

---

MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD

## **CONTENIDO**

---

PRESENTACIÓN	4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	7
SERVICIOS QUE OFRECEMOS	9
RECONOCIMIENTOS EXTERNOS	12
PROPÓSITO DE UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	15
PROCESOS DE CAPACITACIÓN A NUESTROS COLABORADORES	25
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	27
COMPROMISO CON EL GOBIERNO	30

# CLÍNICA SANTAMARÍA



Somos una clínica privada con más de 19 años de experiencia, que cuenta con especialistas altamente capacitados orientados a brindar una atención personalizada de calidad y calidez, preservando sobre todo la vida y la familia de cada uno de nuestros pacientes. Nos dedicamos a la prevención, diagnóstico y rehabilitación de enfermedades, contamos con el respaldo de equipamiento médico a la vanguardia tecnológica, lo cual nos ha permitido lograr una sólida posición de liderazgo en el sector.

# CARTA DEL PRESIDENTE

Clínica Santamaría con este Reporte de Responsabilidad Social, reafirma nuestro compromiso y presentamos de manera transparente los resultados del desempeño de nuestra gestión en el Período 2016 ante nuestros grupos de interés.

Nuestra sustentabilidad está integrada a nuestra razón de ser, siempre fiel a nuestra misión, lo que nos ha permitido permanecer junto a la comunidad.

Nuestro informe ratifica los avances en la organización y los servicios que reciben nuestros pacientes; la gestión de calidad; la gestión laboral; y, sin duda, la preocupación por el cuidado y manejo ambiental, tan importante en estos tiempos.

Adicionalmente velamos por el cabal

cumplimiento de todas las exigencias que nos impone la normativa legal vigente para asegurar su cumplimiento en nuestras dependencias.

Finalmente me permito destacar que la razón de ser de la organización se centra en llegar con sus acciones al paciente, familia y grupos de interés, ofreciendo servicio al paciente y preservar la vida. A través de la razón de ser la organización busca ser diferenciador brindando una excelente atención de servicios, mejorando continuamente sus procesos, con una práctica médica profesional y humana, siempre buscando condiciones de seguridad y salud ocupacional, preocupándose por las sociedades futuras siendo socialmente responsable con los grupos de interés, centrando sus esfuerzos a favor de la vida y la familia.



# ORGANIGRAMA



Cada una de nuestros departamentos se alinea a la Planificación Estratégica de la Organización, ejecutando los proyectos necesarios para alcanzar los objetivos planteados y de ésta manera llegar a la Visión declarada.

# SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE CLÍNICA SANTAMARÍA

Clínica Santamaría con el fin de una comunicación efectiva establece su sistema de comunicación, sin duda los comités son considerados aliados estratégicos que ayudan a gestionar y garantizar un correcto desenvolvimiento de las normas establecidas, así también ayuda con la relación del grupo accionario, salvaguardando los intereses sociales comunes bajo los siguientes aspectos:

## Comunicación entre áreas

La comunicación dentro de las áreas se realiza mediante reuniones y con el levantamiento de actas realizadas en los 5 días hábiles de cada mes en donde analizarán sus indicadores de desempeño y temas referentes a su gestión. La comunicación entre las Áreas Operativa, Técnica y Administrativa será fluida. Las áreas operativas y técnicas tiene que comunicarse con el área administrativa, para cualquier solicitud y/o requerimiento que tengan. El área administrativa tiene que estar en conocimiento de todo lo que suceda en la institución.

## Comunicación entre los comités de seguridad

Clínica Santamaría cuenta con un cuatros subcomités: Comité de Salud Ocupacional, Comité de Seguridad ambiental, Comité de Seguridad en el trabajo, que se reunirán mensualmente y levantarán actas, informando su gestión mensual al Comité Paritario. El Comité Paritario sesionará mensualmente con sus miembros principales y/o suplentes. Levantarán actas, tratarán puntos comunicados por los subcomités y temas relacionados a los trabajadores. Acuerdos e informes que tengan los comités de seguridad tendrán que estar al conocimiento del Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional. Clínica Santamaría cuenta con 3 bri-

## Comunicación en Brigadas de Emergencia

gadas de emergencia. Brigada de Primeros Auxilios, Brigada Contra incendios y Brigada de Evacuación y Rescate. A cargo de un Jefe de Brigadas. La forma de comunicación de ellos es mediante actividades, charlas y prácticas. Lo referente a Brigadas de Emergencia tiene que estar a conocimiento del Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional.

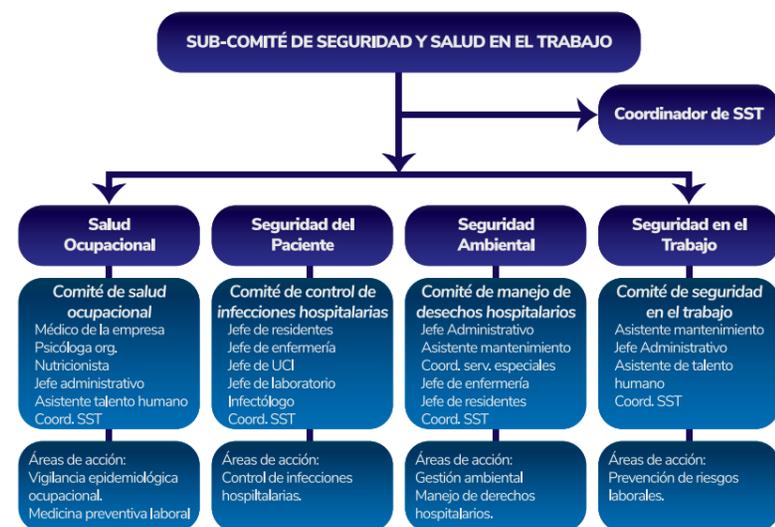
## Comunicación por grupos de Interés

Cumpliendo con Responsabilidad Social, se establecieron Comités por grupos de interés. **Cientes:** Este comité se reúne mediante el Comité de Seguridad al paciente. **Colaboradores:** Este comité se reúne mediante el Comité de Salud Ocupacional. **Accionistas:** Este comité es responsable Gerencia. **Gobierno:** Este comité es responsable Subdirector Administrativo Financiero y se comunicará mediante reuniones de Jefes de Área. **Comunidad:** Este comité es responsable el encargado del seguimiento

de Responsabilidad Social y se comunicará mediante reuniones de Jefes. **Proveedores:** Este comité es responsable el Jefe financiero y se comunicará mediante reuniones de Jefes. **Competencia:** Este comité es responsable El Jefe de Marketing y Ventas y se comunicará mediante reuniones de Jefes. **Generaciones Futuras:** Este comité se reúne mediante el Comité de Seguridad ambiental.

## Comunicación por grupos de Interés

Todo comité que se cree en Clínica Santamaría se comunicará mediante reuniones periódicas y se levantarán actas. Actualmente se cuenta con Comité de Innovación, Comité de Farmacoterapia y Comité de Docencia e investigación, los cuales sesionan mensualmente y el Coordinador de Calidad es el encargado de hacer seguimiento. Información generada dentro de la institución tiene que ser de conocimiento de Gerencia General y Dirección Técnica Médica. Cada reunión tiene que tener evidencias por escrito, lo cual respaldará acuerdos tomados y temas tratados.



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Clínica Santamaría está ubicada en la ciudad de Guayaquil, Guayas, Ecuador en Lorenzo de Garaicoa # 3209 y Argentina, es una Organización privada No Gubernamental. Estamos comprometidos con la vida y la familia y responsables socialmente con la comunidad para mejorar la calidad de vida de todos quienes lo requieran, ofreciéndoles servicios asistenciales, con profesionales capacitados, equipos de primera e infraestructura adecuada para cubrir sus necesidades con calidad y calidez. Su actividad está basada de la optimización de sus servicios, para los cuales realiza procesos de mejora continua, alianzas estratégicas y búsqueda constante de autofinanciamiento y fortalecimiento de sus servicios.

	Lorenzo de Garaicoa 3209 y Argentina
	<a href="http://www.clinicasantamaria.com.ec/">http://www.clinicasantamaria.com.ec/</a>
	<a href="mailto:info@clinicasantamaria.com.ec">info@clinicasantamaria.com.ec</a>
	(04) 240-0677
	Clinicasantamariaec
	@clisantamariaec
	Clinicasantamariaec

## MISIÓN

“Prestar una excelente atención de servicios al paciente en la práctica médica a través del mejoramiento continuo, profesional y humano bajo condiciones de seguridad, salud ocupacional y siendo socialmente responsables con los grupos de interés a favor de la vida y la familia”

## VISIÓN

Convertirnos en un referente de la comunidad como principal solución de salud en nuestro segmento de influencia; a través, de una oferta integral en consultas, hospitalización y diagnósticos.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente es una declaración formal de los valores y prácticas comerciales de la Clínica Santamaría. Este código enuncia las normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a los grupos de interés. Promovemos una forma de trabajar coherente con la ética cristiana. Este estilo se concreta en la defensa de la vida y la familia, con una cultura y valores vividos y promovidos por sus profesionales y aporta una manera de hacer la medicina en la que cada persona es lo más importante.

Los aspectos más destacados del código de conducta de la clínica son:

- Respeto a la vida, desde su inicio hasta su término natural.
- Respeto a la dignidad y libertad de cada persona.
- Trato respetuoso a los proveedores.

• La atención a cada paciente no discrimina a ninguna persona por su nivel social, económico, su origen étnico, por sus creencias o por otro tipo de situaciones.

- El conocimiento, experiencia y valores humanos se ofrecen al servicio del paciente.
- El trabajo en equipo multidisciplinario, fomenta y facilita el abordaje de cada

enfermedad con una perspectiva global.

- El personal de la clínica respeta el entorno, cuidando el medio ambiente.
- El personal de la clínica no debe solicitar ni aceptar regalos a los proveedores ni a los pacientes.

## VALORES QUE POSEE CLÍNICA SANTAMARÍA

Clínica Santamaría posee los siguientes valores:

- GENEROSIDAD
- HUMILDAD
- GRATITUD
- AUTOCONTROL
- CONSTANCIA
- VERACIDAD
- PACIENCIA
- PREVISIÓN
- MODERACIÓN
- RESPETO

El objetivo que tenemos es continuar siguiéndolos viviendo nuestro CREDO en el cual están encerrados todos los valores de la siguiente manera:

## CREDO

Es la carta de presentación de nuestros principios morales y éticos siendo este:

**Creo en Dios,  
Creo en la vida y la familia,  
Creo en la dignidad de las personas,  
Creo en la responsabilidad, el respeto, la verdad y  
Creo que tengo un compromiso con las generaciones futuras.**

## NUESTRA EXPERIENCIA



Dr. Raúl Santamaría Villacis  
Cirujano Laparoscopista  
Digestivo

- Egresado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Guayaquil-Ecuador, donde obtuvo el título de Médico Cirujano. Efectuó sus estudios de postgrado en Cirugía general en el Seguro Social hospital Teodoro Maldonado Carbo.
- Especialista en Cirugía General, Laparoscopia, cirugía bariátrica y metabólica para la Obesidad y Diabetes.
- Realizó entrenamiento en Cirugía de la Obesidad y Metabolismo en Miami, Argentina, Panamá y Gastro Obeso Center de Sao Paulo, Brasil.
- Realiza procedimientos en cirugía laparoscópica como extracción de vesícula biliar, cirugía del hiato antireflujo, herniorrafias, procedimientos de cirugía bariátrica de bypass gástrico, manga gástrica laparoscópica, etc.
- El Dr. Santamaría ha participado en diversos cursos y congresos internacionales de actualización profesional y es miembro de importantes asociaciones médicas y científicas a nivel nacional e internacional:

**SECLAP** Sociedad de Médicos Laparoscopistas

**SECBAMET** Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Bariátrica Metabólica

**SACO** Sociedad Argentina de Cirugía de la Obesidad

**IFSO** International Federation for the Surgery of Obesity

## AVANCES TECNOLÓGICOS

El Centro de Diagnóstico de Imágenes de Clínica Santamaría cuenta con equipos de última generación, así como staff de médicos radiólogos y ecografistas capacitados para la toma de exámenes que contribuyan a diagnosticar a nuestros pacientes.

Servicios de imagen:

Nuestro centro de diagnóstico por imágenes cuenta con equipos médicos a la vanguardia tecnológica, que nos ha permitido ofrecer al paciente un servicio integral donde podrá realizarse:

- Tomografías
- Resonancias Magnéticas
- Ecografías
- Rayos X

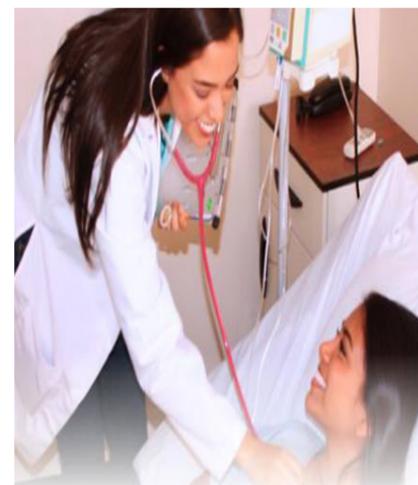


## SERVICIOS QUE OFRECEMOS

### HOSPITALIZACIÓN

En Clínica Santamaría recibimos a nuestros pacientes en confortables habitaciones individuales y para la comodidad de los mismos, cada una de éstas cuenta con baños privados, televisión con servicio de cable, aire acondicionado, teléfono.

Nuestro servicio cuenta con cuidado permanente por parte del médico tratante y un equipo de enfermería con calidad humana destinada a atender sus necesidades.



### UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) atiende las 24 horas al día pacientes en estado crítico o con patologías que exigen una atención médica especializada y el uso de monitoreo continuo de su condición clínica. Cuenta con un equipo multidisciplinario altamente profesional.

Modernas y amplias áreas de atención: camas individuales, cubículo de quemados y cubículo de diálisis. Equipamiento necesario para el pa-

ciente crítico: ventiladores, monitoreo central, redes de oxígeno etc.

Cuenta con personal médico y enfermeras las 24 horas los 365 días del año, brindando cuidado oportuno y continuo a los pacientes.



### CENTRO QUIRÚRGICO

La Clínica Santamaría cuenta con quirófanos, dotados de tecnología avanzada, equipo de cirujanos conocidos a nivel nacional con larga experiencia ejerciendo. Tanto médicos, enfermeros y todo el staff que intervienen en las cirugías se comprometen de forma empática y familiar con los pacientes, formando así un ambiente confiable.

El centro quirúrgico tiene integrada una sala de recuperación. La coordinación y el equipamiento de los quirófanos facilitan un óptimo funcionamiento y brindan excelentes condiciones de seguridad para el paciente y el equipo médico. Para brindar un manejo quirúrgico adecuado, la mayoría de las cirugías que realizamos son mínimamente invasivas (laparoscópicas), ya sean cirugías de:

Vesícula - Hernia - Apéndice entre otras.

Cirugías Bariátricas: Se realizan a aquellas personas que tienen un grado de obesidad que les genera problemas de distinta índole, como disminución en su autoestima con dificultad para establecer relaciones interpersonales, problemas para caminar o realizar cualquier actividad que demande esfuerzos.

Como otra alternativa también se realiza colocación de Balón gástrico, dependiendo de su caso.



### CLÍNICA DEL DÍA

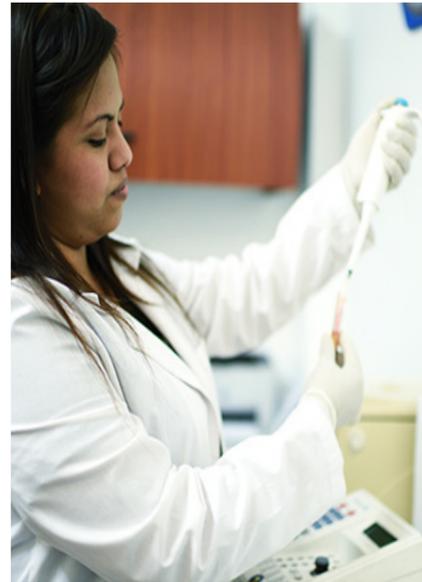
Son procedimientos que no requieren hospitalización y el paciente es dado de alta el mismo día, el paciente es internado por un plazo de horas determinado (8, 12, etc.) durante las cuales recibe todos los tratamientos especializados (terapias con aparatos, análisis, control post-operatorio, etc.) por parte de personal especializado que requiere seguimiento o aparatos médicos que deben ser manipulados dentro de instalaciones médicas. Al finalizar la atención el paciente vuelve a su hogar.



protocolo enfocado en una excelente atención de servicios al paciente.

## LABORATORIO

Contamos con laboratorio con la finalidad de brindar a cada uno de nuestros pacientes exámenes clínicos eficientes, confiables y oportunos acorde a cada necesidad.



## FARMACIA

Contamos con un abastecimiento completo de productos para suplir las necesidades de nuestros pacientes.



## ESPECIALIDADES

- Medicina General
- Pediatría
- Ginecología
- Medicina Interna
- Cirugía General
- Cirugía Bariátrica
- Gastroenterología
- Neurología
- Traumatología
- Cardiología
- Urología
- Psicología
- Nutrición
- Fisiatría
- Terapia Respiratoria
- Cuidados Paliativos



## EMERGENCIAS

Es el área especializada para atender a pacientes que se encuentran en un estado de salud que requiere atención de inmediata.

Con esquema de atención médica especializada que permite contar con médicos especialistas 24 horas.



## CONSULTA EXTERNA

Se encuentra ubicado frente a la clínica, ofrece servicios de citas médicas de las distintas ESPECIALIDADES, con una atención eficaz siguiendo un

## ORGANIZACIONES A LAS QUE PERTENECE

### SOCIOS



### MIEMBROS



## RECONOCIMIENTOS EXTERNOS

El Viernes 30 de Septiembre en Río de Janeiro, Brasil, durante el XXI Congreso Mundial de la Federación Internacional de Cirugías para la Obesivas y Enfermedades Metabólicas IFSO 2016.

El Dr. Raúl Santamaría Villacís, Director Médico de la Clínica Santamaría, luego de haber presentado la experiencia casuística, estadísticas, estudios de morbimortalidad, recibió de manos del Dr. Bernard Harris, Presidente de AIMIS (American Institute of Minimally Invasive Surgery), y el Dr. Jose López Corvala, Presidente de IFSO-LAC (Sociedad Latinoamericana de Cirugía contra la Obesidad) el certificado de Excelencia de América Latina que acredita a la Clínica Santamaría como Centro de Excelencia de Cirugía Bariátrica.

toria como el Dr. William Plúa y el Dr. Javier Carbo.

El Dr. Raúl Santamaría refiere que este Certificado Internacional motiva y compromete a la institución a continuar dando un servicio con calidad y calidez, a favor de la vida y la familia, a todos los pacientes que han confiado en la Clínica Santamaría.



la Federación Internacional para la Cirugía de la Obesidad y los Trastornos Metabólicos.



Congreso Mundial de la Federación Internacional de Cirugías para la Obesivas y Enfermedades Metabólicas IFSO 2016.



### Aspectos Especiales

Este reconocimiento internacional evidencia el profesionalismo que caracteriza el servicio de la Clínica Santamaría que en septiembre del 2016 cumplió 19 años de fundación, profesionalismo -que afirma el Dr. Santamaría-, se basa en el equipo médico multidisciplinario con que cuenta la institución, cirujanos de gran trayec-



Certificado de excelencia.

## INTEGRIDAD EN NUESTRA ORGANIZACIÓN

### ÉTICA

Uno de los compromisos principales de la alta dirección es asegurar que las operaciones se desarrollen en un entorno de prácticas profesionales éticas.

Con la implementación de mecanismos encaminados a prevenir y detectar prácticas inapropiadas así como reafirmar los valores éticos e integridad de los profesionales que conforman esta compañía.

### TRANSPARENCIA

Contamos con nuestra política de mejoramiento continuo.

Esto ayuda de manera puntual al cumplimiento de objetivos específicos de cada año, en función de los riesgos que pudieran ser detectados con la operación.

### BALANCE SCORECARD

Desde hace más de diez años, Clínica Santamaría viene utilizando la planificación estratégica como una herramienta para dirigir los esfuerzos y canalizar sus recursos hacia el logro de objetivos. El Balance Scorecard nos permite tener el control del crecimiento, productividad y la forma cómo se están encaminando las acciones para alcanzar nuestra visión. A partir de la visualización y el análisis de los indicadores podemos tomar acciones preventivas o correctivas para el desempeño global de la empresa.

### MARCO REGULATORIO

Cumplimos con las normas regulatorias que nos exige el MSP y otras entidades de control con gestiones efectivas y eficientes.



Desde sus inicios, el crecimiento que Clínica Santamaría ha alcanzado los principios de ética, transparencia, y cumplimiento del marco regulatorio. Éstos son pilares importantes de la gestión de la compañía.

## DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA

La Unidad de Calidad, seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente es responsable de la recopilación, consolidación y redacción de la información del reporte, para lo cual se toma como referencia la "Guía para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad" publicada por Global Reporting Initiative (GRI) versión (G4).

Al final de cada año, se elabora un informe anual, el mismo que contiene los hechos más relevantes del año, estos informes son la base para la elaboración del Reporte de Responsabilidad Social.

Adicionalmente para cubrir cada

uno de los aspectos e indicadores se realizan reuniones con cada uno de los responsables de los procesos relacionados con la información requerida.

### ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS

Durante el proceso de definición del contenido de este Reporte se levantó la información de los siguientes aspectos relacionadas con cada una de las categorías exigidas por el GRI:

CATEGORÍA ECONÓMICA
Desempeño Económico
Presencia en el Mercado
Consecuencias económicas indirectas
Prácticas de Adquisición
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE
Energía
Agua
Residuos
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL
Empleo
Relaciones entre los trabajadores y la Dirección
Seguridad y Salud Ocupacional
Capacitación y Educación
Inversión
No discriminación
Trabajo forzoso
Medidas de seguridad
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

### PERFIL DE LA MEMORIA

Presentamos nuestro primer informe de Responsabilidad Social, herramienta que nos ha permitido comunicar a nuestros grupos de interés, nuestro desempeño y compromiso de seguir caminando junto con ellos desde hace 19 años.

Cumpliendo con nuestro compromiso anual, siguiendo la guía internacional para elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI3 Versión G4.

La información que se presenta en este informe es completa en lo referente al funcionamiento y objetivos de Clínica Santamaría con respecto al año 2016.

La cobertura externa se la ha expresado al incluir los temas relevantes con respecto a los grupos de interés.

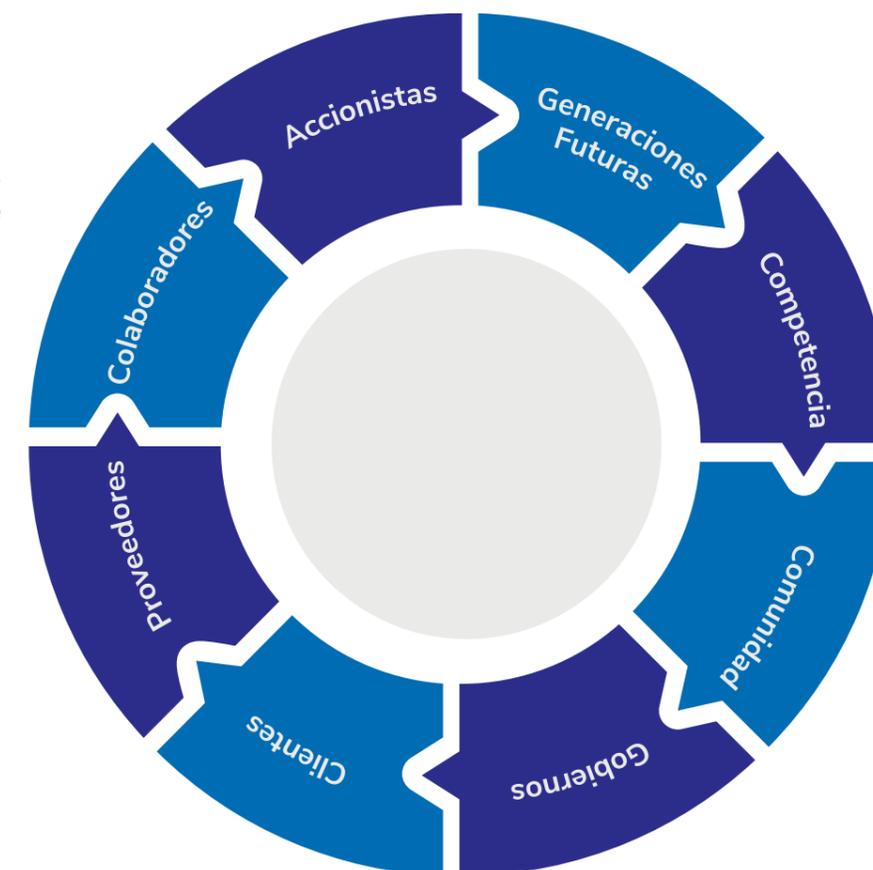
Durante el año 2016 no se realizaron reformulaciones de la información del Informe de Responsabilidad Social.

En el año 2016 no se han producido cambios significativos con relación al alcance y la cobertura de cada aspecto que se presenta en este informe.

## PROCESO PARA INDICADORES DE DESEMPEÑO

### GRUPOS DE INTERÉS

Nuestra Organización tiene claramente identificados a sus grupos de interés de acuerdo al servicio que brinda:



Los distintos programas y proyectos de acción implantados se detallan a lo largo de la presente memoria de sostenibilidad.

### PROPÓSITO DE UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La memoria de sostenibilidad ha sido elaborada tomando en cuenta el principal objetivo de este documento es dar a conocer a todos los grupos de interés de la organización en forma oportuna y transparente, los resultados de sus operaciones financieras, comerciales y de servicios; y el permanente compromiso que tiene con sus accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, gobiernos, competencia, comunidad, medio ambiente, quedando claramente demostrada su contribución con cada uno de ellos y su búsqueda continua de un desarrollo sostenible.

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

**JUNTA GENERAL**  
El Órgano principal es la Junta General, cuyos miembros nombran anualmente al presidente de la compañía Dr. Raúl Santamaría Villacis.



### DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

En el organigrama podemos observar la estructura de la empresa, mediante reuniones se rinde cuenta a la alta gerencia se brinda soporte y lineamientos.

La alta gerencia dicta los lineamientos estratégicos de la Organización, y en cada una de las Dependencias se desarrolla un Plan Estratégico con la declaración de sus objetivos y despliegue de iniciativas y proyectos encaminados a alcanzar los objetivos de la Organización.

## RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Nuestro valor económico  
Nuestras operaciones generaron la siguiente información económica que se reporta:

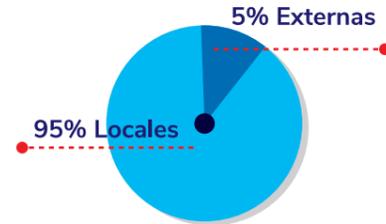


INGRESOS 2016	
<b>\$ 8'336.784,60</b>	
Obligaciones Bancarias	\$ 1'942.287,97
Impuestos y Contribuciones	\$ 110.175,76

- La variación de riesgo que incurre es de 23.30% de obligaciones bancarias sobre ingresos.
- Nuestra remuneración está basada en la tabla sectorial publicada por el ministerio de trabajo, no tenemos diferencia.
- Como inversión social efectuada en el período tomado encuentra las actividades realizadas con los colaboradores y la comunidad es un valor \$15,186.82

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

El 95% de nuestras adquisiciones se las realiza con proveedores de nuestra ciudad y el 5% son importaciones.



Ganancia antes de 15% Part. Trabajadores e impuesto a la Rta.	\$ 238.900,34
Participación a trabajadores	\$ 35.835,05
Utilidad antes de impuesto	\$ 203.065,29
Gasto Impuesto a la Renta	\$ 51.197,06
Utilidad Neta	\$ 151.868,23

Utilidad Neta a disposición de los accionistas.

## RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES Y SU FAMILIA

"Estamos comprometidos con el crecimiento de nuestros colaboradores y sus familias"



## TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra plantilla de colaboradores en el año 2016 fue de 119 personas.

F	M	CAPACIDADES ESPECIALES		TOTAL
		F	M	
75	40	0	4	119

Tasa de rotación:  
**4.80%**

Nuestros colaboradores cuentan con los beneficios sociales obligatorios que rigen en el Ecuador. Los sueldos y salarios son los mismos, sin que haya establecido ninguna diferencia por razones de sexo.

ÁREAS	Horas de capacitación												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Horas de capacitación TOTAL
TÉCNICAS	114	173.9	380.65	56.55	22	37.5	37.5	53.3	96	136.5	169.6	1295	2572.5
ADMINISTRATIVAS	56	2202.9	272.7	26.7	60.8	50.5	36.4	59.2	84	114.5	70.3	117.5	3151.5
OPERATIVAS	140	130.4	283.05	22.2	9.2	0.3	37.8	37.7	80	56	74.7	71.15	942.5
Llegando a un total de 6666.5 HORAS DE CAPACITACIÓN													6666.5

	<b>INVERSIÓN CAPACITACIÓN</b>	<b>\$31,916.00</b>
---	-------------------------------	--------------------

## PERMISOS DE MATERNIDAD Y PATERIDAD

Conforme a lo dispuesto por la organización internacional de trabajo (OIT) y a nuestra ley ecuatoriana, 6 colaboradores hicieron uso de su permiso de maternidad conforme a lo detallado en el cuadro adjunto.

Permisos 2016	
Periodo	Total número de días
01/01/2016 - 18/01/2016	18
01/01/2016 - 03/02/2016	34
12/10/2016 - 31/12/2016	80
08/11/2016 - 31/12/2016	53
15/06/2016 - 06/09/2016	84
29/10/2016 - 31/12/2016	64

En el caso de permisos de paternidad, los colaboradores gozaron de los 15 días de permisos paternos en nuestro país, la legislación estipula.

- Licencia de 10 días de permiso paterno por nacimiento de parto normal.
- Licencia de 15 días de permiso paterno por nacimiento de parto normal.

### TRABAJO FORZOSO

La Organización cumple con las leyes laborales vigentes relacionadas con seguridad y salud ocupacional, por lo que el riesgo de trabajo forzoso está controlado.

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nos preocupamos por la integridad de nuestros colaboradores, brindando constantemente procesos de capacitación para fomentar una cultura preventiva de hábitos seguros con el objetivo de mitigar los riesgos.

Ha definido como política de seguridad y salud ocupacional para las áreas de trabajo lo siguiente:

- A.** Trabajamos con ética responsabilidad, cumpliendo y haciendo cumplir, mediante un programa de mejora continua, la normativa nacional vigente en materia de seguridad y salud ocupacional.
- B.** Identificar, evaluar y gestionar de forma continua los riesgos para prevenir los posibles incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales que puedan afectar la seguridad y salud de los colaboradores.
- C.** Difundir la política de seguridad y salud ocupacional a todos los trabajadores de la empresa y así mismo capacitarlos sobre los riesgos laborales existentes. Para ello nos hemos comprometido a apoyar el desarrollo de los programas preventivos y evaluar periódicamente su cumplimiento.

## COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se conformó para dar soporte y apoyo a la coordinación de seguridad y salud ocupacional, involucrando a otras áreas en inspecciones y temas relevantes para todas las partes interesadas.

Está integrado por 12 colaboradores quienes se reúnen mensualmente y se levanta un acta.

Nuestro índice de accidentabilidad sea de "1 accidente" no represento ausentismo laboral...

## CAPACITACIONES E ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD

Con el objetivo de prevenir dentro de la empresa, promovemos en primera instancia, planes de formación dentro de nuestro sistema de prevención de riesgo laboral, lo cual ha incidido que en este periodo 2016 nuestro índice de accidentabilidad sea de "1 accidente" no represento ausentismo laboral.

CAPACITACIONES REALIZADAS 2016	
<b>Re-inducción de seguridad</b>	Enero , 1 participante
<b>Inducción de seguridad</b>	Marzo, 6 participantes Mayo , 1 participante Junio, 1 participante Julio, 1 participante Agosto, 1 participante Septiembre, 1 participante
<b>Manejo de residuos</b>	Enero , 1 participante Junio , 7 participantes Julio , 1 participante Septiembre , 18 participantes
<b>Ergonomía en el trabajo</b>	Julio , 22 participantes
<b>Casa abierta de Seguridad y salud en el trabajo</b>	Abril , 22 participantes
<b>Brigadistas</b>	Enero, 25 participantes Abril, 14 participantes Agosto, 5 participantes Noviembre, 7 participantes

## CAPACITACIONES REALIZADAS 2016

### Re-inducción de seguridad

Enero, 1 participante

### Inducción de seguridad

Marzo, 4 participantes

Mayo, 2 participantes

Junio, 1 participante

Julio, 1 participante

Septiembre, 4 participantes

Noviembre, 1 participante

### Manejo de residuos

Enero, 7 participantes

Junio, 4 participantes

Julio, 5 participantes

### Ergonomía en el trabajo

Julio, 10 participantes

### Casa abierta de Seguridad y salud en el trabajo

Abril, 19 participantes

### Brigadistas

Enero, 17 participantes

Abril, 7 participantes

Agosto, 11 participantes

Noviembre, 16 participantes

Capacitaciones realizadas a lo largo del año 2016.

El viernes 25 de Noviembre a las 9h00 se realizó el séptimo simulacro de un terremoto como parte de los ejercicios organizado por la **Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil**.

"El trabajo en equipo es el combustible para el vehículo del logro" ¡Un logro más para Clínica Santamaría! Un agradecimiento a cada una de las personas que hicieron posible este reconocimiento".



¡Un logro más para Clínica Santamaría! Un agradecimiento a cada una de las personas que hicieron posible este reconocimiento".



A lo largo del 2016 se brindaron charlas y se realizaron varias a favor de la salud para beneficio de los colaboradores aquí un resumen:

TEMA	RESPONSABLE	OBJETIVO	ASISTENTES
BIOSEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL SECTOR SALUD	Médico Ocupacional	Formar al medico ocupacional en bioseguridad y salud ocupacional en hospitales.	22
HEPATITIS CLASIFICACIÓN /PREVENCIÓN	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la prevención de la hepatitis.	25
DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL VIH "COMO PODEMOS PREVENIR EL VIH"	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la prevención del VIH.	29
OSTEOPOROSIS Y LUMBALGIA	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la cuidado y prevención de osteoporosis.	28
LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS DROGAS /ANTINARCÓTICOS	Médico Ocupacional	Promover estilos de vida saludables en la población laboral y la reducción del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.	38
OBESIDAD SOBREPESO PREVENCIÓN	Médico Ocupacional	Promover estilos de vida saludables.	31
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la prevención de la hipertensión arterial es una enfermedad crónica.	26
OBESIDAD INFANTIL PREPARANDO LONCHERA ESCOLAR PREVENCIÓN	Médico Ocupacional	Promover estilos de vida saludables en nuestros hijos	18
PREVENCIÓN "RIESGO DE SALUD REPRODUCTIVA"	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la prevención.	34
PREVENCIÓN "CANCER DE MAMA"	Médico Ocupacional	Capacitar al personal en general en la prevención del cancer de mama.	19



## DERECHOS HUMANOS

Trabajamos respetando los derechos humanos y laborales de nuestros colaboradores y de las personas que se relacionan con nosotros directa e indirectamente.

A través de nuestros principios básicos de responsabilidad social empresarial que se despenden en nuestra ética social integral:

- RESPETO A LA DIGNIDAD DE LA PERSONA
- FOMENTO DE SU DESARROLLO INTEGRAL

Todo ser humano es único, irrepetible e inteligente, con voluntad libre, sujeto de derechos y deberes, con destino trascendente. Es el origen, centro y fin de toda la vida social y económica.

Clínica Santamaría, insta a mantener un respeto hacia los colaboradores mostrando una actitud de cero tolerancia ante prácticas de acoso, abuso o discriminación de ninguna naturaleza, garantizando un entorno psicosocial adecuado.

En materia ambiental, hace mención del compromiso en garantizar la seguridad y ofrecer un ambiente adecuado a clientes, colaboradores y público en general, a través del cumplimiento de normas relativas al tema, la empresa se compromete a considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la seguridad, patrimonio e imagen de la institución.

Clínica Santamaría se compromete en promover estas buenas prácticas dentro de nuestra cadena de valores, socializando con nuestros proveedores el cumplimiento de acciones sociales y de derechos humanos, en materia de calidad, gestión ambiental, prevención de riesgos laborales,

### NO DISCRIMINACIÓN

No discriminamos a ningunos de nuestros colaboradores respetamos sus creencias, raza, afiliación política entre otros.

### DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

Los servicios que brindamos no violan los derechos de los pueblo indígenas.

"Clínica Santamaría, insta a mantener un respeto hacia los colaboradores mostrando una actitud de cero tolerancia ante prácticas de acoso, abuso o discriminación de ninguna naturaleza, garantizando un entorno psicosocial adecuado"...

Dr. Raúl Santamaría

## PROCESOS DE CAPACITACIÓN A NUESTROS COLABORADORES

TEMA	Enero	Febrero	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total							
	H M H M H M H M H M H M														
ÉTICA SOCIAL E INTEGRAL	5	14						19							
CONVENCIÓN 2016		9	23					32							
CURSO SOBRE LOS PROGRAMAS Y PLANES DE BENEFICIOS DE PROTECCIÓN DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DE TRABAJO Y DEL SISTEMA DE PENSIONES			0	1				1							
CLAVE PARA LA AUTOMOTIVACIÓN				8	30			38							
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIAS Y BOTIQUINES				3				3							
BPM, NORMAS ISO, SELLO HACE BIEN HACE MEJOR			1	2				3							
INTRODUCCION A LOS SISTEMAS DE GESTION: REQUISITOS ISO 9001:2015					10	20	9	14	8	19	80				
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>176</b>

Total de horas de capacitación **1090.30**

Total de asistencias **176**



## MEDICIÓN CUANTITATIVA DEL RENDIMIENTO

- Clima Laboral
- Evaluación del Desempeño

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La Clínica reconoce el 10% de maestrías a los colaboradores interesados, es una estrategia fundamental para retener al trabajador, mejorar sus fortalezas, debilidades y conformar las posiciones de sucesión en cargos críticos de la organización.

Colaborador	Maestría
Ing. Yesenia Zambrano M. Tnlgo. Danny Andrade B.	Dirección de Talento Humano Ventilación Mecánica

## CONTRIBUYENDO CON NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

### PAUSA ACTIVA

Fortalecer las relaciones familiares y de trabajo a través de la integración.

La Pausa activa consiste en una rutina de estiramientos y ejercicios por todos los colaboradores durante la jornada laboral dura 5 minutos, la realizamos todos los días.

El esfuerzo intelectual incrementa la tensión nerviosa de forma significativa, por lo que la atención se concentra en un número de pequeñas células de la corteza motora y esta carga intensa conduce a un agotamiento funcional rápido, producto de ésta fatiga la actividad motriz se disminuye, haciendo lento el proceso de recuperación de la capacidad intelectual.



## CAMPAÑA AYUDANDO A PAPÁ Y MAMÁ

El día viernes 29 de abril, se contó con la presencia de los hijos de nuestros colaboradores, debido a la campaña realizada por la clínica "Ayudando a papá y mamá", con la finalidad de que sus hijos vivencien el esfuerzo que hacen sus padres para brindarles la comodidad, seguridad y sobre todo amor a sus pequeños.

Adicional a la compañía que tuvieron con sus padres, los hijos participaron en una charla siendo como tema "Estar en el mundo, pero no ser parte de él". Organizada por Arianna y Doménica Santamaría.

Dicho tema se generó debido a que por el trabajo diario de los padres, sus hijos se quedan solos en casa contando con el peligro constante de la sociedad; en la charla brindada se inculcó que ellos tienen que ser luz en el camino, es decir no dejarse llevar por los vicios o actividades que los desligue de sus obligaciones como hijos siendo estas:

- Estudio diario
- Tener sus tareas terminadas, entre otras.

Con el fin de no sumar mayores pro-

cupaciones a sus padres.

### PARTICIPACIÓN DE HIJOS DE COLABORADORES

En la charla que tuvieron los hijos de los colaboradores, se contó con la presencia del Dr. Santamaría, quien narró experiencias propias de su niñez, dando como ejemplo los esfuerzos necesarios que realiza un padre por sus hijos.

Sirviendo como reflexión para ser mejores y mostrando que la mejor forma que pueden ayudar a sus padres es a través del estudio.

El método didáctico que se empleó, fue con el uso de globos terráqueos en la que los participantes tenían que ubicar sobre él, actividades que nos impide ser mejores, siendo estos: El cansancio, Las fiestas, la pereza, gula, etc.

### ASPECTOS ESPECIALES

- Se entregó regalos por la participación de la charla.
- Participación del Dr. Santamaría en charla de hijos de colaboradores.
- Asistentes salieron muy entusiasmados por charla brindada.

Se realizó un receso donde se les brindó un break a los hijos de los colaboradores. Y teniendo un momento didáctico para relacionarse con otras personas.



Entrega de regalos

## CELEBRACIÓN POR EL DÍA DEL NIÑO

- Bailes
- Difusión de los Derechos de los niños
- Agasajos

“Los niños son el futuro de la Patria”, esta es una frase que frecuentemente escuchamos en nuestro medio, sin embargo debemos preguntarnos ¿Qué estamos haciendo para promover el bienestar de nuestros niños?

El Día del Niño surgió hace aproximadamente sesenta años, a partir de la recomendación de la Asamblea de las Naciones Unidas de instituir, en todos los países, un Día Universal del Niño en la fecha que cada gobierno estimara conveniente.

En Ecuador este día se celebra el 1 de junio de cada año y Clínica Santamaría se sumó al festejo a través de una mañana de diversión y sorpresas dedicada a los hijos de los colaboradores.

Además de impartir alegría a los niños, la actividad se realizó con el fin de fomentar la unión entre padres e hijos, e integrar a los niños a la gran familia Santamaría y de esta manera, fortalecer en grandes y pequeños un sentido de pertenencia y compromiso con la institución. El programa fue previsto para las 10 am del domingo 5 de junio y contó con la participación de una animadora quien realizó concursos, mini hora loca, caritas pintadas, entre otras actividades divertidas.

Los asistentes pudieron degustar deliciosos snacks ofrecidos por las carretas de canguil, hot dog, algodón de azúcar y granizado.

### ASPECTOS ESPECIALES

- El doctor Raúl Santamaría y la

Ingeniera Shirley Obando también formaron parte del agasajo.

- Contamos con la predisposición de uno de nuestros colaboradores, Marlon Torres, quien gustosamente actuó como payasito y fue una gran atracción para los pequeños.
- La organización del evento estuvo a cargo del departamento de Talento Humano.
- La mayor gratificación fue ver la alegría de los niños y su entusiasmo por participar en cada actividad realizada.



## CAMINATA POR LA VIDA Y LA FAMILIA

En la madrugada del 7 de mayo del 2016, con el fin de motivar a celebrar junto a nosotros el día de la Madre. Invitamos a todos nuestros colaboradores, pacientes y familias a peregrinar desde la clínica Santamaría al Santuario de Schoenstatt (km 4,5 de la avenida Juan Tanca Marengo).

Esta actividad la realizamos para agradecer al señor por la vida, el trabajo y por nuestros hermanos afectados en el terremoto y entregarle a María nuestro código de conducta.

La jornada empezó con una vigilia y oraciones en diferentes parroquias

eclesiásticas de la ciudad de Guayaquil, especialmente del norte de la ciudad. En el santuario el arzobispo de Guayaquil, Luis Cabrera, celebró una misa.

## MARÍA MADRE DE MISERICORDIA CAMINA CON NOSOTROS

Es el lema de la peregrinación del Santuario de Schoenstatt en Guayaquil, y este año se pidió que las personas realicen peticiones por las víctimas del terremoto que sacudió el pasado 16 de abril. Días anteriores la clínica realizó una campaña significativa con el fin de invitar tanto al personal como a los pacientes y familiares, quienes se les entregaron volantes con información de la peregrinación.



## DÍA DE LA FELICIDAD

El ingrediente fundamental de la vida es un estado de ánimo que supone una satisfacción propia o conjunta de un determinado grupo de personas por ello, no es de extrañar que en el calendario haya un día exclusivo para celebrar ser feliz, el 20 de marzo es el DÍA INTERNACIONAL DE LA FELICIDAD.

A pesar de los problemas que enfrenta el mundo, especialistas aseguran que una persona feliz se siente a gusto, contento y complacido cuando pone en práctica actividades que ge-

neran endorfinas. Clínica Santamaría realizó una activa donde hubo mimo y payasos para sacarnos una sonrisa. ¡Sonríe vale la pena ser feliz!



## DÍA DE LA MADRE

En un clima de algarabía y festividad el día viernes 6 de mayo del 2016, la clínica Santamaría con el fin de agasajar un día tan importante como es el día de las madres, organizó una cena especial, en la que participaron como invitadas principales las entusiastas mamitas de nuestro clínica quienes festejaron y recibieron un merecido homenaje por la encomiable labor que realizan día a día.

La cena estuvo presidida por el departamento de recursos Humano quienes se organizaron para brindar ese momento especial a cada una de las participantes.

Por su parte se dio inicio con un pequeño acto, reconociendo y bendiciendo el noble papel de mamás trabajadoras que dejan su esfuerzo máximo para sacar adelante a sus hijos.

### ELECCIÓN DE LA MADRE SÍMBOLO

Con la finalidad de contar con una persona que sea considerada como madre símbolo de la clínica, se realizó un pequeño concurso en que las invitadas especiales escogían un papel en la que solo uno era el premiado. Siendo así que la ganadora y representante, madre símbolo se le hizo la respectiva entrega de un pequeño re-

presentativo. Seguidamente, las mamitas pasaron un rato ameno y festivo.

### ASPECTOS ESPECIALES

- Se premió a la madre símbolo.
- Participaron todas las madres que forman parte de la clínica.

La celebración estuvo presidida por el departamento de Recursos Humanos, que con los pequeños detalles en la organización generaron experiencias significativas para las homenajeadas mamitas.



## DEPORTE

### CLÍNICA SANTAMARÍA PRESENTE EN EL TORNEO DE FÚTBOL BUSINESS CUP

El sábado 15 de octubre se realizó la inauguración del Torneo de Fútbol Business Cup, organizado por la estación radial Diblu, en donde participan algunas empresas privadas, independientemente de su actividad económica.

El equipo de fútbol de Santamaría están conformados por los mismos colaboradores de la Clínica de las diversas áreas de trabajo, donde se otorgó un valor de \$1,550.00 distribuido en inscripción, equipos e integración.

Su primer juego se realizó ese mismo día sábado, consiguiendo una victoria de 6 goles ante la empresa Kitton. Dicho resultado favorable se volvió a repetir el sábado 23 de octubre, ante el equipo de la Policía Nacional, logrando una victoria de 3 goles.

El sábado 17 de diciembre a las 19h00 en la cancha de Sambo City, se disputó la final del Primer Business Cup, donde los 4 equipos finalistas eran Clínica Santamaría, Radio Diblu, Constructora Moreira y Almacenes De Prati.

Nuestra selección de fútbol se disputada el tercer lugar contra Almacenes De Prati, fue un partido con mucha tensión y goles, donde el tercer lugar se disputó finalmente en la tanda de penales.

El marcador final del segundo tiempo fue de 3-3, a pesar que nuestra selección tenía desventaja al contar con un jugador menos desde el segundo tiempo. La victoria se definió en la tanda de penales, siendo el arquero Robert Méndez, quien contuvo el penal decisivo y a su vez dio la victoria del último cobro, quedando como marcador final 9 -8.

¡Gracias Selección de fútbol, por dejar en alto el nombre de la Clínica Santamaría!



## LOS MÁS PEQUEÑITOS

¡Clínica Santamaría apoya la vida!

Realizamos una actividad con los más pequeños de 0-24 meses, cumpliendo uno de los objetivos de nuestra misión apoyando a la vida y la familia, a nuestras colaboradoras embarazadas y en el periodo de lactancia según el marco legal.

Contamos con la presencia de nuestros colaboradores y sus pequeñitos, fue una tarde agradable e inolvidable.

#### ASPECTOS ESPECIALES

- El doctor Raúl Santamaría y la ingeniera Shirley Obando también formaron parte de esta actividad.
- Se realizó sección fotográfica.
- La organización del evento estuvo a cargo del departamento de Talento Humano.
- La mayor gratificación fue ver la alegría de los niños.



## ACTOS RELIGIOSOS

#### INAUGURACIÓN: SANTUARIO TRABAJO, VIDA Y FAMILIA

#### ASPECTOS ESPECIALES

El Dr. Santamaría, junto a su esposa e hija estuvieron presente en la Inauguración del Santuario Trabajo, Vida

y Familia. Misa de Acción de Gracias por los XIX años de servicio de la Clínica Santamaría a la comunidad.

Al acto asistieron los colaboradores de la clínica, junto a sus familiares, personas de la comunidad y amigos del Dr. Santamaría.

El jueves 1 de septiembre, por celebrar los XIX años de creación de la Clínica Santamaría, se realizó una Misa de Acción de Gracias.

A la cual asistieron los colaboradores de la clínica, pacientes y personas de la comunidad, acto en el cual se bendijo el Santuario Trabajo, Vida y Familia, el mismo que está ubicado en la Consulta Externa de la Clínica Santamaría.



## NAVIDAD

¡El viernes 16 de Diciembre se llevó a cabo la cena navideña de Clínica Santamaría, donde asistió todo el personal operativo, administrativo y técnico. En la cena se destacó la participación de los brigadistas en el simulacro del terremoto, además se felicitó y se premió a las 3 personas que durante el año tuvieron mayores horas de capacitación, se destacó la participación del equipo de fútbol de la Clínica, se premió a la mejor novena navideña, a la mejor actriz, al empleado que más colaboró en las novenas

y a los dos empleados que asistieron los nueve días de novena.

La velada estuvo acompañada de una deliciosa comida, y de mucha alegría y risas entre los compañeros.

También el personal de guardia celebra la navidad con una velada estuvo acompañada de una deliciosa comida.



## FIN DE AÑO 2016

El viernes 30 de Diciembre desde las 15h00, se llevó a cabo el brindis de Fin de Año en el edificio Sanoser, donde la mayor parte del personal administrativo, operaciones, mantenimiento, doctores y enfermeras se reunieron para compartir un momento ameno. Dicha fiesta contó con la tradicional visita de la viuda, la misma que fue visitando cada uno de las áreas de la Clínica para tomarse la respectiva foto y caridad. Además se sortearon diversos premios donados por nuestros proveedores, como parte del fondo común de regalos entre los colaboradores presentes y se premiaron a las dos personas que mejor bailaron durante la hora loca, las mismas que fueron Evelyn Brito y la Dra. Mariuxi Cabrera.

El evento culminó con las palabras para el brindis por parte de la Ing. Shirley y el Dr. Santamaría, luego cada colaborador formó parte del brindis global e integral, para luego dirigirse al garaje de la clínica a la quema del año viejo.

## PROCESO PARA INDICADORES DE DESEMPEÑO



#### DISTRIBUCION DE CAMAS

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
SALA DE EMERGENCIA	5
HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	6
HOSPITALIZACIÓN TERCER PISO	8
SALA DE UCI	8
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

#### ÍNDICE DE OCUPACIÓN 2016

MESES	HOSP.	UCI
ENERO	78%	57%
FEBRERO	80%	52%
MARZO	68%	55%
ABRIL	62%	46%
MAYO	61%	32%
JUNIO	39%	32%
JULIO	51%	35%
AGOSTO	50%	41%
SEPTIEMBRE	63%	46%
OCTUBRE	67%	37%
NOVIEMBRE	34%	39%
DICIEMBRE	42%	50%

“Nos preocupamos de brindarles la mejor atención, con profesionales altamente capacitados, con la infraestructura y equipos necesarios de acuerdo a los avances tecnológicos y estando más cerca de ellos.”

#### PORCENTAJE DE MIX, SEGMENTO 2016

MESES	IESS	MSP	SOAT	SEGUROS	PART.
ENERO	93%	5%	0%	1%	1%
FEBRERO	93%	6%	0%	0%	1%
MARZO	84%	12%	0%	2%	3%
ABRIL	85%	1%	0%	4%	11%
MAYO	68%	1%	0%	2%	28%
JUNIO	41%	31%	0%	4%	24%
JULIO	55%	30%	0%	2%	13%
AGOSTO	63%	21%	0%	3%	13%
SEPTIEMBRE	64%	12%	0%	5%	19%
OCTUBRE	67%	13%	0%	5%	15%
NOVIEMBRE	15%	55%	0%	3%	27%
DICIEMBRE	1%	53%	1%	18%	26%

#### CIRUGÍA AMBULATORIAS O DEL DÍA 2016

MESES	CANT.
ENERO	164
FEBRERO	156
MARZO	172
ABRIL	181
MAYO	72
JUNIO	79
JULIO	44
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	31
OCTUBRE	42
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	19
<b>TOTAL</b>	<b>985</b>

#### CIRUGÍAS 2016

MESES	CANT.
ENERO	141
FEBRERO	165
MARZO	157
ABRIL	174
MAYO	74
JUNIO	41
JULIO	67
AGOSTO	86
SEPTIEMBRE	79
OCTUBRE	86
NOVIEMBRE	42
DICIEMBRE	33
<b>TOTAL</b>	<b>1145</b>

**C**línica Santamaría posee dos tipos de clientes: corporativos y clientes finales.

## CHARLAS A NUESTROS PACIENTES

### Relación Clientes Corporativos:

Son aquellas empresas aseguradoras con las cuales se mantienen convenios por los diferentes servicios de la clínica. Entre los principales convenios de seguros se encuentran: Salud S.A, Humana, Interoceanica, Ecuasánitas, Asisken, BMI, AIG, entre otros. Con dichos clientes se realizan visitas o llamadas periódicas informando o actualizando las tarifas de los servicios.

### Relación Consumidores Finales:

Son los clientes que la clínica ha atendido y mantenido durante los 19 años de creación. Para mantener la comunicación con los clientes se han desarrollado diversos medios de comunicación en la cual se dan a conocer los eventos, noticias y promociones relacionadas a la clínica.

En la red social whatsapp, se mantiene un grupo de todos los ex operados de bariátrica en la cual se comparten testimonios, fotos y anécdotas de todo el proceso pre y post quirúrgico.

En las redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram se comparten tips nutricionales, promociones y precios especiales sobre algunos servicios que posee la clínica.

## NUESTROS SERVICIOS

- Reservación de citas médicas al 04) 240 1767

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Buzones de Sugerencias.
- Gestión de Quejas.



### ENTREGA DEL PREMIO MAYOR: CAMINATA 5K POR LA VIDA Y LA FAMILIA

El día Domingo 4 de Septiembre 2016 al finalizar la caminata 5K, se hizo el sorteo de la colocación de un Balón Gástrico entre los pacientes obesos, donde la Sra. Nereida Cusme Sornoza, fue la ganadora.

"Porque no hay mejor medicina que tener nuestros pacientes ALEGRES"

- Charla sobre la obesidad - Causas y efectos.
- Cirugía bariátrica: alternativa para curar la diabetes.
- Folletos informativos

## VOCACION Y SERVICIO

### TESTIMONIOS DE PACIENTES

<< Luego de un año se puede apreciar el profesionalismo de los doctores en el caso de nuestra paciente Patricia. Siga perseverante y constante en su nuevo estilo de vida. >>



Paciente comparte su experiencia del proceso de Cambio de vida en manos del Equipo Interdisciplinario de Clínica Santamaría, parte del proceso incluyó la cirugía bariátrica.

<< Hemos recibido otro testimonio que confió en Clínica Santamaría y en su equipo interdisciplinario. Jadira Saguy disminuyó sus problemas y aumentó su felicidad junto a nosotros, Cada día logrando mi meta gracias a Dios por la perseverancia q el me da y como no nombrar a la clínica Santamaría que me abrió las puertas para lograr un nuevo cambio a mi vida ya con más de 100 libras menos y seguimos por más. >>



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

**L**a conservación y preservación del medio ambiente es una tarea de toda la sociedad y del Estado ecuatoriano, por lo que todas las acciones de desarrollo productivo o prestación de servicios deben tender a minimizar sus posibles efectos adversos, los cuales pueden afectar las condiciones del equilibrio hombre-naturaleza.

Estamos conscientes que CLÍNICA SANTAMARÍA CLISANTA S.A. Se generan desechos peligrosos e infecciosos, razón por la cual contamos con Licencias Ambientales tipo III, la misma que fue otorgada por la Municipalidad de Guayaquil, luego de haber cumplido con cada uno de los requisitos propuestos por el Ministerio de Ambiente.

El Plan de Manejo Ambiental (PMA) de la CLÍNICA SANTAMARÍA CLISANTA S.A. está concebido para armonizar el desarrollo seguro de las actividades operativas con el ambiente y es la guía para el manejo sustentable de los recursos, para la preservación de los recursos naturales próximos a ese territorio y para la implementación de acciones que impidan el deterioro del medio circundante a las instalaciones.

Adicionalmente contamos con el comité de seguridad ambiental, que realizan vigilancia diaria del control de manejo de desechos infecciosos, comité de Control de Infecciones hospitalarias, y comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

Para cada uno de los impactos, se han propuesto las medidas y acciones ambientales necesarias con la finalidad de mitigar el impacto ambiental y lograr que las actividades operativas se desarrollen en armonía

con el medio ambiente natural y laboral.

### PRINCIPIOS, NORMATIVAS O INICIATIVAS EXTERNAS DE CARÁCTER ECONÓMICO, SOCIAL O AMBIENTAL QUE LA ORGANIZACIÓN HA ADOPTADO.

Nuestra Organización cumple con las Leyes/Reglamentos Nacionales relacionadas con nuestra actividad.

## PROGRAMA DE RECICLAJE

Área de Mantenimiento y Servicios Generales

- Cambio de Focos
- Se recicla los focos ahorradores usados, los cuales forman parte del Programa de Reconocimientos.

## DESECHO DE PILAS

Cumpliendo con nuestro medio ambiente y ser socialmente responsables, el siguiente plan se lo realizará apoyando a la campaña "Ponte pilas recopila" del MAE.

- Cada área cuando se le acabe las pilas, llevará al Asistente Administrativo (persona encargada de mantenimiento) las pilas usadas.
- Asistente Administrativo almacenará las pilas en un cartón que permanecerá cerrado.

Cuando el cartón por lo menos esté a la mitad, un miembro del Subcomité ambiental gestionará la entrega del cartón de pilas a uno de los puntos autorizados.

Nota: Punto más cercano, Almacenes Figueroa S.A. ubicadas en Almacenes Figueroa S.A., ubicada en Coronel

626 y Brasil.

- Cambio de Baterías / Pilas
- Se utilizan pilas recargables en los equipos.
- Las baterías que no funcionan son llevadas a Recicladora de baterías para su comercialización como desecho.

## RECICLAJE

### Fondos recaudados por la venta de desechos reciclables.

Con los fondos usados se procederá a realizar un agasajo al personal de servicios generales, para gratificar su empeño y esmero en la selección y entrega de productos reciclables.

#### VENTA DE RECICLAJE

MESES	KILOS	DETALLE	VALOR
ENERO	40	CARTÓN+PAPEL	\$ 3.20
FEBRERO	120	CARTÓN+PAPEL	\$ 10.00
MARZO	42	CARTÓN+PAPEL	\$ 3.40
ABRIL	58	CARTÓN+PAPEL	\$ 4.80
MAYO	15	CARTÓN+PAPEL	\$ 1.20
JULIO	43.5	CARTÓN+PAPEL	\$ 3.60
AGOSTO	25	CARTÓN+PAPEL	\$ 2.00
SEPTIEMBRE	64.75	CARTÓN+PAPEL	\$ 5.10
OCTUBRE	25	CARTÓN+PAPEL	\$ 2.00
<b>TOTAL</b>	<b>433.25</b>		<b>\$ 35.30</b>



## ENERGÍA

Estamos realizando una campaña de ahorro de energía donde participan todas las áreas.

El consumo de energía eléctrica se presenta a continuación. Se utilizó el valor de \$ 21,037.27 KW/h 11887

#### DETALLE DE CONSUMOS DE LUZ 2016

MESES	CONSUMO KWH	CONSUMO USD
ENERO	20315	\$ 2,588.53
FEBRERO	17382	\$ 2,317.88
MARZO	16387	\$ 2,185.20
ABRIL	6439	\$ 753.37
MAYO	16985	\$ 1,986.83
JUNIO	16169	\$ 1,891.41
JULIO	12421	\$ 1,656.36
AGOSTO	10589	\$ 1,412.09
SEPTIEMBRE	14426	\$ 1,522.69
OCTUBRE	14243	\$ 1,665.74
NOVIEMBRE	12856	\$ 1,665.62
DICIEMBRE	11887	\$ 1,391.55
<b>TOTAL</b>	<b>170099</b>	<b>\$ 21,037.27</b>



## AGUA

La captación de agua se da por el sistema de agua potable de la ciudad y es de 4409 m3 anual.

#### DETALLE DE CONSUMOS DE AGUA 2016

MESES	CONSUMO (m3)	CONSUMO USD
ENERO	321	\$ 222.02
FEBRERO	353	\$ 244.39
MARZO	417	\$ 288.46
ABRIL	423	\$ 292.81
MAYO	356	\$ 246.27
JUNIO	428	\$ 296.57
JULIO	515	\$ 356.85
AGOSTO	439	\$ 304.12
SEPTIEMBRE	394	\$ 272.79
OCTUBRE	413	\$ 286.23
NOVIEMBRE	180	\$ 124.93
DICIEMBRE	170	\$ 117.52
<b>TOTAL</b>	<b>4409</b>	<b>\$ 3,052.95</b>

- Cierra la llave del lavado mientras nos enjabonamos a las manos.
- Si vemos una llave abierta que no se esté usando ¡cerrarla!
- Si hay una fuga reportarla al área de mantenimiento para que la arreglen de inmediato.



## EMISIONES

Tenemos en proyecto cambiar los focos, tubos fluorescentes por led para disminuir el consumo de energía eléctrica y el uso de mercurio en nuestras instalaciones.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental considera la medición de gases en fuentes fijas de combustión en las instalaciones de nuestra clínica. La determinación de los gases de combustión se la realizó según el procedimiento específico cumpliendo con el plan ambiental.

Clínica Santamaría no utiliza sustancias que agotan el ozono.

## BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN OFICINAS

El papel utilizado para las impresiones y/o copias que solo se ha utilizado una cara no es un residuo, se puede depositar en las bandejas para su posterior utilización por la cara vacía. Emplear papel reciclado siempre que sea posible.

Depositar el papel usado en los contenedores para su posterior reciclado. Utilizar correo electrónico y los me-

dios informáticos para las comunicaciones – memos – circulares dentro de la institución.

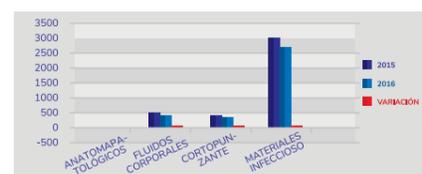
## DESECHOS PELIGROSOS

Se contratan los servicios de una empresa Gestor Autorizado (GADE-RE) para que ejecute la recolección, transporte, almacenamiento temporal, tratamiento y disposición final de residuos anatomopatológicos, fluidos corporales, cortopunzante, materiales infecciosos.

Los productos farmacéuticos caducados son notificados al proveedor en un plazo mínimo de sesenta (60) días previos a la fecha de caducidad de los medicamentos en general; quien retira el producto del establecimiento, ya sea en su presentación comercial completa o su envase primario completo, para proceder con su destrucción; y, posterior reposición en un plazo máximo de tres (3) meses con productos de fecha de elaboración reciente.

Se detalla los kilos en el periodo 2015 y 2016.

CÓDIGO	DESECHOS	2015	2016	VARIACIÓN
Q.86.02	ANATOMAPATOLÓGICOS	8	10.5	31.25%
Q.86.04	FLUIDOS CORPORALES	493.5	444	-10.03%
Q.86.05	CORTOPUNZANTE	360.7	319	-11.56%
Q.86.07	MATERIALES INFECCIOSO	3,061.9	2,669.5	-12.82%
<b>TOTAL</b>		<b>3,924.10</b>	<b>3,443.00</b>	<b>-12.26%</b>



Hemos reducido en un 12.26%, la cual fue alcanzada a través de buenas prácticas ambientales y el uso racional de insumos y materiales médicos.

## RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

Al hablar de competencia en Clínica Santamaría, se refiere aquellas empresas u organizaciones que prestan igual servicios de salud. Dicha competencia se conoce como directa, la cual oferta los mismos servicios o casi iguales que Clínica Santamaría. Por lo tanto nuestros competidores directos son aquellas casas de salud que dentro de sus servicios se incluyen:

- Hospitalización
- Emergencia – Ambulancia
- UCI (Unidad de Cuidados Intensivos)
- Cirugías Laparoscópicas
- Centro de Diagnóstico de Imágenes
- Laboratorio Clínico
- Centro de Consulta Externa
- Unidad de Endoscopia – Colonoscopia
- Farmacia

Por lo tanto en la ciudad de Guayaquil, las clínicas privadas que ofertan todos o casi todos los servi-

cios mencionados anteriormente se encuentran:

- Aprofe
- Hospital Clínica Kennedy Alborada
- Policentro
- Clínica Alcívar
- Clínica Panamericana
- Clínica Urdenor
- Clínica Alborada
- Clínica San Gabriel
- SurHospital
- Clínica Guayaquil

Adicional a las clínicas privadas, los hospitales del sector público también conforman un sector importante dentro de la competencia, entre ellos se encuentra:

- Dispensario Letamendi
- Hospital Teodoro Maldonado
- Hospital del Día Efrén Jurado

Una vez mencionadas las principales casas de salud tanto pública como

privada, la clínica tiene identificado a diversos centros de salud que al estar situados en el mismo sector (sur) de la urbe represente una competencia clara y directa para la clínica, entre ellos están:

- REDIMA: Consultas, laboratorio e imágenes.
- Fundación Nahim Isaís
- Cuerpo Consular de Damas: Consultas, laboratorio, exámenes e imágenes.
- Clínica San Gabriel
- Laboratorio Robab S.A.
- Dispensario del Seguro: Letamendi
- Surhospital

A pesar que dichas entidades son competencia directa, en Diciembre del 2016 se firmó convenio con Clínica San Gabriel, y en Febrero del 2017 con Sur Hospital, en la cual ambos contratos se prestan los diferentes servicios del Centro de Diagnóstico de Imágenes de Clínica Santamaría.

## RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios de alimentación, seguridad, lavandería, entre otros; son delegados a proveedores externos, puesto que no están relacionados de manera directa con el objetivo social de nuestra Organización. Para la contratación de este tipo de empresas se dispone de un procedimiento que estipula cómo deben ser su Selección, Evaluación y Reevaluación. De este modo se busca garantizar que estos proveedores presten un servicio acorde a su calidad y que cumplan la legalidad vigente en términos laborales y ambientales.

Dentro de Clínica Santamaría, cada departamento posee su propia red de proveedores, los cuales constituyen y

representan una parte muy importante para la ejecución de los diferentes servicios dentro de la Clínica.

Por ejemplo, en el área de Marketing y Ventas los proveedores principales son aquellos que proporcionan las herramientas o materiales para que lleguen los servicios al consumidor final.

## CADENA DE SUMINISTROS

El área administrativa está encargada de realizar las compras, adquisición que tiene como responsabilidad atender los requerimientos de suministros, equipos biomédicos, repuestos y todo cuanto sea necesario para el buen

funcionamiento.

El área farmacia está encargada de realizar las compras de medicinas, insumos médicos, quirúrgicos, instrumental médico, materiales de curación, etc.

- Reforzar y difundir las políticas que regulen el proceso de compras de Activos Fijos.
- Establecer mecanismos para el control de todo el proceso de compra.
- Buscar mecanismos para optimizar el proceso de compras y adquisiciones de activos fijos.
- Incorporar al área, personal con perfil técnico que permita validar el proceso de compras y adquisiciones de activos fijos.

## COMPROMISO CON EL GOBIERNO

Clinica Santamaría actúa siempre sobre una base de alta moral, integridad, seriedad y buena fe, como es el cumplimiento de la ley y el comportamiento ético. En cuanto a la lucha de la corrupción, el código de conducta, llama a los colaboradores a asumir el compromiso de promover total transparencia y no formar parte directa o indirecta en demandar u ofrecer cualquier clase de sobornos.

Para lograr un desarrollo eficaz y armonioso de la organización y sus colaboradores se han establecidos las siguientes políticas internas:

### POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN CORPORATIVA

La compañía ha creado una política anticorrupción para toda la empresa con base en los requisitos de La ley Estadounidense de prácticas corruptas en el extranjero (FCPA por su sigla en inglés) y la Ley Antisoborno del Reino Unido.

La política general de cumplimiento expresa de forma clara e indiscutible que la compañía no tolerará los sobornos gubernamentales y comerciales de cualquier grado o nivel.

Además, aborda el compromiso que tiene la empresa de presentar información y registrar transacciones con precisión, así como de contar con controles internos para asegurar que los activos de los accionistas se vigilen y salvaguarden adecuadamente.

La política también incluye orientación operativa sobre cómo se va a lograr el cumplimiento en ciertas áreas de alto riesgo que incluyen:

- Soborno comercial y otras actividades corruptas adoptadas para el beneficio económico de la compañía
- Presentación errónea y ocultación en los registros contables con respecto de sobornos y otros actos indebidos
- Pagos para agilizar procesos y trámites (pagos de facilitación)
- Controles en torno al efectivo, caja chica, ciertos pagos a proveedores y otras transacciones de alto riesgo. Etc

### MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS PARA DENUNCIA

Esta Política también establece las metodologías y herramientas que ayudan a prevenir, identificar, evaluar, medir, mitigar y monitorear el riesgo de que los empleados, directivos, agentes y proveedores de CLISANTA incurran en conductas de corrupción o soborno, en donde el monitoreo debe ser preventivo, continuo y basado en parámetros con altos estándares nacionales e internacionales. Esto incluye una línea Ética que es un canal establecido por la Clínica y administrado por Oficial de Cumplimiento, para recibir denuncias de violación a la Política o las Normas Anticorrupción.

La Línea Ética para la recepción de denuncias o demás asuntos éticos de CLISANTA es la siguiente: [oficialcumplimiento@clinasantamaria.com.ec](mailto:oficialcumplimiento@clinasantamaria.com.ec)

### CAPACITACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO ANTICORRUPCIÓN

La capacitación anticorrupción es

- Soborno a funcionarios de gobierno

muy importante. Se debe dejar muy en claro que la administración no tolerará la corrupción y la "forma tradicional" de hacer negocios.

Como mínimo, cada persona que se encuentre en un puesto en el que puede obtener oportunidades de negocios a través de sobornos o cualquier otro medio indebido debe recibir una capacitación de cumplimiento anticorrupción.

Adicionalmente, se tiene que considerar capacitar a todos los empleados, especialmente del área de Contabilidad, Finanzas, Recursos Humanos y de Auditoría, y también hacer extensiva esta política a los Proveedores. La capacitación deberá incluir la postura de la compañía respecto a que no tolera la corrupción, sus políticas anticorrupción para asegurar el cumplimiento con los requisitos de la FCPA y la Ley Antisoborno del Reino Unido, las posibles señales de alerta o situaciones problemáticas y las medidas de apoyo para que los empleados busquen ayuda.

Es necesario actualizar el material de capacitación constantemente y proporcionárselo a empleados nuevos o en transición.

Aun no hay riesgos significativos detectados.

Por lo que dentro del periodo de nuestra memoria no registramos ningún incidente relacionado con los derechos humanos y laborales.

Nuestra organización no contribuye directa o indirectamente a causas políticas.

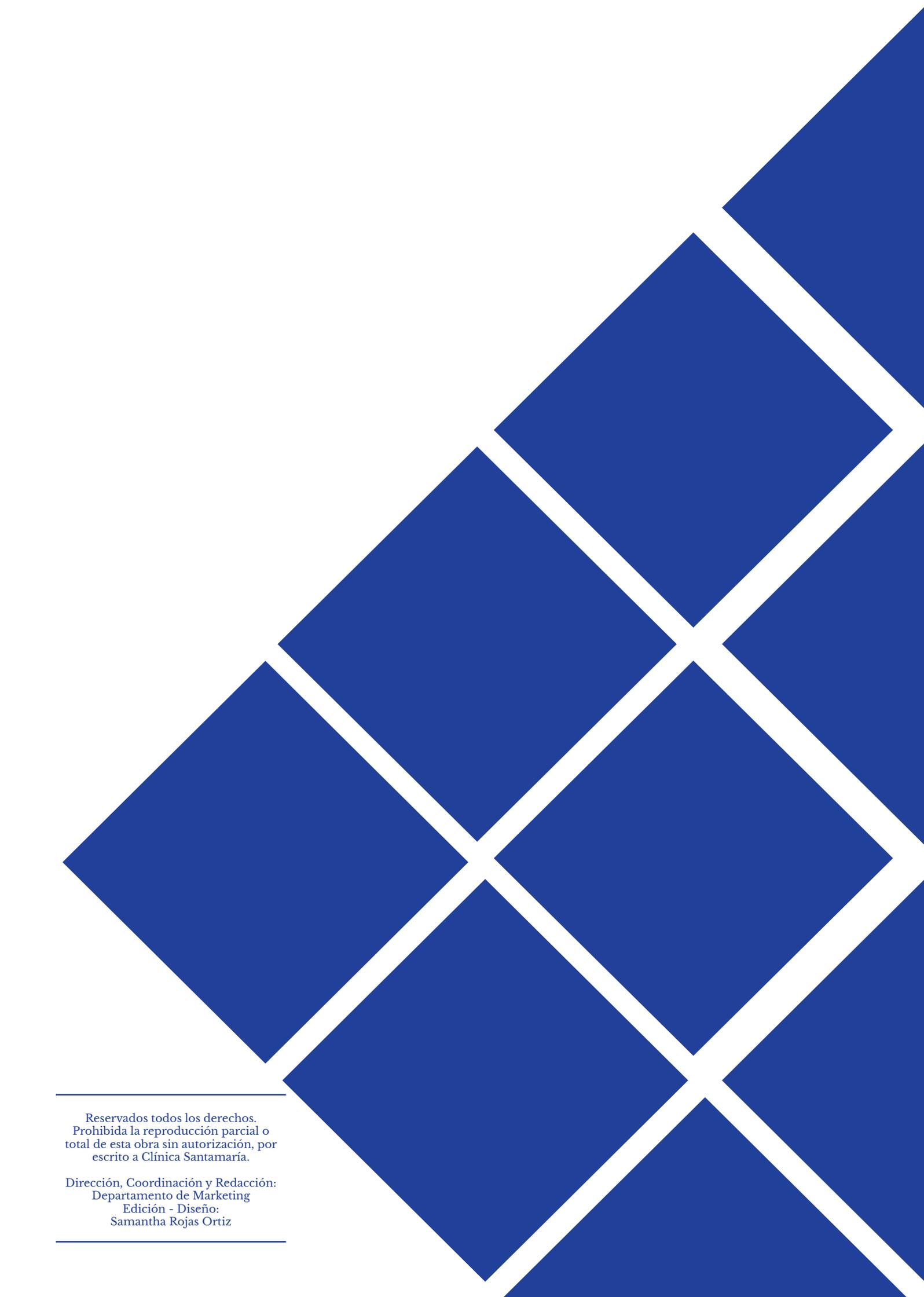
Durante el año 2016 no se han presentado demandas por competencia desleal ni por prácticas monopolísticas.

Santamaría  
CLINICA



*Clinica Santamaría, trabaja con la metodología propuesta por la ACE-UNIAPAC (Asociación Cristiana de Empresarios) por cumplir íntegramente con los objetivos internos y externos, considerando las expectativas de todos los sectores y grupos de interés involucrados en lo económico, social, humano y ambiental, para el desarrollo sustentable de la empresa y de la sociedad, demostrando el respeto a la dignidad de las personas, a las comunidades y al medio ambiente, coadyuvando así a la construcción del bien común con justicia social.*

*Nos otorga el presente reconocimiento.*



---

Reservados todos los derechos.  
Prohibida la reproducción parcial o  
total de esta obra sin autorización, por  
escrito a Clínica Santamaría.

Dirección, Coordinación y Redacción:  
Departamento de Marketing  
Edición - Diseño:  
Samantha Rojas Ortiz

---