



**Santa
Clara**
medicina
prepaga

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

PERFIL ORGANIZACIONAL

La Empresa

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

PRESENTACIÓN

Empresa nacional con más de 50 años de trayectoria en el rubro de la salud, ofreciendo planes de cobertura y asistencia médica prepaga. Contamos con una red de prestadores y profesionales médicos a nivel país, con el más alto estándar de calidad en los servicios y a la vanguardia de los avances e innovaciones científicas y tecnológicas. Nuestro propósito fundamental como empresa, es la de contribuir con el desarrollo de una sociedad más saludable, facilitando el acceso y la utilización de los servicios privados de salud con la más elevada calidad.

Razón social: Santa Clara S.A. Medicina Prepaga.

Presidenta: Helen Harrison

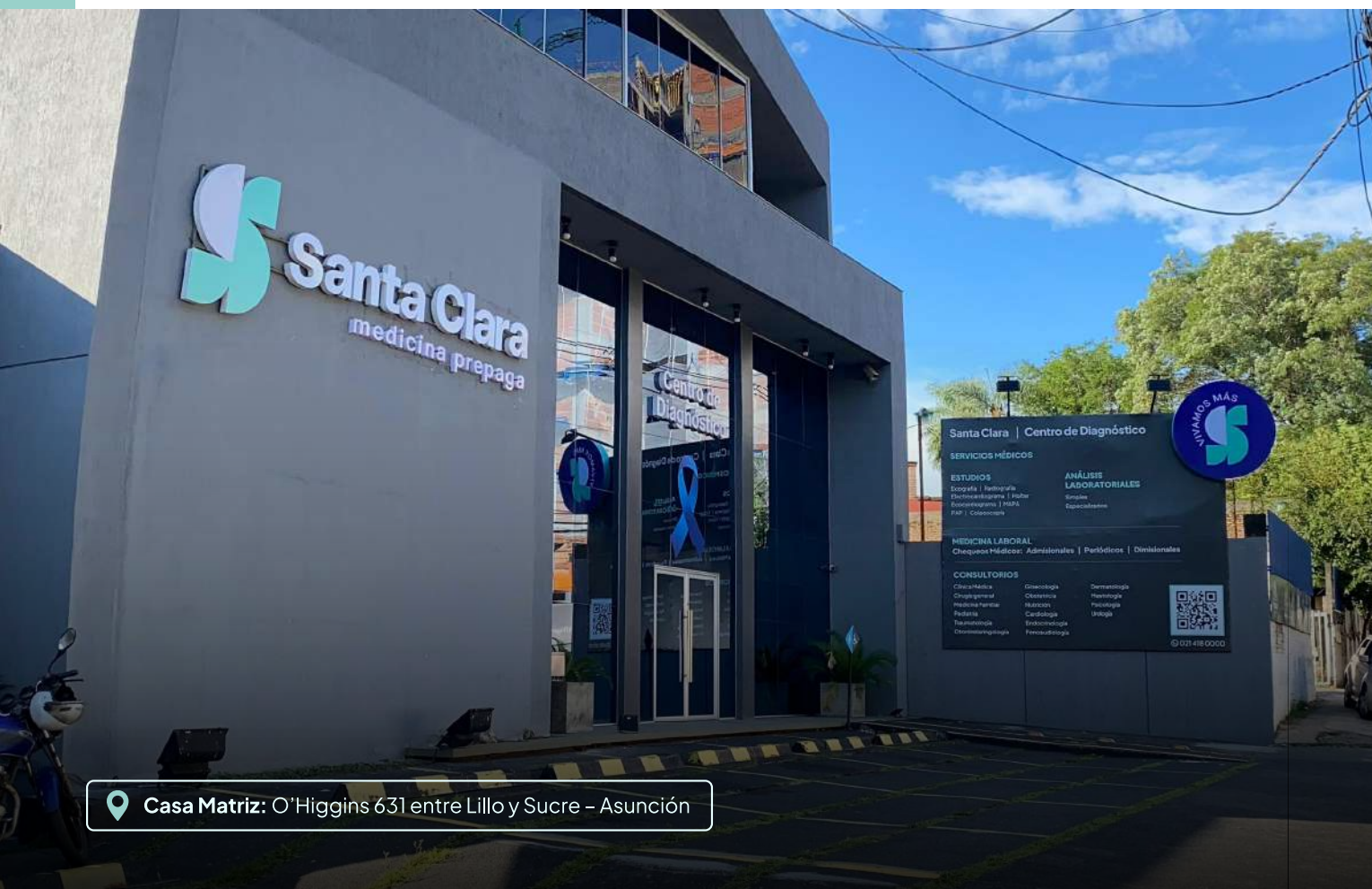
Gerente General: Nancy Peralta Giménez

Año de fundación: 1962

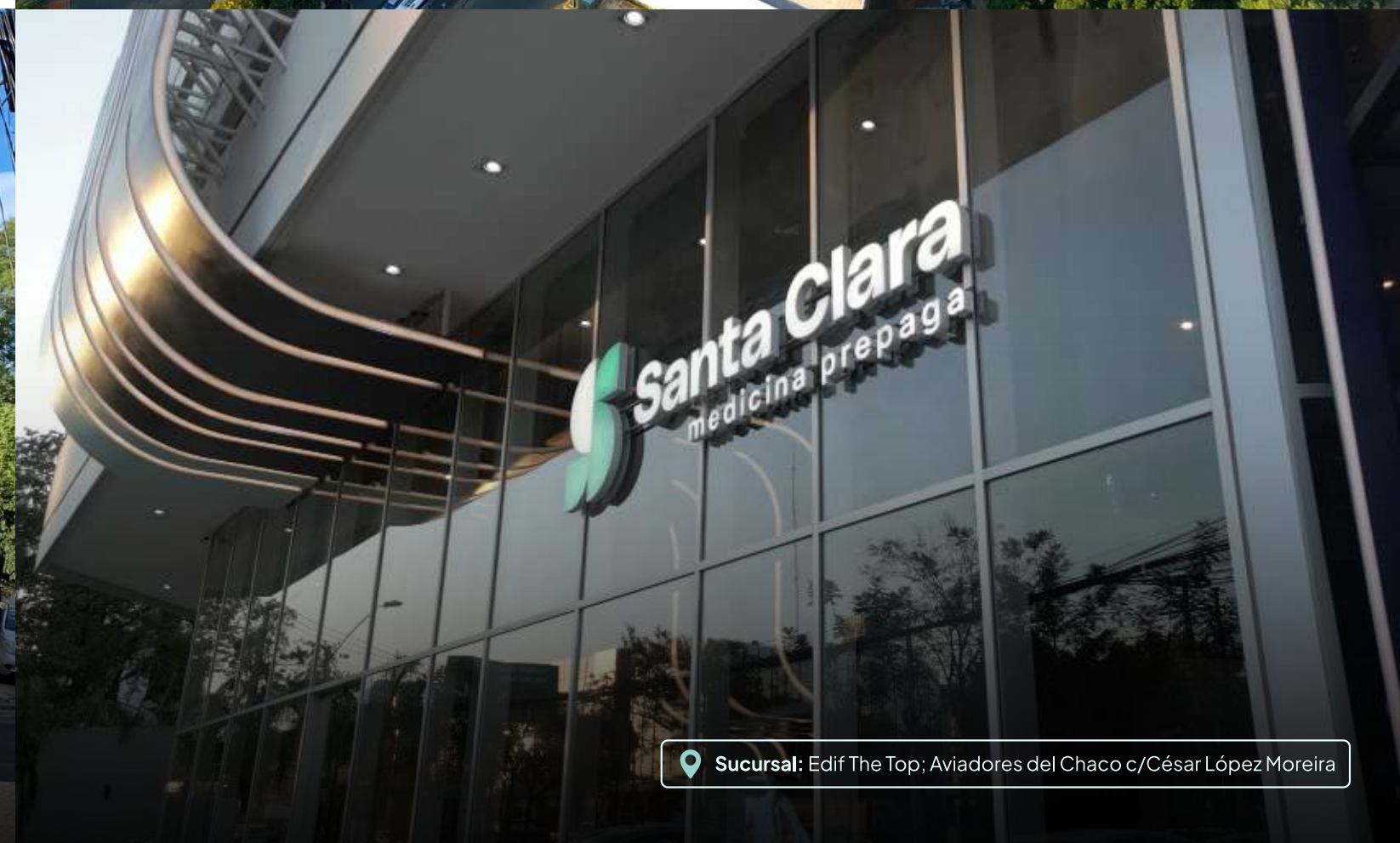
Rubro: Servicios

Cantidad Total de Colaboradores: 152, incluyendo colaboradores del staff, comisionistas y prestadores de servicios.

Empresa 100% Nacional



 **Casa Matriz:** O'Higgins 631 entre Lillo y Sucre – Asunción

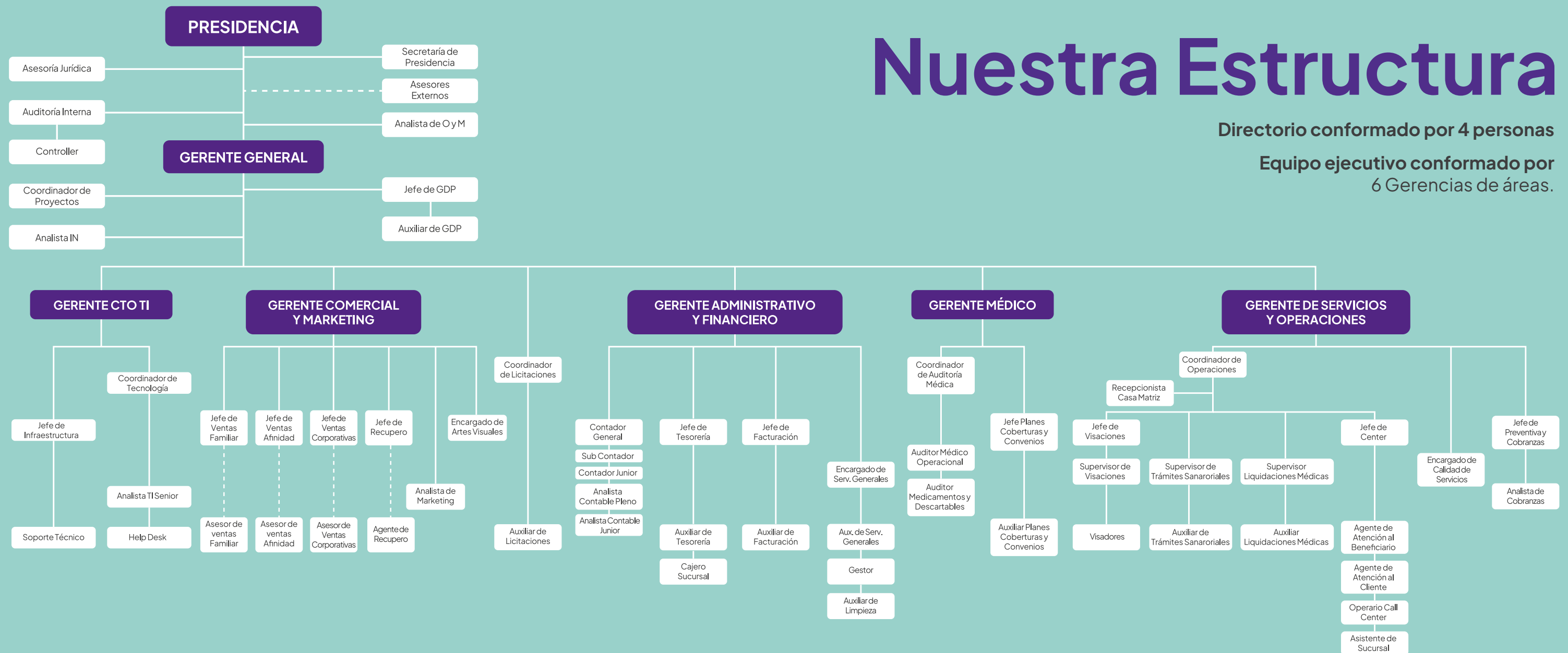


 **Sucursal:** Edif The Top; Aviadores del Chaco c/César López Moreira

Nuestra Estructura

Directorio conformado por 4 personas

Equipo ejecutivo conformado por 6 Gerencias de áreas.



Misión

Contribuir con el desarrollo de una sociedad más saludable, facilitando la utilización de servicios privados de salud de elevada calidad.

Visión

Ser reconocida como empresa líder vanguardista en medicina prepaga, con la mayor red de prestadores al servicio de nuestros beneficiarios.

Valores

- La vocación de servicio es nuestra manera de ser.
- Nuestro compromiso es honrar tu confianza con nuestras acciones.
- Nuestro mayor activo, la actitud positiva de nuestra gente.
- Juntos somos más fuertes.



Políticas de Calidad

SANTA CLARA S.A MEDICINA PREPAGA es una empresa que con esfuerzo y dedicación ha logrado posicionarse en el mercado y se mantiene gracias a la confianza de los clientes.

Por ello se busca siempre la satisfacción de los beneficiarios ofreciendo un sistema de medicina prepaga y atención médica que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por los abonados; sustentados en la experiencia, honestidad, capacidad de trabajo en equipo y competencia de las personas que forman parte de la organización, además del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Enfocados en organizar el funcionamiento de la empresa SANTA CLARA S.A MEDICINA PREPAGA ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001 como parte de la mejora continua.



SERVICIO OFRECIDO:

Venta de Planes Médicos

COMUNICACIÓN:

Visibilidad y Posicionamiento: alcance redes sociales, páginas, cantidad de interacciones, canales de comunicación internos y externos; principales actividades del año: eventos, visitas, interacción con clientes, auspicios.

HITOS 2024:

ODS vinculados al Compromiso de la Empresa con el Impacto Socio-Ambiental:

ODS 03: Salud y Bienestar

ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura

ODS 12: Producción y Consumo Responsable

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

ODS 13: Acción por el Clima



Planes Vigentes

CATEGORÍA	PLANES
Plan Familiar	Doctocard, Galeno, Full, Esencial
Plan Infantil	Kindo
Plan Individual	Único, Mujer, Deportista
Plan 3ra. Edad	Vital
Plan Maternidad	Maternity
Plan Cooperativas	Integral, Integral Básico, Integral Familia, Integral Ella, Integral Kindo, Integral Deportista, Integral Mayores, Integral VIP, Integral Plus LE
Plan Mascota	Mascota
Plan Corporativo	Pymes, Business



HITO:

CANTIDAD DE RESIDUOS RECICLADOS EN CASA MATRIZ AL CIERRE 2024:



HITO:

REDUCCIÓN DEL COSTO DE IMPRESIÓN

Como parte de la gestión eficiente de recursos, la empresa ha logrado reducir los costos asociados al contrato de alquiler de impresoras.

En 2023, se registró un pago adicional por excedente de impresión, reflejado en la cuota de septiembre (destacado en rojo en el reporte). Sin embargo, gracias a la implementación de mejores prácticas en el uso de los recursos, en 2024 ya no se registraron costos adicionales por excedentes, demostrando una optimización en la gestión de impresión.

Este resultado refleja el compromiso de la empresa con la eficiencia operativa y la reducción de costos innecesarios, asegurando un mejor aprovechamiento de los recursos sin comprometer la calidad del servicio.

HITO:

Santa Clara S.A. Medicina Prepaga, se suma a la cultura de salud en el ámbito laboral, al manifestar su interés en implementar la Estrategia Centro Laboral Saludable, a través de una Carta Intención remitida a la Dirección General de Promoción de la Salud – Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.



HITO:

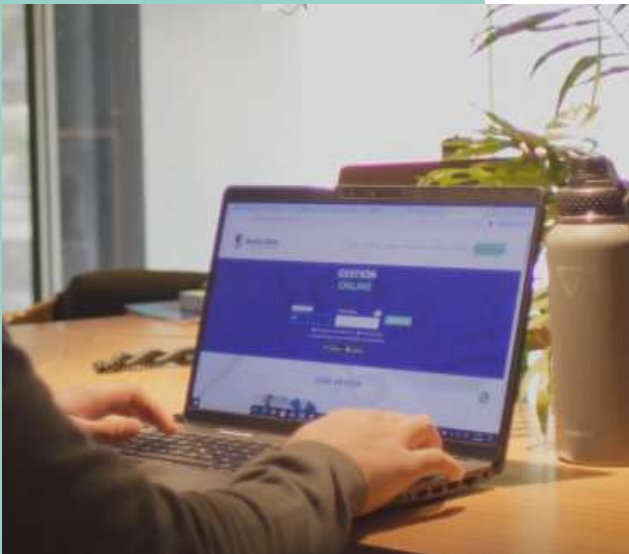
CONVENIO UENO BANK

Firma del convenio exclusivo con Ueno Bank a favor de todos nuestros beneficiarios. A través de esta alianza, brindamos un nuevo y valioso beneficio: un seguro de vida que refuerza la seguridad y tranquilidad



Objetivos de la Empresa

- Gestión de Satisfacción al Beneficiario:**
Elevarla satisfacción, fomentar la fidelización y crecer en nuevos mercados.
- Eficiencia de los Procesos:**
Implementar la tecnología en el desarrollo de crecimiento de la empresa.
- Liderazgo:**
Potenciar liderazgo entre colaboradores, culturizar la comunicación interna y capacitar a los colaboradores.
- Sustentabilidad:**
Contribuir al cuidado del medio ambiente reciclando residuos sólidos no peligrosos que se generan en el predio laboral.



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD:
Apuntamos a realizar nuestros negocios con compromiso social y ambiental y que estos sean los resultados que nos conduzcan a una rentabilidad y prosperidad en el tiempo

GRUPOS DE INTERÉS
DEFINICIÓN ESTRATÉGICA DEL ALCANCE DE LA MATERIALIDAD

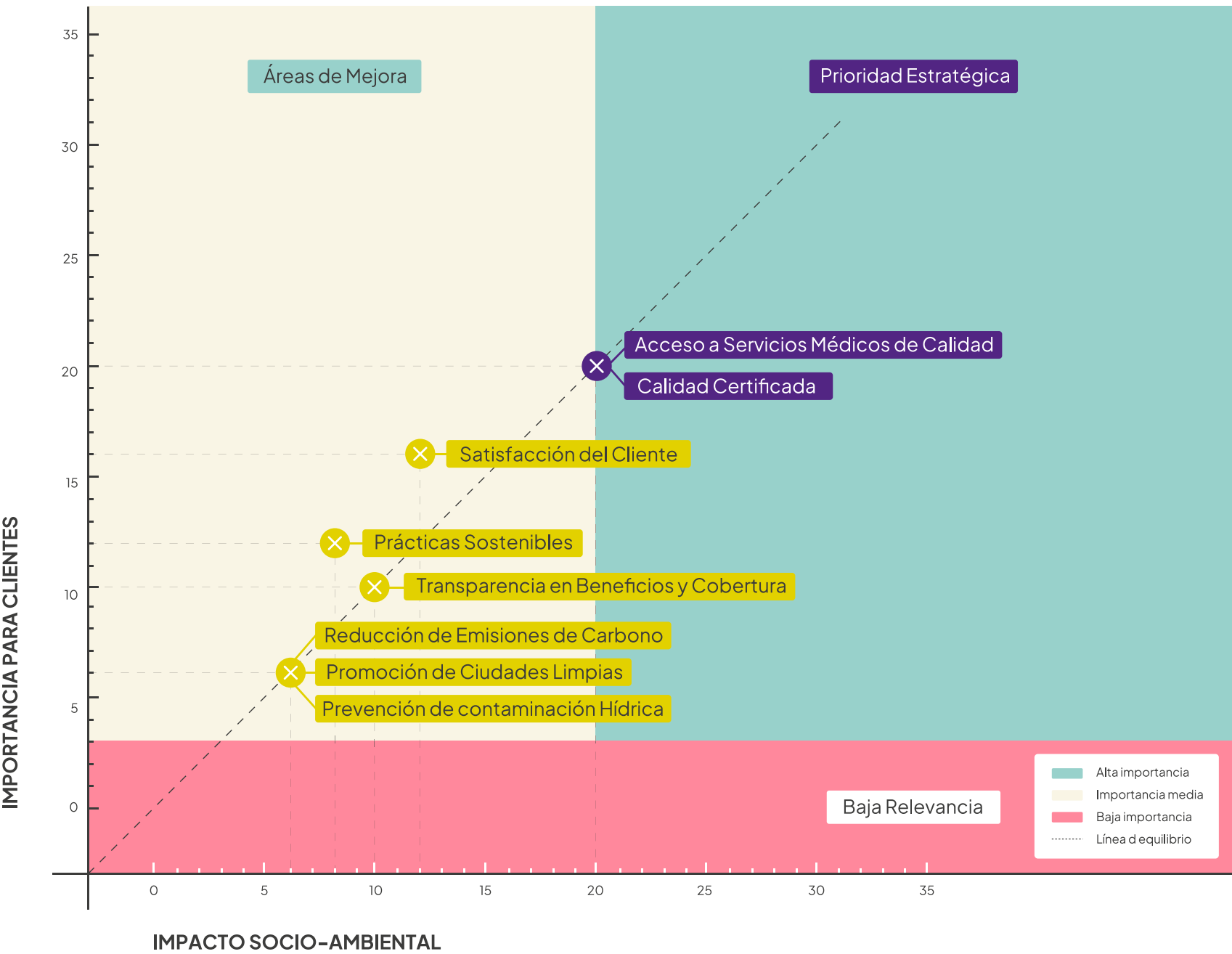
Materialidad: Aquellos temas que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener, o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo y sus partes interesadas

Relevamiento de la Materialidad Beneficiario:

EXPECTATIVAS DEL BENEFICIARIO	COMPROMISO DE LA EMPRESA	TEMAS MATERIALES	ODS VINCULADO	INDICADORES MATRIZ DE MATERIALIDAD
Recibir un servicio de calidad adaptado a sus necesidades específicas.	▶ Garantizar la calidad en los servicios ofrecidos.	▶ Acceso a servicios médicos de calidad.	▶ ODS 3: Salud y Bienestar.	▶ % Consultas médicas convencionales. ↓ % Consultas médicas telemedicina.
Acceso a información clara sobre los beneficios y coberturas ofrecidas.	▶ Proveer información clara y transparente sobre la cobertura de los planes.	▶ Confianza y satisfacción del cliente para sostenibilidad económica.	▶ ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. ↓ ODS 3: Salud y Bienestar.	▶ % de satisfacción del Beneficiario.
Transparencia en la gestión y resolución de consultas o quejas	▶ Fortalecer la relación con los clientes a través de una atención proactiva y eficiente.	▶ Calidad de servicios. ↓ Transparencia en beneficios y coberturas.	▶ ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura. ↓ ODS 3: Salud y Bienestar. ↓ ODS 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas. ↓ ODS 12: Producción y consumo responsable. ↓ ODS 6: Agua Limpia y saneamiento. ↓ ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles. ↓ ODS 13: Acción por el clima.	▶ % No conformidades de calidad resueltas a tiempo. ↓ % de políticas de transparencia comunicadas y aplicadas. ↓ Cantidad de prácticas sostenibles implementadas. ↓ Cantidad de políticas de transparencia comunicadas y aplicadas. ↓ % Ahorro de recursos naturales equivalente al reciclaje en casa matriz. ↓ % equivalencias por materiales reciclados en casa matriz. ↓ % de reducción de emisiones de carbono generadas.



MATRIZ MATERIALIDAD BENEFICIARIOS (CLIENTES) 2024



SOSTEBILIDAD, COMPROMISOS Y POLÍTICAS

Compromiso en Acción: Actividades para la comunidad.

Campaña Octubre Rosa, Noviembre Azul, actividades dirigidas a la comunidad y beneficiarios.



Charlas de Concienciación y Prevención del Cáncer de Mamas - Dirigida a Beneficiarios.



Charlas de Concienciación y Prevención del Cáncer de Próstata - Dirigida a Beneficiarios.

Normativas y política de gestión: ISO 9001; **Alcance:** Venta de planes de cobertura médica para el sector público y privado. Asesoramiento y gestión de los servicios médicos adquiridos.

Mapeo Grupo de Interés: Toma de Muestra Matriz de Materialidad Enfocado a Beneficiarios.

Mecanismo de comunicación grupo de interés: Beneficiarios.

Actividades de interacción grupo de interés.

Fotografías de las reuniones, capacitaciones, visitas, charlas a clientes.

Canales de retroalimentación: Página Web, Correos, redes sociales, sistema.



RELACIONAMIENTO PROVEEDORES

Proveedores Locales Nacionales

Evaluación a Proveedores: en promedio cumplen con los impactos de calidad socio ambiental.

Calidad de servicio, tiempo de entrega, etc
100%



PROVEEDORES Y PRESTADORES

CATEGORÍAS DE PROVEEDORES PARA DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA	EVALUACIÓN A PROVEEDORES
Servicios Generales	Aplicado
Gestión de Personas	Aplicado
Informática	Aplicado
Marketing	Aplicado

CATEGORÍAS PRESTADORES

PRESTADORES DE SERVICIOS PARA BENEFICIARIOS	
CATEGORÍAS	EVALUACIÓN A PRESTADORES
Sanatorios	Aplicado
Médicos	Aplicado
Ambulancias	Aplicado
Laboratorios	Aplicado
Óptica	Aplicado
Odontología	Aplicado
Centros dx	Aplicado

PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD RESPONSABLE

Redes sociales: Instagram, LinkedIn

Intrigar: Flyers de compromiso ambiental

LinkedIn: Búsquedas con responsabilidad social e igualdad

Política de Marketing y Publicidad – Santa Clara S.A. Medicina Prepaga

Reconocemos el valor estratégico del marketing para fortalecer nuestra identidad como empresa comprometida con el triple impacto y mejorar la experiencia de nuestros beneficiarios. Nuestras estrategias estarán alineadas a la misión y los valores de Santa Clara S.A., con un enfoque en transparencia y honestidad como principios fundamentales.

Es nuestra prioridad evitar cualquier tipo de comunicación engañosa o que pueda ser interpretada de manera ambigua, asegurando que toda información difundida refleje fielmente los servicios ofrecidos. Asimismo, se garantiza que todas las sugerencias, comentarios o quejas recibidas por cualquier medio (redes sociales, correo electrónico o buzón de sugerencias) serán gestionadas con la mayor celeridad y profesionalismo.



Unite a nuestro
Team Comercial

Incorporamos:
Asesor de Ventas
Asunción - Aviadores del Chaco

Buscamos personas con:

- Experiencia mínima de 6 meses en ventas del rubro de medicina prepaga
- Buena presencia
- Buen manejo de herramientas digitales

Ofrecemos:

- Viático + comisiones + premios + beneficios adicionales

Envía tu CV al correo
seleccion@santaclara.com.py
Asunto:
Asesor de ventas

*Las aplicaciones serán consideradas con independencia del género, religión, clase social y edad.



Desempeño Ambiental

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

ODS 13: Acción por el Clima

POLÍTICA DE COMPROMISO AMBIENTAL

En Santa Clara S.A Medicina Prepaga, somos conscientes de que el consumo irracional de energía contribuye al daño de los recursos naturales, es por ello que buscamos implementar prácticas y acciones que minimicen el impacto en tres principales áreas.

● **Ahorro de energía:** Santa Clara S.A Medicina Prepaga impulsará la adopción de prácticas orientadas a disminuir la huella energética, a través de las siguientes acciones: Desconectar los equipos electrónicos que no están en uso, apagar luces de las oficinas luego de las jornadas laborales, hacer uso de luz natural en los horarios adecuados, hacer mantenimiento correspondiente

● **Gestión de residuos sólidos:** Santa Clara S.A Medicina Prepaga se compromete a hacer una gestión adecuada de sus residuos sólidos generados. Enfocándose en reducir, reutilizar y reciclar siempre y cuando sea posible. Del mismo modo, se compromete a fomentar hábitos de consumo responsable a sus colaboradores

● **Consumo consciente de agua:** Santa Clara S.A Medicina Prepaga buscará impulsar la adopción de prácticas orientadas al ahorro en el uso del agua.

● **Viajes Corporativos y Utilización de Reuniones Virtuales:** Con el objetivo de promover la sostenibilidad ambiental y la eficiencia operativa, la empresa establece las siguientes directrices en relación con los viajes corporativos y la utilización de reuniones virtuales:

● **Priorización de Reuniones Virtuales:** Se fomenta el uso de tecnologías de comunicación para llevar a cabo reuniones virtuales en lugar de traslados físicos siempre que sea factible. Se alienta a los colaboradores a utilizar herramientas tecnológicas disponibles para realizar reuniones, capacitaciones y encuentros profesionales, minimizando así la necesidad de viajes.

● **Limitación de Viajes Corporativos:** Se restringe los viajes corporativos innecesarios. Todo desplazamiento debe ser justificado y evaluado en función de su necesidad real. Se busca reducir la huella de carbono asociada con los desplazamientos empresariales.

● **Utilización Eficiente de Oficinas:** Esto implica la promoción de espacios de trabajo colaborativos que favorezcan la interacción remota entre equipos y la reducción del tiempo dedicado a traslados, contribuyendo así a la optimización de recursos y la disminución de emisiones de gases contaminantes.

PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Contratamos una empresa tercerizada para la recolección de residuos sólidos reciclables generados dentro del predio de la empresa; así también se mantiene una sección arborizada del parque Nu Guazú

COMPROMISO SOCIO – AMBIENTAL

Cantidad kg reciclados hasta hoy equivalentes son 533,5



Desempeño Social

“POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS DE LOS CLIENTES SANTA CLARA S.A MEDICINA PREPAGA”

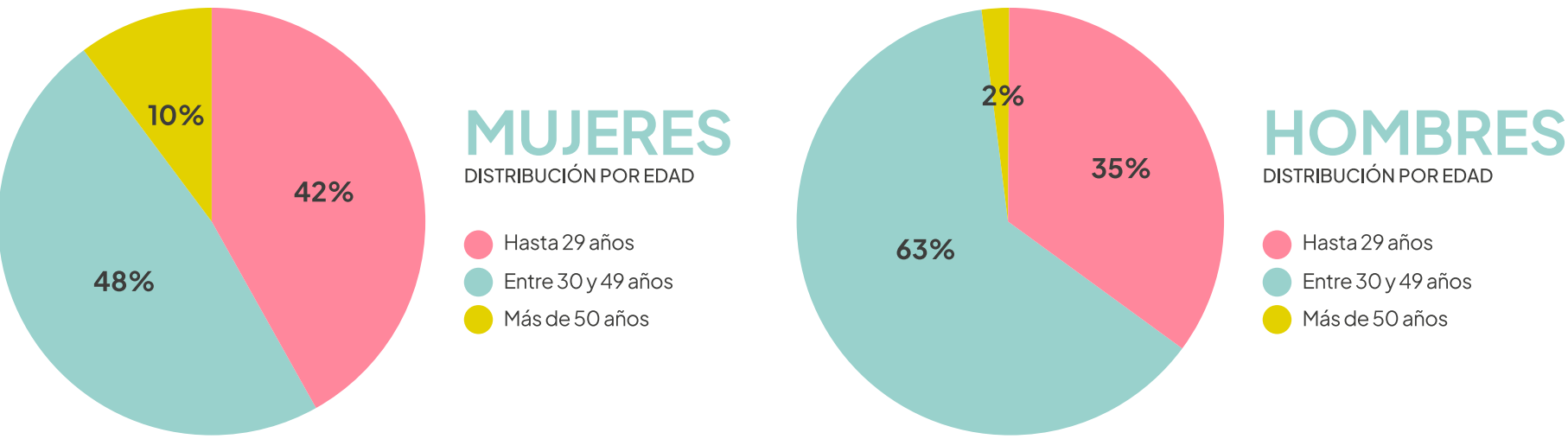
En Santa Clara S.A., priorizamos la protección de los datos personales de nuestros beneficiarios y demás grupos de interés, comprometiéndonos a manejar la información de manera ética, responsable y transparente.

Los datos serán utilizados exclusivamente para fines comerciales y administrativos propios de la empresa, quedando estrictamente prohibido compartirlos o comercializarlos con terceros. La recolección de información incluirá siempre una cláusula de consentimiento donde se especifiquen los datos solicitados y su finalidad.

Además, todos los colaboradores que manejen datos confidenciales recibirán formación periódica en gestión de información y prevención de riesgos relacionados con la seguridad de los datos, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes y la confianza de nuestros beneficiarios.

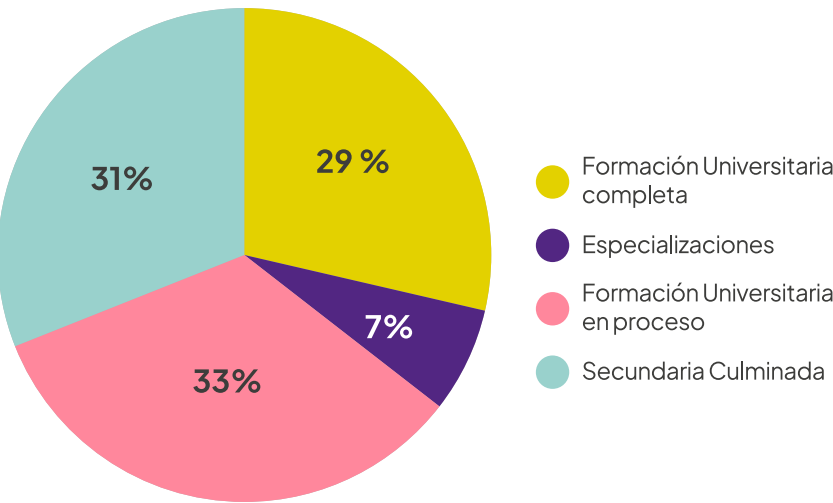
NUESTROS COLABORADORES

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y EDAD 2024

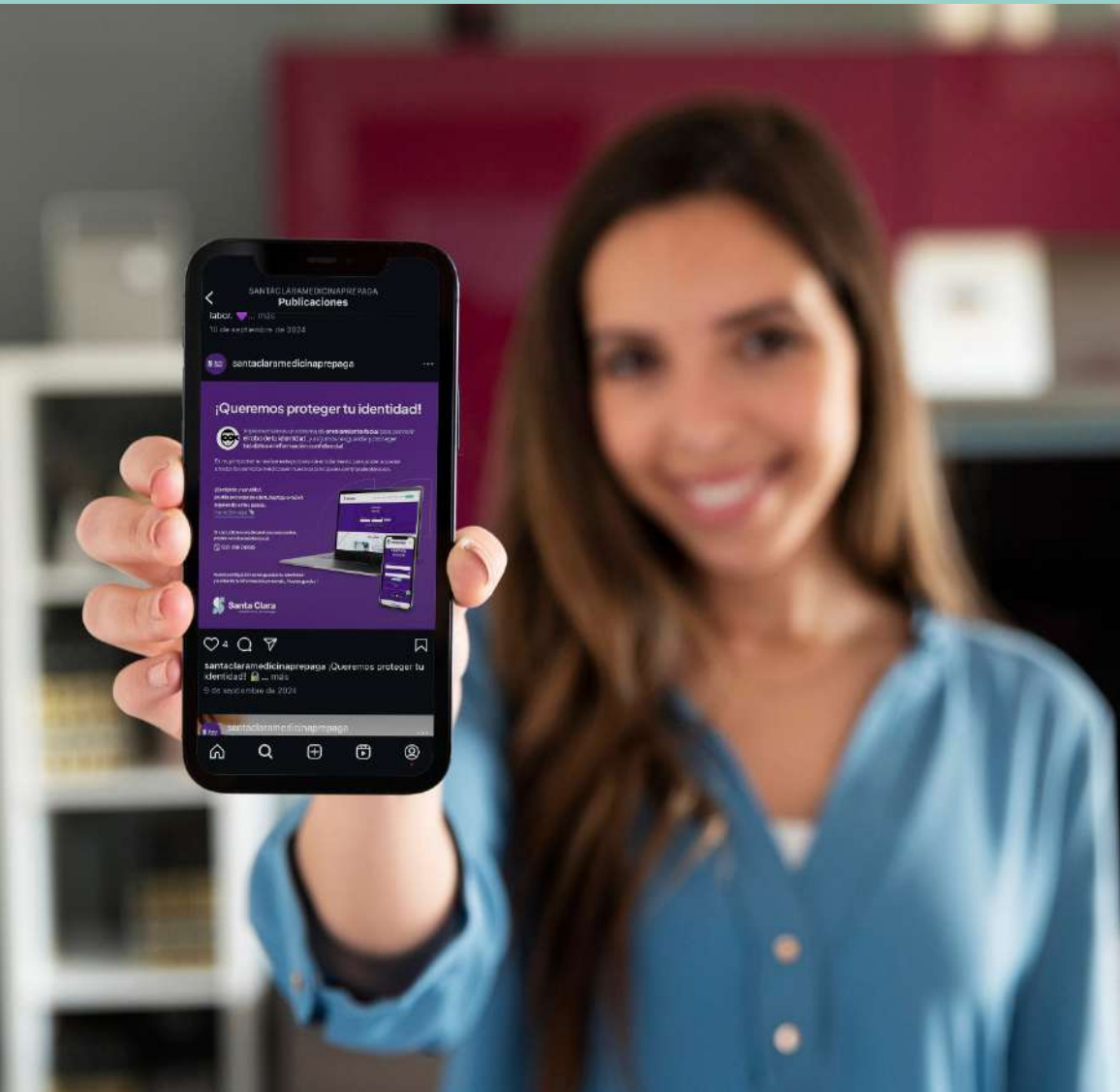
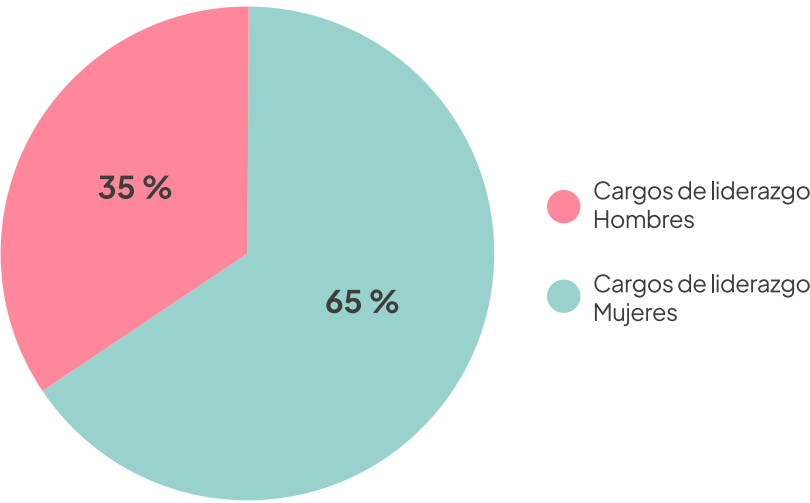


RANGO ETARIO PREDOMINANTE: Entre 30 y 49 años

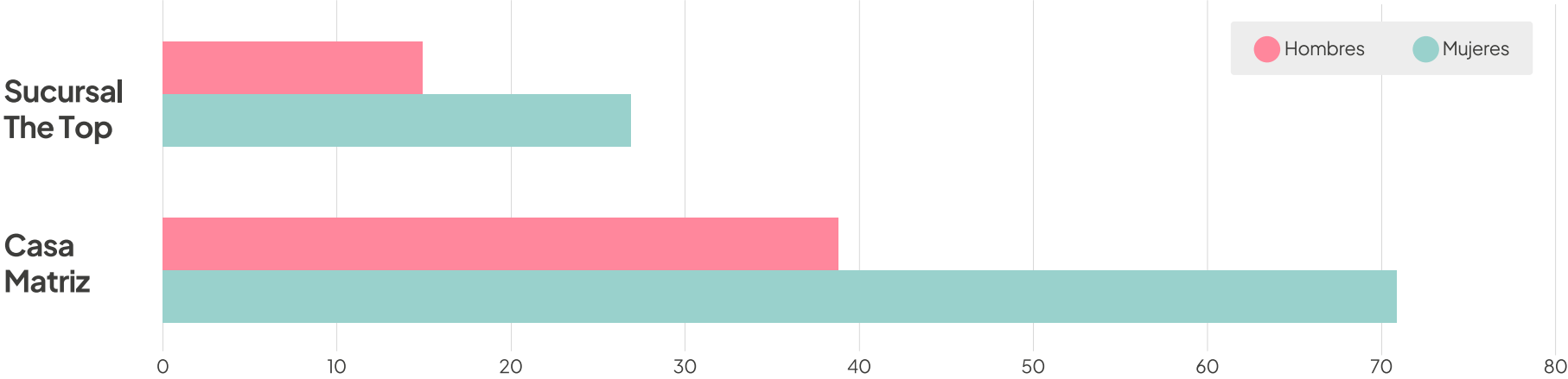
NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS COLABORADORES



CARGOS DE LIDERAZGO



DISTRIBUCIÓN POR SEDE



ÍNDICE DE ROTACIÓN 2024

5%

ROTACIÓN STAFF 2024

23%

ROTACIÓN COMISIONISTAS 2024



• Mejoras en la infraestructura



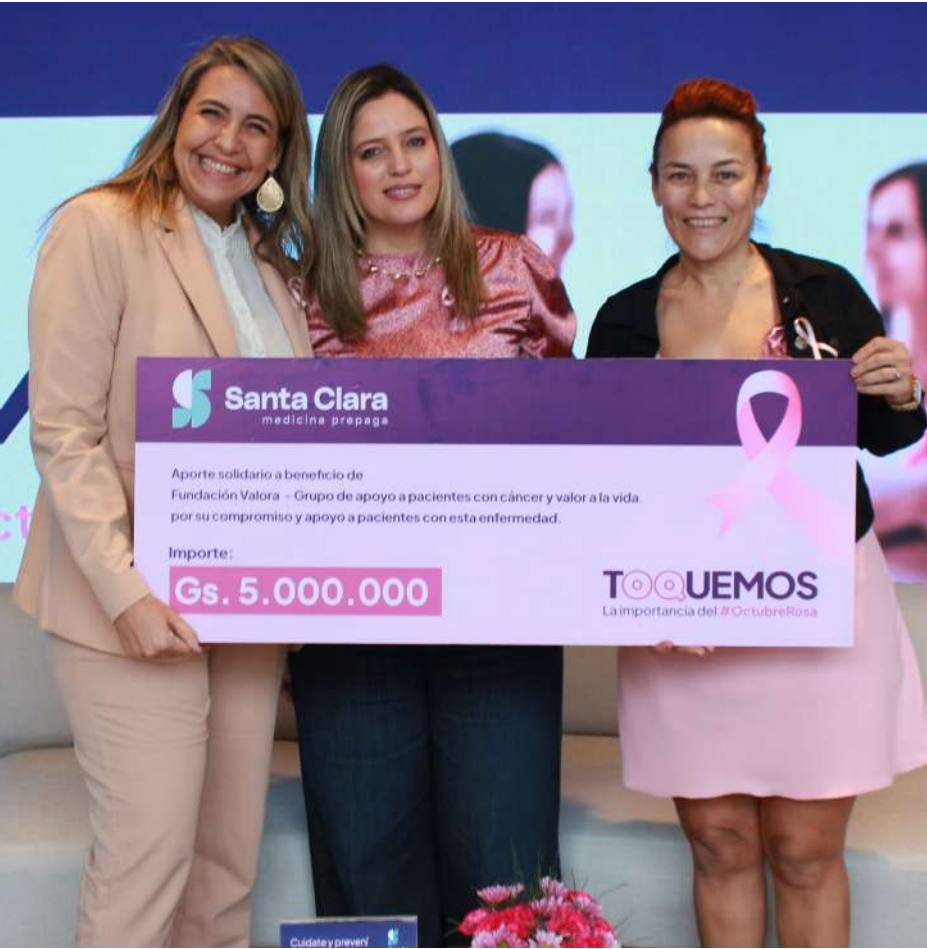
• Obsequios por días especiales





INVOLUCRAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD

Donaciones realizadas



Aporte solidario a beneficio de Fundación Valora – Grupo de apoyo a pacientes con cáncer

Formación de Colaboradores

Las actividades comerciales de la empresa requieren que los colaboradores cuenten con el conocimiento adecuado para la prestación de servicios. Además, se promueve su formación en valores, mejorando su desempeño laboral y personal.

Capacitaciones realizadas en el 2024



Comidas Saludables



Power BI



Salud y Seguridad Ocupacional

Criterios Evaluados de Formación Laboral



• Relación con el cliente interno y/o externo:

Saluda con cortesía, está atento a lo que necesita e intenta satisfacer sus deseos.



• Responsabilidad:

Cumple con los horarios establecidos (entrada, salida y recesos), realiza su trabajo en el horario asignado, atiende con honestidad y busca la excelencia en su desempeño.



• Trabajo en equipo:

Demuestra predisposición para trabajar con compañeros y supervisores, cumpliendo sus funciones y obligaciones.



• Apertura al aprendizaje:

Acepta sugerencias y recomendaciones de superiores, y las pone en práctica.



• Confidencialidad:

Evita comentar a terceros asuntos relacionados con clientes, compañeros o procedimientos de la empresa.



• Disciplina:

Sigue las normas y valores organizacionales, respetando procedimientos internos.



• Iniciativa:

Busca soluciones a dificultades dentro de sus capacidades antes de acudir a supervisores.

Beneficios para Colaboradores:

Actividades realizadas para los colaboradores:

Fiesta de Fin de Año 2024



Brindis de Fin de Año 2024



Día de la Primavera



San Juan 2024



Obsequios día de la Madre



Obsequios día del Padre



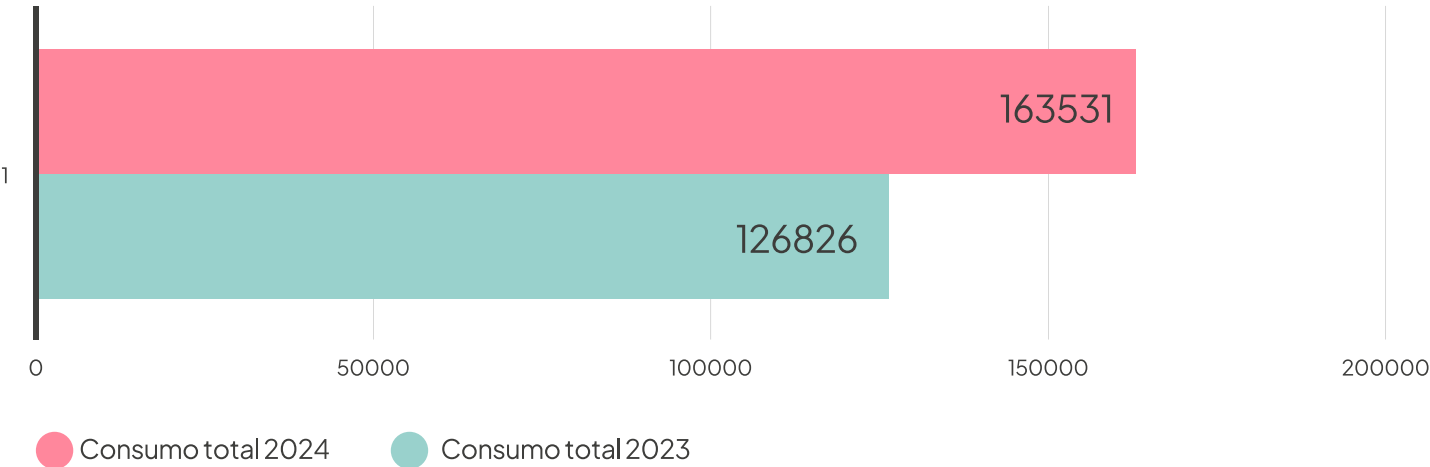
Día de la Amistad



Estadísticas Generales

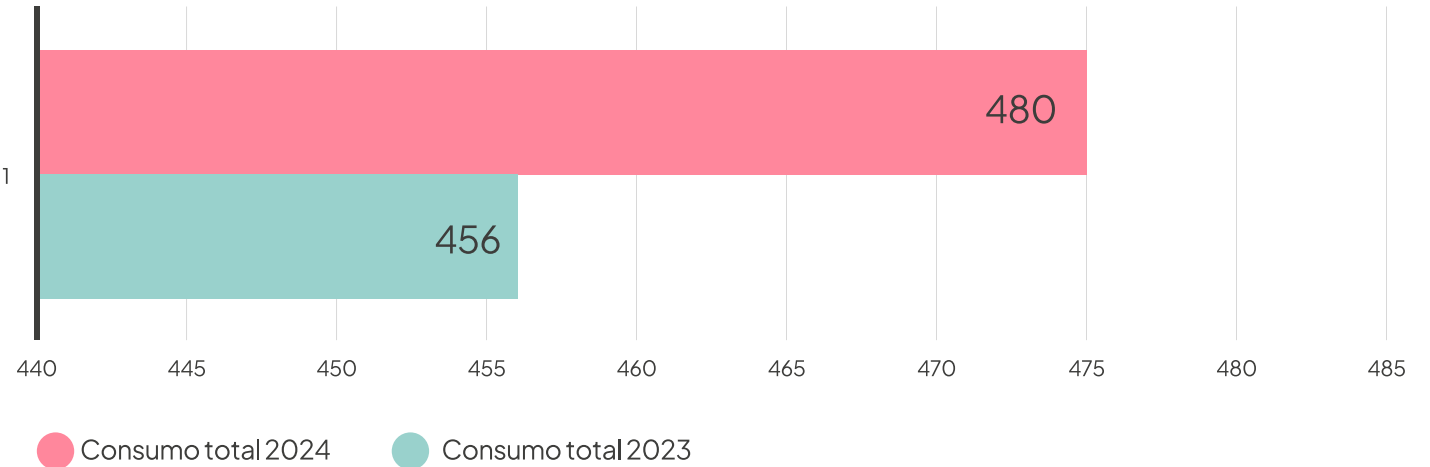
Control del Consumo en KWh:	2023	2024
Energía Eléctrica consumo total por año.	126826	163231

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWh) EN CASA MATRIZ



Control del Consumo en Gigajoules:	2023	2024
Energía Eléctrica consumo total por año.	456	480

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN (GJ) CASA MATRIZ

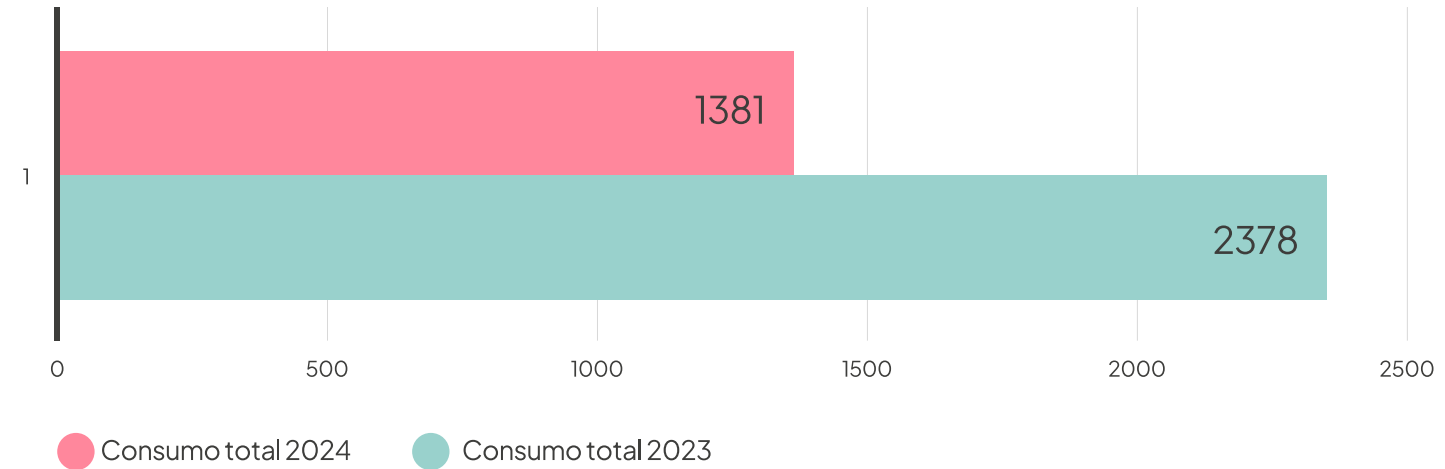


Control del Consumo: Agua (M3)

Consumo total por año.



CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA (M3) CASA MATRIZ

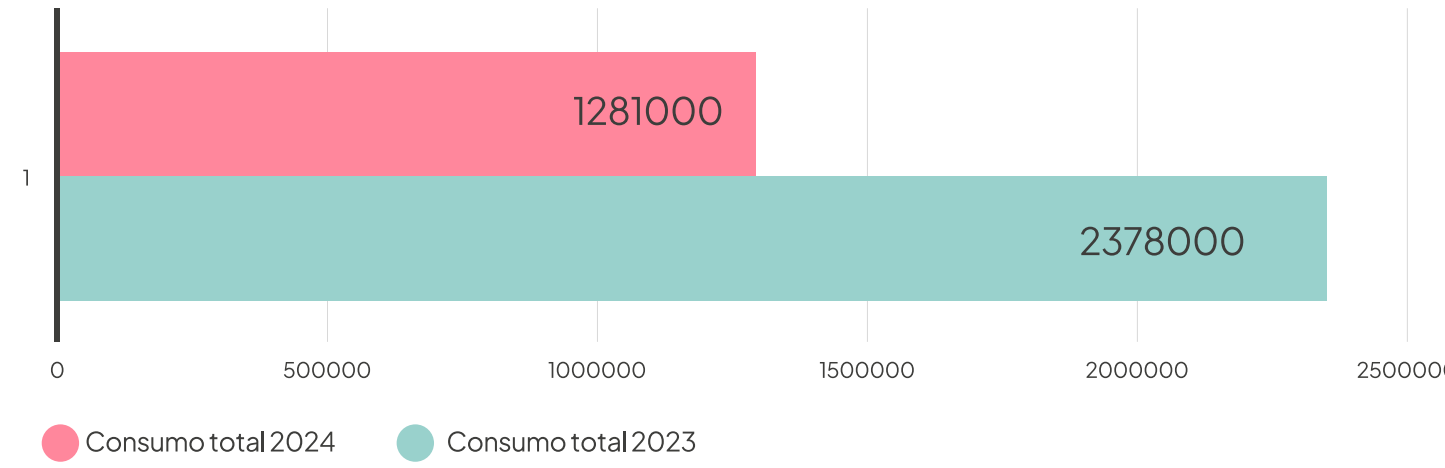


Control del Consumo: Agua (Litros)

Consumo total por año.



CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA (Litros) CASA MATRIZ

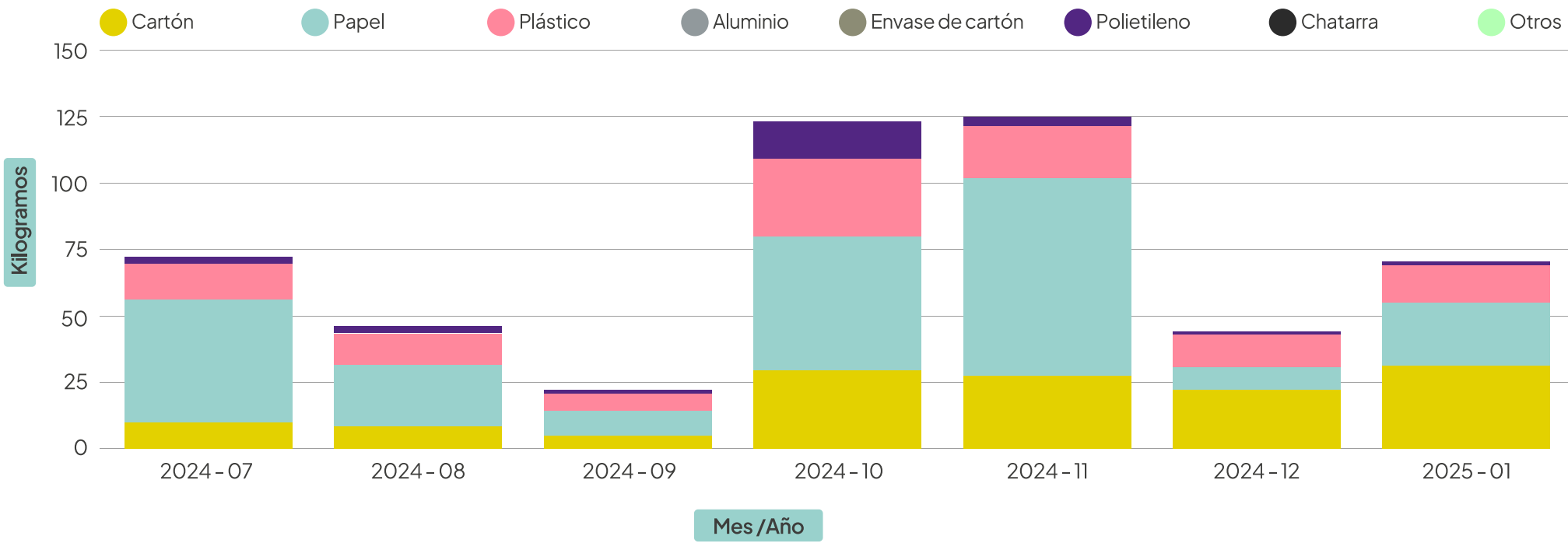


Eco Retiros

Este servicio es realizado por la empresa:



INFORME DE IMPACTO SOCIOAMBIENTAL



Punto de recolección	2024 - 07	2024 - 08	2024 - 09	2024 - 10	2024 - 11	2024 - 12	2025 - 01
O'Higgins	74	47	23	124	126	45	71

Cartón	146
Papel	232
Plástico	106
Aluminio	-
Envase de cartón	-
Polietileno	26
Chatarra	-
Otros	-

TOTAL DE RESIDUOS RECICLADOS 509,5 Kg



Total de Residuos Recogidos

510 Kg

Equivalencias totales
por materiales

CAJAS DE CEREALES

2.508

PAPEL A4

52.896

BOTELLAS PET DE 500 ml

4.417

Ahorro de Recursos Naturales y Energéticos



 **106.086**
Litros de agua

 **2.643**
Energía (Kw/H)

 **544**
MTCO2Eq

 **106**
Kg de Etileno

 **424**
Kg de Petróleo

 **25**
Oxígeno por persona

 **6**
Árboles



AGENTE RECICLADOR

Gracias a la recolección de los materiales del EcoRetiro, ayudas a mejorar la calidad de vida de la recicladora de base

METAS 2025

INSTITUCIONALES

- Promover la transparencia y la comunicación efectiva con todas las partes interesadas.
- Capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Publicidad responsable sobre el desempeño y los logros de sostenibilidad.
- Consolidar red de prestadores y proveedores para asegurar una cobertura de calidad en los servicios ofrecidos.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Adoptar y promover prácticas sostenibles en la gestión de residuos y el uso eficiente de recursos naturales.
- Ejecutar planes estratégicos con organizaciones externas para mejorar impacto socio ambiental.
- Fortalecer la cultura de responsabilidad social dentro de la organización.

