



## **Comunicación sobre el Progreso**

**Octubre 2013**

<b>Carta del Presidente</b>	<b>3</b>
<b>Descripción de Ciencia Argentina</b>	<b>4</b>
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<i>Principio 1</i> <i>Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.</i>	
<i>Principio 2</i> <i>Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos</i>	
<b>DERECHOS LABORALES</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<i>Principio 3</i> <i>Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.</i>	
<i>Principio 4</i> <i>Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.</i>	
<i>Principio 5</i> <i>Abolir cualquier forma de Trabajo Infantil.</i>	
<i>Principio 6</i> <i>Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</i>	
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<i>Principio 7</i> <i>Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</i>	
<i>Principio 8</i> <i>Promover una mayor responsabilidad ambiental</i>	
<i>Principio 9</i> <i>Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente</i>	
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>15</b>
<hr/>	
<i>Principio 10</i> <i>Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>	

**Carta del Presidente**

Sr.  
Ban Ki Moon  
Secretario General  
Organización de las Naciones Unidas  
1st Ave & E44th St, New York, NY 10017  
USA

Sr. Secretario General,

Asumiendo el Compromiso que nos propusimos en el 2012, tenemos el agrado de presentarle nuestra primera Comunicación sobre el Progreso.

Luego de más de 10 años de trayectoria de nuestra empresa, tomamos la decisión de profundizar el trabajo que veníamos realizando en materia social y ambiental.

La adhesión al Pacto Global ha sido fundamental para continuar en esta línea y formalizarlo.

Durante este periodo hemos incorporado en nuestra gestión los 10 Principios.

Entendemos la relevancia de cada uno de ellos.

Apoyamos los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y luchamos contra la Corrupción tal como se enuncia en el Pacto Global de Naciones Unidas.

Por esta razón incluimos en nuestros procedimientos mecanismos que respeten y tengan en cuenta a nuestros clientes y sus afiliados, empleados, proveedores, la comunidad y el medioambiente.

El balance de esta primera experiencia ha sido enriquecedora para nuestra tarea, planteándonos el escenario donde estamos y proponiendo nuevas metas que queremos alcanzar en el futuro.

Renovamos nuestro apoyo a esta iniciativa,



**Eduardo Hugo Roqueta**  
**Presidente**  
**Scienza Argentina**

### **Descripción de Scienza Argentina**

Somos una Empresa de Servicios de Salud con permanencia desde hace 13 años en el mercado. Posibilitamos que los medicamentos lleguen, en tiempo y forma, a quienes lo necesitan siendo un nexo confiable entre las prestadoras de salud, los laboratorios productores y los pacientes.

Nuestro mercado es la medicación para Terapias Especiales (patologías de alto costo y baja incidencia en la población) como oncología, esclerosis múltiple, VIH, artritis rematoidea, entre otras.

Creemos en la necesidad de ir siempre un paso más allá garantizando la transparencia y la calidad en los procedimientos, por eso fuimos pioneros en implementar un sistema de trazabilidad farmacéutica de medicamentos, desarrollar un área de auditoría médica-farmacéutica dentro mismo de la estructura de la compañía y generar múltiples plataformas de atención al cliente y al usuario.

Entendemos que nuestro compromiso con la Salud se refleja en cada una de nuestras acciones.

Por esta razón, cuidamos la manera en la que le hablamos a un paciente, cerramos un convenio comercial con un cliente, aseguramos la calidad de cada medicamento que distribuimos, respetamos los plazos de pago a proveedores, el trato con nuestros compañeros y el respeto por la comunidad y el medioambiente.

## DERECHOS HUMANOS

### Principio 1

*Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.*

### Principio 2

*Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.*

## NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

- Respetamos y actuamos en pos de mejorar la calidad de vida de los pacientes.
- Trabajamos en el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades.
- Promovemos un estilo de vida saludable.
- Apoyamos la educación de nuestros empleados, su familia y la comunidad.

## UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS (O SISTEMAS)

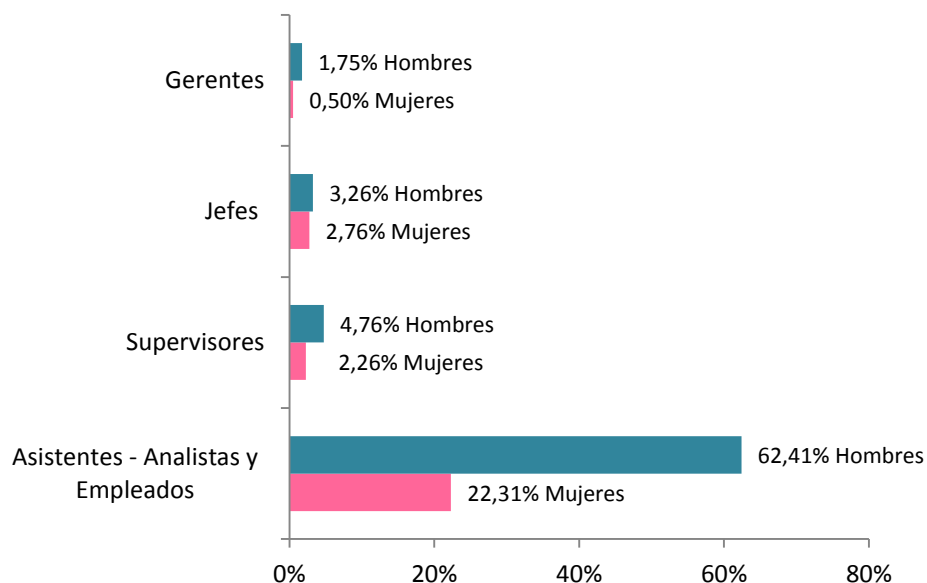
Cada una de las acciones emprendidas para el respeto de los Derechos Humanos se encuadran dentro de los siguientes sistemas y procedimientos:

- Beneficios al personal: cada empleado disfruta de beneficios en descuentos, acciones de balance familiar y laboral, reconocimientos, entre otros.
- Inversión Social Privada: mediante diferentes programas acompañamos el desarrollo de organizaciones de la Sociedad Civil y las diferentes temáticas en las que se especializan.
- Plan Anual de Capacitaciones: contempla charlas, encuentros y talleres dirigidos a los empleados para que adquieran nuevas herramientas a aplicar en el ámbito laboral y personal.

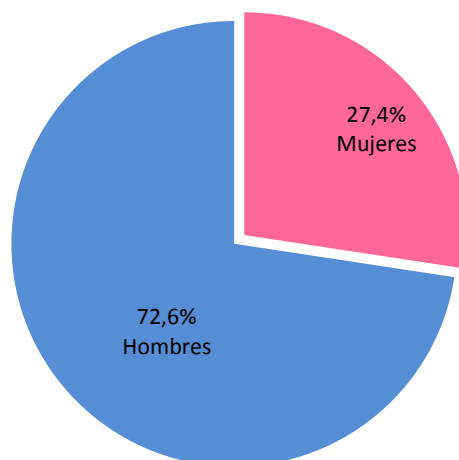
## ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO Y RESULTADOS

### Acerca de quiénes somos

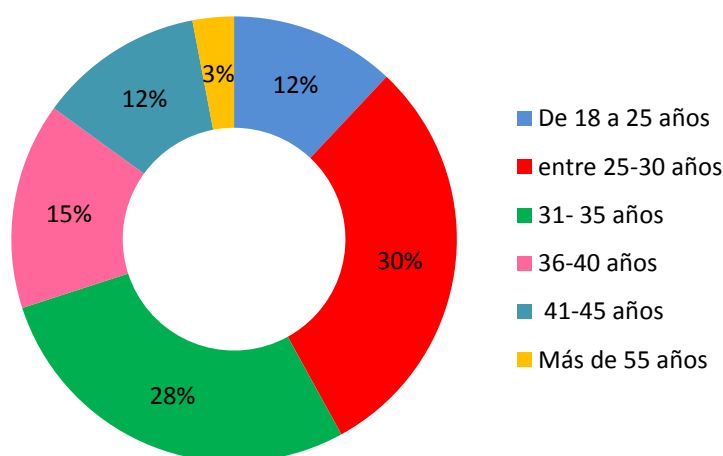
- *Distribución por cargos y género*



- *Distribución por género*



- *Distribución por rango etario*



### 1. Promoción de Vida Saludable

- **Semana del Bienestar:** adherimos a esta iniciativa impulsada por la Organización Panamericana de la Salud. En este marco, y en alianza con Novartis, **50 colaboradores** asistieron a **charlas sobre Alimentación Saludable y Riesgos Cardiovasculares**.

Como acción motivadora, se entregó a todos nuestros colaboradores jugos de frutas y barras de cereales para invitarlos a probar una opción diferente de alimentación en su jornada laboral.

- **Festejo de Cumpleaños:** como regalo saludable, se reemplazaron las facturas que se entregaban a cada colaborador por el día de su cumpleaños por una **canasta de**

---

**frutas y cereales.** Este beneficio alcanza al **100% de nuestros colaboradores.**

- **Sport Club:** se incorporó como beneficio al personal, **descuentos del 50% sobre las cuotas del Gimnasio** tanto para los colaboradores como sus familiares directos, con el objetivo de promover el ejercicio físico.

## 2. Prevención en Salud

- **Primeros Auxilios:** Más de **55 empleados** participaron en las capacitaciones sobre **Primeros Auxilios y RCP**, con el objetivo de aprender cómo actuar ante una persona accidentada sin agravar su situación.
- **Tabaquismo:** periódicamente comunicamos a través de intranet, cartelera y correo electrónico, notas respecto a los riesgos de fumar y los beneficios de dejar el cigarrillo. Estas acciones siguen en línea con el **Plan Antitabaco** implementado por la empresa desde el 2011, donde se han realizado diferentes actividades, desde medición de monóxido de carbono, encuestas, charlas de concientización hasta tratamiento médico para colaboradores en horarios laborales.

Con motivo del **Día Mundial Sin Tabaco** (31 de mayo), se invitó a los colaboradores a inflar un globo con Aire Puro, como símbolo de su compromiso. El mismo contaba con un mensaje de concientización.

Esta acción también fue replicada en las farmacias de la compañía con el público que asistió ese día.

En total, aproximadamente **800 personas** participaron de esta acción.

Se obtuvo la **certificación de edificio “Libre de Humo”**, expedida por el Ministerio de Salud de la Nación, en el edificio administrativo y las dos farmacias de la compañía.

## 3. Programas de Inversión Social Privada

- **Voluntariado Corporativo:** durante el 2013, se lanzó el Programa de Voluntariado Corporativo, mediante el cual contribuimos al respeto y colaboración con dos derechos esenciales como son la Salud y la Educación. Previamente, realizamos una encuesta a aquellos interesados en participar para definir sobre sus expectativas las ofertas que componen el programa.

Los empleados pueden elegir entre **tres propuestas:**

- a. Acompañar a los niños internados en el Hospital de Niños “Dr. Ricardo Gutiérrez” a través de la lectura de cuentos participando en las actividades de la Asociación “Dale Vida”<sup>1</sup>
- b. Apadrinar la Escuela Rural N° 1054 del Paraje El Zanjón – Chaco, a través de Asociación de Padrinos de Escuelas Rurales (A.P.A.E.R.)<sup>2</sup>.
- c. Realizar kits didácticos para los niños que están en tratamiento oncológico y son asistidos por la Fundación Flexer<sup>3</sup>.

En total, en el programa de voluntariado **participan 45 colaboradores** que han **donado más 600 horas.**

- Junto al área de Compras y Dirección Técnica se articuló para donar a organizaciones de la Sociedad Civil todo medicamento que no pueda estar en la cadena comercial
- 

<sup>1</sup> Organización Social que trabaja informando y alentando a las personas a convertirse en donantes voluntarios y habituales de sangre.

<sup>2</sup> Conecta escuelas rurales con personas o grupos interesados en apadrinar estas instituciones para que puedan ayudar a cubrir algunas necesidades de la institución y los alumnos, además de acompañar a los docentes en su tarea.

<sup>3</sup> Asisten en la contención emocional a niños enfermos de cáncer y sus familias.

---

pero este apto para ser consumido. Donamos más de **750 unidades entre insumos y medicamentos**.

- Costeamos parte de la Destrucción de Medicamentos que realiza el Banco de Medicamentos de la **Fundación Tzedaká**<sup>4</sup>, en apoyo a la 9° Campaña Anual de Recolección de Medicamentos de dicha institución.
- Apoyamos económicamente, por tercer año consecutivo, a la **Fundación Natalí Dafne Flexer**, defensora de los derechos de los niños con cáncer.
- Realizamos, desde el mes de Agosto un convenio por el cual la Fundación Flexer obtiene un **25% de descuento en la compra de medicamentos**. **Diez niños** fueron los beneficiarios directos hasta el momento.
- Apadrinamos a la **Escuela Primaria Rural N°4 de Mercedes**, por quinto año consecutivo. Se le entrega a los niños mochilas, kit escolares, manuales al comienzo del ciclo lectivo y anualmente se realiza una excursión a Capital Federal o Gran Buenos Aires, este año el destino elegido por ellos fue Tecnópolis.
- Auspiciamos la **4° Maratón “Dale Vida”** a beneficio de la Asociación Civil Dale Vida que promocionar la donación voluntaria y habitual de sangre. Se realizó el 1° de Septiembre de 2013 en Costanera Sur. La empresa invitó a participar sin costo a los colaboradores, **asistieron 55 colaboradores**.

#### 4. Educación

- **Gratificación a universitarios: 4 colaboradores**, estudiantes universitarios y recién graduados, recibieron una gratificación especial como reconocimiento al esfuerzo y compromiso con su desarrollo profesional.
- **Muy bien 10 Felicitado:** Acompañando el desarrollo de los hijos del personal, **19 niños fueron reconocidos** por su desempeño. Deben estar estudiando entre 4° y 7° grado o en el nivel secundario, presentar sus boletines a mitad de año y al finalizar el ciclo lectivo.

#### 5. Derechos Humanos de los afiliados

- Demostrando una vez más nuestro compromiso con la Salud, se desarrolló el **Manual de Estilo de Atención Telefónica al afiliado** con objetivo de unificar el estilo de atención, focalizando en la comunicación, cortesía, calidez y respeto. Entendiendo que detrás de cada llamado está una persona y su familia atravesando por situaciones difíciles. Para esto se capacitaron a todos los colaboradores de las áreas de Administración de ventas, Recepción, Prestaciones Médicas y Calidad.
- **Fundación Huésped**<sup>5</sup> y **ONUSIDA**<sup>6</sup> nos distinguieron con el **reconocimiento “Empresa Comprometida en respuesta al VIH”**.

Se creó un documento en el cual se formalizó como, desde cada área de la empresa, se respeta la confidencialidad y no discriminación hacia afiliados que tienen VIH.

Este documento se compartió, en forma de **trivia online**, la cual fue respondida **por 96 colaboradores**.

---

<sup>4</sup> Desarrolla programas en las áreas de educación, salud, vivienda, niñez y vejez brindando respuesta a la comunidad. Posee un Banco de Medicamentos para personas sin recursos.

<sup>5</sup> Trabaja en respuesta al VIH/sida, no sólo como enfermedad biológica de transmisión entre las personas, sino como una importante problemática social que requiere de la existencia de un entorno comunitario adecuado para las personas que viven con el virus VIH.

<sup>6</sup> Trabaja para generar medidas políticas y promover los derechos de todas las personas a fin de obtener mejores resultados para la salud y el desarrollo mundiales



---

Se integró parte de este documento en el Manual de Estilo de Atención Telefónica.

Durante el 2013, las áreas de Prestaciones Médicas, Administración de Ventas, Calidad, Dirección Técnico y Farmacias asistieron a los talleres dictados por Fundación Huésped, conformados por 3 módulos:

- a. Estigma interno y no discriminación
- b. Medicación
- c. Aspectos Legales

Como resultado se **capacitaron 100 colaboradores destinando 190 horas.**

---

#### PLANES Y ACCIONES PARA EL PRÓXIMO PERIODO

---

- Implementar acciones para la prevención del cáncer en la comunidad.
  - Profundizar nuestro trabajo con VIH a nuestra cadena de valor.
  - Incrementar la cantidad de voluntarios y horas donadas.
-

## DERECHOS LABORALES

### Principio 3

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

### Principio 4

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

### Principio 5

Abolir cualquier forma de Trabajo Infantil.

### Principio 6

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

- Crear un ambiente laboral seguro y agradable.
- Generar espacios formales para el crecimiento de nuestro personal.
- Asegurar la igualdad y la no discriminación dentro de la empresa.

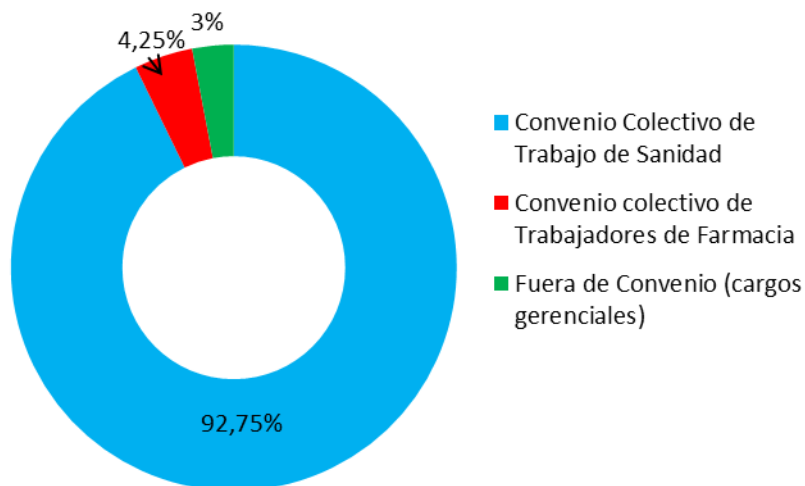
## UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS (O SISTEMAS)

Cada una de las acciones emprendidas para el respeto de los Derechos Laborales se encuadran dentro de los siguientes sistemas y procedimientos:

- Sistema de Calidad: mediante un conjunto de normas interrelacionadas se instituye, en forma ordenada, la calidad del servicio de la organización, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Trabajamos en el marco de la norma ISO 9001:2008.
- Beneficios para el personal
- Trabajo a la par de diferentes áreas aportando sustentabilidad a la gestión del negocio.

## ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO Y RESULTADOS

### 1. División por convenio colectivo de trabajo



---

Como empleadores, todos nuestros colaboradores son mayores de 18 años. La prohibición del trabajo infantil y explotación de personas bajo trabajo forzoso por parte de Scienza Argentina queda expresamente enunciado en nuestro Código de Ética.

Nota: Cabe aclarar que ambos indicadores no son cuestiones controversiales a la industria, como si son de peso en otras. Sin embargo, nuestro compromiso con la eliminación de esto es total.

## 2. *Oportunidades internas*

- Internamente, desde el Programa de “Búsquedas Internas” generamos oportunidades para el crecimiento de nuestro personal. Durante el periodo se cubrieron **17 posiciones** mediante búsquedas internas, y **7 colaboradores** fueron promocionados.

## 3. *Discapacidad*

- Con el objetivo de mejorar la situación laboral de un colaborador, que a raíz de un accidente cerebro vascular tiene una discapacidad permanente, se implementó un plan de trabajo en conjunto con la consultora Manpower. El mismo consistió en la adecuación al puesto de sus funciones, un trabajo individual y en grupo con sus pares, sus jefes y la terapeuta ocupacional. Gracias a este trabajo, Manpower reconoció a la empresa como “**Socio en la Inclusión**” junto a otras organizaciones.

## 4. *No discriminación sobre VIH / SIDA*

Con motivo del Día del Trabajador, invitamos a los empleados a participar de la campaña “**No más discriminación por VIH en el ámbito laboral**” promovida por Fundación Huésped.

**73 colaboradores** adhirieron con su firma online con esta propuesta.

Como política de la empresa, no realizamos el test de VIH en el examen preocupacional de ingreso a la compañía. Esto se implementó previo al periodo descripto.

## 5. *Beneficios*

- **Reducción Jornada post maternidad:** toda colaboradora que se reincorpora de su licencia por maternidad puede optar por trabajar 1 (una) hora menos por día (adicional a la hora de lactancia) por un lapso no mayor a 3 (tres) meses. **9 empleadas** gozaron este beneficio.
  - **Uniformes:** entregamos al 100% del personal (exceptuando gerentes, subgerentes y jefes) uniformes de acuerdo al sector donde desarrollan sus funciones. Los días viernes el personal administrativo puede venir de vestimenta casual (respetando el ámbito laboral).
  - **Agasajos en fechas especiales:** al personal que corresponda, en cada caso, se le obsequió un presente en las siguientes celebraciones: Día de la mujer, Pascuas, Día de la secretaria, Día de la primavera, Día del padre, Día de la madre, Fin de año, Nacimiento de hijos.
  - **Festejo Día del Niño:** Cada mes de Agosto festejamos el Día del Niño junto hijos, nietos, sobrinos, hermanos, y ahijados, organizando un evento especialmente pensado para ellos.
-

- 
- **Festejo de Cumpleaños:** se continuó obsequiando una cena para dos personas en el restaurante La Bistecca/Parolaccia.  
Asimismo el día del cumpleaños, o en el transcurso de la semana en que tuvo lugar el mismo, el empleado puede elegir un día para reducir su jornada laboral a solo 4 (Cuatro) horas. Estos beneficios son para el **100% de nuestros colaboradores.**

---

#### PLANES Y ACCIONES PARA EL PRÓXIMO PERIODO

---

- Incorporar medidas para contribuir al balance familiar y laboral.
  - Incrementar las acciones tendientes a la no discriminación.
-

## MEDIOAMBIENTE

---

### Principio 7

*Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales*

---

### Principio 8

*Promover una mayor responsabilidad ambiental*

---

### Principio 9

*Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente*

---

## NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

---

- Cumplimos con las normas sanitarias propias de las particularidades del negocio y trabajamos en minimizar nuestros residuos y/o su reciclaje.
  - Fomentamos la cultura ecológica entre nuestros colaboradores.
- 

## UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS (O SISTEMAS)

---

Cada una de las acciones emprendidas para el respeto del medioambiente se encuadran dentro de los siguientes sistemas y procedimientos:

- Sistema de Calidad
  - Trabajo a la par de diferentes áreas aportando sustentabilidad a la gestión del negocio.
- 

## ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO Y RESULTADOS

---

### 1. Reciclado de Papel y Plástico

- Continuamos con la recolección de papel y tapitas de plástico como donación a la **Fundación Garrahan**<sup>7</sup>.  
Se donaron **2180.5kg de papel** y **35kg de tapitas**.

### 2. Reciclado de Residuos electrónicos

- Firmamos un convenio de colaboración con **Fundación Equidad**<sup>8</sup>, mediante el cual nos comprometemos a entregar los equipos informáticos que ya no utilizamos. Dicha institución promueve, mediante la tecnología, la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental.

Se han donado **20 CPU, 3 monitores y 1 impresora láser**.

### 3. Reciclado de Residuos PET

- Se implementó la separación de botellas de plástico, las cuales son entregadas a la organización social **Banco de Bosques**<sup>9</sup>. Aún no contamos con datos sobre cantidades, se implementó en septiembre 2013.
- 

<sup>7</sup> Dedicada a alentar en todos los aspectos el desarrollo del Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan. Su objetivo principal es el apoyo permanente tanto a las actividades asistenciales como a las de docencia e investigación.

<sup>8</sup> Implementa programas sociales y educativos utilizando como herramientas básicas la computadora e Internet.

<sup>9</sup> Fundación que canaliza el aporte de pequeños, medianos y grandes donantes para un mismo objetivo: salvar bosques nativos en riesgo.

---

#### 4. Residuos Peligrosos

- Alineados con la Norma ISO 9001:2008 y nuestro sistema de calidad, frente a roturas y/o derrames de la medicación, el personal de Dirección Técnica debe colocarse la indumentaria correspondiente, realizar la limpieza según el procedimiento y descartar los materiales y los restos de los productos utilizados en un recipiente rotulado como residuos peligrosos.
- Teniendo en cuenta el cuidado del personal y el medioambiente, entregamos a cada distribuidor un kit que consta de dos pares de guantes, papel absorbente y bolsas para residuo junto a un instructivo de cómo actuar ante rotura de las especialidades medicinales que distribuyen.  
Este kit se repone cada vez que se utiliza.

#### 5. Reutilización de refrigerantes

- Todo medicamento que requiere cadena de frío utiliza para su conservación refrigerantes. Una vez utilizados, aunque sean devueltos, eran descartados en su totalidad. Con el fin de minimizar los residuos generados, establecimos que todo refrigerante que provengan de nuestras farmacias se reutilizan en el Centro de Distribución. Como resultado se reutilizan **80 refrigerantes diarios**.  
Nota: se definió solo hacerlo con los que son devueltos de nuestras farmacias ya que podemos asegurar la conservación adecuada del mismo.

#### 6. Tecnología al cuidado del Medioambiente

- Desde el año 2007, consolidamos servidores utilizando tecnología de virtualización, reduciendo la cantidad de servidores y ahorrando energía eléctrica para potenciar equipos y en refrigeración.
- Toda pc que es utilizable sale ensamblada y donada.

---

#### PLANES Y ACCIONES PARA EL PRÓXIMO PERIODO

---

- Avanzar hacia el reciclado y reutilización de otros materiales como telgopor.
  - Comenzar con la medición de otras variables como ser la energía.
-

## ANTICORRUPCIÓN

---

### Principio 10

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

---

### NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

---

- Monitoreamos nuestra cadena de valor para asegurar un desempeño acorde a nuestros principios.
  - Aseguramos mediante la comunicación con nuestros públicos de interés, la transparencia de la gestión de la empresa.
- 

### UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS (O SISTEMAS)

---

Cada una de las acciones emprendidas para el respeto del medioambiente se encuadran dentro de los siguientes sistemas y procedimientos:

- Sistema de Calidad
  - Código de Ética
- 

### ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO Y RESULTADOS

---

#### 1. Código de Ética

- Desarrollamos el **Código de Ética** de la empresa, dentro de sus capítulos se formalizó el apoyo a los **Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y la Lucha contra la Corrupción**.

#### 2. Firma de Códigos de Ética de Proveedores

- Firmamos los **Estándares Corporativos** del **Laboratorio GlaxoSmithKline** conforme al respeto de los Derechos Humanos.
- Firmamos el **Código de Conducta** para Proveedores de **Laboratorios Roche**.

#### 3. Evaluación de Proveedores

- A fin de este periodo se está **evaluando el desempeño de 62 “proveedores críticos”**. Esta condición se establece considerando el volumen de las operaciones realizadas, así como la incidencia que pudieran tener en la actividad de la empresa.
  - Como regla general, se solicitan mínimamente **3 presupuesto** para la comparación de precios.
  - Se respetan **escalas de autorización** para la adquisición de un bien o contratación de un servicio, con el fin de establecer **controles cruzados**.
    - a. Hasta \$5000: se requiere autorización de Jefe del área solicitante y Jefe de Compras Generales.
    - b. Más de \$5000: se requiere autorización de Jefe del área, Jefe de Compras Generales y Gerente de Administración y Finanzas.
    - c. Compras no habituales mayores a \$30000: solo autoriza Subgerencia y Gerencia General.
-

---

#### 4. Acerca de Clientes y Proveedores

- Antes de contratar a **proveedores de medicamentos** se solicita la documentación referente a **habilitaciones municipales y sanitarias**.
- Previo a cerrarse un contrato comercial, se solicitan las **habilitaciones municipales y sanitarias** según corresponda el tipo de cliente a saber: **Farmacias y Droguerías, Sanatorios y Consultorios Médicos, Obras Sociales y Empresa de Medicina Prepaga**.

#### 5. Encuentro Anual de Gerentes, Jefes y Supervisores

- Participaron **80 colaboradores**. En esta jornada se exponen los resultados obtenidos durante el año en materia comercial, financiera y social. También se comunican los objetivos para el próximo periodo. Este ejercicio de transparencia se viene realizando desde el **año 2005**.

#### 6. Comunicaciones Internas

- A través de la **Intranet, Cartelera y mails** comunicamos al 100% del personal las diferentes comunicaciones de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Empresaria.

#### 7. Comunicación con los afiliados

- Los afiliados que deseen hacer consultas, reclamos y/o denuncias pueden comunicarse con la línea Scienza Responde al número telefónico 0810-222-7243. Atendemos más de **13.000 llamadas mensuales**. Cada una de ellas es grabada con el fin de mejorar el servicio.
- Realizamos en promedio **300 encuestas de satisfacción telefónica mensuales**.
- En ambas farmacias de la empresa ofrecemos a los clientes la posibilidad de responder una encuesta por escrito acerca del servicio recibido. **Bimestralmente** se reciben más de **200 encuestas**. De igual manera, está disposición un libro de quejas. Las personas que dejan sus datos en el mismo son contactadas para otorgándoles una respuesta a sus reclamos.
- Como vía alternativa contamos con el **correo electrónico** [info@scienza.com.ar](mailto:info@scienza.com.ar) y [afiliados@scienza.com.ar](mailto:afiliados@scienza.com.ar)

---

#### PLANES Y ACCIONES PARA EL PERIODO SIGUIENTE

---

- Continuar la entrega del Código de Ética de Scienza Argentina, para alcanzar la totalidad de nuestro personal,
  - Incluir en los convenios comerciales con proveedores y clientes el respeto de los derechos humanos, ambientales, laborales y anticorrupción.
  - Continuar con la comunicación directa con el afiliado.
-