiento económico, que redunda en la igualdad de género, la erradicación de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo.

DONACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS

FUNDACIÓN TZEDAKA
FUNDACIÓN C.U.I.D.A.R.
ARZOBISPADO DE BUENOS AIRES

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

93 empleados han participado del programa donando 620 horas de trabajo voluntario para beneficiar a personas que asisten a 6 organizaciones sociales.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Fundación Natalí Dafne Flexer

Participamos en la Campaña "Ponete la Camiseta", confeccionamos materiales para su taller de cuentacuentos y festejamos el Día del Niño.

Asociación Civil Dale Vida

Organizamos dos colectas de donantes voluntarios de sangre en nuestras oficinas destinadas a hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires. Además, participamos en su 10° Carrera Solidaria.

Club de los Peladitos

Realizamos materiales para el festejo mensual de cumpleaños. Además, mediante nuestra campaña "Cambio de look solidario" donamos el pelo destinado a la confección de pelucas para pacientes oncológicos.

Junior Achivement

Nuestros profesionales han participado de la jornada "Socios por un día" compartiendo una jornada laboral con estudiantes próximos a graduarse de la secundaria.

CONGRESOS Y EVENTOS

Con el objetivo de continuar acompañando a nuestros clientes y actores del ámbito de la salud, auspiciamos los siguientes medios de comunicación y congresos:

- Revista Vamos de AMEBPBA
- Revista Estilo Caja (Caja de Abogados de la provincia de Buenos Aires)
- Revista ISalud
- Revista Consenso
- Revista RSalud
- Revista Médicos
- Revista ADECRA
- Revista Salud Digital
- Pharmabiz
- Newsletter OSIM
- Congreso de Salud de los Trabajadores
- Cena Anual "Consenso Salud"
- Congreso ACAMI XXII CONGRESO ARGENTINO DE SALUD "¿Qué está pasando con tu sistema de salud?¿Y qué podés esperar que suceda?" -2019
- Congreso ACAMI XXIII CONGRESO ARGENTINO DE SALUD "Necesidad infinita con recursos escasos" - 2020
- 15° COLOQUIO BUSCANDO EL ACERCAMIENTO ENTRE LOS JUECES Y LAS CIENCIAS
- Premios "Héctor Bergier" Al Periodismo en Salud
- Actividades de la Fundación OSDE a nivel Nacional
- 8º Jornada sobre Responsabilidad Social en Salud y Medio Ambiente, organizada por la Fundación FESS, bajo el lema "Inteligencia artificial y el nuevo rol del médico". - 2019
- 9° Jornada sobre Responsabilidad Social en Salud y Medio Ambiente de la Fundación FESS, "COVID-19: Presente & Futuro" -2020
- Congreso SADAM - 2019
- Seminarios y Jornadas a distancia SADAM - 2020
- CAFAR: 35° Jornadas Nacionales de Seguridad Social Farmacéutica
- II Jornada de telemedicina. Telemedicina, buscando el equilibrio entre la ciberfobia y la telecracia. Organizado por ACTRA -2020
- Actividades de la Fundación OSDE a nivel Nacional

ACERCA DE ESTE REPORTE

El documento informa sobre las actividades de la compañía desarrolladas desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020.

Fue elaborado de acuerdo con los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) en su nivel de conformidad "esencial". Se detalla la correlación de la gestión en el marco de los 10 Principios del Pacto Global (suscriptos desde 2012) y los Objetivos de Desarrollo Sustentables.

Definición del contenido

El contenido fue definido en función de un proceso que abarcó las etapas de identificación, priorización, validación y revisión. Se consideraron en estas instancias los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.

1. IDENTIFICACIÓN

Los temas materiales fueron identificados y reconocidos de acuerdo a la información recolectada en los diversos canales de comunicación con nuestros públicos de interés.
Realizamos reuniones con directores y gerentes, y consultas de opinión a grupos de empleados de diversas categorías, así como a clientes y proveedores.

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 realizó el grupo de trabajo del reporte, teniendo en cuenta las respuestas de los cuestionarios implementados para directores, gerentes y empleados, y la consulta a un grupo de clientes y proveedores.

4. REVISIÓN

Fue realizada por el área de Responsabilidad Social Empresaria, el Comité Ejecutivo y diversos referentes del sector.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

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

CANALES DE COMUNICACIÓN POR PÚBLICO DE INTERÉS

PÚBLICO INTERNO	TODOS LOS COLABORADORES	Intranet
		Correo electrónico
		Cartelera
		Newsletter electrónico
		Encuesta de clima interno
		Evaluación de desempeño
		Encuestas de satisfacción de capacitaciones
		Programa de voluntariado corporativo
		Acciones diversas que involucran a los empleados
	MANDOS MEDIOS Y GERENTES	Clipping de noticias del rubro
		Jornada anual de gerentes, jefes y supervisores (JORNADA GRANDE)
	DIRECTORES Y GERENTES	Reuniones semanales de Comité
		Jornada anual de gerentes (JORNADA CHICA)
		Reuniones de directorio
CLIENTES		Reunión anual
		Encuesta de satisfacción
		Extranet – Sitio web
PROVEEDORES	LABORATORIOS	Reuniones periódicas
		Reunión anual
	FARMACIAS	Instancia de auditoría y capacitación
		Encuesta de satisfacción
PACIENTES		Línea telefónica Scienza Responde
		Encuestas de satisfacción en diferentes formatos
		Sitio web para consultas
		Sienza Móvil
COMUNIDAD		Alianzas con organizaciones no gubernamentales dedicadas a la salud

Desafiamos el pensamiento convencional, reinventamos el abastecimiento de los medicamentos especiales, brindando un servicio integral que acompaña el tratamiento y mejora la calidad de vida.

Lo hacemos de forma innovadora, segura y confiable.

SCIENZA

SCIENZA MÓVIL

ISO 9001 - 2008 BUREAU VERITAS Certification

Scienza Argentina
Av. Juan de Garay 437
Buenos Aires (C1153ABC)
Tel. (+54 11) 5554-7890
www.scienza.com.ar

Scienza Uruguay
Av. Luis Alberto de Herrera 1248
Torre 2 Piso 19. Montevideo (11300)
Tel. (+598 2) 1988-9000
www.scienza.com.uy

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Atentos a la agenda global de la sustentabilidad, analizamos nuestro trabajo y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron consensuados en la Cumbre de las Naciones Unidas de 2015. Estos son los ejes en los cuales los gobiernos, las empresas y la sociedad trabajarán para lograr el desarrollo mundial.

En cada sección de este reporte se encontrará como nota el ODS al que apunta nuestra gestión.

A continuación presentamos los ODS principales y secundarios en los cuales focalizamos nuestro trabajo.

COMUNIDAD
CLIENTES
EMPLEADOS
PROVEEDORES
PACIENTES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PÚBLICO	ACCIÓN
ODS 3 SALUD Y BIENESTAR	Comunidad Clientes Empleados Pacientes Proveedores	Donación de medicamentos Estás a tiempo VOSx3 Apoyo a organizaciones sociales dedicadas al cuidado y los derechos de la salud. Cursos de manejo responsable Seguridad e higiene Buenas prácticas en el manejo de medicamentos. Plan de vacunación Media jornada para chequeo médico
ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Comunidad Empleados Pacientes Proveedores Clientes	Estás a tiempo Empresa comprometida con el VIH Creciendo con mamá Días extra por paternidad Licencia por maternidad
ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Empleados Proveedores	Generación de Empleo Nota erradicación trabajo infantil Nota trabajo forzoso Seguridad e higiene Encuesta de clima laboral
ODS 10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD	Pacientes Empleados	Discapacidad / VIH / Discriminación
ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Comunidad Gobierno Competidores Proveedores Clientes	Alianzas público-privadas Espacios de participación

ANEXO

GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA EMPRESARIA

El Directorio es el 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, y pueden ser reelectos indefinidamente. Su remuneración es definida y aprobada por la asamblea de accionistas, que se reúne por convocatoria del presidente con la frecuencia que lo exija la sociedad y, como mínimo, una vez cada tres meses.

Dentro de la estructura organizativa contamos con un gerente general y un sub-gerente general, con trece áreas de trabajo a su cargo.

La coordinación del departamento de Responsabilidad Social Empresaria fue creada en 2011 y depende de la Gerencia General. Una de las directoras de la compañía lidera el área, lo que permite elevar al Directorio, evaluar y aprobar los programas y proyectos que hacen a la estrategia de sustentabilidad.

PRESIDENTE:	Eduardo Roqueta
VICEPRESIDENTE:	Delia Inés Navarro
DIRECTOR TITULAR:	Sebastián Roqueta
DIRECTOR TITULAR	Manuel Caetano
DIRECTOR SUPLENTE:	Jorge Fanjul

CÓDIGO DE CONDUCTA

En la elaboración del documento participaron las áreas de Recursos Humanos, Legales, Auditoría Interna y Responsabilidad Social Empresaria. La revisión y aprobación final fue del Directorio.

Los conceptos fundamentales del código de conducta son explicados dentro del proceso de inducción de la empresa.

UNIDADES POR TRATAMIENTOS DE ALTO COSTO

	2018	2019	2020
ONCOLÓGICOS	40,6%	38,97%	35%
DIABETES	19,1%	20,69%	28%
VIH	6,6%	7,39%	8%
TRASPLANTES	2,9%	5,49%	4%
ARTRITIS	2,5%	2,52%	3%
FERTILIDAD	2,1%	•	•
HORMONA DE CRECIMIENTO	1,8%	1,74%	1%
ESCLEROSIS MÚLTIPLE	1%	0,81%	0,7%
ANTIHEMOFÍLICOS	0,7%	0,34%	0,3%
RESTO DE LAS TERAPIAS	22,7%	22,01%	20%

PARTICIPACIÓN DE IMPORTES POR TRATAMIENTO

	2018	2019	2020
ONCOLÓGICOS	48,8%	47,87%	47,87%
DIABETES	3,3%	4,4%	4,4%
VIH	6,1%	7,01%	7,01%
TRASPLANTES	2,4%	3,10%	3.10%
ARTRITIS	9,5%	9,32%	9,32%
FERTILIDAD	1%	•	•
HORMONA DE CRECIMIENTO	2,6%	2,72%	2,72%
ESCLEROSIS MÚLTIPLE	7%	5,64%	5,64%
ANTIHEMOFÍLICOS	1%	0,59%	0,59%
RESTO DE LAS TERAPIAS	18,3%	19,36%	19,36%

**Durante el 2019 y 2020 el tratamiento de fertilidad se contempla dentro de la categoría "Resto de las terapias".*

SECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD

Circuito entre los actores del sistema de salud para asegurar la trazabilidad del medicamento

Desde nuestros inicios hasta la actualidad, hemos implementado herramientas en todos los niveles de nuestras actividades para asegurar que el medicamento llegue en tiempo y forma a la persona en tratamiento.

Cada medicamento que ingresa a nuestro Centro de Distribución cuenta con un código que permite informar su estado a la Administración Nacional de Medicamentos de Alimentos y Tecnología médica (ANMAT) hasta que es entregado en la farmacia y dispensado al paciente.

SECCIÓN NUESTROS COLABORADORES

Composición de la plantilla de colaboradores – Comparativo 2018 /2020

Empleados por sexo	2018	2019	2020
MUJERES	122	118	121
HOMBRES	277	283	291

Empleados por edad	2018	2019	2020
MENORES DE 30 AÑOS	105	73	62
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	265	301	323
MAYORES DE 50 AÑOS	29	27	27

Empleados por categoría	2018	2019	2020
ASISTENTES Y ANALISTAS	333	333	338
SUPERVISORES YSUBJEFES	28	29	32
JEFES	24	23	27
GERENTES	19	16	15

2018	2019	2020
30%	28%	28%
25%	42%	42%
25%	44%	44%
20%	20%	20%

Nuevas Contrataciones por sexo	2018	2019	2020
MUJERES	27	14	9
HOMBRES	29	32	17

Empleados por edad	2018	2019	2020
MENORES DE 30 AÑOS	31	14	11
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	25	31	15
MAYORES DE 50 AÑOS	0	0	0

Rotación por sexo	2018	2019	2020
MUJERES	21	21	9
HOMBRES	35	33	23

Rotación por edad	2018	2019	2020
MENORES DE 30 AÑOS	23	11	9
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	29	38	23
MAYORES DE 50 AÑOS	4	5	0

	2018	2019	2020
Promociones	9	11	11
Cambio de sector	13	8	8

CAPACITACIÓN

Comparativo 2018 /2020

Total anual de horas de capacitación

2018	2019	2020
3.165	6.675	1.859

Horas de capacitación promedio por empleado

2018	2019	2020
12	16,5	4,51

Horas de capacitación promedio por sexo

	2018	2019	2020
MUJERES	43,8%	45,32%	18,8%
HOMBRES	56,2%	54,68%	81,82%

Horas de capacitación por categoría

	2018	2019	2020
ASISTENTES Y ANALISTAS	88,92%	82,65%	55,77%
SUPERVISORES Y SUBJEFES	6,44%	5,39%	12,21%
JEFES	4,16%	7,76%	29,02%
GERENTES	0,48%	9,26%	5,97%

HIGIENE Y SEGURIDAD

Comparativo 2018 /2020

	2018	2019	2020
CANTIDAD DE EMPLEADOS	399	401	412
NÚMERO DE ACCIDENTES	10	13	30
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	25
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL	366	530	665
DÍAS POSIBLES TRABAJO HOMBRE	97.416	98.646	100.116
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL /HOMBRE	0,38%	0,54%	0,66%
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES	0	0	0
ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES	2,53%	3,24%	7,28%

Desglose de datos por sexo

	2018		2019		2020	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
CANTIDAD DE EMPLEADOS	122	277	118	283	121	291
NÚMERO DE ACCIDENTES	2	8	3	10	3	27
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	0	0	3	22
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL	35	331	103	427	33	632
DÍAS POSIBLES TRABAJO HOMBRE	29.274	68.142	29.274	69.372	29.403	70.713
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL /HOMBRE	0,12%	0,49%	0,35%	0,62%	0,11%	0,89%
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES	0	0	0	0	0	0
ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES	1,68%	2,89%	2,52%	3,55%	2,48%	9,28%

SECCIÓN PROVEEDORES

Comparativo 2018 /2020

Para definir la composición del grupo de laboratorios se trabajó con los primeros setenta proveedores según facturación y unidades compradas.

Cantidad de laboratorios según su origen

	2018	2019	2020
NACIONAL	47,1%	50%	51,4%
MULTINACIONAL	51,4%	50%	48,6%

Porcentaje basado en las unidades compradas

	2018	2019	2020
NACIONAL	54,6%	55,8%	53,4%
MULTINACIONAL	45,9%	45,5%	48,6%

Porcentaje basado en los importes de las compras a laboratorios

	2018	2019	2020
NACIONAL	31%	31%	32%
MULTINACIONAL	69%	69%	68%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FARMACIAS DE LA RED

Comparativo 2018 /2020

2018	2019	2020
87%	90%	•

DURANTE EL PERIODO 2020 NO SE REALIZÓ LA MEDICIÓN DEBIDO AL CONTEXTO COVID-19.

FARMACIAS

Comparativo 2018/2020

Promedio de dispensas mensuales en farmacias propias

	2018	2019	2020
FARMACIA GÜEMES	6.254	6.450	8.460
FARMACIA PUEYRREDÓN	5.577	5.432	5.490

EVOLUCIÓN EN LA CANTIDAD DE FARMACIAS DE LA RED

2018	2019	2020
534	633	696

CLIENTES POR UNIDADES

	2018	2019	2020
PREPAGA	63,51%	61,1%	61,5%
OBRA SOCIAL /MUTUAL /ASOCIACIÓN	18,17%	18,1%	17,4%
ORGANISMOS OFICIALES	6,13%	7,9%	7%
FARMACIAS	3,45%	3,7%	4,4%
ENSAYOS CLÍNICOS /INVESTIGACIÓN	3,02%	3,5%	2,5%
DROGUERÍA	2,65%	2,5%	3%
CLÍNICA / CENTRO MÉDICO / HOSPITAL PRIVADO	2,06%	2,1%	2,5%
HOSPITAL PÚBLICO	0,28%	0,1%	0,2%
OTROS	0,73%	1 %	1,5%

CLIENTES POR FACTURACIÓN

	2018	2019	2020
PREPAGA	51,97%	52,2%	54%
OBRA SOCIAL /MUTUAL /ASOCIACIÓN	32,38%	30,6%	28%
ORGANISMOS OFICIALES	7,89%	7,5%	6,6%
DROGUERÍA	2,14%	2,5%	2,7%
FARMACIAS	1,94%	2,8%	4%
SERVICIOS PARA STOCK DE TERCEROS	1,54%	1,4%	1%
ENSAYOS CLÍNICOS /INVESTIGACIÓN	0,94%	1,5%	0,7%
CLÍNICA / CENTRO MÉDICO / HOSPITAL PRIVADO	0,45%	0,6%	1,4%
HOSPITAL PÚBLICO	0,27%	0,2%	0,7%
OTROS	0,48%	0,8%	0,9%

PACIENTES

Comparativo 2018 /2020

	2018	2019	2020
LLAMADOS RECIBIDOS	279.826	230.972	253.589
LLAMADOS SALIENTES	628.248	526.452	466.201
SMS ENVIADOS	•	372.240	665.283
USUARIOS APP	2.414	7.600	•
CANTIDAD DE PEDIDOS	538.680	575.018	565.683
CONSULTAS RECIBIDAS POR WHATSAP	Canal no implementado	Canal no implementado	73.041

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

2018	2019	2020
91	97	•

DURANTE EL PERIODO 2020 NO SE REALIZÓ LA MEDICIÓN DEBIDO AL CONTEXTO COVID-19.

SECCIÓN MEDIOAMBIENTE

Comparativo 2018/2020

	2018		2019		2020	
	PELIGROSO	PATOGÉNICO	PELIGROSO	PATOGÉNICO	PELIGROSO	PATOGÉNICO
CTRO. DIST. HERRERA	105	•	138	•	95	•
CTRO. DIST. PERDRIEL	140	•	42	•	•	•
FARMACIA GÜEMES	9	13	22 kg. Sólidos 20 lt. Líquidos	16	48	18
FARMACIA PUEYRREDÓN	27	24	•	24	•	21
TOTAL	281	37	22 kg. Sólidos 20 lt. Líquidos	40	143	39

Volumen expresado en kg.

Nota: el incremento de los residuos peligrosos no siempre está sujeto a nuestras operaciones, ya que en ocasiones pertenece a stock de terceros.

SECCIÓN COMUNIDAD

Comparativo 2018/2020

	2018	2019	2020
VOLUNTARIOS	99	92	•
NIVEL DE SATISFACCIÓN VOLUNTARIOS	4,48%	4,34%	•

(escala del 1 al 5, siendo 5 el mayor puntaje)

DURANTE EL PERIODO 2020 NO SE REALIZÓ LA MEDICIÓN DEBIDO AL CONTEXTO COVID-19.

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
GRI 101: Fundamentos 2019/20		
Contenido 102-1 Nombre de la organización	Tapa	
Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	7-9	
Contenido 102-3 Ubicación de la sede	Contratapa	
Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones	8	
Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica	48 nota 1	
Contenido 102-6 Mercados servidos	12-13	
Contenido 102-7 Tamaño de la organización	8 nota 2	
Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	28-29 nota 3	
Contenido 102-9 Cadena de suministro	51	
Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 4	
Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución	36	
Contenido 102-12 Iniciativas externas	41 46	
Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones	46 nota 2	
Estrategia		
Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5	
Ética e integridad		
Contenido 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	10-11-49	
Gobernanza		
Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	48	
Participación de los grupos de interés		
Contenido 102-40 Lista de grupos de interés	44	
Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	nota 2	
Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	42	
Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	42	
Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	43	
Prácticas para la elaboración de informes		
Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 6	
Contenido 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	42-43 46-47	
Contenido 102-47 Lista de los temas materiales	43	
Contenido 102-48 Reexpresión de la información	nota 7	

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes	nota 8	
Contenido 102-50 Período objeto del informe	42	
Contenido 102-51 Fecha del último informe	2018	
Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes	nota 8	
Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el Informe	68	
Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	42	
Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	61-67	
Contenido 102-56 Verificación externa	nota 9	
Aspectos Materiales		
GRI 201 Desempeño económico		
GRI 103 Enfoque de gestión	12 13	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	12 13	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	12 13	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	12 13	
Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	nota 6	
Contenido 201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	nota 10	
GRI 202 Presencia en el mercado		
GRI 103 Enfoque de gestión		
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	
Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	nota 11 28 - 52	
GRI 203 Impactos económicos indirectos		
GRI 103 Enfoque de gestión		
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura		
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos		
GRI 204 Prácticas de adquisición		
GRI 103 Enfoque de Gestión	31	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	31	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31/33	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31/33	
Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	31/33 56-57	

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
GRI 205 Anticorrupción		P10
GRI 103 Enfoque de gestión	46 48 49	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46 48 49	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46 48 49	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46 48 49	
Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	46 48 49	
Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	nota 12	
GRI 301 Materiales		P7 P8 P9
GRI 103: Enfoque de gestión	36	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36	
Contenido 301-2 Insumos reciclados	nota 13	
GRI 306 Efluentes y residuos		P7 P8 P9
GRI 103: Enfoque de gestión	36	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36	
Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	36 60	
Contenido 306-3 Derrames significativos	nota 14	
Contenido 306-4 Transporte de residuos peligrosos	nota 15	
GRI 307 Cumplimiento ambiental		P7 P8 P9
GRI 103 Enfoque de gestión	36/37	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36/37	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36/37	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36/37	
Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	nota 16	
GRI 401 Empleo 5		P6
GRI 103 Enfoque de gestión	28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28/30	
Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	28 52-53	

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	29	
Contenido 401-3 Permiso parental	29	
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa		P6
GRI 103 Enfoque de gestión	28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28/30	
Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 17	
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo		P6
GRI 103 Enfoque de gestión	28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28/30	
Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	55	
Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 18	
GRI 404 Formación y enseñanza		
GRI 103 Enfoque de gestión	28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	54	
Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	29	
Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	29	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103 Enfoque de gestión	25 28	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25 28	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25 28	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25 28	
Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	25 28	
GRI 406 No discriminación		

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	nota 19	
GRI 103 Enfoque de gestión	10 25	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10 25	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10 25	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10 25	
GRI 408 Trabajo infantil		P5
GRI 103 Enfoque de gestión	10 28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10 28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10 28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10 28/30	
Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	nota 20	
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio		P4
GRI 103 Enfoque de gestión	10 28/30	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10 28/30	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10 28/30	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10 28/30	
Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 21	
GRI 413 Comunidades locales		
GRI 103 Enfoque de gestión	37/40	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37/40	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37/40	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37/40	
Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad		
local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37/40 60	P1 P2
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103 Enfoque de gestión	27 32-33 34-35	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27 32-33 34-35	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27 32-33 34-35	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27 32-33 34-35	
Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	27 32-33 34-35	
Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	nota 22	
GRI 417 Marketing y etiquetado		

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ESTÁNDAR / CONTENIDO	PÁGINA / NOTA	OTRAS INICIATIVAS
Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	27	
GRI 103 Enfoque de gestión	27	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27	
Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	nota 23	
Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	nota 24	
GRI 418 Privacidad del cliente		
Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	32/35 47	
GRI 103 Enfoque de gestión	32/35 47	
Contenido 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	32/35 47	
Contenido 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32/35 47	
Contenido 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32/35 47	

NOTAS

Nota 1: Scienza Argentina es una marca registrada de Medifarm S.A.
Nota 2: el 96% del personal se encuentra bajo Convenio Colectivo de Trabajo. El 4% restante se encuentra fuera de convenio debido a su cargo jerárquico.
Nota 3: solo se reportan las operaciones en el territorio argentino.
Nota 4: No hubo cambios significativos en el período.
Nota 5: Información disponible en el sitio web www.scienza.com.ar
Nota 6: información disponible en la memoria y balance de 2017 de Medifarm S.A.
Nota 7: Se ha cambiado la expresión afiliados por pacientes.
Nota 8: Se ha informado bianual debido a situaciones del contexto de pandemia
Nota 6: no hubo cambios.
Nota 9: no se ha realizado verificación externa del reporte.
Nota 10: no recibió ayuda financiera de gobierno en este período.
Nota 11: los miembros del Directorio provienen de Argentina, país donde se desarrolla nuestra actividad más significativa.
Nota 12: no se registran casos de corrupción en este período.
Nota 13: de acuerdo a las normas sanitarias y de seguridad del medicamento, los insumos utilizados para la preparación y distribución, no nos permiten reciclar materiales para tal fin.
Nota 14: de acuerdo a la actividad desarrollada por los establecimientos sanitarios (droguerías y farmacias pertenecientes a Scienza), no se producen derrames significativos 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.
Nota 15: los residuos peligrosos y patogénicos son transportados y destruidos por empresas habilitadas para tal fin con las habilitaciones y permisos correspondientes.
Nota 16: droguería Scienza, droguería Scienza, suc. Perdriel, farmacia Scienza Güemes y farmacia Scienza Pueyrredón, desde el inicio de la actividad de cada uno de los establecimientos, no han tenido ninguna sanción por incumplimiento de las normas sanitarias ambientales.
Nota 17: las notificaciones sobre cambios organizativos son producidas conforme lo requiera cada puesto y las personas afectadas. Siempre se llevan adelante teniendo en cuenta los principios generales de las leyes laborales argentinas.
Nota 18: No existen trabajadores con altos riesgos o incidencia de contraer enfermedades graves en relación con su actividad.
Nota 19: no se registran casos de discriminación en este período.
Nota 20: no se registran casos de trabajo infantil en este período.
Nota 21: no se registran casos de trabajo forzoso en este período.
Nota 22: no se registran casos de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de los servicios.
Nota 23: no se registran casos de incumplimiento con la información y el etiquetado de productos y servicios.
Nota 24: no se registran casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

ESTA PUBLICACIÓN
FUE COORDINADA POR EL ÁREA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

Es anual,
de distribución gratuita
y se puede acceder
a su versión digital
desde el sitio web

www.scienza.com.ar

SCIENZA

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

ARGENTINA
Oficinas administrativas **I** Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC), CABA
Centro de Logística **I** Herrera 287 (C1295ABC), CABA
Centro de Logística **I** Perdriel 1569 (C1279AHK), CABA
Farmacia Scienza **I** Güemes 3500 (C1425BKL), CABA
Farmacia Scienza **I** Pueyrredón 1460 (C1119ACU), CABA

www.scienza.com.ar

URUGUAY
Luis Alberto de Herrera 1248
Torre 2, Piso 19, Of. 1906 (11300)
Montevideo
+ 59 82 1988 9000

www.scienza.com.uy

SCIENZA