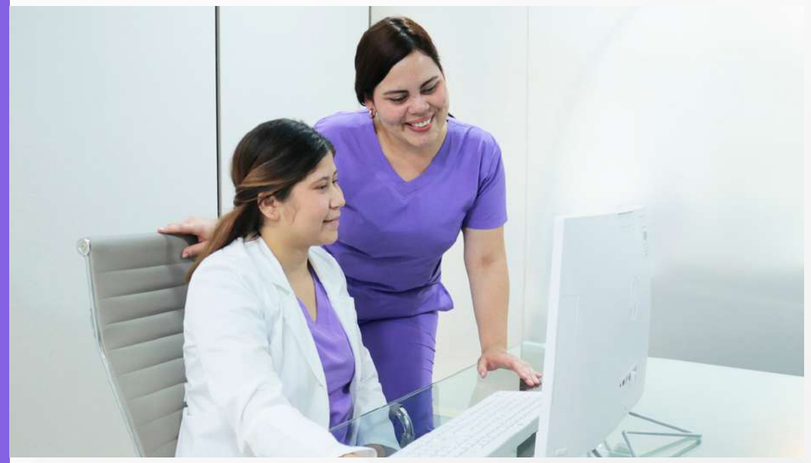
2023
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Marzo 2023 a Marzo 2024

estarbien

Índice

Página	
03	Carta de la Fundadora
04	Filosofía Estarbien
05	**Clave 01: Creando valor en Estarbien**
07	Retos e Innovación para Estarbien
08	Gestión del Capital de Estarbien
09	Matriz de habilidades de Gerencia y Consejo Consultivo
10	Relación 360° con los Skateholders
11	Materialidad
12	**Clave 2: Estrategia de crecimiento sostenible**
13	Nuestro compromiso con la Sostenibilidad
16	Nuestro impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
17	Estrategia enfocada en potenciar una Relación 360° con nuestros Skateholders
20	**Clave 3: Números que son señal de crecimiento**



Carta de la Fundadora

El 2023 fue un año de retos para todo el mundo y nuestro país no fue ajeno a su propio contexto ante los constantes cambios sociales, políticos y económicos que mueven a la región. Como toda empresa, nos tocó seguir construyendo propuestas y poner en marcha habilidades para responder a la altura de las circunstancias que nos demanda el Perú.

Desde Estarbien seguiremos en el firme propósito de contribuir con todas las empresas, sobretodo pequeñas y medianas, que busquen sumar para crecer, creando un entorno sostenible y de colaboración sinérgica para lograr los objetivos. Por ello, desde el 2023 tenemos el compromiso de involucrarnos en los gremios privados con alto valor de ayuda, generando nuevas perspectivas para entablar acciones conjuntas, las cuales seguiremos colaborando. Asimismo, hemos venimos gestionando acciones con nuestros principales stakeholders para aportar a la cadena de valor comercial con enfoque en generar valor compartido. Sumado a ello, tomamos la iniciativa de crear nuestro podcast Estarbien para dialogar sobre los temas empresariales que nos desafían y nos permiten seguir aprendiendo en la aplicación de innovadoras acciones en nuestras comunidades y/o espacios.

Nosotros como empresa estamos comprometidos y valoramos el rol que juega cada uno de nuestros trabajadores que son nuestro eje, nuestros clientes que como persona que busca salud necesita recibir calidez, escucha y trato digno, nuestros proveedores que merecen nuestro respeto, capacitación, comunicación, así como pagos a tiempo y nuestra comunidad con la cual debemos actuar con el debido respeto y buena vecindad para buscar lazos de crecimiento.

El presente reporte invita a leerlo y duplicarlo. Queremos enseñar a las Pymes, como nosotros, que, si es posible trabajar en base a criterios de sostenibilidad para lograr una gestión exitosa y de beneficio para todos, sobre todo nuestro país.
Para lograr el éxito, es imprescindible el compromiso de desarrollar campañas y monitorear acciones en 360 grados, incorporando a los stakeholders en toda la cadena de valor. El Perú de hoy nos demanda mayores retos, lo cual involucra pensar en la sostenibilidad personal y empresarial para lograr el balance en nuestras vidas a nivel personal y profesional, ya que creo firmemente que con **mejor salud, seremos mejores personas, tendremos mejores empresas y por lo tanto un mejor país.**

Por todo ello, comparto con ustedes esta valiosa información que brinda insumos para poder opinar, socializar y analizar, con el fin de tener un espacio de diálogo constructivo con nuestros stakeholders y al público en general, permitiéndonos tener una mejor propuesta de valor.

Ser cada día mejor, más que una filosofía, es una acción de vida.

Dra. Kharla V. Heredia Tena

Filosofía Estarbien

Somos un Centro Médico especializado en brindar servicios de salud ocupacional que nació el 01 de agosto de 2012.

Desde que abrimos, siempre hemos enseñado a las empresas de todo tamaño a valorar la seguridad y salud de los colaboradores, contribuyendo a la formalización laboral y salud de las personas y empresas.

Humanización

Brindar un servicio con calidez, respeto, amabilidad que responda a las necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales de todos nuestras cadena de valor, orientándose al trato digno, respetando los derechos y deberes.

Integridad

Actuamos con dignidad, equidad y honestidad de forma justa y cortés en todas nuestras acciones.

Solidaridad

Creemos en el valor compartido, trabajamos para promover la salud de calidad en nuestro país para todos los trabajadores, empresas y familias y promovemos alianzas que nos lleven a democratizar la salud ocupacional.

Celeridad

Realizamos con agilidad en el cumplimiento de nuestro servicio y va coligado al constante y cambiante desarrollo de las nuevas tecnologías.

Profesionalismo

Siempre capacitándonos para ser mejores profesionales y alcanzar los mejores resultados.

Liderazgo

Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos. Sentimos los desafíos de la empresa como propios.

Empatía

Nos ponemos en el lugar de la o el cliente, los escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática.

Nuestros valores

HONESTIDAD

Nuestro compromiso está basado en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo.

EFICIENCIA

Desde que nos contactan, atendemos con agilidad y calidad, amabilidad, alegría y profesionalismo.

COMPROMISO

Cumplimos voluntariamente nuestro servicio con empeño, profesionalismo e imparcialidad

Misión

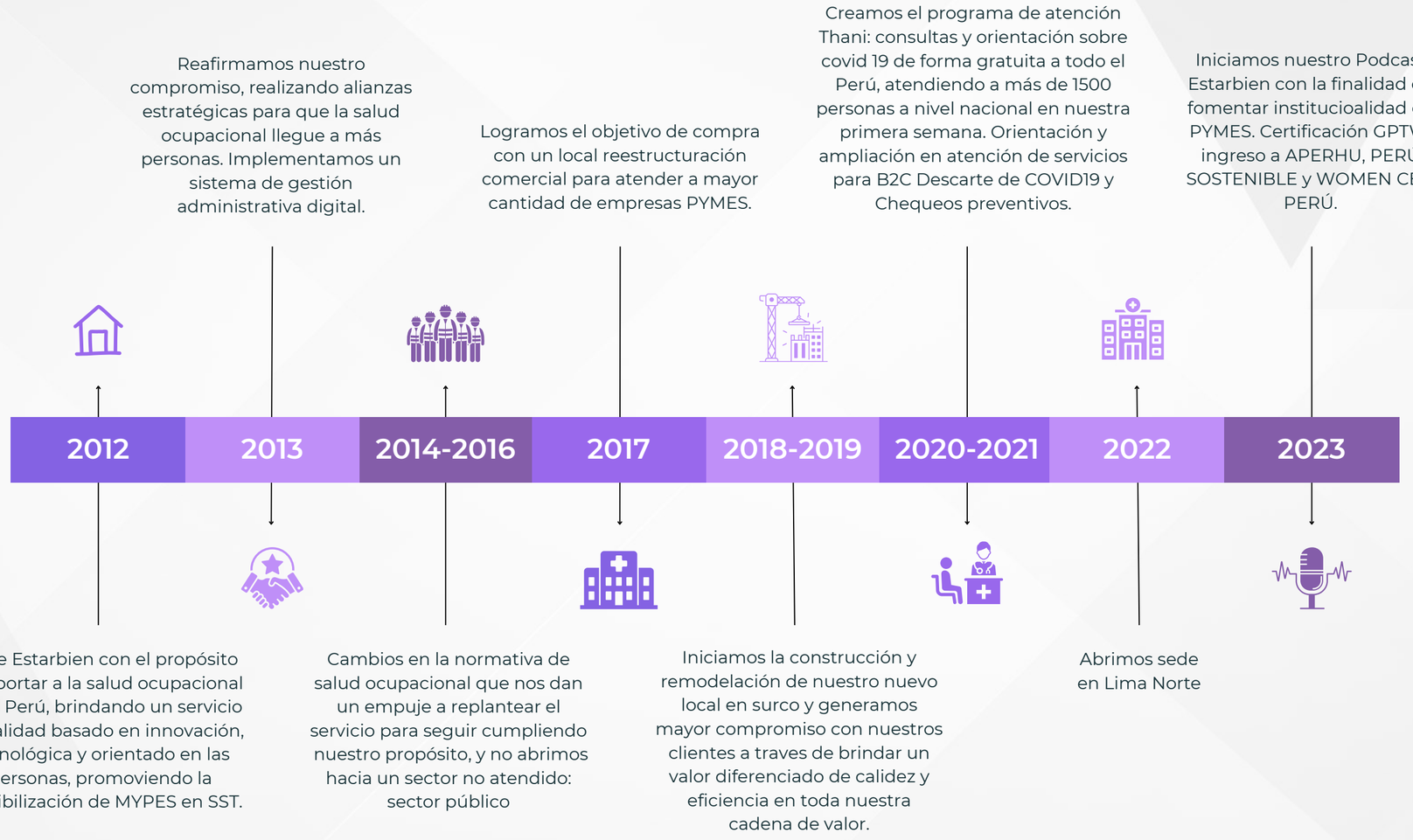
Somos un centro médico que promueve el bienestar de las personas y mejora la productividad empresarial, comprometidos con la sostenibilidad y responsabilidad social.

Visión

Ser un Centro Médico líder y referencial que contribuya a la sostenibilidad de las empresas y del país.

Clave 1: Creando valor en Estarbien

Creando valor compartido a través del tiempo



Retos e Innovación para Estarbien

Estamos comprometidos con la innovación tecnológica y creemos que estas herramientas son de gran ayuda para mejorar el servicio de salud ocupacional. Para nosotros es importante la transparencia en todas nuestras acciones y la comunicación con todos nuestros colaboradores y stakeholders es primordial. Es importante resaltar nuestro compromiso de brindar atención con cálidez y trato digno y que las herramientas tecnologicas pueden sumar.

PARA NUESTROS COLABORADORES:

Para hacer trabajos eficientes:

- Sistema contable de facturación y gestión
- Sistema de inventarios y de alertas de próximos vencimientos, de calibraciones, medicamentos, etc, lo cual hace más eficiente nuestros procesos.
- CRM para brindar una óptima atención de nuestros futuros clientes y acompañar a nuestros clientes hasta su próximo agendamiento de salud.

Para tener colaboradores felices:

- Sistema de beneficios a través de una plataforma lúdica, con sistema de puntos.
- Sistema donde pueden ser saludables y realizar donaciones.
- Sistema que brinda capacitaciones, no solo a cara de nuestro rubro sino otro tipo de capacitaciones de interes para el colaborador.
- Consultas médicas gratuitas para los colaboradores y familiares.
- Consultas veterinarias gratuitas.
- Cursos de yoga, nutrición y otros.
- Sistema de gestión de personas, que le brinda soporte de gestión de vacaciones, permisos, boletas y comunicacion interna entre colaboradores de forma amigable.

PARA NUESTROS PROVEEDORES:

- Servicios de atención médica preventiva con precios especiales para los trabajadores de nuestros proveedores.
- Compromiso de Pagos a 30 dias como máximo.
- Capacitaciones online de temas en gestión empresarial y sostenibilidad.
- Sistema logístico nos ayuda a ser más organizados y coordinar con el proveedor.

DE CARA A NUESTRA COMUNIDAD:

- Servicios de atención medica preventiva con precios especiales para los vecinos de nuetras sedes.
- Comunicación rápida y cercana para poder agendar y obtener resultados.
- Llenado, almacenamiento y gestión de historias a través del sistema de plataforma de gestión de salud y acceso a resultados desde su celular o cualquier lugar donde se encuentre y a toda hora.
- Transparencia y accesibilidad a nuestro canal de quejas.
- Encuestas de satisfacción para mejorar.

PARA NUESTROS CLIENTES:

- Servicios de atención médica con trato cálido y digno.
- Comunicación rápida y cercana para poder agendar y obtener resultados.
- Llenado, almacenamiento y gestión de historias a través del sistema de plataforma de gestión de salud y acceso a resultados desde su celular en cualquier lugar donde se encuentre y a toda hora.
- Transparencia y accesibilidad a nuestro canal de quejas.
- Encuestas de satisfacción para mejorar.

Gestión del Capital Estarbien

A través de los años hemos construído y contribuído a resolver varios problemas sociales con nuestras actividades de negocio enfocados en un crecimiento sostenible. **Mejor salud, mejores personas, mejores empresas, mejor país.**

Capital Humano

Profesionales en el campo o experiencia en salud, enfocados en mejorar el bienestar a través de la calidad de atención, calidez e información oportuna.

# de empleados	Tasa de rotación	% de mujeres
30	**2.8%**	**82%**

Capital Social

Somos una empresa reconocida por su calidad en el servicio, manteniendo una relación saludable con nuestros grupos de interes como colaboradores, clientes, proveedores y nuestra comunidad.

# de clientes	# de proveedores	% proveedores nacionales
302	**25**	**80%**

Capital Financiero

Venimos contribuyendo al desarrollo de nuestro país, a través de la generación de empleo y teniendo un impacto económico positivo a través de la comercialización de un servicio orientado a las personas, revolucionando la salud ocupacional en el Perú.

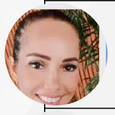
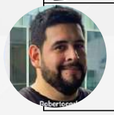
# de clientes	Crecimiento vs año anterior	ROI
302	**10%**	**13%**

Capital Natural

Nuestro enfoque de sustentabilidad, nos permite observar en la cadena de valor de nuestro negocio, aquellos factores que peuden minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y aprovechar las ventajas de las tecnologia para el cuidado de nuetsro planeta.

Reducción de electricidad	Optimización del uso agua	Manejo de residuos sólidos y biológicos	Clasificación y reciclaje de residuos
12%	**20%**	**100%**	**70%**

Matriz de habilidades de Gerencia y Consejo Consultivo

	Nombre	Puesto	Experiencia en salud	Manejo corporativo	Manejo de riesgos legales	Innovación	Control interno financiero y contable	Sostenibilidad
	Kharla Heredia	Fundadora	●	●	●	●	●	●
	Norma Teri	Jefe de Logística	●	●		●	●	
	Denisse Fernández	Jefa administrativa y SGI	●	●	●	●	●	
	Simmy Zegarra	Jefa de Sostenibilidad	●	●				●
	Melissa De La Torre	Asesora Legal Corporativa	●	●	●			
	Marjorie Vega	Jefa cormercial	●	●		●	●	
	Juana Caldas	Jefa externa de auditoria externa	●	●	●			
	Robertocarlos Santander	Jefe de Marketing	●	●		●	●	

Relación 360° con los Skateholders

Skateholders	Principales acciones
Proveedores	• Capacitados en sostenibilidad • Capacitados en Seguridad y Salud en el trabajo • Generamos empleos. • Generamos recursos económicos dentro de país. • Realizamos auditoría a proveedores para la mejora continua.
Clientes	• Brindamos servicios con calidad, calidez y trato digno. • Respondemos dudas y consultas • Brindamos un canal de quejas y denuncias éticas de forma confidencial. • Información transparente y oportuna. • Generamos confianza compartiendo nuestras políticas de gobierno corporativo. • Automatización de procesos que hace que los resultados esperados sea eficiente y puedan realizar su trabajo de forma inmediata.
Colaboradores	• Capacitaciones internas. • Plataforma de desarrollo personal. • Plan de beneficios aparte de los de ley. • Información en tiempo real de sus documentos de contratación. • Optimización de tiempos de trabajo. • Generamos empleo ya que somos orientada al crecimiento sostenible.
Comunidad	• Atención a precios accesibles y preferenciales. • Atendemos consultas y dudas. • Diversos canales de difusión de información relevante. • Apoyo a las PYMES en su desarrollo y formalización. • Nos enfocamos en crear empresas saludables.
Entidades Regulatorias	• Cumplimos con todos los requerimientos legales y normativas relacionadas.

Materialidad

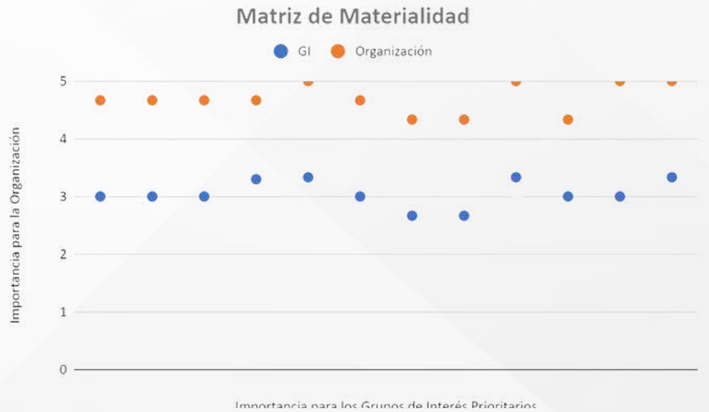
Como empresa enfocada en el crecimiento sostenible y comprometida con la generación de valor compartido para el país, venimos trabajando en base al análisis de los temas prioritarios para nuestros principales grupos de interés, materializando en acciones sus principales necesidades.

La matriz se ha elaborado en base a los riesgos, impactos y probabilidad de ocurrencia, así como tomando en cuenta la evaluación del contexto interno y externo. Se usó como referencia el estándar GRI 1 contemplando los siguientes principios:

Precisión:	Presenta información correcta y detallada que permita evaluar los impactos de la empresa.
Equilibrio:	La información es presentada sin sesgo y representa los impactos negativos y positivos.
Claridad:	El informe busca ser redactado de una manera clara, concisa y comprensible para los stakeholders.
Comparabilidad:	El informe debe ser comparable con otros informes de la misma organización y permite evaluar el desempeño en sostenibilidad.
Exhaustividad:	El informe incluye información para poder evaluar los impactos sobre las dimensiones ambiental, social y económica.
Contexto de sostenibilidad:	El informe considera los impactos para el desarrollo sostenible.
Puntualidad:	El informe publica una vez al año, al culminar el primer trimestre.
Verificalidad:	El informe contó con procedimientos para recolectar y compilar la información y permite su verificación posterior.

	Temas	GI	Organización
1	Desempeño económico	3	5
2	Prácticas de contratación	3	5
3	Manejo adecuado de residuos biocontaminantes	3	5
4	Cumplimiento de pagos y beneficios sociales	3	5
5	Prácticas de Seguridad y Salud en el trabajo	3	5
6	Cyberseguridad	3	5
7	Atención al Cliente	3	4
8	Formalidad	3	4
9	Gestión transparente	3	5
10	Respeto Derechos Humanos	3	4
11	Respeto a los Derechos Laborales	3	5
12	Gestión de Calidad	3	5

Tabla 2: Temas prioritarios en orden de aparición en Figura 3.



Clave 2: Estrategia del crecimiento Sostenible

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

“Promover el trabajo decente y la salud laboral en las empresas como eje central del crecimiento sostenible de nuestro país.”

En Estarbien buscamos ser referente en el campo de la salud ocupacional, fomentando el trabajo decente y saludable, además de la formalización de la salud en las empresas contribuyendo así al desarrollo de nuestro país de manera sostenible.

Reconocemos el importante rol que juegan las MiPYMES en el desarrollo de nuestro país, por lo que el compromiso con el cumplimiento de las normativas de salud en el ámbito laboral y el fomento de la salud mental se vuelven indispensables para el crecimiento económico sostenible en nuestro país. Es por ello, que reconocemos el importante rol que juegan las empresas de salud ocupacional en la transición hacia la sostenibilidad, así como la oportunidad de impactar positivamente en el entorno laboral y social.

De esta forma fortalecemos nuestro modelo de negocio con una mirada a largo plazo. La gestión sostenible es una prioridad de negocio estratégica. Por ello, hemos asumido compromisos voluntarios en materia social y de gobierno corporativo que van más allá de las obligaciones legales y que están alineados con estándares globales de sostenibilidad, como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Nuestros pilares

Mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos

- Acceso a la salud con calidad, calidez, eficiencia y precio justo.
- Ayudar a las personas a conocer sobre salud preventiva.
- Reinvindicar la relación médico paciente como una relación de confianza, empática y compasiva con trato interpersonal de mutuo respeto.

Ayudamos al crecimiento económico inclusivo y sostenido

- Acceso a la salud con calidad, calidez, eficiencia y precio justo.
- Ayudar a las personas a conocer sobre salud preventiva.
- Reinvindicar la relación médico paciente como una relación de confianza, empática y compasiva con trato interpersonal de mutuo respeto.

Transversalidad y coherencia de nuestras acciones

- Impulsamos el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores y sus familias.
- Capacitamos a nuestro personal y proveedores en mejorar su efectividad y habilidades.
- Comprometidos a promover el valor compartido realizando una adecuada gestión a nivel social, ambiental y respetando las normativas, generando alianzas con nuestra cadena de valor: colaboradores, clientes, proveedores, competidores, fiscalizadores, la comunidad y el ambiente, para hacerla las sostenible.

Nuestros servicios

Exámenes médicos ocupacionales

- Entrega de resultados el mismo día (Desde la 1:00 p.m.
- 2 sedes en: Surco y Los Olivos.
- Acceso a resultados online.

Soluciones médicas empresariales

- Médicos ocupacionales en empresa.
- Tópicos.
- Campaña de salud.

Laboratorio Clínico

Contamos con exámenes de laboratorio para monitorear la salud de sus colaboradores.

Centro de vacunación

Te ayudamos a prevenir enfermedades y contagios entre tus propios colaboradores.

Medicina estética

Personal médico especialista en tratamientos estéticos.

Nuestro impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El alcance de nuestra estrategia de sostenibilidad y sus iniciativas nos permiten contribuir a las metas establecidas para cuatro de los ODS de manera directa y 2 de manera indirecta establecidos por Naciones Unidas.

Además, contamos con una política de sostenibilidad como una responsabilidad transversal a toda la empresa, de modo que su visión y principios son puestos en práctica en nuestras operaciones y actividades diarias.

ODS en las que impactamos

Directos

Indirectos

Políticas

- Políticas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente (SGI)
- Política de donaciones
- Política de contratación de proveedores y anticorrupción
- Política de sostenibilidad corporativa
- Sistema de gestión de cumplimiento
- Política de igualdad, diversidad e inclusión
- Política anticorrupción y antisoborno
- Política de derechos humanos
- Política y protocolo sobre acoso, hostigamiento, discriminación y violencia laboral
- Política de capacitaciones y reconocimiento
- Política de remuneraciones y beneficios
- Política de Pre-Onboarding y Onboarding
- Política de privacidad de manejo de datos personales
- Política de regalos y cortesías comerciales
- Políticas cero papel de Estarbien
- Política de responsabilidad social corporativa
- Política de conflicto de intereses
- Política vestimenta e imagen personal
- Política de debida diligencia para los subsistemas de administración de riesgo
- Política de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo
- Política de conflicto de intereses
- Política de dispositivos móviles

Estrategia enfocada en potenciar una Relación 360° con nuestros Skateholders

Nos enorgullecemos por no tener denuncias ni sanciones por competencia desleal ni conflictos de intereses.

cero filtración de datos personales

Donaciones
69 000
en Bettercoins

Great Place To Work. Certificada SET 2023 - SET 2024 PERÚ

Trabajadores
93%
considera que es un buen lugar para trabajar

95%
De satisfacción de nuestros clientes

Programa de voluntariado empresarial
Inversión
S/55,350
Con asistencia del 92.2%

Procedencia de nuestros Proveedores

Internacionales	8%
Locales.	88%
nacionales	4%

Proveedores homologados
75%

Estrategia enfocada en el cuidado del medio ambiente

No contamos con denuncias por daño o poner en riesgo el medio ambiente.

Todos nuestros procesos ambientales se siguen rigurozamente y tratan de cumplir a cabalidad

20%
de ahorro de agua a comparación del año 2022

Consumo del agua:
48.49 m3 en el 2022 y 24.02 m3 en el 2023

Separación de residuos:
646.55 Kg en el 2022 y 684.60 kg en el 2023

20%
de ahorro de gasolina a comparación del año 2022

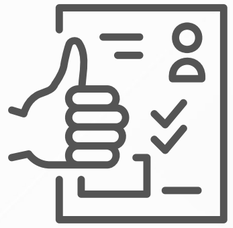
Gasolina:
29.41 galones en el año 2022 y 23.02 galones en el 2023

Estrategia enfocada en el crecimiento empresarial

Ventas

10%

de incremento comparado con el año 2023



Recomendación

95%

de nuestros clientes

Clave 3: Números que son señal de crecimiento

estarbien

Números que son señal de crecimiento

Ambiente

	2022	2023
Agua	48.49 m3	24.02 m3
Separación de residuos	646.55 Kg	684.60 kg
Gasolina	29.41 Galones	23.02 Galones

SST

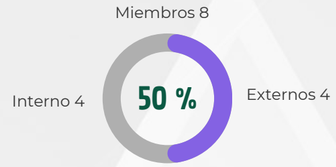
	2022	2023
Tasa de accidentes laborales	0%	1.2%
Tasa de enfermedades laborales	0%	0%
Cumplimento normativo	98%	100%
Participaión de empleados	85%	99%
Capacitación de SCT	100%	100%
Uso de EPP's	100%	100%
Accidentes fatales	0%	0%
TFLTP - Trabajadores	0%	0.41%
TFLTP - Contratistas	0%	0%
TFTLR - Trabajadores	0%	0.41%
TFTLR - Contratistas	0%	0%

Social

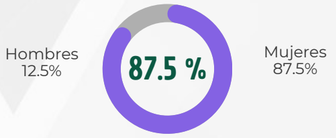
Data de recursos humanos

	2022	2023
Hombres	26%	20%
Mujeres	74%	80%
Cargo administrativo y gerencia	17%	19%
Trabajadores menores de 25 años	6	8
% de trabajadores pertenecientes a la generación X	11%	9%
% de trabajadores pertenecientes a la generación Y	52%	54%
% de trabajadores pertenecientes a la generación Z	37%	37%
Conocimiento lograda con capacitaciones (Promedio de notas)	14.54%	14.02%
# de empleados formados en cultura	100%	100%
# de trabajadores a tiempo completo	72%	71%
Tasa de ausentismo	3.3%	2.9%
Tasa de rotación de personal voluntaria	10.3%	9.41%
Tasa de rotación de personal médico	0.5%	0.5%
Gran lugar para trabajar: Aceptación	-	93%
Cantidad de donaciones en bettercoins en total de todo los trabajadores a diferentes causas	-	69 000 better coins

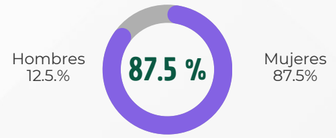
Ratio de integrantes externos de consejo consultivo



Ratio Mujeres en consejo consultivo



Ratio de mujeres en gerencia y puestos administrativos



Ratio de integrantes del consejo consultivo auditados

Ratio de personal con experiencia en salud en cargos de gerencia y administrativos

Permanencia de órgano de gobierno máximo 3 años

0

Cero

- Quejas provenientes de comunidades locales
- Incumplimiento de infracciones a la ley de defensa al consumidor
- Soles en contribuciones monetarias para campañas politicas y otros grupos similares
- filtraciones de datos en los últimos 3 años
- Conflictos de interes
- Denuncias por infracciones de datos personales
- Denuncias por competencia desleal
- Denuncias ambientales
- Denuncias por Derechos Humanos

Satisfacción

90.5%

de nuestros clientes satisfechos

Ventas

10%

de incremento en el 2023

Recomendación

95%

de nuestros clientes

Indicador de consumo de agua

2021	1.13 Megalitros
2022	1.13 Megalitros
2023	0.36Megalitros

Inversión

S/437.50

en capacitaciones por colaborador

Agua

20%

de ahorro de agua

Energía

12%

de ahorro de energía

Gasolina

20%

de ahorro de gasolina

Donaciones

69 000

en Bettercoins

Somos Mujeres 82%

gerencia	10%
jefa	10%
profesionales	12%
Operativas	50%

Indicador salarial en base a género (Hombres vs Mujeres)

Nivel gerencial	0.59%
Nivel jefatura	0.96%
Nivel profesional	0.88%
Nivel operativo	1.1%

Los trabajadores pertenecen a 3 grupos etarios

- 30 años	40%
30-50 años	57%
+50 años.	3%

Programa de voluntariado empresarial

Inversión

S/55,350

Con un voluntariado del 92.2%

Indicador de residuos dispuestos

2021 - 3,002kg
2022 - 3,142kg
2023 - 3,180kg

Meta de residuos dispuestos al

100%

Libertad

para formar asociaciones, pero no contamos con sindicatos

100%

capacitados en el código de ética

Procedencia de nuestros Proveedores

Internacionales	8%
Locales.	88%
nacionales	4%

Proveedores homologados

75%

Proveedores con riesgos de ASG

40%

Proveedores auditados

49%

Gestión de residuos médicos total

100%

Consumo de energía no renovable

2021 - 3112Mwh
2022 - 2888Mwh
2023 - 2840Mwh

↓ 3%

100%

De servicios enfocados a ASG

Respuestas

3min 06 seg

Tiempo promedio de respuesta a nuestros clientes

Great Place To Work. Certificada SET 2023 - SET 2024 PERÚ

Trabajadores

93%

considera que es un buen lugar para trabajar

Personal con discapacidad

No contamos, pero hacemos los esfuerzos por buscarlos.

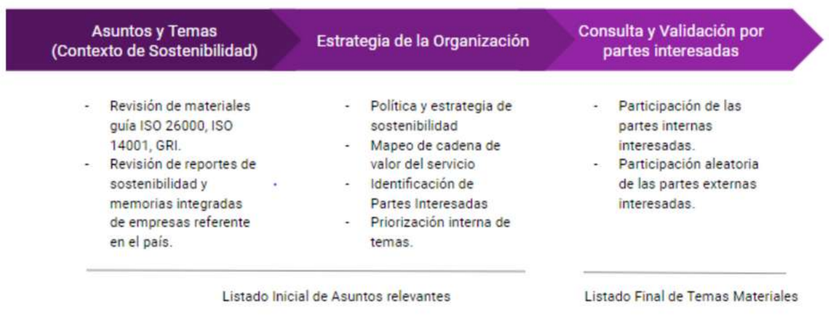
Reporte de sostenibilidad elaborado por:
Clínica Estarbien S.A.C.

Contenido: Kharla Heredia / Simy Zegarra
Diseño: Luis Jimenez

Anexo 1: Matriz de materialidad (marzo 2023)

La presente matriz se realizó en base a la identificación y priorización de los grupos de interés de la Clinica de salud ocupacional Estarbien.

Para iniciar la matriz de materialidad se procedió a enlistar los temas relativos a Responsabilidad Social Corporativa y Sustentabilidad. Este listado es producto de reuniones del equipo de sostenibilidad con la alta gerencia de la empresa, asi como tambien la consulta a material guia como la ISO26000, ISO 14001, GRI para la inclusión de los temas relevantes referentes a ASG y los materiales de consulta aplicados a los grupos de interés prioritarios para el establecimiento de los criterios base de la matriz.



2. Matriz de Priorización de Grupos de Interés

2.1 Identificación de los principales grupos de interés: Se define a los grupos de interés como todos aquellos grupos, instituciones o personas que son afectados positiva o negativamente por las operaciones de la empresa.

Luego de haber realizado la priorización de los grupos de interés de la empresa se procedió a hacer un análisis de recursos y capacidades para poder analizar el alcance de la validación de la matriz de materialidad, resultando en que el enfoque debería de centrarse en aquellos grupos cuyo poder, en términos de influencia, e interés, en términos de impacto, sea positivo.

3. Identificación de expectativas

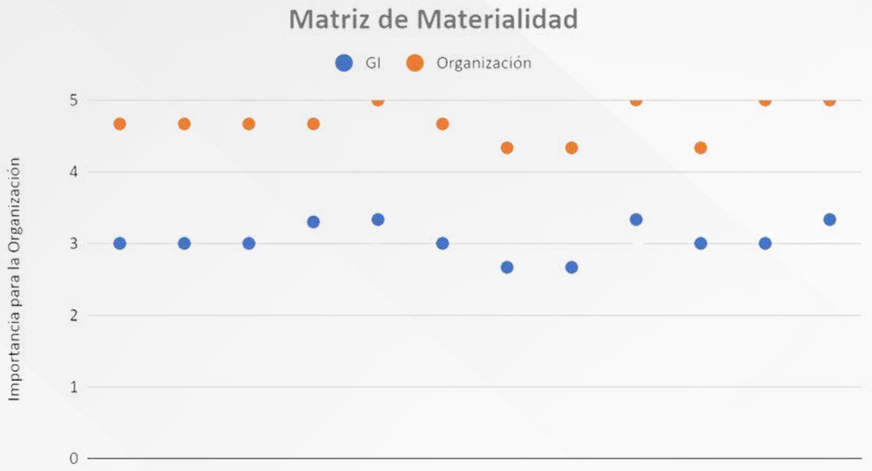
Se identificaron las principales expectativas a través de cuestionarios virtuales e información secundaria.

Grupo de Interés	Fuente de Información
Proveedores	Cuestionario de implementación ASG, reuniones de acercamiento
Clientes actuales	Chat de atención al cliente, encuesta de auditoria y homologación, reuniones de acercamiento.
Personal Estarbien y asesores	Encuesta de clima laboral, encuesta virtual, buzón de sugerencias, reuniones de acercamiento.

Tabla 1: Identificación de expectativas por Grupo de Interés

4. Identificación de temas prioritarios

Para la definición de los temas se utilizó como base la Guía GRI, la cual contiene puntos relevantes en el ámbito económico, social y ambiental que deben ser gestionados por las organizaciones. Se hizo una depuración de los temas en base a los temas relevantes del análisis de contexto determinando cuáles aplicaban o “calzaban” dentro de los GRI y dentro del giro de negocio de la empresa. Se tuvo como resultado xx temas que son realmente prioritarios para someter a análisis de materialidad, esto se decidió en conjunto con el gerente general de la empresa.
De un total de 26 temas prioritarios identificados, se procedió a incluir en la matriz de materialidad los 12 con mayor puntaje tanto para los grupos de interés como para la organización, considerando en esta última colaboradores y equipo directivo.



	Temas	GI	Organización
1	Desempeño económico	3	5
2	Prácticas de contratación	3	5
3	Manejo adecuado de residuos biocontaminantes	3	5
4	Cumplimiento de pagos y beneficios sociales	3	5
5	Prácticas de Seguridad y Salud en el trabajo	3	5
6	Ciberseguridad	3	5
7	Atención al Cliente	3	4
8	Formalidad	3	4
9	Gestión transparente	3	5
10	Respeto Derechos Humanos	3	4
11	Respeto a los Derechos Laborales	3	5
12	Gestión de Calidad	3	5

Tabla 2: Temas prioritarios en orden de aparición en Figura 3.

5. Conclusión

La matriz de materialidad es una herramienta práctica que permite identificar los temas prioritarios tanto para los Grupos de Interés como para la Organización ordenándolos bajo los criterios de sostenibilidad y gobernanza.

Es importante realizar este análisis periodicamente para poder medir el impacto de las acciones llevadas a cabo y su percepción en los diferentes grupos de interés.

Norma Tena Jeri
Gerente General
CLINICA ESTARBIEN S.A.C.

Anexo 2: Matriz de riesgo

	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO	ESTRATEGIA
	Riesgo General				
	Factores Políticos				
1	Inestabilidad del Sistema Político	4	4	16	Aceptar
2	Alto nivel de Burocracia y Corrupción	4	5	20	Mitigar
3	Presión de Lobbies y grupos de presión	4	4	16	Aceptar
4	Orden económico del país	3	4	12	Aceptar
	Factores Legales				
5	Cambios en legislación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	3	5	15	Monitorear
6	Cambios en la legislación sobre competencia	3	3	9	Monitorear
7	Cambios en la legislación sobre protección de datos	3	4	12	Monitorear
8	Cambios en la legislación sobre derechos del consumidor	3	3	9	Monitorear
	Factores Económicos				
9	Decrecimiento económico	4	4	16	Monitorear
10	Variación negativa del PBI	3	5	15	Monitorear
11	Incremento de la Tasa de desempleo	3	5	15	Monitorear
12	Incremento de la inflación	4	4	16	Monitorear
13	Fluctuación en los precios	4	4	16	Monitorear
14	Aumento de costos laborales (para clientes)	4	5	20	Mitigar
	Riesgo Técnico				
	Adaptabilidad				
15	Resistencia al cambio	3	5	15	Mitigar
16	Falta de Comunicación Interna	3	5	15	Mitigar
17	Cultura Corporativa desalineada	2	5	10	Mitigar
18	Clima laboral tóxico	2	5	10	Mitigar
	Tecnológico				
19	Errores en la herramienta de análisis de datos.	1	5	5	Aceptar
20	Caída del Sistema	2	5	10	Mitigar
21	Fallas en canales de comunicación (intranet, web, etc)	2	5	10	Mitigar
22	Sistema de seguridad vulnerables (filtración de información)	1	5	5	Mitigar
23	Errores en la plataforma de gestión de información de clientes	1	5	5	Mitigar
24	Errores en la plataforma de gestión de nómina.	1	4	4	Mitigar
	Experiencia				
25	Falta de experiencia en el rubro	1	5	5	Aceptar
26	Contratación de personal poco capacitado	1	5	5	Aceptar
27	Baja productividad de los trabajadores	1	5	5	Aceptar
28	Falta de reputacion en el mercado	1	5	5	Aceptar
	Fiabilidad				
29	Pérdida de confianza de los clientes	1	5	5	Aceptar
30	Procedimiento de quejas o sugerencias de colaboradores poco transparente	1	4	4	Aceptar
31	Asociación a acciones de corrupción, soborno	1	5	5	Aceptar
32	Errores en los resultados de los clientes	1	5	5	Aceptar
	Complejidad				
34	Alta dependencia del factor humano (enfermedades, emociones, soft skills, etc)	1	5	5	Aceptar
35	Procesos complejos dentro de la Organización	2	5	10	Mitigar
36	Falta de capacitación y compatibilidad técnica	1	5	5	Aceptar
37	Exceso de reprocesos o duplicación de procesos	2	5	10	Mitigar
38	Falta de identificación de alertas tempranas	1	5	5	Aceptar
	Gestión Sostenible				
	Gobierno Corporativo				
39	Dependencia del máximo órgano de gobierno corporativo	1	4	4	Aceptar
40	Falta de experiencia de los miembros de la alta dirección	1	4	4	Aceptar
41	Falta de transaparencia en la gestión	1	5	5	Aceptar
42	Falta de código de ética, políticas y normativas para promover la sostenibilidad en la empresa	1	5	5	Aceptar
43	Competencia desleal (por parte de la empresa)	1	5	5	Aceptar
44	Falta de gestión ética	1	5	5	Aceptar
45	Conflicto de intereses	1	5	5	Aceptar
46	Financiamiento al terrorismo	1	5	5	Monitorear
47	Soborno a funcionarios públicos / privadas	1	5	5	Monitorear
48	Corrupción en la empresa	1	5	5	Monitorear
	Gestión Ambiental				
49	Denuncias ambientales	1	5	5	Aceptar
50	Falta de estrategia de gestión de residuos sólidos	1	5	5	Aceptar
51	Manipulación inadecuada de residuos médicos	1	5	5	Aceptar
52	Falta de gestión de consumo de recursos (agua, energía electrica, etc.)	2	5	10	Mitigar
	Gestión Factor Social				
53	Riesgo ASG en proveedores	1	5	5	Aceptar
54	Falta de conocimiento de necesidades de grupos de interés	2	5	10	Aceptar
55	Denuncias confirmadas con respecto a derechos humanos	1	5	5	Aceptar
56	Denuncias por acoso laboral	1	5	5	Aceptar
57	Denuncias por parte de los proveedores (colusión, corrupción)	1	5	5	Aceptar
58	Denuncias ante INDECOPI	2	5	10	Monitorear
59	Infracciones ante derechos laborales	1	5	5	Aceptar
60	Denuncias por infracciones en materia de salud y seguridad en el trabajo	1	5		
	Gestión Factor Económico			5	Aceptar
61	Administración inadecuada de los fondos	1	5	5	Aceptar
62	Complejidad e incertidumbre en la gestión administrativa	2	4	8	Aceptar
63	Riesgo de multas o sanciones por parte de la administración pública	1	5	5	Aceptar
64	Aumento de costos laborales (para la empresa)	2	5	10	Monitorear
65	Aumento de costos asociados a riesgos materiales	1	5	5	Aceptar
66	Inversiones con alto grado de inseguridad	1	5	5	Aceptar
67	Aumento en el poder de negociación de proveedores	2	5	10	Monitorear
68	Aumento de competencia en el rubro	4	5	20	Mitigar
	Riesgos Corporativos				
	Recursos Humanos				
69	Falta de capacitación (adicional a habilidades técnicas)	1	5	5	Aceptar
70	Falta de línea de carrera	2	5	10	Mitigar
71	Alto nivel de desmotivación	2	5	10	Mitigar
72	Falta de compromiso por parte de los colaboradores	1	5	5	Aceptar
73	Incumplimiento de beneficios sociales	1	5	5	Aceptar
74	Error humano en el manejo de las planillas y documentos del personal	1	5	5	Aceptar
75	Falta de criterios de equidad e inclusión en las contrataciones	1	4	4	Aceptar
76	No cuentar con programas de incentivo para colaboradoes	1	5	5	Aceptar
77	No contar con mecanismos para denuncia o sugerencias	2	5	10	Mitigar
78	Alta rotación laboral	1	5	5	Aceptar
79	Informalidad en las contrataciones	1	5	5	Aceptar
80	Divulgación de información de cliente (por parte de los colaboradores)	1	5	5	Aceptar
81	Incumplimiento en la aplicación de la normativa en Seguridad y Salud en el trabajo	1	5	5	N p In
	Licencias y Permisos				
82	No contar con registros y licencias	1	5	5	Aceptar
83	Multas por parte de la Municipalidad por incumplimiento	1	5	5	Pp padu
84	No contar con la catgorización y autorizaciones del MINSA / DIGESA/ U OTROS	1	5	5	Orrruto
85	No contar con infraestructura y ambientes adecuados para el personal y atención al cliente	1	5	5	Aceptar
86	Soborno a funcionarios públicos / privadas				
	Financiación				
87	Endeudamiento elevado	1	5	5	Aceptar
88	Historial crediticio negativo	1	5	5	Aceptar
89	Falta de liquidez	1	5	5	Aceptar
90	Falta de solvencia	1	5	5	Aceptar
91	Recepción de capitales provenientes de lavado de activos	1	5	5	Monitorear
92	Recepción de capitales provenientes de terrorismo	1	5	5	Monitorear
	Proveedores				
93	Exposición a sobornos o corrupción	1	4	4	Aceptar
94	No contar con criterios de evaluación de proveedores	1	4	4	Aceptar
95	Falta de monitoreo de proveedores asociados a riesgos ASG	1	4	4	Ncpcasa
96	Divulgación de infromación confidencial por parte de los proveedores	1	5	5	Aceptar

GESTIÓN DEL RIESGO

Risk Assessment										*Risk Management*					
	ID	Descripción del riesgo	Impacto (RELLENAR)				Impacto Total	Probabilidad	Setiesd (I*P)	Acción Preventiva: Evitar o Reducir	Acción Contingente (qué haremos si llega a ocurrir)	Fecha Límite	Responsable	Estado (abierto/cerrado)	Notas progreso
			Plan	Esfuerzo	Coste	Calidad									
	1	Inestabilidad del Sistema Político	4	4	4	4	4	4	16	Aceptar					
	2	Alto nivel de Burocracia y Corrupcion	4	4	5	4	5	4	20	Mitigar	Aplicar politica y sanciones anticorrupción	NA	Alta Dirección	NA	
	3	Presión de Lobbies y grupos de presión	3	3	4	3	4	4	16	Aceptar					
	4	Crisis económicos del país	4	4	4	4	4	3	12	Aceptar					
	5	Cambios en legislación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	5	4	5	4	5	3	15	Monitorear					
	6	Cambios en la legislación sobre competencia	3	3	3	3	3	3	9	Monitorear					
	7	Cambios en la legislación sobre protección de datos	3	3	4	3	4	3	12	Monitorear					
	8	Cambios en la legislación sobre derechos del consumidor	3	3	3	3	3	3	9	Monitorear					
	9	Decrecimiento económico	4	4	4	3	4	4	16	Monitorear					
	10	Variación negativa del PBI	5	4	4	3	5	3	15	Monitorear					
	11	Incremento de la Tasa de desempleo	5	4	4	4	5	3	15	Monitorear					
	12	Incremento de la Inflación	3	3	4	4	4	4	16	Monitorear					
	13	Fluctuación en los precios	4	4	4	4	4	4	16	Monitorear					
	14	Aumento de costos laborales (para clientes)	5	5	4	4	5	4	20	Mitigar	Preparar planes de promociones y descuentos	NA	Comercial	NA	
	15	Resistencia al cambio	5	5	5	4	5	3	15	Mitigar	Aplicación plan de clima laboral	NA	Recursos Humanos	NA	
	16	Falta de Comunicación Interna	5	5	4	5	5	3	15	Mitigar	Aplicación plan de clima laboral	NA	Recursos Humanos	NA	
	17	Cultura Corporativa desalineada	5	5	5	5	5	2	10	Mitigar	Aplicación plan de clima laboral	NA	Recursos Humanos	NA	
	18	Clima laboral tóxico	5	5	5	5	5	2	10	Mitigar	Aplicación plan de clima laboral	NA	Recursos Humanos	NA	
	19	Errores en la herramienta de análisis de datos.	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	20	Caída del Sistema	5	5	5	5	5	2	10	Mitigar	Establecer protocolo de atención	NA	Proveedor externo	NA	
	21	Fallas en canales de comunicación (intranet, web, etc)	5	4	4	5	5	2	10	Mitigar	Establecer protocolo de atención	NA	Proveedor externo	NA	
	22	Sistema de seguridad vulnerables (filtración de información)	5	5	5	5	5	1	5	Mitigar	Establecer protocolo de atención	NA	Proveedor externo	NA	
	23	Errores en la plataforma de gestión de información de clientes	5	5	5	5	5	1	5	Mitigar	Establecer protocolo de atención	NA	Proveedor externo	NA	
	24	Errores en la plataforma de gestión de nómina.	4	4	4	4	4	1	4	Mitigar	Establecer protocolo de atención	NA	Proveedor externo	NA	
	25	Falta de experiencia en el rubro	4	4	4	5	5	1	5	Aceptar					
	26	Contratación de personal poco capacitado	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	27	Baja productividad de los trabajadores	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	28	Falta de reputacion en el mercado	5	5	5	4	5	1	5	Aceptar					
	29	Pérdida de confianza de los clientes	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	30	Procedimiento de quejas o sugerencias de colaboradores poco transparente	3	4	4	4	4	1	4	Aceptar					
	31	Asociación o acciones de corrupción, soborno	4	4	5	5	5	1	5	Aceptar					
	32	Errores en los resultados de los clientes	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	33	Manipulación de información	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	34	Alta dependencia del factor humano (enfermedades,	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	35	Procesos complejos dentro de la Organización	5	4	4	5	5	2	10	Mitigar	Aplicacion de estrategia de simplificacion de procesos	Jun-24	Administración	NA	
	36	Falta de capacitación y compatibilidad técnica	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	37	Exceso de reprocesos o duplicación de procesos	5	5	5	5	5	2	10	Mitigar	Aplicación de estrategia de simplificación de procesos	Jun-24	Administración	NA	
	38	Falta de identificación de alertas temprana	4	5	4	5	5	1	5	Aceptar					
	39	Dependencia del máximo órgano de gobierno	3	3	4	4	4	1	4	Aceptar					
	40	Falta de experiencia de los miembros de la alta dirección	3	4	4	3	4	1	4	Aceptar					
	41	Falta de transparencia en la gestión	4	3	4	5	5	1	5	Aceptar					
	42	Falta de código de ética, políticas y normativas para promover la sostenibilidad en la empresa	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	43	Competencia desleal (por parte de la empresa)	5	4	5	5	5	1	5	Aceptar					
	44	Falta de gestión ética	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	45	Conflicto de intereses	4	4	5	5	5	1	5	Aceptar					
	46	Financiamiento al terrorismo	5	5	5	5	5	1	5	Monitorear					
	47	Soborno a funcionarios públicos / privadas	4	4	5	5	5	1	5	Monitorear					
	48	Corrupción en la empresa	4	4	5	5	5	1	5	Monitorear					
	49	Denuncias ambientales	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	50	Falta de estrategia de gestión de residues sólidos	4	3	4	5	5	1	5	Aceptar					
	51	Manipulación inadecuada de residuos médicos	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	52	Falta de gestión de consumo de recursos (agua, energía electrica, etc.)	4	4	5	4	5	2	10	Mitigar	Aplicar la estrategia de sensibilización y concientización del uso eficiente de recursos	Jun-24	Administración		
	53	Riesgo ASG en proveedores	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	54	Falta de conocimiento de necesidades de grupos de interés	5	5	5	5	5	2	10	Aceptar	Aplicar encuestas y realizar reuniones periódicas	Jun-24	Sostenibilidad		
	55	Denuncias confirmadas con respecto a derechos humanos	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	56	Denuncias por acoso laboral	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	57	Denuncias por parte de los proveedores (colusión,	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	58	Denuncias ante INDECOPI	5	5	5	5	5	2	10	Monitorear					
	59	Infracciones ante derechos laborales	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	60	Denuncias por infracciones en materia de salud y seguridad en el trabajo	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	61	Administración inadecuada de los fondos	4	5	5	4	5	1	5	Aceptar					
	62	Complejidad e incertidumbre en la gestion administrativa	4	4	4	4	4	2	8	Aceptar					
	63	Riesgo de multas o sanciones por parte de la administración pública	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	64	Aumento de costos laborales (para la empresa)	4	5	5	4	5	2	10	Monitorear					
	65	Aumento de costos asociados a riesgos materiales	4	4	5	4	5	1	5	Aceptar					
	66	Inversiones con alto grado de inseguridad	4	4	5	4	5	1	5	Aceptar					
	67	Aumento en el poder de negociación de proveedores	5	4	5	4	5	2	10	Monitorear					
		Aumento de competencia en el rubro									Estrategia de comunicación orientada a				
	68		4	4	5	5	5	4	20	Mitigar	posicionar la empresa por calidad de servicio y sostenibilidad	Jun-24	Marketing		
	69	Falta de capacitación (adicional a habilidades técnicas)	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	70	Falta de linea de carrera	4	4	5	4	5	2	10	Mitigar	Plan de mejora de clima laboral	Jun-24	Recursos Humanos		
	71	Alto nivel de desmotivación	4	5	4	5	5	2	10	Mitigar	Plan de mejora de clima laboral	Jun-24	Recursos Humanos		
	72	Falta de compromiso por parte de los colaboradores	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	73	Incumplimiento de beneficios sociales	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	74	Error humano en el manejo de las planillas y documentos del personal	4	5	4	5	5	1	5	Aceptar					
	75	Falta de criterios de equidad e inclusión en las contrataciones	4	4	4	4	4	1	4	Aceptar					
	76	No cuentar con programas de incentivo para colaboradores	4	5	5	4	5	1	5	Aceptar					
	77	No contar con mecanismos para denuncia o sugerencias	5	5	4	4	5	2	10	Mitigar	Plan de mejora de clima laboral	Jun-24	Recursos Humanos		
	78	Alta rotación laboral	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	79	Informalidad en las contrataciones	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	80	Divulgación de información de cliente (por parte de los colaboradores)	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	81	Incumplimiento en la aplicación de la normativa en Seguridad y Salud en el trabajo	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	82	No contar con registros y licencias	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	83	Multas por parte de la Municipalidad por incumplimiento	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	84	No contar con la categorización y autorizaciones del MINSA / DIGESA/ U OTROS	4	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	85	No contar con infraestructura y ambientes acecuados para el personal y atención al cliente	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	86	Soborno a funcionarios públicos / privadas	4	4	5	5	5	1	5	Monitorear					
	87	Endeudamiento elevado	6	6	6	6	6	1	6	Aceptar					
	88	Historial crediticio negativo	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	89	Falta de liquidez	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	90	Falta de solvencia	5	5	5	5	5	1	5	Aceptar					
	91	Recepción de capitales provenientes de lavado de activos	4	4	5	5	5	1	5	Monitorear					
	92	Recepción de capitales provenientes de terrorismo	4	4	5	5	5	1	5	Monitorear					
	93	Exposición a soborros o corrupción	4	4	2	3	4	1	4	Monitorear					
	94	No contar con criterios de evaluación de proveedores	4	4	2	3	4	1	4	Aceptar					
	95	Falta de monitoreo de proveedores asociados a riesgos ASG	4	4	2	3	4	1	4	Aceptar					
	96	Divulgación de información confidencial por parte de los proveedores	5	5	5	5	5	1	5	Monitorear					