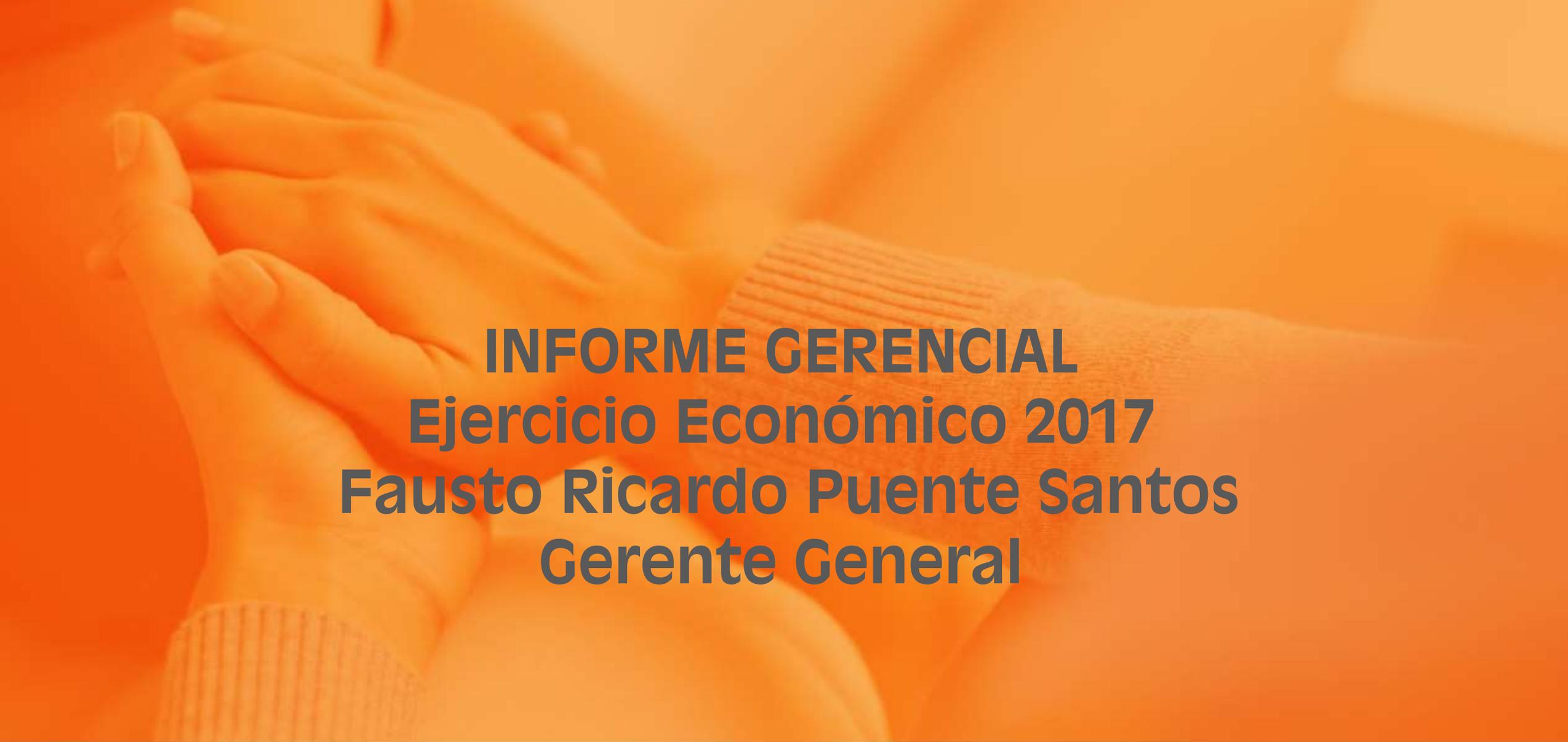


Bienvenidos!





INFORME GERENCIAL
Ejercicio Económico 2017
Fausto Ricardo Puente Santos
Gerente General

Antecedentes Económicos 2017

- El período de recesión del año 2016 por el que atravesó la economía ecuatoriana, condicionó gran parte del desempeño del sector privado durante el año 2017. El impacto de la coyuntura internacional por el desplome del precio del petróleo, la apreciación del dólar y la desaceleración de China incidieron negativamente sobre la economía del país.
- El endeudamiento del país, ha sido uno de los temas que mayor preocupación ha generado en diversos sectores. Esto se da debido al incremento que se ha registrado en este rubro de manera continua, en el año 2007 la deuda pública (interna y externa) se ubicaba en USD 13.493 millones.
- A partir de ese momento, esta cifra comenzó a incrementarse y a diciembre de 2017 se ubica en USD 31.750 millones. Lo que refleja una situación económica compleja para el país.
- El primer problema que se da es que no basta solamente con medir la deuda en relación al PIB, también debe considerarse la capacidad de pago del país y las condiciones de endeudamiento, que para el Ecuador no han sido las más favorables, tanto en plazo como en condiciones de pago.
- Cierre del PIB al año 2017 1,5%



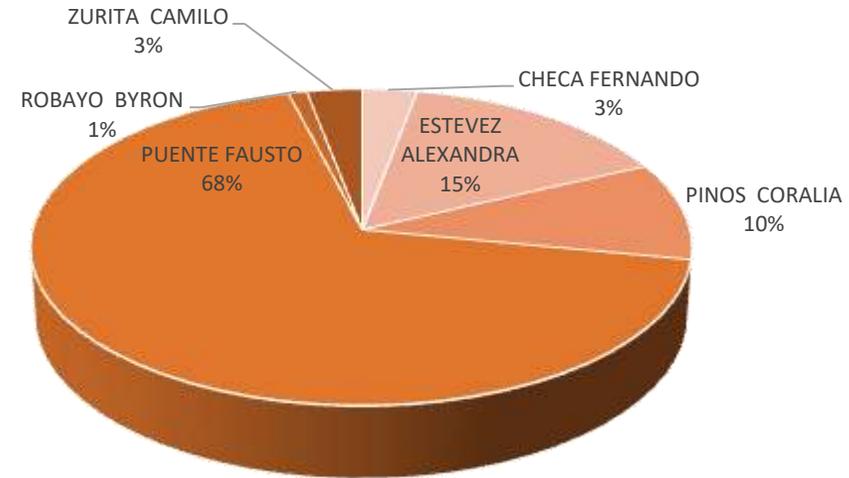
- Life & Hope Speciality Care S.A. Centro de Tratamientos Ambulatorios en adelante referida como la Compañía, es un concepto ambulatorio de alto nivel de especialidad, calidez y seguridad, la misma que inició sus operaciones como persona jurídica en el mes de junio del año 2012, a cargo de la gestión administrativa del Señor Fausto Puentes, actual Gerente General.

“Sí hay enfermedades complejas, hay centros como Life and Hope que marcan la diferencia en la calidad, en los tratamientos y en el bienestar del paciente”

Life and Hope Speciality Care S.A.

- Life and Hope está considerada como una empresa sólida y confiable, reconocida en la industria de la salud por la calidad de servicios que brinda su plataforma de personal especializado en el tratamiento de enfermedades catastróficas y crónicas de alta complejidad, dándose a conocer a nivel local y nacional como una de las alternativas innovadoras en centros de excelencia en tratamientos ambulatorios de especialidad, con especialización en servicios de quimioterapia, terapias biológicas, antibióticos, transfusiones de componentes sanguíneos, hierro, parenteral de vitaminas e hidratación, mantenimiento de puerto subcutáneo, custodia de medicamentos, e inyectología de medicamentos especiales, biológicos y vacunas en adultos. También ofrece servicios integrales en Psicooncología, Nutrición, Terapia de Relajación y Curación. Así como consultas de especialidad en Oncología, Infectología, Hematología, Reumatología, Medicina Interna, Endocrinología pediátrica y 'Home Care' (Cuidados Paliativos de Enfermería y administración de medicamentos).

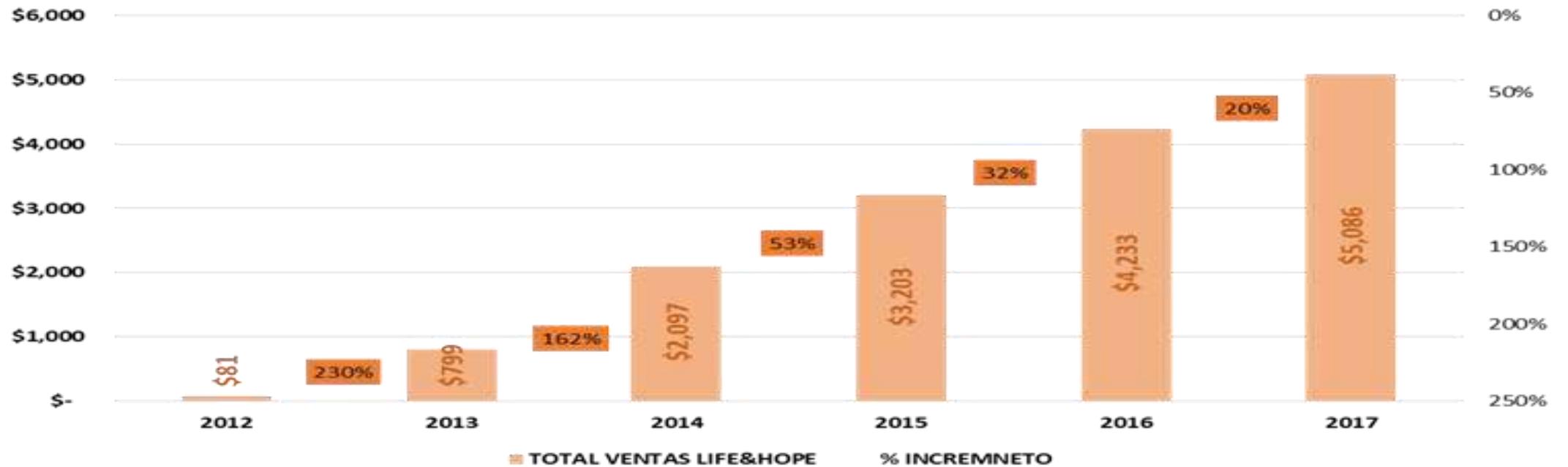
Participación Accionaria Life and Hope S.A.



Histórico de Ventas L&H



Evolución de Ventas
(Miles de Dólares)



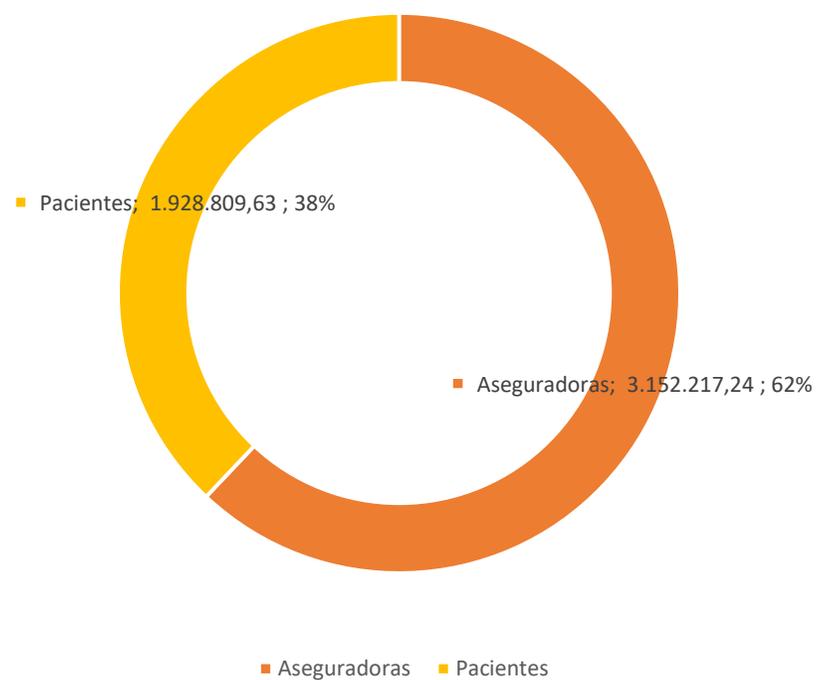
Histórico de Utilidad Neta L&H



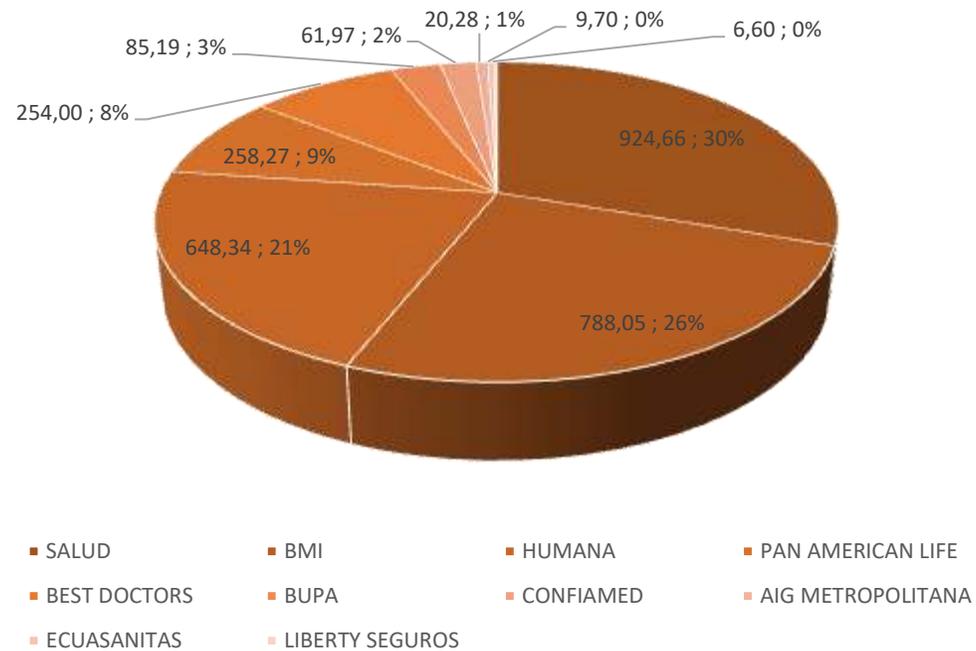
Estado de Resultados 2017

CONSOLIDADO	2017	PARTICIPACIÓN/VENTAS
CONSOLIDAD VENTAS	5.086.254,06	
CONSOLIDADO COSTO DE VENTAS INVENTARIO	2.988.565,63	58,76%
CONSOLIDADO COSTO DE VENTAS SERVICIO	643.560,42	12,65%
GASTOS DE PERSONAL	801.511,94	15,76%
GASTOS DE VENTAS	89.199,61	1,75%
GASTOS IMPUESTOS	65.291,50	1,28%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	317.394,99	6,24%
GASTOS FINANCIEROS	50.122,56	0,99%
OTROS INGRESOS	787,09	0,02%
OTROS GASTOS	14.431,46	0,28%
TOTAL COSTOS	3.632.126,05	71,41%
TOTAL GASTOS	1.337.952,06	26,31%
TOTAL INGRESOS	5.087.041,15	100,02%
UTILIDAD CONTABLE	116.963,04	2,30%
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	17.544,47	2,30%
22% IMPUESTO A LA RENTA	27.056,17	0,53%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	72.362,40	1,42%
RENTABILIDAD	1,42%	

Participación de Facturación de L&H en el año 2017



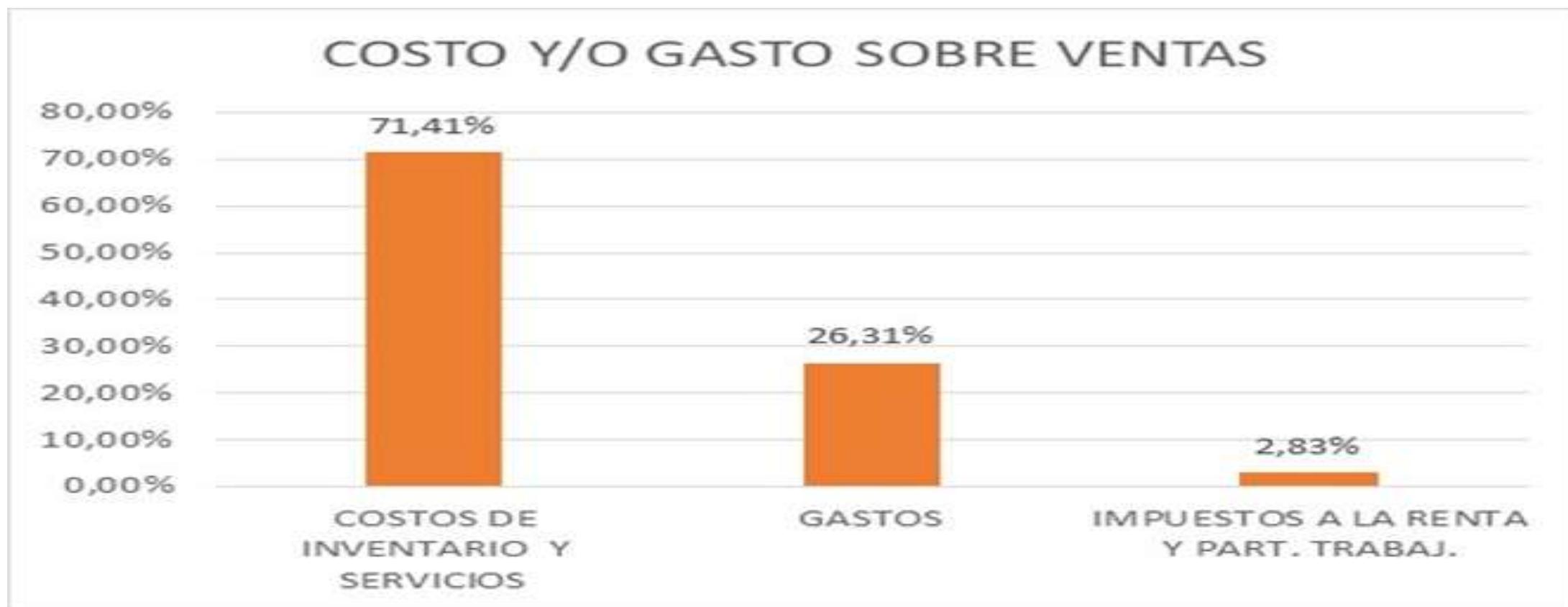
Ventas \$ por Aseguradora



CONVENIO CON ASEGURADORAS NACIONALES E INTERNACIONALES (CREDITO HOSPITALARIO)



Costo, gasto e impuestos sobre Ventas año 2017



Situación PATRIMONIAL

Movimientos Patrimoniales Life and Hope

VARIACION PATRIMONIAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Aprobación Soclos	FINAL 2017
CAPITAL SUSCRITO	2.000	2.000	2.000	2.000	70.000	70.000	100.000	100.000
Aporte de Socios o Accionistas para futura Capitalización	96.020	97.020	-					
Aumento de Capital				68.000	-	30.000		90.261
Reserva Legal				5.504	6.502	6.502	7.236	13.738
Ganancias y Pérdidas Actuariales				(708)	(472)	7.795		7.795
MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	98.020	99.020	2.000	74.796	76.031	114.297	107.236	211.795
Utilidad y/o Pérdida Acumulada Años Anteriores		(75.018)	-		46.194	25.135	25.135	-
Utilidad y/o Pérdida Líquida del Ejercicio	(75.018)	(26.848)	67.966	46.194	8.941	72.362	65.126	-
RESULTADOS DEL EJERCICIO ECONOMICO	(75.018)	(101.866)	67.966	46.194	55.135	97.498	90.261	-
TOTAL PATRIMONIO	23.002	(2.846)	69.966	120.990	131.166	211.795		211.795
Variación Patrimonial		-112%	104%	73%	8%	61%		

Obj et iv o s F i n a n c i e r o s 2 0 1 8

- Fortalecer el Patrimonio de la Compañía, con el objetivo de tener un respaldo financiero para la compra de un terreno en el año 2023, la proyección de Gerencia General de aquí a cinco años es contar con instalaciones propias para el desarrollo del negocio.
- Mantener una imagen sólida y confiable ante las instituciones financieras con el fin de garantizar la obtención de Capital de Trabajo.
- Minimizar los gastos.
- Diversificar los servicios.
- Desarrollar una plataforma eficiente para Cumbayá.

Acciones Relevantes 2017

Área Médica

- Se garantizó una atención médica eficiente, con la coordinación de que cada enfermera outsourcing atienda un máximo de 3 pacientes por día. Además del control permanente de un médico residente y personal de soporte.
- Se fidelizó al médico tratante obteniendo como resultado de ésta gestión un incremento de pacientes nuevos (498 pacientes en el año 2017).
- Gestión de la información de base de datos de pacientes atendidos a través del reporte de parte diario entregado al departamento de Bussiness Inteligence & IT y elaboración de estadísticas del Centro Ambulatorio.
- Evaluación del paciente hacia el personal sanitario, sistema de encuestas que transparentan objetivamente el estándar del servicio.

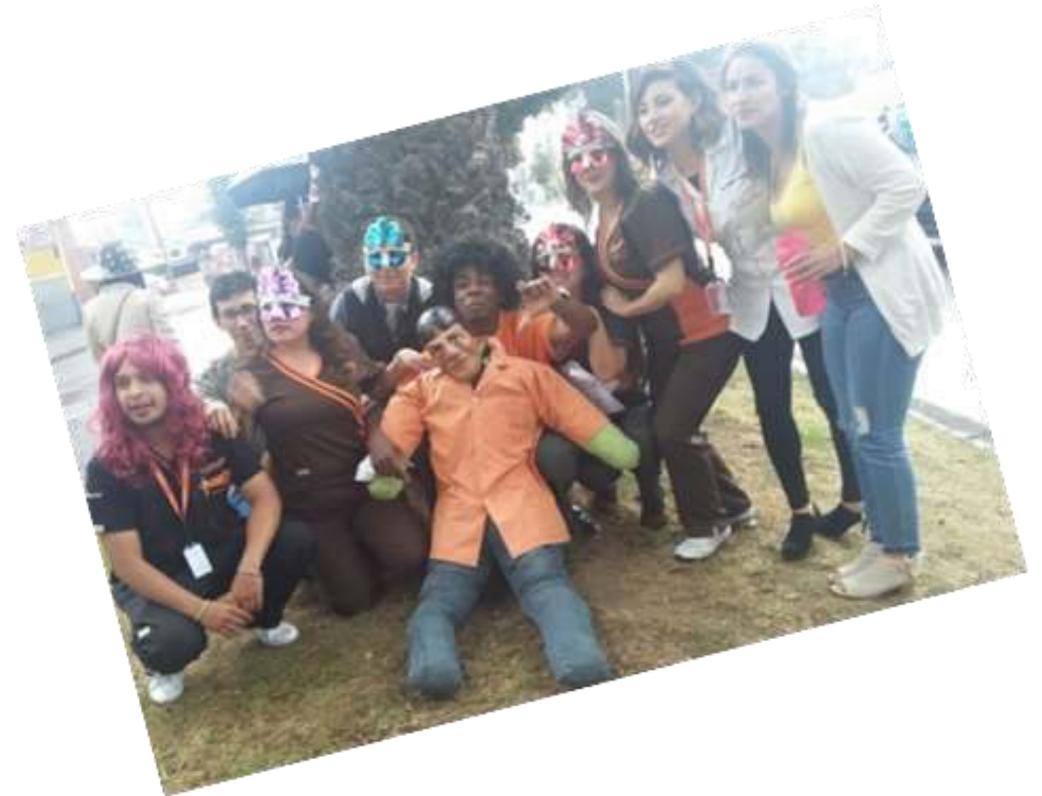
- Durante el año 2017 se completó el 83 % del personal capacitado en Técnicas de RCP (Resucitación Cardio -Pulmonar) y Manejo de Código Azul.
- Capacitación continua por parte de Laboratorios sobre productos de nueva generación.
- Sistema de Auditoría médica con control periódico diario del diligenciamiento de la Historia Clínica para mantener estándares de calidad y adecuado manejo de la información que se envía a los Seguros Médicos.
- Elaboración de formatos para control de Auditoría médica.
- Durante el 2017 no se hallaron incidentes en cuanto al manejo de complicaciones de pacientes.
- Levantamiento y Actualización de procesos y protocolos del Área Médica con la supervisión y aprobación de Área de Calidad.

Área de Servicios

- El 99% de nuestros pacientes califican como Excelente el servicio recibido, con el 1% restante se han establecido procesos de mejora continua.
- El 99% de nuestros médicos califican como Excelente-Muy Bueno, el servicio recibido, de igual manera con el 1% restante se han establecido procesos de mejora continua.
- Institucionalización de la imagen del personal
- Levantamiento de perfiles del personal ligados a medición por KPI'S
- En el 2017 se incrementaron los convenios con Liberty y Euro-Center, actualmente se cuenta con 16 Aseguradoras tanto nacionales como internacionales.

Área de Talento Humano

- Fortalecimiento de la cultura organizacional conforme expectativas de consolidación de equipo e implementación de acciones de impulso y aporte para orientar un buen clima laboral.



- Adquisición de uniformes y tarjetas de identificación para las áreas de servicio al cliente a fin de orientarnos a mantener una imagen corporativa.



- Fortalecimiento de imagen institucional y cultura con impulso de valores corporativos.
- Ubicación de Floorprints en todos los sectores de la empresa.
- Introducción a campaña de valores institucionales y talleres de sensibilización con el personal.
- Impulso de campaña de cada valor de manera mensual al trabajar con iniciativas de cada área de la empresa.

- Desarrollo de acciones de refuerzo positivo para compensación al personal. La cartilla feliz que se alimenta simbólicamente de 12 caritas felices para el personal, motivando e impulsando a la construcción de cultura.

Nombre: _____

CARTILLA FELIZ

Te invitamos a demostrar activamente y promover conductas pro-gestión empresarial, conductas para el fortalecimiento de valores, para procurar gestión de seguridad y salud ocupacional, y construcción de cultura organizacional favorable para todos en la familia Life and Hope y Litya.

Estaremos atentos para apoyarte e impulsarte a completar tu cartilla.

Cuando completes la cartilla reclama tu premio en el área de Talento Humano.

<p>1. Partimos con la primera carita motivándote a continuar realizando con entusiasmo tus actividades</p> 	<p>2.</p> <p>¡Bien!</p>	<p>3.</p> <p>¡Muy Bien!</p>
<p>4.</p>	<p>5.</p>	<p>6.</p>



- Introducción de gestión a la cultura de seguridad y salud.
- Contratación de asesor de servicios, profesional en SSO para ejecución de actividades en ese ámbito.
- Identificación y capacitación sobre los ámbitos de aplicación a participantes de los comités paritarios.
- Implementación de señalética y nuevos extintores, recarga de extintores antiguos.
- Adquisición de insumos para contingencia: botiquines, extintores incluido mantenimiento de los mismos.
- Conformación de Brigadistas de Emergencias y capacitación de primeros auxilios, roles, manejo de extintores.

Brigadistas



- Aprobación de Reglamento Interno de Trabajo.
- Actualización de organigramas de Life and Hope basado en perfiles.
- Aprobación auditoría del MDT gestión dic-2016 a abril 2017.
- Revisión y actualización de información técnico jurídica en campo de Talento Humano (sistema MDT-registro de contratos y finiquitos, actualización de contratos de personal, actualización de expedientes de personal).

Reglamento Interno



- Implementación de desarrollo organizacional enfocado al giro de negocio
- Capacitación para manejo de duelo del personal médico, operaciones y otros cargos de relación con pacientes;
- Capacitación RCP al personal del área médica.
- Talleres sobre la competencia SENTIDO DE URGENCIA con participación activa del área médica (iniciativas de ROLE PLAY).



Área de Calidad, Compliance & Regulatorio

- Obtención del permiso de funcionamiento otorgado por el ARCSA.
- Seguimiento y regulación del Plan de Manejo Ambiental y obtención del Registro Ambiental.
- Regulación y obtención de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de las Actividades Económicas - LUAE - otorgada por el Municipio del DMQ.
- Regulación, capacitación, y actualización de procesos del manejo de desechos.
- Actualización de procesos operativos con el área médica.
- Implementación de la nueva imagen de la Compañía.

Manual de Identidad Visual 2017

- El manual de identidad visual de Life & Hope es un documento que recoge los elementos gráficos y sus normas de aplicación con el fin de servir de herramienta eficaz para controlar todos aquellos aspectos que garantizan la coherencia de la identidad visual de la empresa.
- Es la estructura básica sobre la cual se comunica y presenta la información visual atendiendo a parámetros previamente establecidos y que tienen como fin el dar claridad, solidez y carácter propio o "Identificativo" a la comunicación gráfica.
- Debemos entender que la identidad visual corporativa es el resultado de la aplicación sistemática de los componentes gráficos.
- El Manual de la Marca debe ser por tanto una herramienta "viva" y presente en todas las aplicaciones de la marca, y su convivencia con sus productos.
- Las directrices que contiene este documento no pretenden, de ninguna manera, restringir la creatividad de la empresa, sino ser una guía que abra nuevas posibilidades creativas de comunicar su propia esencia.

Área Comercial

- Implementación de la Unidad de Hemoterapia (plasmaferesis).
- Mejora Continua en el servicio al cliente.
- Fortalecer la relación Comercial con Laboratorios Farmacéuticos, obteniendo como resultado una mejor negociación de márgenes
- Desarrollo de nuevas oportunidades de Negocio.

- Incremento de Nuevas prescripciones de especialidades como endocrinología, medicina interna, ginecología, dermatología..
- Incremento de Nuevos Oncólogos prescriptores.
- Implementación de la Unidad de Home Care. (Desarrollo del semillero de enfermeras).
- Fortalecimiento de la marca a través de radio, Facebook, Redacción Medica.
- Desarrollo de Convenios con Solca Quito (hemocomponentes), Hospital Voz Andes, ,Baca Ortiz, Clínica Cotocollao (Plasmaferesis).
- Atención Pacientes Fundación Santa Fe de Bogotá.

Área Financiera Administrativa

- El área administrativa financiera y contable en el año 2017 pasó por una reestructuración de la plataforma de personal, contando así en el área contable con personal outsourcing.
- La gestión importante en el manejo de recursos es la financiación de la cuenta por pagar, la compañía apalanca sus necesidades de flujo de efectivo en sus proveedores, esta gestión permite reducir el gasto financiero.
- El control presupuestario realizado por el seguimiento mensual de los principales indicadores de ingresos, costos y gastos ha permitido contar con información oportuna para la toma de decisiones estratégicas que apoyaron el cumplimiento de las metas planteadas.

- El hecho más relevante en cuanto a la gestión administrativa es el inicio del proyecto Cumbayá, el cual estará funcionando en el primer trimestre del año 2018, se espera que ésta sucursal estratégicamente ubicada genere un valor importante para la compañía en los años venideros. El proyecto Cumbayá se financió en parte (45,33%) con un préstamo bancario por el valor de \$136,000.00 el mismo que fue otorgado por el banco Pichincha a dos años plazo, el total del proyecto está valorizado en 300.000,00 dólares.
- Se implementó un nuevo sistema contable SAP, desarrollado acorde a las necesidades operativas de la empresa, lo que nos permite tener identificado centros de costos para poder tener así un mejor análisis de la rentabilidad de la empresa.
- Se realizó la contratación de la firma auditora UHY Assurance & Services, para que realice la auditoría externa a los Estados Financieros del 2017, así como la auditoría a la gestión administrativa, financiera, contable, y operativa, que realiza la empresa, las mismas que entregó como informe final una evaluación positiva para la empresa.
- Se realizó la contratación de Actuaría, empresa dedicada al asesoramiento estratégico para elaborar el análisis actuarial que calcula el gasto de la provisión por jubilación patronal y el desahucio a aplicar en el año 2017.

Extracto del informe de auditoría

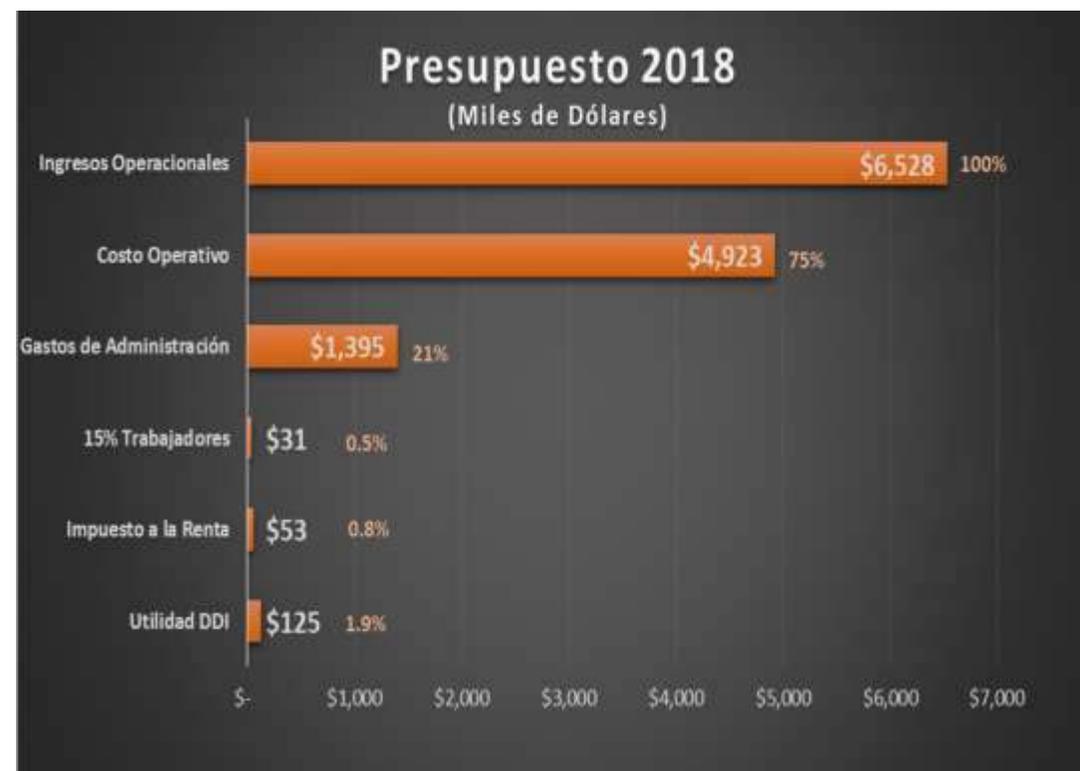
“Opinión

1. Hemos auditado los Estados Financieros de la Compañía LIFE & HOPE SPECIALITY CARE CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS, que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2017, el Estado de Resultados Integrales y Estado de Cambios en el Patrimonio neto y el Estado de Flujos de Efectivo correspondientes al ejercicio económico terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

2. En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados se presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Compañía LIFE & HOPE SPECIALITY CARE CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS, al 31 de diciembre de 2017, así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera”

Presupuesto 2018 = \$6.528.000,00

Nombre de Cuentas	PRESUPUESTO 2018	% / VENTAS	% / MARGEN	% / GASTO
Ingresos Operacionales	6,528,000	100.0%		
Costo Operativo	-4,923,055	-75.4%		
Margen de Ventas	1,604,945	24.6%	100.0%	
Gastos de Personal	-807,442	-12.4%	-50.3%	57.9%
Transporte, Correos y gastos de viaje	-2,040	0.0%	-0.1%	0.1%
Aseoría y Consultoría	-33,967	-0.5%	-2.1%	2.4%
Mantenimiento y Reparaciones	-5,150	-0.1%	-0.3%	0.4%
Alquileres	-183,478	-2.8%	-11.4%	13.2%
Servicios Basicos	-37,358	-0.6%	-2.3%	2.7%
Publicidad y Relaciones Públicas	-50,900	-0.8%	-3.2%	3.6%
Otros Servicios Prestados por Terceros	-77,736	-1.2%	-4.8%	5.6%
Gastos De Gestion	-14,520	-0.2%	-0.9%	1.0%
Gastos Financieros	-78,854	-1.2%	-4.9%	5.7%
Depreciaciones y Deterioro	-29,331	-0.4%	-1.8%	2.1%
Gastos Por Tributos	-74,377	-1.1%	-4.6%	5.3%
Otros gastos	-	0.0%	0.0%	0.0%
Gastos de Administración	-1,395,154	-21.4%	-86.9%	100.0%
Resultado Operativo	209,791	3.2%	13.1%	
Participación Trabajadores	-31,469	-0.5%	-2.0%	
Gasto Impuesto a la Renta	-53,077	-0.8%	-3.3%	
Utilidad Despues de Impuestos	125,245	1.9%	7.8%	

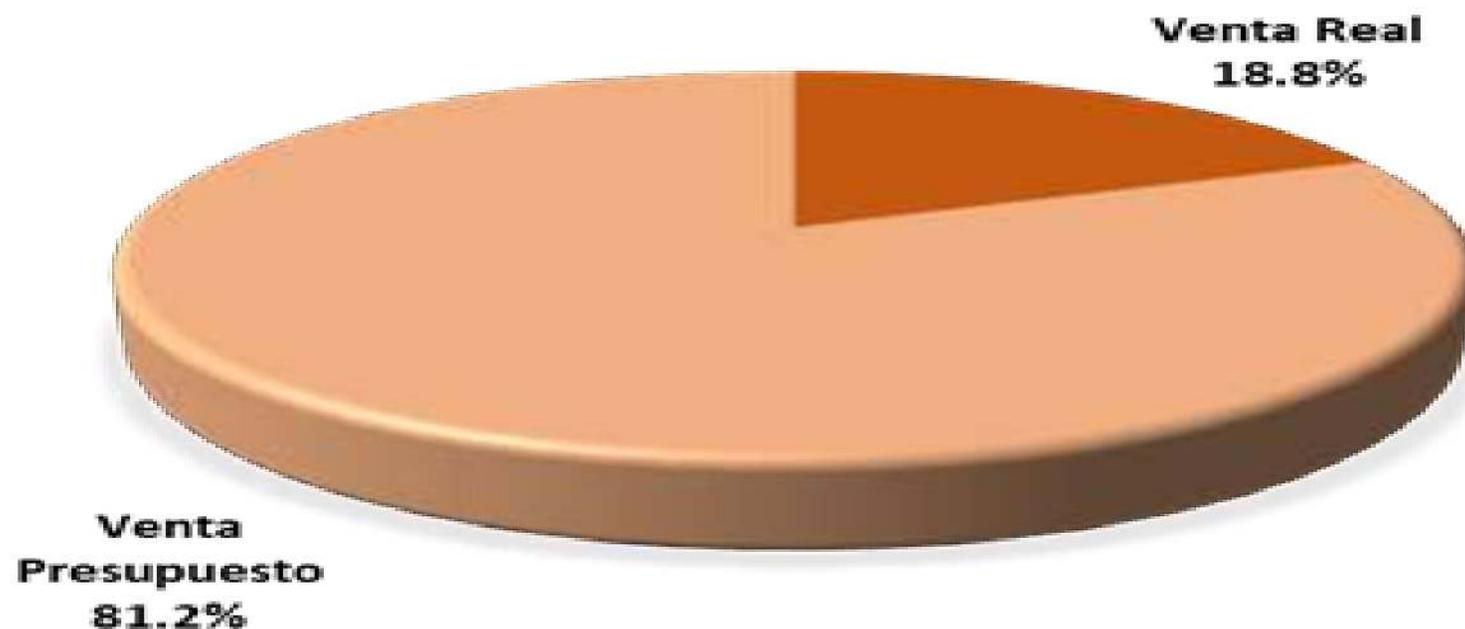


EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO 2018

CONCEPTO	REAL 2018			PRESUPUESTO 2018									TOTAL
	ENE	FEB	MAR*	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Ingresos Operacionales	436.115	370.818	424.026	480.000	500.000	530.000	560.000	600.000	650.000	650.000	650.000	650.000	6.500.959
Costo Operativo	-327.426	-273.057	-302.523	-361.989	-377.072	-399.697	-422.321	-452.487	-490.194	-490.194	-490.194	-490.194	-4.877.347
Margen de Ventas	108.689	97.760	121.503	118.011	122.928	130.303	137.679	147.513	159.806	159.806	159.806	159.806	1.623.611
Gastos de Administración	-125.797	-113.373	-121.764	-111.170	-108.992	-109.450	-117.016	-119.537	-117.779	-118.873	-119.293	-129.761	-1.412.804
Resultado Operativo	-17.108	-15.612	-261	6.841	13.936	20.853	20.664	27.976	42.027	40.933	40.514	30.045	210.807
Participación Trabajadores	-	-	-	-1.026	-2.090	-3.128	-3.100	-4.196	-6.304	-6.140	-6.077	-4.507	-31.621
Gasto Impuesto a la Renta	-	-	-	-1.731	-3.526	-5.276	-5.228	-7.078	-10.633	-10.356	-10.250	-7.601	-53.334
Utilidad Despues de Impuestos	-17.108	-15.612	-261	4.084	8.320	12.449	12.336	16.702	25.090	24.437	24.187	17.937	125.852

* Información preliminar

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO 2018



Retos 2018 Life and Hope Cumbayá



Retos 2018 Life and Hope Cumbayá



Retos 2018 Life and Hope Cumbayá



Inauguración Cumbayá



Conclusiones:

- Life and Hope es un concepto ambulatorio de alto nivel de especialidad, calidez y seguridad. Por lo tanto, si hay enfermedades complejas, hay centros como Life and Hope que marcan la diferencia en la calidad, en los tratamientos y en el bienestar del paciente”.
- La administración de la compañía, que incluye actividades de coordinación, gestión, administración y dirección se han efectuado de manera responsable y razonable durante el ejercicio económico 2017.
- El año 2017, es uno de los mejores años de la compañía en resultados, pues se alcanza un nivel de ventas de \$5,086.254.06 obteniendo de estos ingresos los siguientes resultados reflejados en una utilidad bruta de \$1, 454.128.01, una utilidad antes de impuestos y participaciones a trabajadores de \$116.963.05 y una utilidad neta de \$72,362.40
- En el año 2017, en el mes de agosto se puso en marcha el proyecto Cumbayá.
- Por todo lo mencionado se concluye que el año 2017 ha sido un año productivo y uno de los mejores años operativos de la compañía.



Gracias

Fausto Puente

v IDEO

