



2023 / 2024

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



SCIENZA
Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
+541155547890

ARGENTINA
Oficinas administrativas I Av. Juan de Garay 437 (C1153ABC), CABA
Centro de Logística y Distribución I Herrera 287 (C1295ABC), CABA
Centro de Logística, Distribución, Calidad y Dirección Técnica I Hornos 1720 (C1272ADJ), CABA
Farmacia Scienza I Güemes 3500 (C1425BKL), CABA
Farmacia Scienza I Pueyrredón 1460 (C1119ACU), CABA
Farmacia Scienza I Carlos Pellegrini 163 (C1009ABC), CABA
www.scienza.com.ar

URUGUAY
World Trade Center Av. Dr. Luis Alberto de Herrera 1248, Torre 2, Piso 19, Of. 1906. Montevideo
info@scienza.com.uy
www.scienza.com.uy

CHILE
Av. Alonso de Córdova N° 5670 Piso 15 Of. 1501. Las Condes, Santiago
info@scienza.cl
www.scienza.cl



1	Pág. 4	Introducción	
2	Pág. 13	Seguridad y calidad al servicio del paciente	
3	Pág. 23	Desarrollo y bienestar interno	
4	Pág. 31	Compromiso social y ambiental	
5	Pág. 41	Índice de contenidos y anexo	

CARTA DEL PRESIDENTE
GRI 2-22



“Creemos que un equipo motivado es clave para ofrecer la mejor atención y lograr así un crecimiento sostenido de nuestra organización.”

Eduardo Roqueta | Presidente de Scienza



Palabras del Presidente de Scienza.

Con gran satisfacción me dirijo a ustedes para presentar el 9° Reporte de Sustentabilidad correspondiente a los años 2023 y 2024. En Scienza hemos continuado con el desarrollo integral de nuestro negocio, adaptándonos a los nuevos desafíos de la actualidad y respetando siempre nuestro compromiso con las personas y el planeta.

La trazabilidad y la transparencia en nuestros procesos nos permiten garantizar tanto la calidad del servicio para con los pacientes como la seguridad y la confidencialidad de sus datos personales y clínicos, pilares fundamentales de nuestra gestión.

Creemos que un equipo motivado es clave para ofrecer la mejor atención y lograr así un crecimiento sostenido de nuestra organización. En este sentido nos enorgullece haber creado nuevas oportunidades de empleo y haber fomentado también el desarrollo profesional mediante una comunicación interna clara y efectiva.

A lo largo de estos años hemos lanzado múltiples innovaciones que han permitido continuar con la misión de brindar un servicio de excelencia a los pacientes. El mejor ejemplo de esto es VITA, nuestro chatbot con IA, que permite realizar las gestiones necesarias de manera más rápida y eficiente y desde cualquier lugar.

Continuamos creciendo y expandiendo nuestras fronteras. Hace mas de un año llegamos a Chile, donde replicamos un modelo de servicios similar al que venimos desarrollando en Uruguay y lo adaptamos al propio modelo de salud del país.

Reforzamos también nuestro compromiso social y ambiental, fortaleciendo nuestras prácticas de sostenibilidad y nuestra vinculación con las comunidades locales. Esperamos, en los próximos años, seguir potenciando nuestro impacto positivo, asumiendo nuestra responsabilidad en el cuidado del medio ambiente.

El camino continúa y la evolución es constante. Los avances tecnológicos como la IA son una realidad de nuestra empresa y tienen siempre el foco puesto en sumar mayores beneficios para nuestros proveedores, clientes y afiliados de las prestadoras de salud.

Con estas palabras queremos reconocer el trabajo de cada uno de los colaboradores de Scienza. Porque son ellos los que, día a día, llevan adelante la misión de nuestra empresa que es la de brindar un servicio de calidad dentro de la atención en la salud.

Seguimos avanzando porque los objetivos se renuevan cada año y se fortalecen los que ya cumplimos. Gracias a todos los que hacen posible este compromiso con la vida.

Eduardo Roqueta,
Presidente de Scienza



Nuestro propósito

GRI 2-6

En Scienza **somos líderes en la comercialización, distribución y gerenciamiento** de medicamentos para tratamientos oncológicos, antirretrovirales, trasplantes y terapias especiales.

Hace más de 20 años que trabajamos para garantizar el acceso seguro y eficiente a los medicamentos, conectando laboratorios productores, prestadoras de salud y establecimientos asistenciales, a través de los cuales llegamos a los pacientes. Nos posicionamos a la vanguardia del sector a través de un modelo de distribución innovador y sostenible, priorizando la calidad, la trazabilidad y el bienestar de quienes confían en nuestros servicios.

NUESTRA ESENCIA

Nuestra **misión** es brindar una atención diferenciada e innovadora, basada en el conocimiento y excelencia de nuestra empresa, ofreciendo máxima seguridad en toda nuestra cadena de valor, con foco en mejorar la calidad de vida del paciente.

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

Valores

Honestidad



Actuamos con coherencia, ética y transparencia.

Innovación



Desarrollamos soluciones creativas y nos anticipamos a las necesidades del sector.

Compromiso

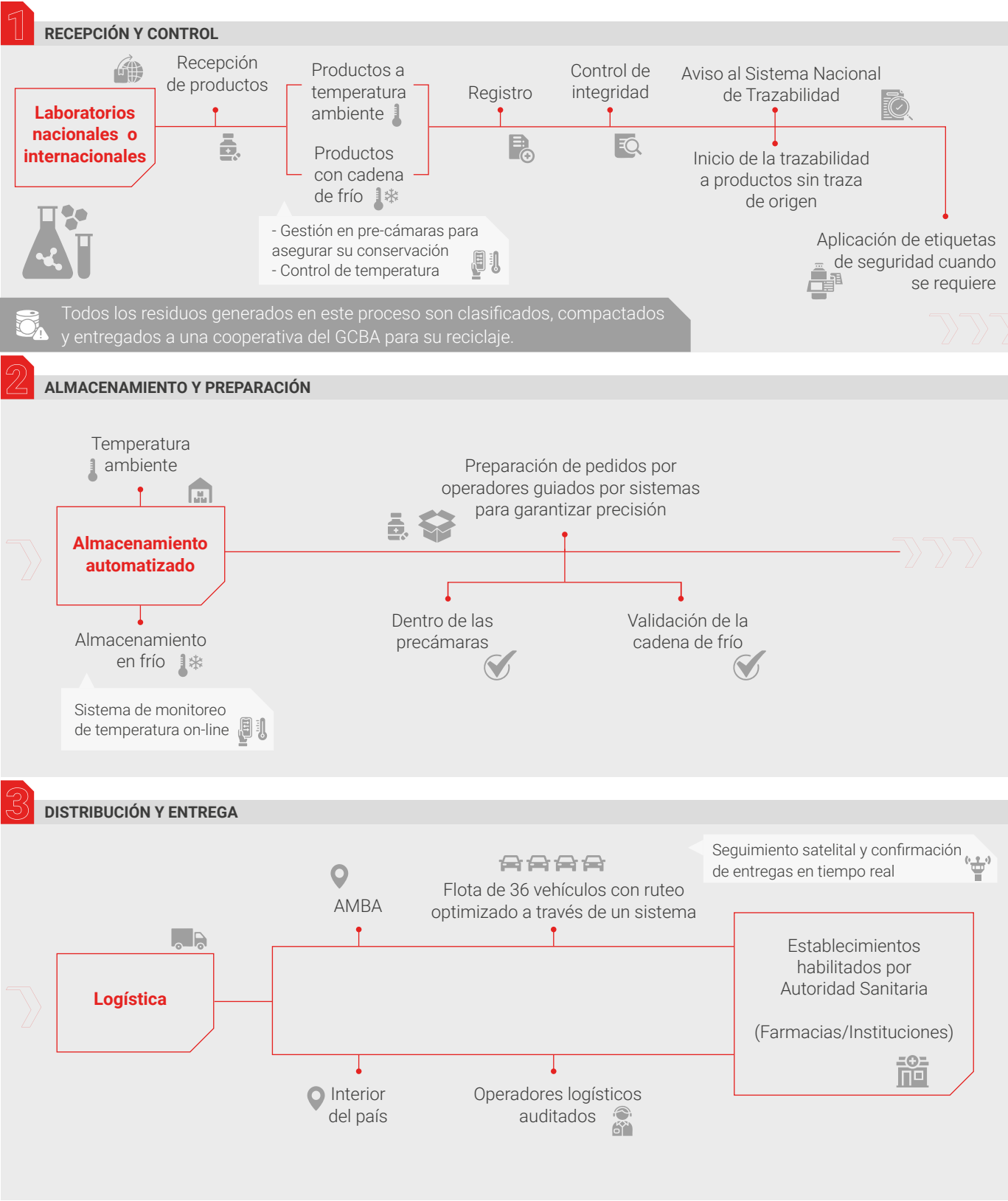


Nos involucramos con clientes, proveedores, colaboradores y con la comunidad promoviendo la inclusión y la prevención en salud.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

GRI 2-6

La actividad comercial de Scienza Argentina se desarrolla en todo el territorio nacional, proveyendo medicamentos para terapias especiales a afiliados de obras sociales y prepagas, a través de una amplia red de farmacias e instituciones sanitarias. También participamos en licitaciones nacionales, provinciales y municipales.



Nuestro rol es conectar laboratorios, obras sociales y pacientes. Cada entrega de medicamentos es acompañada mediante un sistema de trazabilidad que nos permite realizar el mejor seguimiento de cada pedido, desde la solicitud hasta la entrega final al paciente.

El proceso incluye controles farmacéuticos y administrativos para garantizar que los medicamentos respeten lo solicitado por la obra social y las necesidades del paciente.

Ofrecemos alternativas para el retiro de medicación, ya sea a través de farmacias propias/contratadas o en centros asistenciales cuando así lo requiere la obra social. En estos casos, los pacientes reciben notificaciones mediante Whatsapp con VITA, nuestro asistente virtual.

Este enfoque nos permite brindar un servicio eficiente, seguro y centrado en las personas, reafirmando nuestro compromiso con la salud.

NUESTROS SERVICIOS EN ARGENTINA

GRI 2-6



Comercialización y distribución de medicamentos para terapias especiales.



Análisis y control prestacional para instituciones del mercado de la salud.



Auditoría médica, proporcionando segundas opiniones y evaluaciones sobre nuevas tecnologías en medicamentos.



Convenios de dispensa con administración de stock de terceros.



Gestión de programas de pacientes en colaboración con laboratorios productores.



Almacenamiento y distribución de drogas comparativas para ensayos clínicos.



Importación de medicamentos de uso compasivo.



Gestión comercial en modalidad de cuenta y orden con laboratorios a través de nuestra distribuidora.

Presencia en la región

Además de nuestras operaciones en Argentina, contamos con presencia en Uruguay y Chile, donde extendemos nuestro compromiso con la distribución de medicamentos para terapias especiales.

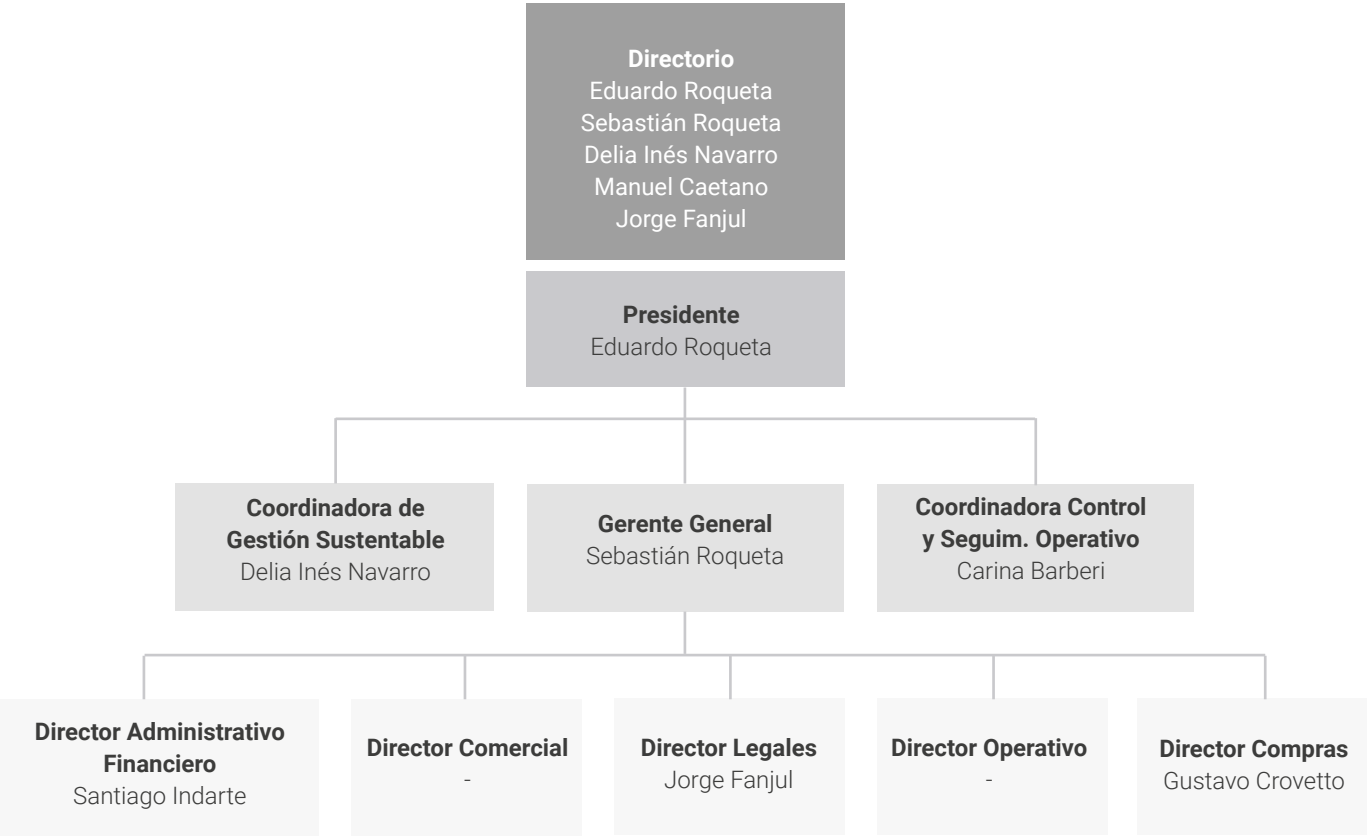
Uruguay	Chile
 105.319 unidades dispensadas mensualmente. (+26,9% vs 2022)	 132 unidades dispensadas mensualmente.
 44 empleados en nuestra operación local. (+10% vs 2022)	 4 empleados en el país.
 151 clientes. (- 11% vs 2022)	 11 clientes.
 1.000 ubicaciones de almacenamiento en temperatura ambiente. (15 a 25°C)	 50 ubicaciones disponibles para almacenamiento.
 165 ubicaciones de frío (2 a 8°C), abarcando un total de 800 m². (equivalente a 2022)	 Inicio de actividades en septiembre de 2022.

GOBERNANZA Y TOMA DE DECISIONES

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14

Nuestro gobierno corporativo se estructura a partir de diversos comités y órganos de dirección que garantizan una gestión estratégica alineada con nuestros valores y compromisos.

- **Asamblea de Accionistas:** Integrada por Eduardo Roqueta, Manuel Caetano, Delia Inés Navarro y Sebastián Roqueta.
- **Directorio:** Máximo órgano de gobierno, conformado por cuatro miembros titulares (Eduardo Roqueta, Manuel Caetano, Delia Inés Navarro y Sebastián Roqueta) y un suplente (Jorge Fanjul), quienes definen las líneas estratégicas y el plan operativo de la compañía.
- **Comité Ejecutivo Gerencial:** Integrado por todos los gerentes, incluido el Gerente General y el Presidente, quienes supervisan la gestión diaria y reportan al directorio.



El Directorio aprueba y actualiza el propósito, misión y estrategias de la organización, asegurando la debida diligencia a través del Comité Ejecutivo. La sustentabilidad tiene un rol central en la compañía, se gestiona a través del área de Gestión Sustentable que reporta directamente a la Presidencia y se encuentra coordinada por Delia Inés Navarro, una de las directoras de Scienza.



ÉTICA, TRANSPARENCIA Y
GESTIÓN RESPONSABLE

GRI 2-23, GRI 2-24

Contamos con procedimientos claros para la resolución de conflictos de interés, los cuales deben ser reportados al oficial de cumplimiento y si corresponde, elevados al Directorio. Los colaboradores tienen la obligación de informar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés real o potencial a través de un formulario que se envía a compliance@scienza.com.ar y a capitalhumano@scienza.com.ar.

Para garantizar una conducta empresarial responsable en todas nuestras actividades y relaciones comerciales, contamos con un Código de Conducta que establece los valores y principios esperados de todos nuestros colaboradores y su aplicación es reforzada a través de capacitaciones presenciales y virtuales. Posteriormente, los conocimientos adquiridos son evaluados mediante un cuestionario. Nuestros valores fundamentales de honestidad, innovación y compromiso guían cada una de nuestras acciones y decisiones dentro de la compañía.

ALIANZAS PARA LA
TRANSFORMACIÓN

GRI 2-28



Miembros de la Cámara Argentina de Droguerías de Medicamentos Especiales (CADME), somos socios fundadores y activos y Eduardo Roqueta ejerce la presidencia.

Miembros de la Comunicación del Progreso (CoP), donde le rendimos cuentas de manera anual, al Pacto Global de Naciones Unidas sobre nuestros avances en relación con los Diez Principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Miembros Asociados del Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).

Además, generamos alianzas con otras 9 organizaciones sociales a las que acompañamos a través del tiempo durante todo el año.



ACERCA DE
ESTE REPORTE

GRI 2-3, GRI 3-1, GRI 3-2

Presentamos la **9na edición de nuestro Reporte de Sustentabilidad**, que en esta ocasión adopta una periodicidad bienal, diferenciándose del calendario de publicación de nuestros reportes financieros anuales. Este informe se ha realizado conforme a los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative (GRI), incorporando además nuestra contribución a los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Para su desarrollo, utilizamos la matriz de materialidad de 2021, realizando algunos ajustes en la descripción de los temas materiales para darles un enfoque más alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad y los estándares. Actualmente contamos con **ocho temas materiales**, los cuales se estructuran dentro de nuestros **tres ejes de trabajo**:

Seguridad y calidad al servicio del paciente	Desarrollo y bienestar interno	Compromiso social y ambiental
• Trazabilidad y transparencia en el proceso • Confidencialidad y protección de datos • Desempeño económico y presencia en el mercado • Atención segura en el servicio al paciente	• Generación de empleo • Desarrollo profesional y comunicación interna	• Compromiso ambiental • Vinculación con comunidades locales



Los temas materiales representan áreas estratégicas para el desarrollo sostenible de nuestro negocio y constituyen la base de nuestra gestión. Su selección se realizó en consulta con nuestro público interno, asegurando alineación con las prioridades de la empresa. Además, fueron evaluados por el área de Gestión Sustentable, responsable de analizar el impacto de la compañía en la economía, el medioambiente y las personas, y de llevar adelante el ejercicio de materialidad de este reporte.

Nuestra gestión de sustentabilidad se alinea con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, contribuyendo especialmente a los siguientes ODS y sus metas:



ODS 3: Salud y Bienestar

Contribuimos a garantizar el acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad (meta 3.8), y a reducir la mortalidad por enfermedades no transmisibles mediante el fortalecimiento de los servicios para los tratamientos (meta 3.4). Apoyamos la investigación y el desarrollo de nuevas terapias para enfermedades transmisibles y no transmisibles (meta 3.b), facilitamos la continuidad de tratamientos post ensayo clínico (meta 3.3) y promovemos el fortalecimiento del personal sanitario mediante capacitación y formación continua (meta 3.c).



ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Impulsamos la productividad mediante procesos innovadores, incorporación de tecnología y mejora continua (meta 8.2). Promovemos el empleo decente e inclusivo, asegurando igualdad de oportunidades, condiciones laborales justas y equidad salarial para todas las personas (meta 8.5).



ODS 12: Producción y Consumo Responsable

Trabajamos activamente para reducir nuestra generación de residuos a través de políticas de reciclado, reutilización y gestión responsable de materiales como telgopor, cartón, nylon y geles refrigerantes (meta 12.5).



ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos

Fomentamos alianzas estratégicas con múltiples actores del sistema de salud para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren el acceso a tratamientos. A través de nuestras plataformas ALLEANZA y SAC, promovemos la colaboración entre financiadores, laboratorios y organizaciones para una gestión más transparente, eficiente y sostenible (meta 17.16).



“En Scienza Argentina, cada entrega lleva consigo nuestra dedicación, cuidado y el profundo compromiso de estar siempre ahí para quienes más nos necesitan, porque **brindamos más que un servicio: un gesto de empatía y excelencia que transforma vidas**”

Cristian Pirola
Gerente del Centro de Distribución



SEGURIDAD Y CALIDAD AL SERVICIO DEL PACIENTE

Trabajamos de manera responsable para entregar el medicamento adecuado en tiempo y forma a aquellos pacientes que lo necesitan. Nuestro rol en la cadena de distribución es ser un aliado clave tanto para los laboratorios productores como para los clientes, garantizando un proceso transparente y seguro desde la recepción del medicamento hasta su entrega final al paciente, mediante herramientas que aseguran un control y una trazabilidad continua.





Desempeño económico y presencia en el mercado

GRI 3-3, GRI 201, GRI 204

Somos una de las principales empresas en el gerenciamiento y distribucioón de medicamentos para tratamientos especiales.

Nuestro desempeño económico está directamente vinculado a nuestra capacidad de garantizar el acceso a medicamentos a través de una operación eficiente, segura y comprometida con la salud de los pacientes. Esta misma vocación de acceso y servicio guía nuestra presencia en el mercado nacional y regional, fortaleciendo la relación con clientes y proveedores.

Además de la comercialización de medicamentos especializados, ofrecemos a los integrantes del sistema de salud soluciones empresariales complementarias que abordan diversas necesidades y desafíos inherentes a este mercado. Constantemente exploramos nuevas oportunidades de negocio, que abarcan no solo la compra, distribución y venta de medicamentos, sino también operaciones accesorias tales como servicios logísticos, operaciones para laboratorios, y toda aquella actividad que proporcione apoyo a los distintos clientes del sistema de salud, que facilite el acceso y la administración de sus recursos.

“ Nuestro desempeño económico está directamente vinculado a nuestra capacidad de garantizar el acceso a medicamentos a través de una operación eficiente, segura y comprometida.

Para consolidar este crecimiento integral, definimos objetivos anuales para cada área, los cuales son evaluados trimestralmente. Paralelamente, realizamos un seguimiento diario de indicadores clave, que nos permite monitorear la evolución y ajustar nuestras estrategias de manera proactiva, garantizando así la continuidad de nuestro compromiso con el acceso y la eficiencia en el sistema de salud.

Dentro de nuestra planificación estratégica se contempla la identificación temprana de riesgos y oportunidades, incluyendo aquellos vinculados al cambio climático. En las operaciones logísticas, el mismo representa un riesgo creciente, en particular por las precipitaciones intensas en cortos periodos de tiempo y el incremento sostenido de las temperaturas ambientales.

Esto nos ha llevado a la revisión de los parámetros de funcionamiento de los sistemas de climatización tanto en el almacenamiento como en la distribución de los medicamentos, para garantizar la conservación óptima de los productos.

NUESTROS PROVEEDORES

Laboratorios

Nos especializamos en la comercialización de productos farmacéuticos provenientes de laboratorios nacionales e internacionales. En el ámbito de los medicamentos especializados, nuestra estrategia consiste en mantener un inventario diversificado y que satisfaga la demanda, para lo cual realizamos un seguimiento continuo de la rotación y los niveles de stock.

También trabajamos con los laboratorios productores en establecer acuerdos que promuevan eficiencia en la capacidad de compra por parte de nuestros clientes en pos de la accesibilidad al medicamento por parte de los pacientes.

Compras realizadas según origen de laboratorio

Laboratorio según su origen	2022	2023	2024
Nacional	49%	48%	49%
Internacional	51%	52%	51%

Proveedores de compras generales

Realizamos un diagnóstico sobre más de 350 proveedores con el objetivo de conocer el impacto de cada uno en las operaciones de la compañía y su compromiso con la sustentabilidad. Este análisis nos permitió identificar a más de 80 proveedores críticos de productos y servicios esenciales para nuestras operaciones diarias. En esta evaluación priorizamos el cumplimiento de plazos y condiciones de entrega, valorando especialmente aquellas prácticas que contribuyen a la sostenibilidad.

Posteriormente, trabajamos en la categorización de estos proveedores según su impacto en el servicio, y acompañamos su desarrollo a través de planes de acción enfocados en fortalecer aspectos clave como la calidad del producto/ insumo y el cumplimiento en las entregas.

Además, establecimos vínculos con nuevos proveedores de insumos sustentables para depósito, como conservadoras reutilizables de polietileno expandido (EPS) que aportan valor tanto en términos de sostenibilidad como de eficiencia económica para la compañía.

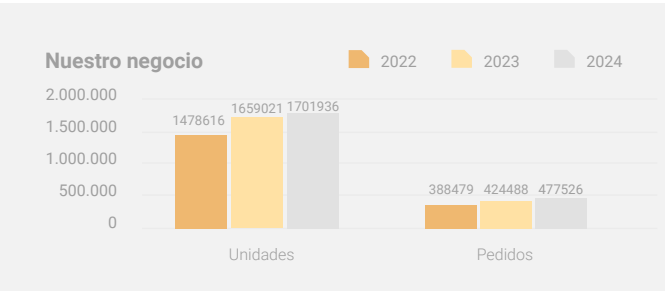
Proveedores de insumos para cadena de frío

Durante el período reportado, llevamos a cabo auditorías a las empresas proveedoras de conservadoras y geles refrigerantes, con el objetivo de verificar que estos insumos cumplan con los requerimientos técnicos establecidos para la adecuada conservación de la medicación que requiere cadena de frío o temperatura ambiente controlada.

Esta actividad forma parte de un proceso sistemático de evaluación y control que realizamos a fin de garantizar la integridad del producto a lo largo de toda la cadena de distribución.

NUESTROS CLIENTES

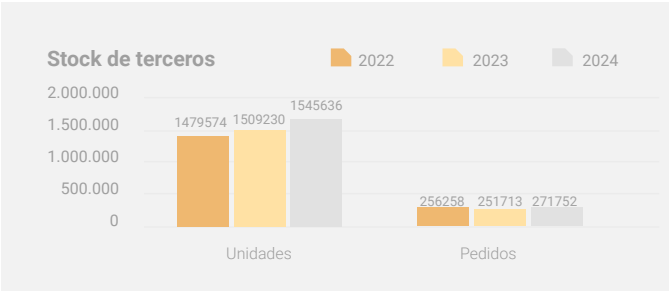
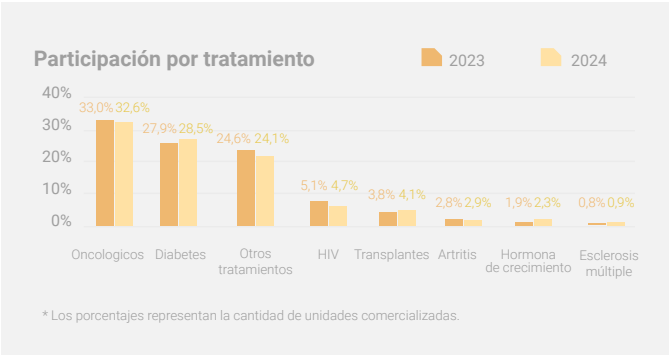
Nuestros clientes forman parte central de nuestra cadena de valor. Trabajamos con las principales obras sociales, prepagas, centros médicos, clínicas, hospitales públicos y organismos gubernamentales, a quienes brindamos soluciones personalizadas para asegurar la entrega eficiente y segura de medicamentos. Esta distribución está directamente relacionada con la prevalencia de determinadas patologías especiales, como las oncológicas, neurológicas o reumatológicas, que marcan la demanda del sector.





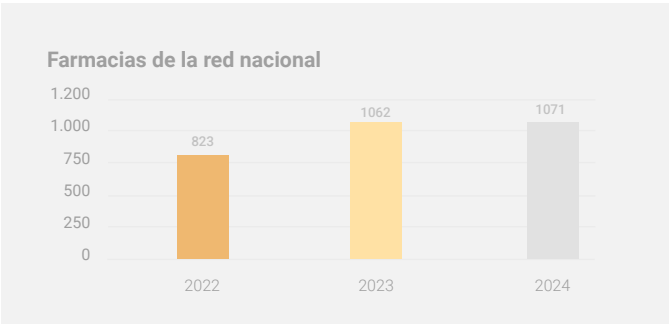
Stock de terceros

Como parte de los servicios que ofrecemos, realizamos el gerenciamiento a clientes que requieren el gerenciamiento y distribución de unidades adquiridas directamente por los clientes a los laboratorios productores.



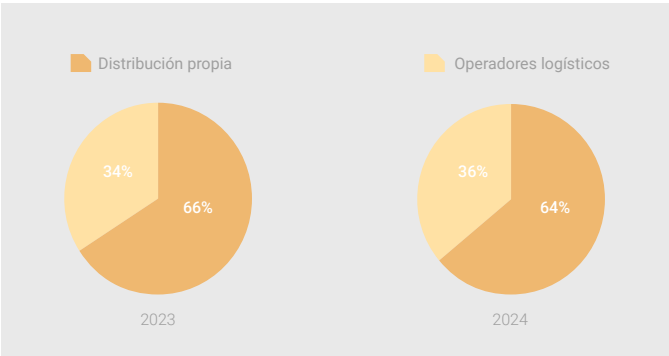
RED DE DISTRIBUCIÓN

Nuestra red nacional de farmacias creció de manera sostenida en los últimos años, lo que nos permitió ampliar la cobertura y garantizar una mejor distribución de medicamentos y productos de salud en todo el país. Este crecimiento se refleja también en el aumento de pedidos anuales, acompañando la expansión de la red y respondiendo a una mayor demanda.



Móviles propios y operadores logísticos

Contamos con una flota propia de más de 30 vehículos con los que realizamos entregas en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), de lunes a sábado. Para asegurar una cobertura eficiente en todo el país, trabajamos además con operadores logísticos habilitados como OCA y DDS, garantizando la correcta distribución de los pedidos en el interior del país.



Trazabilidad y transparencia en el proceso

GRI 3-3, GRI 205, GRI 415, GRI 417-1

La trazabilidad y la transparencia son pilares fundamentales en nuestro compromiso con la seguridad del paciente y la integridad en la gestión. Velamos por la calidad y seguridad de cada medicamento, supervisándolo rigurosamente en todas sus etapas, desde su origen en el laboratorio hasta su entrega final. Esto nos permite garantizar transparencia, seguridad y cumplimiento de los más altos estándares regulatorios.

GESTIÓN TRANSPARENTE

El compromiso con la ética y la integridad es fundamental para nosotros. Realizamos un exhaustivo mapeo de riesgos que abarca el 100% de nuestras actividades resultando significativa la relación con funcionarios de obras sociales nacionales y provinciales. Para mitigar estos riesgos, implementamos una Política de buen trato con funcionarios públicos, la cual establece pautas claras para asegurar relaciones institucionales transparentes y en estricta conformidad con la normativa vigente.

Nuestras políticas y procedimientos anticorrupción han sido comunicados al 100% de los empleados, incluyendo la totalidad de los miembros del órgano de gobierno. Además, como parte de nuestra estrategia de prevención, implementamos un Programa de Integridad dirigido a mandos medios, capacitando a 73 supervisores, jefes, sub-jefes, gerentes y sub-gerentes, lo que representa el 16% del personal total. El Código de Conducta y demás políticas corporativas están disponibles en nuestra web para todos nuestros socios de negocio.

TRAZABILIDAD DEL MEDICAMENTO

En Scienza nos distinguimos por nuestra experiencia pionera en trazabilidad. Desde 2007 asignamos códigos unívocos a todos nuestros productos, incluso antes de la implementación del Sistema Nacional de Trazabilidad, lo que nos ha permitido consolidar un profundo conocimiento en la gestión de estos procesos. Cada medicamento incluido en el SNT recibe un código único que permite su seguimiento a lo largo de toda la cadena de distribución. Además, garantizamos la trazabilidad del 100% de los productos que comercializamos, asegurando un control total de nuestra cadena de suministro.

Todos los establecimientos involucrados —laboratorios, distribuidores, operadores logísticos, droguerías y farmacias— deben contar con habilitación sanitaria y garantizar la continuidad de la trazabilidad. Asimismo, los pacientes pueden consultar el recorrido de su medicamento a través del código que aparece en el envase y en la documentación proporcionada por Scienza.

El control diario y el monitoreo continuo son clave en nuestra operación. A través de la plataforma DMelmac, realizamos verificaciones permanentes de la trazabilidad de los productos, previniendo y corrigiendo posibles errores antes de su registro en el SNT. También facilitamos herramientas a nuestra red de farmacias, como Verifarma, que les facilita el registro de eventos de trazabilidad y optimiza la operativa de monitoreo desde nuestra droguería.



Atención segura en el servicio al paciente

GRI 2-25, GRI 3-3

Brindamos una atención personalizada al cliente y un servicio de logística que garantiza la llegada en tiempo y forma del medicamento a través de farmacias distribuídas en todo el país.

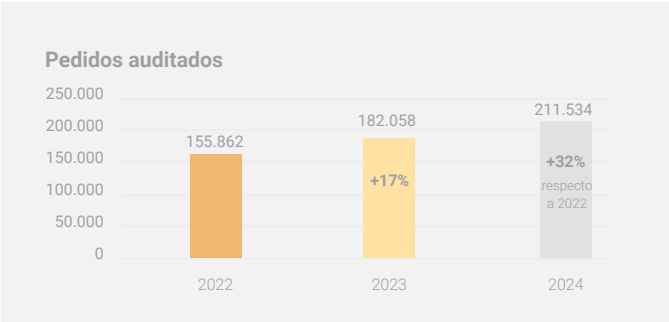
CONTROL Y SEGUIMIENTO EN TODO EL PROCESO

Nuestro desempeño económico está directamente vinculado a nuestra capacidad de garantizar el acceso a medicamentos a través de una operación eficiente, segura y comprometida con la salud de los pacientes. Esta misma vocación de acceso y servicio guía nuestra presencia en el mercado nacional y regional, fortaleciendo la relación con clientes y proveedores.

Para potenciar su eficiencia, implementamos indicadores de gestión que evalúan de manera precisa la productividad, tales como número de gestiones diarias por asistente, tiempo promedio de respuesta y cantidad de pedidos pendientes al cierre de la jornada.

También mantenemos un staff de médicos que brindan apoyo a los agentes de salud en la valoración de protocolos farmacológicos de terapias especiales, actuando como segunda opinión.

Para garantizar la seguridad en todo el proceso, contamos con un sector de Reclamos Post Dispensa, que brinda soporte a los pacientes ante cualquier inconveniente. Además, realizamos un monitoreo continuo de incidentes e implementamos mejoras en los procesos para reforzar la seguridad de la atención.



PROTOCOLOS DE ACCIÓN Y MEJORA CONTINUA

Nuestro Sistema de Gestión está certificado bajo la norma ISO 9.001 por Bureau Veritas Certification, lo que asegura el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en todas nuestras operaciones. Reflejamos nuestro compromiso con la mejora continua mediante auditorías internas semestrales y externas bajo esta certificación, la cual abarca nuestra Sede Central, Droguería Scienza Argentina Herrera, Droguería Scienza Argentina Hornos y nuestras farmacias Scienza Güemes, Scienza Pueyrredón y Scienza Pellegrini.

En este marco, **implementamos procesos estandarizados y mecanismos de control que nos permiten auditar, evaluar y perfeccionar continuamente nuestras prácticas operativas**, con el objetivo de responder de manera eficaz ante cualquier complicación en la atención.

Según la circunstancia, establecemos acciones concretas y asignamos responsables para su resolución.

- Ante demoras ocasionadas por un alto volumen de pedidos, activamos equipos de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.
- Llevamos a cabo un monitoreo activo de opiniones en redes sociales y canales digitales para mejorar continuamente la experiencia del paciente.

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA LA ATENCIÓN SEGURA

Trabajamos en la implementación de soluciones innovadoras que optimizan la cadena de valor desde la recepción de la medicación hasta su entrega. Algunos de nuestros desarrollos incluyen:

	Eficiencia operativa	Automatización de tareas y desarrollo de indicadores de desempeño para optimizar los procesos y mejorar los resultados.
	Automatización de tareas	Sumado a la creación de indicadores de desempeño para mejorar la eficiencia operativa.
	Almacenamiento automatizado	Agiliza la preparación y asegura la correcta preparación de los pedidos controlando que el medicamento y la presentación sean correctos mediante el seguimiento de la trazabilidad.
	Plataforma SAP Analytics Cloud (SAC)	En 2023 implementamos (SAC), una plataforma que brinda a los clientes acceso a información actualizada sobre la evolución de sus convenios. A través de esta herramienta, pueden consultar datos económicos y epidemiológicos clave, generados a partir de la operación comercial, lo que la convierte en un recurso estratégico para la gestión eficiente de sus prestaciones.
	Plataforma ALLEANZA	Durante 2024 desarrollamos ALLEANZA, una plataforma digital propia creada para gestionar Programas de Acceso bajo modelos de Riesgo Compartido. Esta herramienta conecta de manera segura y transparente a laboratorios productores y financiadores del sistema de salud,



**Plataforma
ALLEANZA**

y permite registrar y analizar el comportamiento de terapias innovadoras en situaciones reales, más allá del contexto controlado de los ensayos clínicos.

Las terapias más recientes pueden presentar incertidumbre respecto a su eficacia en la vida real. Ante este escenario, ALLEANZA permite que ambos actores —financiador y laboratorio— compartan los riesgos asociados. La plataforma registra el uso de los tratamientos y sus resultados en pacientes, y con base en esa información, se definen mecanismos de compensación y reembolso. El sistema ofrece un seguimiento detallado de la evolución de pacientes bajo tratamiento, resguardando su identidad mediante una codificación. Permite registrar de forma centralizada los consumos y los documentos respaldatorios, con un acceso seguro y restringido según el tipo de usuario. Además, garantiza trazabilidad y transparencia en la gestión de los acuerdos.

Actualmente, contamos con tres acuerdos activos, dos en el área de Oncología y uno en Esclerosis Múltiple. Este desarrollo representa un paso estratégico hacia un modelo de acceso más eficiente y sustentable para el sistema de salud.



**VITA:
Tecnología y empatía
al servicio del paciente**



En 2023, incorporamos inteligencia artificial con tecnología GPT para lograr una atención más ágil, cercana y resolutive, a partir de lo cual nació VITA, nuestro asistente virtual disponible 24/7, que permite coordinar pedidos, hacer consultas y recibir notificaciones en tiempo real.

VITA
Asistente
virtual
24 hs

Gracias a esta mejora, logramos conversaciones más empáticas, respuestas inmediatas y una experiencia mucho más fluida para quienes atraviesan situaciones complejas. VITA entiende desde el primer mensaje, recuerda interacciones anteriores y adapta el tono según las emociones detectadas.

Durante 2024, profundizamos su implementación con funciones como el cambio automático de dirección de entrega. Hoy, los afiliados pueden gestionar esta modificación de forma autónoma y en una sola conversación, mejorando los tiempos de atención y la eficiencia en la coordinación de entregas.

SERVICIOS ADICIONALES

Además de nuestra propuesta central de distribución y dispensación en el mercado farmacéutico, ofrecemos soluciones logísticas especializadas que responden a necesidades específicas del sistema de salud. Estos servicios complementarios refuerzan nuestro compromiso con el acceso a la salud, la innovación científica y la mejora continua en la atención a pacientes y profesionales.

Distribución para pacientes

Ampliamos nuestros servicios logísticos brindando soporte a clientes que requieren la distribución de unidades originales. Estas entregas responden a acuerdos o programas vinculados al acceso, la adherencia o la continuidad post-estudios clínicos asegurando que los pacientes sostengan sus terapias en todos los niveles del sistema de salud.

Ensayos Clínicos

14 cuentas activas
y un crecimiento sostenido desde 2022

Proveemos

27.000 unidades por año

**VÍAS DE COMUNICACIÓN
CON LOS PACIENTES**

1

Scienza Responde

Línea telefónica directa a través de la cual atendimos a más de 145.000 afiliados dando respuesta a sus solicitudes durante el año 2023 y a más de 168.000 durante el 2024. Según la encuesta de satisfacción, el **83,7% de los pacientes calificaron positivamente la atención recibida en 2023 y el 81,3% lo hizo en 2024.**

2

Llamadas salientes

Durante el 2023 realizamos más de **220.000 contactos proactivos para coordinar entregas**, resolver reclamos y transmitir información de manera personalizada. De la misma manera actuamos en el 2024 con **170.000 afiliados de distintas obras sociales y prepagas.**

3

VITA

Durante 2023 y 2024, VITA se consolidó como nuestro **principal canal de contacto**, ofreciendo atención a **más de 980.000 gestiones**. Gracias a la incorporación de Inteligencia Artificial, logramos automatizar el 87% de las interacciones, agilizando los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia de los pacientes. Sólo en 2024,

registramos más de 840.000 gestiones, impulsadas por nuevas funcionalidades como el cambio de domicilio automatizado y la incorporación de tecnología de OpenAI. **Estos avances nos permiten acompañar de forma más rápida, empática y eficiente a quienes necesitan acceder a su medicación.**

**GESTIÓN DE RECLAMOS Y
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN**

Disponemos de múltiples canales de contacto, como teléfono, WhatsApp y correo electrónico, para atender consultas y reclamos de nuestros pacientes. En cada caso se gestionan las incidencias y en casos complejos, se registran para su seguimiento y resolución.

Además, trabajamos con una consultora externa en la medición de la satisfacción de los pacientes, a través de encuestas telefónicas y monitoreo de llamadas. En nuestras farmacias propias, los pacientes pueden completar encuestas de satisfacción a través de un código QR.





Confidencialidad y protección de datos

GRI 3-3, GRI 418-1

Tratamos a los pacientes con extrema confidencialidad, tanto sus datos personales como sus patologías y tratamientos.

El resguardo de la información de los pacientes es una prioridad en Scienza. Tratamos con absoluta confidencialidad sus datos personales, patologías y tratamientos, en cumplimiento con la Ley 25.326, sobre Protección de los Datos Personales, que constituye el marco legal que respalda la privacidad de los ciudadanos. Garantizamos a los pacientes el derecho de acceso, rectificación, actualización o supresión de sus datos personales. Para ejercer estos derechos, pueden comunicarse a través del correo electrónico pdp@scienza.com.ar.

Para reforzar este compromiso, implementamos una Política interna de Protección de Datos Personales, que establece un marco para la gestión responsable de la información sensible de los afiliados. Esta política forma parte de nuestro Programa de Integridad y está disponible en nuestro sitio web.

Nuestra responsabilidad en el tratamiento de datos sensibles refuerza la confianza de nuestros pacientes y clientes, asegurando un proceso transparente y alineado con los más altos estándares de protección de la información.



“Trabajamos cada día para mejorar nuestro ambiente de trabajo, esperando **que todos los colaboradores se sientan parte fundamental del crecimiento de nuestra empresa.**”

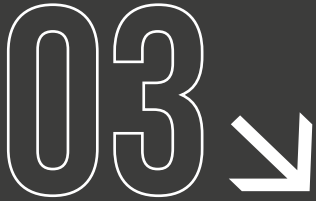


Diego Velazco
Gerente de Capital Humano



DESARROLLO Y BIENESTAR INTERNO

El desarrollo y bienestar de nuestro equipo son fundamentales para alcanzar los más altos estándares de calidad en el servicio. Fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo, donde cada miembro tenga la oportunidad de crecer y formarse, sintiéndose parte de una comunidad que prioriza la empatía, el respeto y la colaboración.





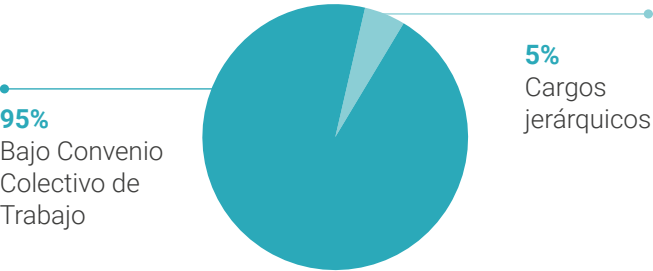
Generación de empleo

GRI 2-7, GRI 3-3, GRI 401, GRI 402, GRI 405, GRI 406, GRI 408, GRI 409

Creemos que el **empleo de calidad** es un pilar fundamental de nuestra gestión. Nos esforzamos por ofrecer condiciones laborales que garanticen **estabilidad, desarrollo y bienestar a todos nuestros colaboradores.**

 **456** colaboradores

Todos son **empleados fijos**. El 95% está bajo Convenio Colectivo de Trabajo y el 5% restante en cargos jerárquicos. Sólo dos colaboradores trabajan media jornada.



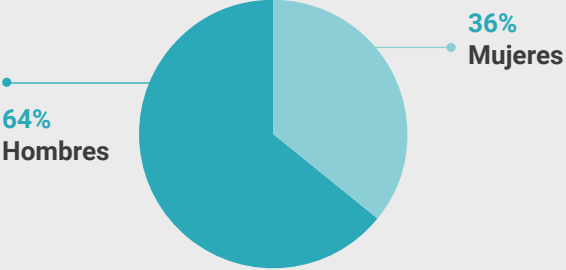
42 trabajadores 
tercerizados a través de 3 empresas

Trabajamos con tres empresas proveedoras cuyos equipos desempeñan tareas dentro de Scienza: **Los Soles** (16 personas en limpieza), **Entheus** (20 en seguridad) y **Chef Gourmet** (6 en comedor).

 **Mujeres | Hombres**

Fomentamos la igualdad de trato y oportunidades entre todos nuestros colaboradores. **Aumentamos un 4% el personal femenino en el período objeto del informe.**

Mantenemos una estructura salarial equitativa basada en el cargo y las competencias de cada posición, con un ratio de 1 entre el salario de mujeres y hombres.



NUESTRO PROCESO DE CONTRATACIÓN

Definimos perfiles junto con el área solicitante y priorizamos la búsqueda interna para fomentar el crecimiento profesional. Si no es posible cubrir la posición internamente, realizamos publicaciones en distintas plataformas y presentamos candidatos al sector correspondiente.

El proceso de selección incluye las siguientes etapas:

- 1- Primera entrevista (individual o grupal) con Capital Humano y el área requirente.
- 2- Entrevista final presencial con el sector correspondiente.
- 3- Pruebas de conocimientos (según el perfil).
- 4- Validación de antecedentes y estudios médicos y psicotécnicos.
- 5- Propuesta final y coordinación del ingreso.

Incorporamos un total de	130  nuevos colaboradores
57 ingresos en 2023	73 ingresos en 2024

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

Scienza ofrece un amplio programa de beneficios que busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Algunos de los mismos incluyen:

- Regalo y día libre por cumpleaños
- Día por colación de grado
- Reconocimientos por antigüedad
- Descuentos en gimnasios, universidades y centros de idiomas
- Vacunación antigripal
- Convenios con prepagas
- Media mañana para chequeo médico por año
- Licencias extendidas por maternidad, paternidad y adopción
- Obsequios por nacimiento de hijos
- Día flexible mensual
- Gratificación por finalización de estudios
- Bono anual
- Descuentos en farmacias Scienza
- Servicio de comedor

*Todos los beneficios se otorgan a todos los colaboradores, con excepción del servicio de comedor en planta, que se da a los empleados a tiempo completo.

PERMISO PARENTAL



100% colaboradores
tiene derecho al permiso parental

Durante el período reportado, 17 personas hicieron uso de este derecho (7 mujeres y 10 hombres). Todos los empleados que tomaron el permiso retornaron a sus funciones y continuaron en la empresa por al menos 12 meses luego de su retorno.



Desarrollo profesional y comunicación interna

GRI 3-3, GRI 403, GRI 404

Brindamos apoyo, capacitación y oportunidades de desarrollo y crecimiento a todos los colaboradores de la empresa. Cada colaborador de Scienza comprende que su trabajo gira en torno a un paciente que está viviendo una situación especial. Por eso, seleccionamos a nuestros colaboradores tanto por sus habilidades profesionales como por su capacidad de generar empatía debido al rol clave que cumplen en su vida. Todos los sectores y tareas tienen una influencia directa en el día a día de los pacientes.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Brindamos capacitaciones en diversas áreas, abarcando desde habilidades blandas, como liderazgo, administración del tiempo y escucha activa, hasta formación técnica específica requerida para cada posición.

- Al ingresar a la empresa, cada colaborador participa en un **proceso de inducción** que brinda información sobre la compañía y el mercado.
- Anualmente, junto con los líderes de cada sector, realizamos un **relevamiento de necesidades** de formación, organizando un cronograma de capacitaciones internas y externas.

Participación en capacitaciones



85%

En los últimos años, el **85% de los colaboradores participaron en al menos una capacitación**, y el grado de cumplimiento del cronograma de capacitaciones fue en 2023 un 95% y en 2024 un 90%.

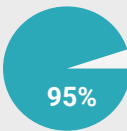
Grado de satisfacción



86%

El **grado de satisfacción promedio de las capacitaciones fue superior al 86%**, evaluando calidad de contenidos, aplicabilidad, conocimientos del instructor, material entregado y convocatoria.

Evaluaciones anuales



95%

Realizamos **evaluaciones anuales de desempeño**, con el 95% de los colaboradores evaluados, asegurando alineación con objetivos organizacionales.

HORAS DE FORMACIÓN

	2022	2023	2024
Capacitaciones (hs totales)	1800	1792	1767
Promedio	4,08	4,10	3,93

Promedio de hs de formación por género	2022	2023	2024
Mujeres	4,61	5,24	3,00
Hombres	3,81	2,94	2,00

Promedio de hs de formación por categoría laboral	2022	2023	2024
Asistentes/ Analistas	2,94	3,07	2,41
Supervisores	12,10	5,13	3,38
Jefes	8,94	6,78	5,14
Gerentes	4,71	3,22	3,00



SALUD Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

La seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad. **Todos los empleados están cubiertos desde su primer día de trabajo con una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (Swiss Medical ART).** Además, implementamos controles y capacitaciones para reducir riesgos laborales de distinta índole:

Los colaboradores pueden informar cualquier riesgo a sus superiores para implementar mejoras.

Además, profesionales de Seguridad e Higiene realizan **recorridos mensuales, detectando y reportando oportunidades de mejora.**

- Evaluaciones periódicas para asegurar condiciones óptimas de trabajo
- Protocolos de estrés térmico en el Centro de Distribución y depósitos
- Protocolos de ruido, iluminación e ignifugado de alfombras anuales
- Entrega de Equipos de Protección Personal (EPP), incluyendo zapatos y fajas de seguridad, mamelucos y camperas para el trabajo en cámaras de frío
- Simulacros de evacuación dos veces al año, con capacitaciones para todo el personal
- Capacitaciones preventivas sobre seguridad en el trabajo
- Investigación de incidentes para identificar riesgos y aplicar correcciones

PROMOCIÓN DE LA
SALUD Y BIENESTAR

Además de garantizar condiciones seguras, promovemos hábitos saludables a través de capacitaciones y acuerdos con prepagas:



Formaciones sobre salud laboral: Plan de evacuación, RCP y uso de desfibriladores, vida saludable, prevención de accidentes e incidentes laborales.



Evaluaciones médicas al ingreso y tras licencias prolongadas para garantizar aptitud laboral.



Concientizaciones sobre tabaquismo, bienestar y prevención de enfermedades.



Plataforma e-learning (Scienza Campus) con capacitaciones sincrónicas y asincrónicas.

ACCIONES CON NUESTROS
COLABORADORES



Prevención en Salud

La salud y el bienestar de cada colaborador es esencial para mantener el buen funcionamiento, por eso llevamos adelante, junto a la Fundación OSDE, tres sensibilizaciones para la promoción de la salud. Conversamos en torno a temáticas como la prevención de cáncer de mama, los trastornos de ansiedad y los cuidados para un corazón sano.

Participaron:

82 colaboradores

15 Minutos para Cuidar tu Salud

Junto a la Fundación OSDE realizamos dos jornadas de prevención activa a partir de un chequeo rápido y preciso para que cada colaborador de la empresa pueda controlar los principales parámetros de su salud. Los mismos se realizaron en ambas sedes de Scienza.

Hicieron su chequeo de salud:

105 colaboradores

Apostamos a una cultura organizacional donde la formación, el bienestar y la seguridad sean pilares fundamentales para el crecimiento de nuestra gente y de la compañía.

“





COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Estamos comprometidos con el cuidado del ambiente, los derechos humanos y el bienestar de las comunidades en las que operamos. A través de acciones de prevención y mitigación de impactos ambientales y sociales, buscamos generar un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

04

“Promover la salud, **comprometernos con la sociedad y proteger el medio ambiente** son los **ejes centrales de nuestra misión por un futuro más sostenible.**”

Delia Inés Navarro
Coordinadora de Gestión
Sustentable



Vinculación con comunidades locales

GRI 3-3, GRI 413

Trabajamos junto a diversas fundaciones y organizaciones sociales para generar un impacto positivo y sostenible en las comunidades donde operamos. Nuestro compromiso se refleja en acciones que abordan temas de salud, educación y bienestar social, fortaleciendo nuestra relación con las comunidades que más lo necesitan.

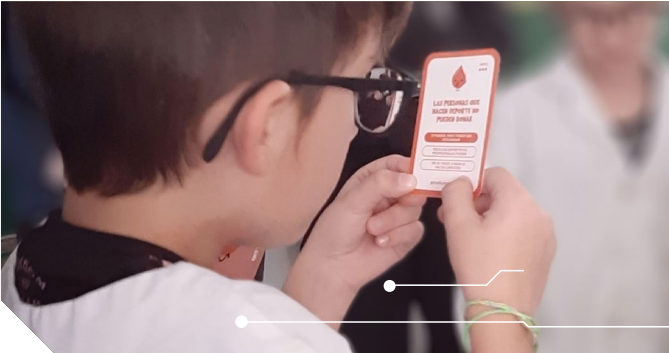
PROGRAMAS Y ACCIONES

1- Salud



Concientización sobre la Donación de Sangre:
Apoyamos, durante todo el año, a la Asociación Dale Vida en el desarrollo de charlas y capacitaciones acerca de la importancia de la donación voluntaria de sangre en instituciones educativas del nivel secundario y primario.

Donación de Medicamentos:
Colaboramos con la Fundación Tzedaká a través de la donación mensual de medicamentos para su Banco Comunitario, brindando acceso a personas en situación de vulnerabilidad. Además, participamos activamente en su campaña de recolección y en la jornada anual de clasificación, donde nuestros voluntarios contribuyen a la organización de los medicamentos.



Proyecto Hospital Posadas:
En 2024, realizamos una importante donación para colaborar con la Fundación Flexer en la construcción del Servicio de Atención Diferenciada para Adolescentes y Adultos Jóvenes con Cáncer (AYAs) en el Hospital Posadas. Fue un gran acontecimiento ya que, hasta la ejecución de este proyecto, este sector etario no tenía un espacio exclusivo para su atención.

Jornadas de Donación de Sangre:
Llevamos adelante dos jornadas de concientización y comunicación interna para alentar la donación de sangre entre los colaboradores de la empresa. Y con el acompañamiento del servicio de Hemoterapia del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez, realizamos cuatro jornadas de donación de sangre bajo el lema “Vos x3” y “Cada Gota Suma” porque cada persona que dona sangre, salva la vida de tres personas.



Donación de Insumos Médicos:
En colaboración con la Fundación Margarita Barrientos, compramos y entregamos equipamiento y materiales sanitarios para el centro de salud de la comunidad que reside en el barrio Los Piletones y atiende a unas 800 personas por mes.

2- Bienestar social



Fundación Natalí Dafne Flexer:
Brindamos un apoyo económico mensual para que la fundación pueda seguir apoyando a las más de 2.500 familias con adolescentes y adultos jóvenes en tratamiento contra el cáncer. Además de este compromiso mensual, participamos de distintas actividades de la fundación como:

 1. Ponete La Camiseta: Todos los años nos sumamos a esta campaña que promueve el uso de una camiseta blanca en señal de apoyo a los chicos con cáncer. Algunos voluntarios de la empresa compran su camiseta a la fundación, donando su valor, y otros se suman con su remera blanca para difundir en redes sociales.	 2. Tu Vuelta Vale: Anualmente convocamos voluntarios para participar de la carrera solidaria para los adolescentes y jóvenes con cáncer en el Club de Amigos. A mayor cantidad de kilómetros recorridos por cada voluntario, mayor será la donación posterior de la empresa sponsor.	 3. Mes de las Infancias: Es una acción solidaria llevada adelante por voluntarios de la empresa, destinada a entregar juguetes, bolsitas de golosinas y adornos que permitan crear espacios recreativos para los niños y niñas en tratamiento oncológico.	 4. Recursos de Recreación: Convocamos voluntarios para crear materiales didácticos y lúdicos para que los niños puedan contar con actividades recreativas que los ayuden a transitar su tratamiento.
---	--	---	--



Donación de Ropa:
Lanzamos una campaña de donación de ropa entre nuestros colaboradores y todo lo recaudado fue entregado a Tzédek, un emprendimiento de la Fundación Tzedaká, que recibe las donaciones y las pone a disposición para fondear los Programas Sociales de la Fundación.

Cajas Navideñas:
Armamos y donamos, a través de un equipo de voluntarios de la empresa, cajas navideñas para los niños y niñas de la Escuela Hospitalaria Ricardo Gutiérrez. El contenido de las cajas es sugerido por la Cooperadora del Hospital, quién conoce en detalle las necesidades de las familias.



Cooperativa Reciclando Dignidad y Trabajo:
Colaboramos con una cooperativa de GCBA que brinda sustento a 54 familias, entregándole materiales reciclables en general, pero especialmente los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos que generamos con la operación. En la cooperativa trabajan personas que, antes de incorporarse, estaban desocupados o trabajaban de recuperadores urbanos.

Cena Anual Solidaria:
Participamos en las cenas solidarias de la Fundación Flexer y la Fundación Margarita Barrientos, reforzando así el compromiso de los directivos de la empresa con ambas instituciones.



3- Educación y Formación



Prácticas Educativas ACAP:
Llevamos adelante las Actividades de Aproximación (ACAP) al mundo del trabajo, impulsado por el Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo de promover la continuidad de los estudios, tender un puente al mundo laboral y diversificar opciones de cara al futuro de cada estudiante. Llevamos dos años realizándolo junto a una escuela de la zona, el Instituto Santa María del Rosario.

Infraestructura Escolar:
Apoyamos la mejora de las condiciones en instituciones educativas, incluyendo la donación de calefacción para escuelas de la comunidad.

Semana de la Educación:
Contribuimos con útiles escolares solicitados por la Fundación Flexer para armar kits destinados a niños en tratamiento, con el fin de acompañarlos en el comienzo de clases.

Voluntariado Corporativo:
Nuestros colaboradores dedican muchas horas de voluntariado a programas educativos y de inclusión social, fortaleciendo el vínculo entre la empresa y la comunidad.



IMPACTO **GENERADO**

Cada una de estas acciones reafirma nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más equitativa y solidaria, integrando a nuestros colaboradores en iniciativas de impacto.

Seguiremos apostando a la vinculación con la comunidad como un pilar fundamental de nuestra identidad corporativa.

533

medicamentos donados a Tzedaká

Valuados en más de \$3.500.000

82

lt de sangre

165 voluntarios

Beneficiando a 495 pacientes

\$10.000.000

destinados a la construcción de una sala oncológica para AYAs en el Hospital Posadas.

567

insumos médicos entregados

Al centro de salud Los Piletones, valuados en más de \$500.000



+350

juguets y elementos donados

Para el Mes de las Infancias.

75

alumnos capacitados

En prácticas educativas ACAP.



+300

voluntarios

Participan cada año de las actividades que llevamos adelante.

353

prendas

Fueron recolectadas y donadas.

700

útiles escolares

Fueron donados para armar los kits.



Colaboramos con 9 instituciones



36

cajas navideñas

Fueron donadas a la Escuela Hospitalaria del Ricardo Gutiérrez

y mucho más!



Compromiso ambiental

GRI 3-3, GRI 301, GRI 302, GRI 306

Asumimos un compromiso en el cuidado del ambiente mediante la reducción del impacto de nuestro servicio principal como también en la gestión de residuos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA
EN NUESTRA OPERACIÓN

La eficiencia en el consumo de energía es uno de los pilares de nuestro compromiso ambiental. A lo largo de los últimos años, implementamos acciones concretas para contribuir a una disminución del consumo de energía.

Algunas de las principales iniciativas son el cambio de tubos fluorescentes a tecnología LED en nuestra infraestructura. En 2023, logramos reducir el consumo en 9.000 W gracias a esta actualización, y en 2024, alcanzamos una reducción adicional de 2.100 W.

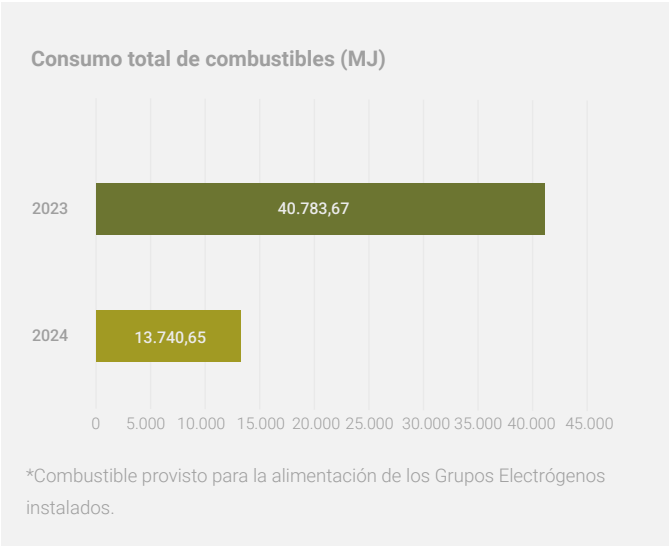
En nuestra sede de Hornos, instalamos un tablero para corregir el factor de potencia, en cumplimiento con una nueva Resolución Nacional, optimizando el aprovechamiento de la energía consumida. Además, para reducir el consumo eléctrico, instalamos llaves teclas en varios sectores administrativos. Estas permiten que las luces se enciendan únicamente cuando el personal está presente, evitando que queden encendidas innecesariamente. También instalamos y ajustamos fotocontroles y timers para optimizar el tiempo de encendido de luminarias exteriores en las sedes de Hornos, Herrera y nuestras Farmacias propias.

Finalmente, en 2024 implementamos un software de gestión de mantenimiento, que permite planificar, gestionar y monitorear tareas preventivas y correctivas del sector de mantenimiento, fortaleciendo nuestra eficiencia operativa.

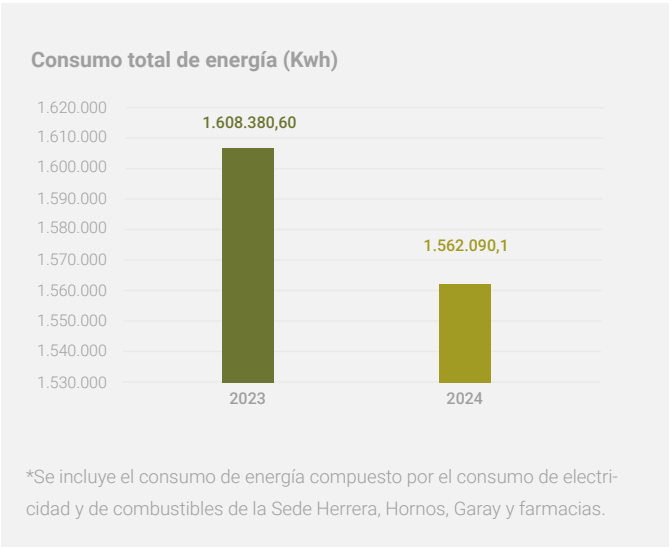
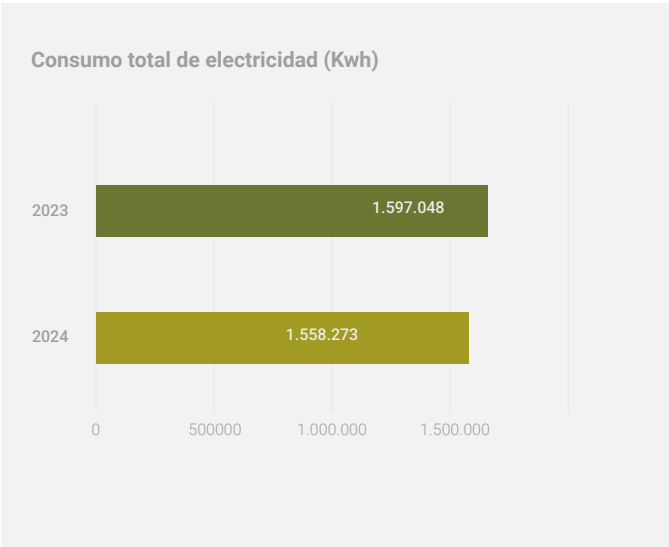
36

37

Disminuimos un 66,3% el consumo de combustibles en el último año debido a una más eficiente planificación de las actividades de mantenimiento preventivo.



También redujimos un 2,4% nuestro consumo de electricidad debido a mejoras en infraestructura.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Materiales utilizados



Nuestra gestión responsable de materiales está estrechamente vinculada con la **minimización de residuos y el impulso de prácticas sostenibles.**

Trabajamos activamente en la gestión responsable de los residuos generados por nuestra operación. Nuestro compromiso se enfoca en minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades a través de la prevención y mitigación, promoviendo el reciclaje y garantizando el tratamiento adecuado de los residuos peligrosos y patogénicos. Los residuos generados en nuestras operaciones provienen principalmente del empaque, la mantención de la cadena de frío y medicamentos descartados por vencimiento, rotura o problemas en la comercialización tanto en droguerías como en farmacias propias.

En nuestra operación, utilizamos un total de **113.599 kg de materiales para la distribución de productos.** Estos se dividen en materiales renovables y no renovables:



Renovables

57.671 kg

Cajas kraft, rollos de papel kraft, vinilos y etiquetas.



No Renovables

55.928 kg

Conservadoras, bolsas, cintas, refrigerantes y cajas térmicas.

🗑️ Gestión de residuos

Reciclamos y fomentamos la economía circular a través de cooperativas habilitadas.



74,5 ton

de residuos fueron reciclados en 2023



90,5 ton

de residuos fueron reciclados en 2024



127 unidades

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos reciclados

🗑️ Tratamiento de residuos peligrosos y patogénicos

Gestionamos los residuos transportándolos a plantas autorizadas con operadores habilitados donde se destruyen mediante incineración, asegurando un tratamiento seguro y regulado.

Algunos de los residuos peligroso que gestionamos son:



Desechos de medicamentos y productos farmacéuticos para la salud humana y animal. Devolución de medicamentos.



Mezclas y Emulsiones de desechos de aceite y agua o de hidrocarburos y agua.



Trapos, Material absorbente EPP y residuos similares contaminados con Y9.



Durante 2022 y 2023 generamos

546 kg de residuos peligrosos



Desglose por sede:

- 376 kg**
Droguería
Scienza
Hornos
- 132 kg**
Droguería
Scienza
Herrera
- 20 kg**
Farmacia
Scienza
Güemes
- 10 kg**
Farmacia
Scienza
Pueyrredón

8 kg
Farmacia
Scienza
Pellegrini

	Tipo de residuo	Tipo de tratamiento y dónde se realiza	2020 (tn)	2021 (tn)	2022* (tn)	2023 (tn)	2024** (tn)
No peligrosos	Geles refrigerantes		S/D	S/D	172	252,5	315
	Fardos (cartón, telgopor y de bolsas de nylon)	Operación de una cooperativa	S/D	10	9	74,5	90,5
	Total de residuos no peligrosos		S/D	10	181	327	405,5
Peligrosos	Residuos patogénicos	Incineración	0,049	0,044	0,048	0,066	0,022
	Otros Residuos peligrosos	Incineración	0,142	0,186	0,345	0,228	0,318
	Total de residuos peligrosos		0,191	0,23	0,393	0,294	0,34
Total de residuos generados (Ton)			0,191	10,23	181,393	327,294	405,84

*Corresponde al período de Junio a Diciembre de 2022

**En el 2024 adoptamos una forma más rigurosa de control del volumen de residuos generados y se agrega el control de residuos que estaban fuera del alcance del análisis . Esta nueva modalidad genera una variación significativa respecto de la estimación de años anteriores, pero que no se corresponden con un incremento real de los residuos generados.



ÍNDICE DE CONTENIDOS y ANEXO

05



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaración de uso

Scienza ha elaborado el Reporte de sustentabilidad conforme a los Estándares GRI 2021 para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024.

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 1: Fundamentos 2021				
ESTÁNDARES UNIVERSALES				
GRI 2: Contenidos generales 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes			
	2-1 Detalles de la organización	Scienza Argentina es una marca registrada de Medifarm S.A. Sólo se reportan las operaciones significativas dentro del territorio argentino. Además, tenemos operaciones en Uruguay y Chile.		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	El presente reporte informa la actividad de Medifarm S.A. No existen diferencias entre las entidades incluidas entre los informes financieros y el de sostenibilidad.		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	11 y 51		
	2-4 Actualización de la información	No hubo modificaciones en el período objeto de reporte.		
	2-5 Verificación externa	No contamos con verificación externa del Reporte de sustentabilidad.		
	2. Actividades y colaboradores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 7 y 8		
	2-7 Empleados	24		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	24		
	3. Gobernanza			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	9		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Los directores permanecen dos ejercicios en sus funciones, y pueden ser reelectos indefinidamente.Los directores son los mismos accionistas.		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	9		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	9		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	9		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de reportes de sustentabilidad	9		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-15 Conflictos de interés	En el marco de nuestra política de conflicto de interés, contamos con un procedimiento para la resolución de conflictos de interés que involucran a la relación con los colaboradores. Los conflictos de intereses son reportados al oficial de cumplimiento, quien eventualmente lo eleva al directorio. Delia Inés Navarro es Miembro suplente del Comité de Conducta.		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Durante el período del informe, no se registraron inquietudes críticas.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		Información no disponible	No se implementaron medidas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible, pero proyectamos hacerlo en 2025.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		No procede	No se realiza evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.
	2-19 Políticas de remuneración		Restricciones de confidencialidad	La remuneración del Directorio y la distribución de dividendos es determinada por la Asamblea de Accionistas de forma confidencial.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	La remuneración es definida y aprobada por la asamblea de accionistas Anualmente se comparan encuestas de remuneración del mercado, que permiten analizar y comparar el rango salarial de cada puesto.		
	2-21 Ratio de compensación total anual	El ratio entre la persona mejor pagada de la compañía y la mediana de compensación total anual de todos los empleados (excluida esta persona) es de 1,58, lo que indica que percibe un 58% más que la mediana. Por otro lado, el ajuste salarial de la persona mejor pagada de la compañía fue un 17% superior a la mediana de incremento salarial de todos los empleados, resultando en un ratio de 1,17.		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos generales 2021	4. Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5		
	2-23 Compromisos y políticas	10		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	10		
	2-25 Proceso para remediar los impactos negativos	20 y 21		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Los colaboradores pueden solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la compañía a su jefe directo, a Capital Humano y/o Legales y compliance.		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Para determinar casos significativos de incumplimiento de la legislación, se establece entre las distintas áreas de la compañía un seguimiento de las normativas del boletín oficial y así aseguramos su cumplimiento. En el periodo reportado no contamos con casos de incumplimiento significativo de la legislación y las normativas.		
	2-28 Afiliación a asociaciones	10		
	5. Participación de los grupos de interés			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	49		
Temas materiales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	11		
	3-2 Lista de temas materiales	11		
ESTÁNDARES TEMÁTICOS				
EJE: SEGURIDAD Y CALIDAD AL SERVICIO DEL PACIENTE				
Tema material: Desempeño económico y presencia en el mercado				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	14 - 16		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Información disponible en la memoria y balance de 2023 y 2024 de Medifarm S.A.		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	14		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió ayuda financiera del Gobierno en este periodo.		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 204 Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	15		
Tema material: Trazabilidad y transparencia en el proceso				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	17		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	17		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	17		
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registran casos de corrupción en el período objeto del informe.		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se realizan aportes a partidos políticos.		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	17		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registran casos de incumplimiento con la información y el etiquetado de productos y servicios en el período del presente informe.		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registran casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing en el período del presente informe.		
Tema material: Atención segura en el servicio al paciente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	18 - 21		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		No procede	Ofrecemos un servicio de almacenamiento y distribución, con lo cual no existen impactos en la salud o seguridad de los clientes, ya que son obras sociales y prepagas.
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se registraron casos de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de los servicios en el período del presente informe.		
Tema material: Confidencialidad y protección de datos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	22		
GRI 418: Privacidad del clientes 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se registraron casos de incumplimiento relacionados con la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente en el período del presente informe.		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
EJE: DESARROLLO Y BIENESTAR INTERNO				
Tema material: Generación de empleo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	24 - 25		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	25 y Anexo.		
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	25		
	401-3 Permiso parental	25		
GRI 402: Relaciones Trabajador - Empresa 2016	Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Las notificaciones sobre cambios organizativos se llevan adelante considerando los principios generales de las leyes laborales argentinas y son producidas conforme lo requiera cada puesto y las personas afectadas. De acuerdo a la magnitud según el cambio, el plazo de aviso puede ser meses o semanas.		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	El directorio está conformado por 80% hombres (4) y 20% mujeres (1). Un 40% (2) se encuentra en el rango etario entre 30 y 50 años y un 60% (3) son mayores de 50 años. Anexo.		
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	24		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hemos tenido casos de discriminación durante este período.		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado riesgos significativos respecto al trabajo infantil y no se reportaron casos en el período del presente informe.		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado riesgos significativos respecto al trabajo forzoso u obligatorio y no se reportaron casos en el período del presente informe.		
Tema material: Desarrollo profesional y comunicación interna				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	26 - 27		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	28 - 29		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	28 - 29		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	28 - 29		
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	28 - 29		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud en el trabajo.	28		
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	28		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	28		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	27		
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	No contamos con un programa para personas que transitan su edad de jubilación, debido a que dentro de la dotación de personal el porcentaje de personas en edad jubilatoria es muy bajo. Sin embargo, en los casos que han sucedido, las personas tramitaron su jubilación y continuaron trabajando y conservaron su puesto de trabajo.		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	26		
EJE: COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL				
Tema material: Vinculación con comunidades locales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	32 - 36		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	32 - 36		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Nuestras operaciones no generan impactos significativos en las comunidades locales.		
Tema material: Compromiso ambiental				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	37-39. Tenemos el objetivo de próximamente sumar la certificación ISO 14.001.		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	39		
	301-2 Insumos reciclados utilizados		No procede	No es posible reciclar insumos en la cadena productiva.
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados		No procede	No es posible recuperar productos y materiales de envasados en la cadena productiva.
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	37-38. Se incluye el consumo de energía eléctrica de cada sede más el combustible		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS Y NOTAS	MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	provisto para la alimentación de los Grupos Electrógenos instalados. La fuente de los factores de conversión son: Calor específico y densidad del combustible.		
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Información no disponible	
	302-3 Intensidad energética	En 2024 tuvimos un ratio de intensidad energética de 176,83 kwh/m2 dentro de la compañía.		
	302-4 Reducción del consumo energético	38. La base del cálculo corresponde a los datos de consumo de la facturación de la distribuidora y la metodología utilizada corresponde a la diferencia de consumo facturado.		
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede	No aplica a nuestras operaciones ya que nuestro servicio se centra en la distribución de medicamentos, los cuales ya son fabricados previamente por laboratorios. Por esta razón, no tenemos incidencia directa en los requerimientos energéticos asociados a los productos o servicios vendidos.
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	39		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	39		
	306-3 Residuos generados	39		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	40. Según lo establecido en la Ley 24.051 de Residuos Peligrosos, se deben entregar la totalidad de los residuos generados a transportistas autorizados, con indicación precisa del destino final, es decir la planta de tratamiento donde serán eliminados. Esto implica que no se reutilizan ni reciclan desechos de este tipo.		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	40		

ANEXO

2-30

Respecto a convenio colectivo de trabajo					
	2020	2021	2022	2023	2024
Bajo convenio	94%	95%	95%	94%	95%
Fuera de convenio	6%	5%	5%	6%	5%

*Para los empleados fuera de convenio se definen pautas específicas desde la Dirección, siempre cuidando que no se vean perjudicados respecto a lo definido para el personal convencionado en los acuerdos de negociación colectiva

401-1

Comportamiento por edad	2020	2021	2022	2023	2024
Menores de 30 años	15%	22%	16%	17%	16%
Entre 30 y 50 años	79%	72%	74%	72%	72%
Mayor de 50 años	6%	6%	10%	11%	12%

Nuevas contrataciones del personal por sexo	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	34%	37%	45%	53%	58%
Hombres	66%	63%	55%	47%	42%

Nuevas contrataciones del personal por edad	2020	2021	2022	2023	2024
Menores de 30 años	42%	54%	38%	51%	41%
Entre 30 y 50 años	58%	46%	61%	46%	58%
Mayor de 50 años	0%	0%	1%	3%	1%

Rotación del personal por sexo	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	28%	30%	31%	33%	44%
Hombres	72%	70%	69%	67%	56%

Rotación de personal por edad	2020	2021	2022	2023	2024
Menores de 30 años	28%	19%	19%	23%	31%
Entre 30 y 50 años	72%	81%	81%	73%	62%
Mayor de 50 años	0%	0%	0%	4%	7%

405-1

Composición de la plantilla total de personal por categoría, sexo y edad (2022)															
Categoría	2022					2023					2024				
	Sexo		Edad			Sexo		Edad			Sexo		Edad		
	Mujeres	Hombres	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Mujeres	Hombres	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Mujeres	Hombres	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
Jefe/ Subjefe	4%	4%	1%	6%	1%	3%	4%	1%	6%	1%	3%	4%	1%	5%	1%
Gerente/ Subgerente	1%	3%	0%	2%	1%	1%	4%	0%	3%	2%	1%	4%	0%	3%	2%
Supervisores	2%	4%	1%	5%	1%	4%	5%	1%	7%	1%	4%	4%	0%	7%	1%
Analistas/ Asistentes	26%	56%	15%	61%	6%	25%	54%	15%	56%	7%	28%	52%	15%	58%	7%

PROCESO DE ELABORACIÓN
DEL REPORTE 2023 / 2024

Fecha de publicación: Junio 2025

Contacto: Para realizar consultas o compartir su opinión acerca de nuestro Reporte pueden escribirnos a: sustentabilidadscienza@scienza.com.ar

Proceso de elaboración:
Esta publicación fue coordinada por el área de **Gestión Sustentable de Scienza Argentina** y ejecutada por **Greenbondi**.





Es bienal y se puede acceder a su versión digital desde el sitio web:

www.scienza.com.ar

