



**INFORME DEL GERENTE GENERAL DE
LATINOMEDICAL S.A. A LA JUNTA
GENERAL DE ACCIONISTAS**

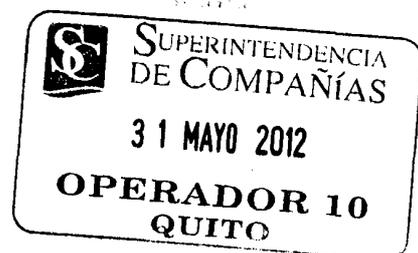
EJERCICIO 2011

Quito, Abril de 2012



CONTENIDO

- 1. CARTA A LOS ACCIONISTAS**
- 2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO MATERIA DEL INFORME.**
 - 2.1 INFRAESTRUCTURA.**
 - 2.2 TALENTO HUMANO.**
 - 2.3 MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.**
 - 2.4 CRECIMIENTO Y GESTIÓN.**
- 3. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO.**
- 4. SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON EJERCICIO PRECEDENTE.**
- 5. PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO.**
- 6. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2012.**
- 7. CONCLUSIONES**
- 8. INFORME DEL COMISARIO**
- 9. ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS E INFORME DE LOS AUDITORES DELOITTE & TOUCHE**





**PROMOTORES MÉDICOS
LATINOAMERICANOS
LATINOMEDICAL S.A.**

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

ABRIL 26, 2012



1. CARTA A LOS ACCIONISTAS:

Estimados accionistas:

Estamos nuevamente reunidos en este auditorio para compartir los avances empresariales sucedidos durante el año anterior, en donde la economía estuvo relativamente estable en el Ecuador con mejoras importantes en los indicadores más sensibles, una reducción del déficit en la balanza comercial y un crecimiento constante del PIB, un precio del petróleo a un muy buen nivel, lo que significa sin duda que fue un año favorable para la Economía del Ecuador, esto sin olvidarnos de la difícil situación por la que atravesaron los países de Europa que incluso hasta nuestros días se mantienen con un norte y futuro poco claros y unas políticas de choque en Estados Unidos que aunque aún no son evidentes al menos parece que están teniendo efectos positivos en el entorno del país del norte.

El año 2011 fue un año que tuvo algunos síntomas complejos en el impacto hacia el ser humano por parte de la naturaleza, las inundaciones vividas en muchos países vecinos y lejanos fue la constante, también las temperaturas extremas vividas en algunas ciudades, significó una lamentable pérdida de vidas humanas. Los terremotos de Chile y especialmente el de Japón marcaron un duro momento para la historia de esos países y del mundo, esto nos invita a pensar en los frágiles que somos como seres humanos y siendo gestores del área de la salud debemos ser consecuentes con estas novedades pensando siempre en adaptarnos positivamente a los cambios que está teniendo el planeta entendiendo que pueden venir cambios en la condición económica, geográfica y epidemiológica del entorno. Somos una empresa que protege y cuida el medio ambiente, respetando las normas técnicas ambientales, sin embargo estamos seguros que tenemos mucho que aprender y contribuir en este complejo tema del calentamiento global y el impacto de la naturaleza en el ser humano.

En el campo de la salud, la necesidad inminente de educación y prevención van tomando cada día más fuerza, países completos ya no permiten fumar en lugares públicos ni abiertos ni cerrados, la conciencia de prevenir el cáncer sobre todo a nivel de la mujer va tomando un vuelo importante y la conciencia de cuidar el cuerpo cada día va teniendo mayores adeptos, por otro lado el incremento de enfermedades producto de exposición prolongada al estrés también está trayendo al escenario nuevas enfermedades, problemas de insomnio y deterioro en la calidad de vida, nosotros como actores médicos debemos prepararnos para estas nuevas condiciones del entorno y la sociedad.



2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO MATERIA DEL INFORME.

2.1 INFRAESTRUCTURA

De acuerdo al plan de crecimiento establecido y acompañado por las aprobaciones respectivas del directorio el año anterior terminamos la remodelación y modernización del 100% del Punto Médico Familiar de la Kennedy en la ciudad de Guayaquil, este centro que es el centro insignia de nuestra empresa se encontraba ya con instalaciones obsoletas y poco atractivas para nuestros clientes, procedimos a ampliar nuestro espacio físico complementando el mismo con nuevos servicios en el área de imágenes contando ya con Resonancia Magnética Nuclear, de igual forma remodelamos la zona de consultorios dando mayor luminosidad con tecnología de punta que protege el medio ambiente y a su vez reduce los consumos de energía eléctrica. Tuvimos algunos atrasos importantes en esta remodelación, principalmente dados por la difícil tarea de remodelar sin cerrar, esto significó que solo trabajaban en obra en las noches y al otro día el centro debía estar en perfectas condiciones para su entrada en funcionamiento, adicional a esto el área de crecimiento estaba ocupada por áreas de servicio que debían ser reubicadas previamente por nuestra compañía hermana Saludsá, hasta que esto no se dio nosotros no podíamos intervenir esta área.

Hoy tenemos un centro médico ejemplar, que cumple requisitos arquitectónicos y físicos dignos de admirar, facilitándoles la vida a los clientes en tener atenciones completas e integrales en un solo sitio.

Adicionalmente y coherentes con lo mencionado en la anterior junta directiva tuvimos la apertura de nuestro Laboratorio clínico central en la ciudad de Guayaquil, este laboratorio recibe las muestras especiales de todos los puntos de atención que tenemos, en unas instalaciones modernas, estructuradas con los mayores estándares de calidad y servicio procesamos las pruebas en equipos de última tecnología, automatizados y con condiciones de calidad de altísimo nivel. Igual que el Punto Médico, este laboratorio es digno de ejemplo para el mercado de la salud en el Ecuador y muy seguramente en muchos países de América.

Es importante compartirlas a nuestros queridos accionistas que en los proyectos de obra y remodelación realizados, hemos tenido algunos atrasos en los cronogramas previamente establecidos, este desfase impacta en la proyección original del proyecto, pero también debo mencionar que han sido proyectos diseñados con ningún o muy poco margen de error, con tiempos excesivamente estrictos lo que no es un problema de gestión sino de exceso de rigor en los tiempos de áreas tan sensibles que requieren un nivel de detalle para su construcción. Se han realizado los ajustes necesarios para evitar que esto nuevamente suceda, o al menos por las mismas causas.



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS

31 MAYO 2012

OPERADOR 10

QUITO

2.2 TALENTO HUMANO

Motivado por el interés demostrado por ustedes señores accionistas, trabajamos de manera constante y continua en la búsqueda de mejores condiciones y calidad del talento humano, el año anterior tomamos una medida bien analizada y discutida al nivel de los directores, consistente en revisar toda la política salarial de la empresa eliminando el sueldo variable, dejando un solo salario que sea fijo, homologando el ingreso variable promedio al salario base, esto sin lugar a dudas ha sido una de las decisiones estratégicas de mayor impacto al interior de la organización, cuyos efectos son de mediano y largo plazo. El tener un equipo humano de más de 680 personas, donde ahora el estilo de liderazgo debe cambiar ya no motivado por un sueldo variable sino por la convicción de hacer las cosas y hacerlas con vocación, genera un lindo pero intenso esfuerzo por todas las áreas involucradas en el manejo de personal capacitándonos para una nueva forma de dirigir a nuestros equipos. Por ello durante el año anterior hicimos un curso de liderazgo dirigido a todas las personas que tengan personal a cargo para generar y desarrollar competencias en este nuevo estilo, el curso fue muy exitoso, estuvieron reconocidos expertos tanto locales como internacionales y estamos seguros fue de alto provecho para los Gerentes, Jefes y Coordinadores.

Adicionalmente a nivel de los equipos hemos iniciado talleres enfocados al enamoramiento al cliente, este trabajo inicia con una toma de conciencia del rol de la persona consigo misma y luego con su entorno de trabajo, hemos realizado dos actividades durante el año anterior, una totalmente culminada y otra que estará terminando en este mes, estamos haciendo ajustes y mejoras pero sin duda es una herramienta adicional para que los equipos vayan enriqueciendo ese lindo mundo del servir.

Con los médicos trabajamos talleres de mejora de la relación médico paciente, esto bajo el entendido que la comunicación es el pilar fundamental para lograr la confianza y la armonía en la atención.

Un proceso que vivimos a finales del año anterior y que sin duda impactará positivamente en el crecimiento de la organización es el paso a Latinomedical de las áreas de apoyo (Finanzas, Administración, Sistemas y RRHH) que antes nos realizaban en común a todas las empresas. El tener a partir del 2012 todas estas áreas dedicadas el 100% del tiempo a apoyar la gestión propia de la prestación de servicios médicos generará un gran impacto en la velocidad de crecimiento y atención que se venían dando, debo agradecer en este momento a las áreas conjuntas de apoyo encabezadas por Felipe Burneo, Cristina Moreano y Felipe Dueñas por toda la ayuda recibida durante estos años y en conjunto con ellos diseñamos la mejor manera para hacer la separación de áreas que con certeza el año entrante tendrá cosas muy interesantes para mostrar.

Finalmente y no menos importante este año igual que los dos anteriores nos presentamos a la calificación del Great Place to Work, como lo hemos mencionado antes, no lo hacemos por ganarnos un premio, lo hacemos por la convicción de tener empleados orgullosos y felices de estar trabajando con.



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS

31 MAYO 2012

OPERADOR DE
QUITO

nosotros, tuvimos un buen resultado aunque sin duda tenemos elementos que mejorar y ajustar, es una de las tareas que ahora nuestra directa gerente de recursos humanos va a llevar adelante.

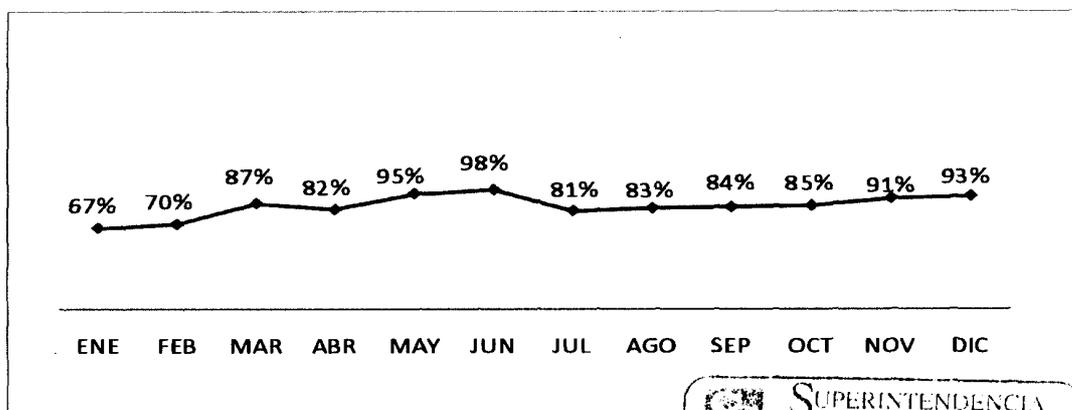
EMPRESA	IAL	Ambiente Laboral	Avance	Cumplimiento
SALUD S.A.(511)	81,7	Sobresaliente	32,2%	115,7%
ADSAMED(162)	79,7	Sobresaliente	12,1%	90,2%
ODONTOCARE(54)	85,6	Sobresaliente	37,2%	109,5%
LATINOMEDICAL S.A.(480)	85,6	Sobresaliente	-93,3%	76,1%
CORPORACION SALUD S.A.(1207)	82,4	Sobresaliente	1,8%	86,5%

2.3 MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

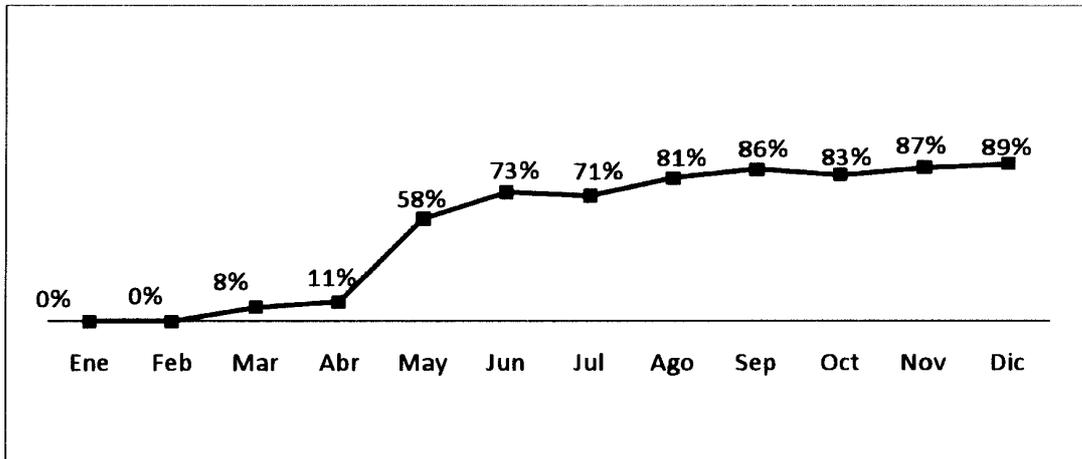
Como lo dijimos el año anterior, en el tema de calidad venimos trabajando intensamente y con un objetivo claro, lograr la acreditación internacional en salud en los próximos años, por este motivo que nos ilusiona y nos invita a avanzar en este camino estamos trabajando en tres frentes fundamentales para alcanzar esta meta. Los frentes mencionados son: Procesos, Servicio al Cliente y Auditoría Médica.

Hemos realizado un levantamiento de procesos totales en las áreas directamente relacionada con el negocio, esto nos permite homologar la prestación del servicio independientemente del punto de atención en el que me encuentre, adicional a esto puedo desarrollar actividades de mejora que me inviten a tener una prestación cada vez más cercana al cliente, la ISO 9001 desde hace algunos años ha contribuido a fortalecer esta actividad.

A continuación mostramos el gráfico de cumplimiento de la documentación de procesos de la compañía con enfoque en el cliente.

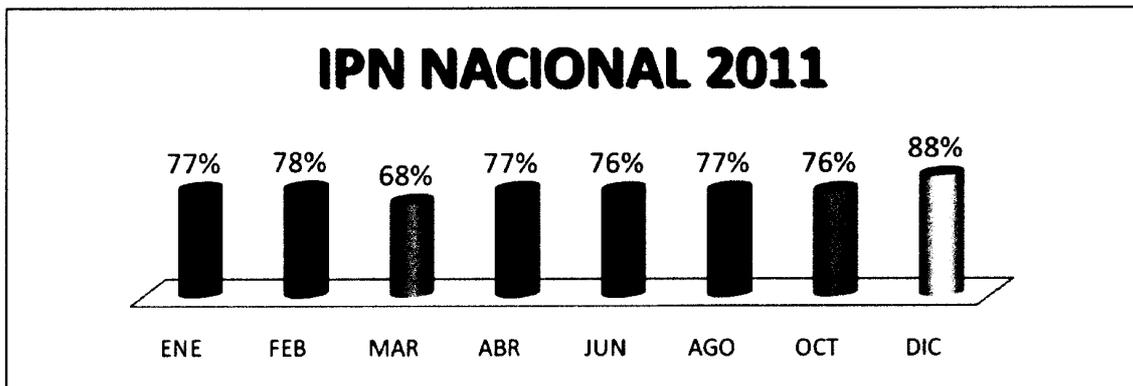


Adicionalmente hemos procedido a socializar los procedimientos documentados, es fundamental una vez se hace el levantamiento de los procesos, que todo el personal involucrado en el mismo tenga el conocimiento y la capacitación suficiente para que su implementación sea exitosa, el porcentaje de procedimientos socializados se presenta a continuación:



Como se puede evidenciar en este gráfico de inicio tuvimos muy pobre cumplimiento de la socialización de procesos, al final del año estábamos a un nivel de cumplimiento aceptable, es fundamental para que el proceso fluya la ilustración a todo el equipo.

En el tema de Servicio al Cliente hemos implementado la metodología del Índice Promotor Neto que se tomó al interior de la empresa, acá están los resultados:



Este índice muestra el nivel de recomendación que tendrían nuestros clientes, hemos venido desarrollando estrategias con los resultados puntuales los cuales los tenemos por regional, por cada ciudad e incluso por cada uno de los centros para tomar acciones concretas que nos lleven al verdadero enamoramiento del cliente.

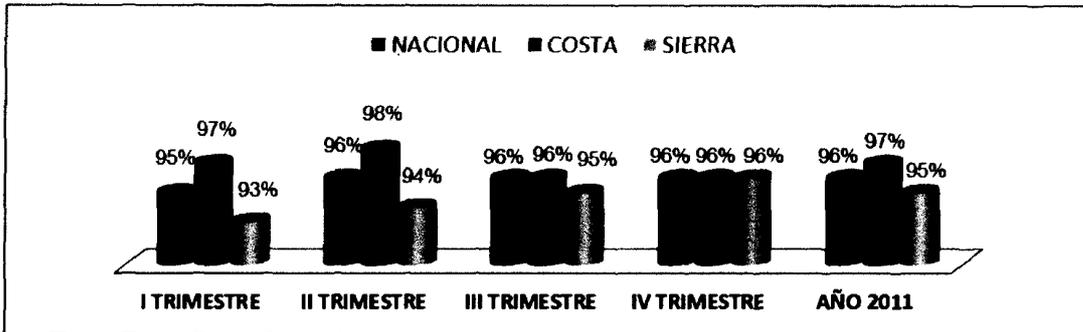
En auditoría médica evaluamos el desempeño y calidad del médico en la atención mediante el diligenciamiento de una historia clínica que tenga

 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

31 MAYO 2012

OPERADO POR
QUITO

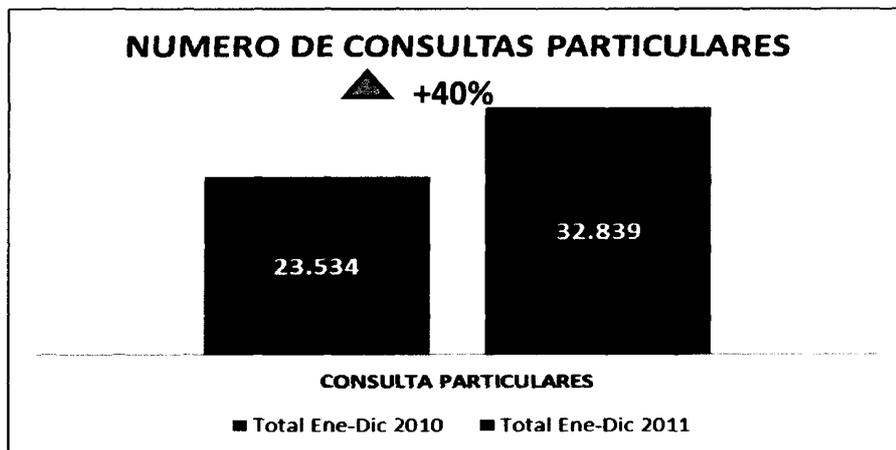
coherencia y que contemple los elementos fundamentales de atención, a continuación mostramos los resultados obtenidos en este nivel:



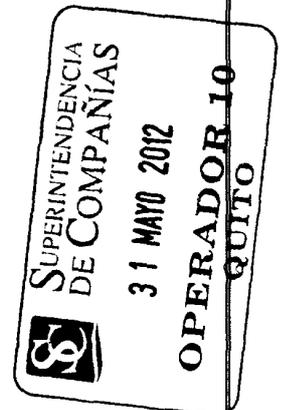
En este punto es importante manifestarle a los señores accionistas que estos indicadores van a ir cambiando ya que tenemos el objetivo de mejora continua, buscamos como meta siempre el 100% en los indicadores anteriormente mencionados porque son ingredientes fundamentales para una atención personalizada, de calidad y que enamore a nuestros clientes.

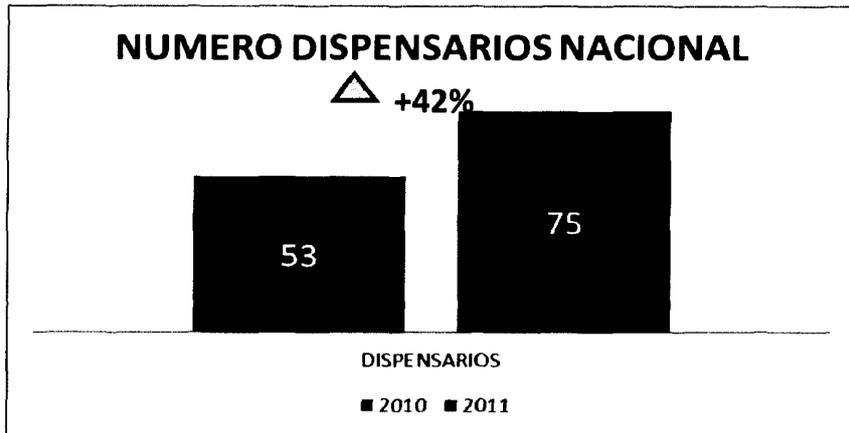
2.4 CRECIMIENTO Y GESTIÓN.

En este punto merece especial atención el crecimiento de clientes particulares atendidos en nuestros centros médicos, tuvimos un crecimiento del 40% en el número de clientes particulares atendidos el año anterior, esto igual compartiendo con los señores accionistas que no tenemos un área comercial que esté dedicada todo el tiempo a este crecimiento, con la inclusión del área comercial durante el año 2012 esperamos cambios mucho más impactantes y que aspiran a que el crecimiento en clientes en general sea muchísimo más fuerte de lo que a la fecha hemos venido teniendo.

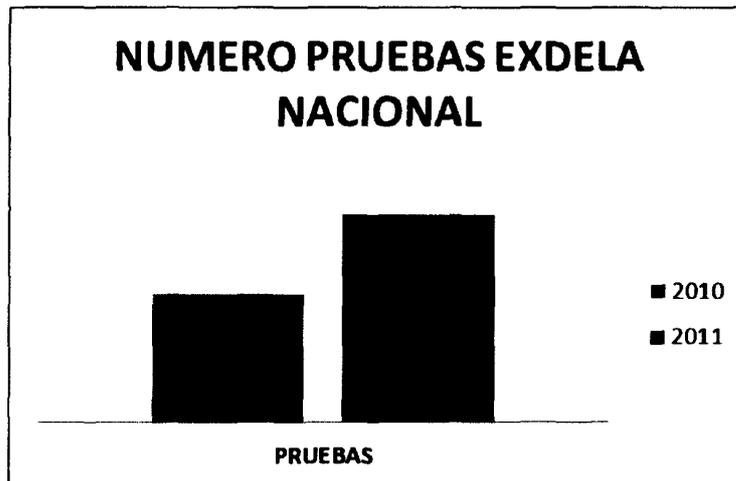


En otra línea de crecimiento estratégico como lo son los dispensarios hemos tenido un importante crecimiento, esto dado mucho por la reglamentación vigente que obliga a las empresas a tener un dispensario médico de acuerdo al número de empleados, las auditorías del IESS han llevado a las empresas a buscar proveedores en el mercado y nosotros nos venimos preparando desde hace ya algunos años atrás para enfrentar este mercado; el siguiente comportamiento:





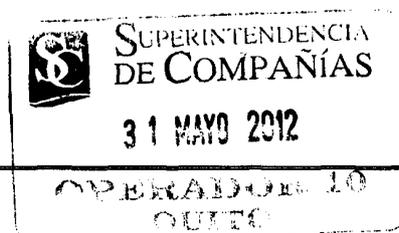
Finalmente en el tema de laboratorio clínico también tuvimos un importante crecimiento en el número de pruebas, en gran medida por los avances que hemos tenido en la venta de chequeos médicos empresariales y al crecimiento en consultas que se han dado en los centros médicos, el resultado es el siguiente:



Con lo anterior puedo darle a la honorable junta de accionistas un crecimiento positivo en todos las líneas de negocio, estamos trabajando intensamente para que el crecimiento se mantenga y se vuelva exponencial, ya que, consideramos que tenemos el conocimiento, la experiencia y el equipo necesario para afrontar este reto. Esto es gracias a su confianza.

3. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO

En este momento procedo a dar fe que todas mis actuaciones y las del equipo de trabajo que lidero se han ceñido estrictamente a todas las disposiciones, recomendaciones, ideas y sugerencias emitidas por los señores accionistas y el excelente equipo de directores que tengo, de igual forma, no hemos tenido sucesos extraordinarios en materia legal, laboral, ni administrativa y hemos cumplido a cabalidad las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.



4. SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON EJERCICIO PRECEDENTE

Con ocasión de la aplicación de las NIIF's en compañía del equipo conformado por los auditores externos y nosotros, hemos trabajado intensamente por poner los estados financieros acordes a la obligatoriedad de cumplimiento de la norma, es por ello que existen algunos cambios en la presentación de los estados financieros comparados con los del año anterior. No obstante, todos estos cambios se encuentran detallados en las notas a los estados financieros que les invito a leer con detenimiento.

Ingresos: En lo que se refiere a los ingresos Latinomedical tuvo un ingreso total de 20.184 (miles de US\$ dólares) sobre 16.867 obtenidos el año anterior, esto significa un incremento en los ingresos del 20%, es sin duda un gran crecimiento pese a que aún no se tiene configurado y estructurado todo el proyecto comercial sobre el cual estamos trabajando intensamente en este momento.

Costos y Gastos del Negocio: Comparando el año 2011 con el 2010 los costos y gastos del negocio tienen un incremento del 17,82%, pese a que tuvo un incremento mayor a la inflación por todo lo que se viene trayendo por contrataciones y entrada en funcionamiento de centros médicos a lo largo del 2010 que no necesariamente significaron un gasto durante todo ese año, así como las contrataciones, servicios, comunicaciones y todo lo que demanda la apertura de un nuevo centro. Adicional al ingreso al mercado del laboratorio clínico del Albán Borja mencionado anteriormente y la remodelación del Punto Médico Familiar de la Kennedy.

Utilidades: Las utilidades comparadas con el año anterior tuvieron un incremento del 43% es importante destacar, que tuvimos un primer cuatrimestre bastante complicado en la ciudad de Guayaquil, los retos que nos pusimos de crecimiento no se dieron, los motivos fueron de diferente índole, uno de ellos fue el cambio en la intensidad epidemiológica en esta ciudad (la intensidad de la lluvia que afecta la salud de los residentes de Guayaquil fue menor a lo tradicional) y por otro lado el atraso en la entrega de las obras, especialmente el de la remodelación del Punto Médico Familiar de la Kennedy, sin embargo el segundo y el tercer cuatrimestre del año tuvieron un excelente comportamiento, permitiendo unas utilidades netas de 1.066 (miles de US\$ dólares). Por efecto de la aplicación de las NIIF's las utilidades acumuladas al cierre del año son de 996 (miles de US\$ dólares) que incluyen ajustes que afectan negativamente a estas. No obstante, las utilidades acumuladas disponibles para reparto son 1.181 (miles de US\$ dólares) según se detalla en la nota 17.4 del informe de los auditores.



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS

31 MAYO 2012

OPERADOR 10

5. PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO.

La propuesta que hace esta administración a la honorable asamblea de accionistas es la de distribuir la suma de un millón de dólares, pagando una primera cuota en el mes de Abril que sea del 100% a todos aquellos accionistas que no alcancen el 1% de la participación accionaria y en cinco cuotas iguales para los demás socios que superan el 1,01% de su participación.

6. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2012.

Estimados accionistas, es mi deber en este momento de la reunión recomendar el apoyo al crecimiento en todo lo que acompaña la prestación de servicios médicos en Latinomedical, estamos ingresando a un segmento de mercado particular que nos tiene a todos muy ilusionados, consideramos que debemos trabajar intensamente en los años venideros en el posicionamiento de nuestra marca.

De otro lado debemos seguir en la expansión geográfica, ubicándonos en los sectores y en las ciudades donde aún no tenemos presencia, previa evaluación y valoración del mercado en los sitios donde debamos estar.

Incrementar el portafolio de servicios, siempre buscando esa atención personalizada e integral que nos invita a dar un servicio cálido y de excelente calidad. Esto significa crecer en el número de centros y en la complejidad de la atención.

Profundizar el objetivo de la acreditación internacional en Salud, esto será un sello de calidad que nos permita competir con estándares internacionales.

Seguir trabajando en procura de enamorar a nuestro cliente interno y externo, evaluando nuestra gestión a través del IPN como herramienta de medición del cliente externo y del Great Place to Work para el cliente interno, estamos convencidos que clientes internos enamorados atraerán con mayor contundencia a clientes externos.



7. CONCLUSIONES:

Como ustedes pueden evidenciar respetados accionistas, el 2011 ha sido igual que todos los años anteriores un gran año, tuvimos importantes crecimientos en los ingresos y también en sus utilidades, avances importantes aunque aún incipientes en los temas de calidad que estamos proyectando llevar a cabo, un mantenimiento en el clima laboral y un crecimiento en nuevos centros que permiten cercanía con nuestros clientes, todo esto lo hemos obtenido gracias a la confianza, respaldo y generosidad que han tenido con mi equipo.

Agradezco al Dios creador y arquitecto de la vida, porque me ha puesto la mía en el lugar y el camino que Él ha decidido y que me hace sentir feliz y motivado cada mañana en saber que estoy contribuyendo propositivamente con esta sociedad, especialmente en momentos complejos como lo es la enfermedad.

A Eliana mi esposa, a Maria Paula y Pablo Andrés mis lindos y adorados hijos mi agradecimiento eterno por su apoyo, valentía y generosidad al cumplir cabalmente con sus compromisos como familia, esto sin duda facilita y motiva mi existir.

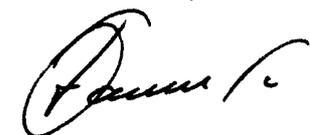
A mi infatigable equipo de trabajo, que cada día crece más en capacidad y en gestión, que entienden el verdadero compromiso de servir y que mediante su ejemplo irradian la alegría que se produce cuando se tiene el deber adecuadamente cumplido; a ellos que son los verdaderos gestores de esta empresa mi gratitud eterna y mi orgullo inmenso de poderlos acompañar en este viaje.

A Juan Sevilla, un ser transparente y visionario lleno de sueños e ideas creativas de cómo ser realmente diferentes en el mundo de la salud, mi amistad, lealtad, agradecimiento y gratitud.

Al directorio, inigualable equipo asesor que con su inteligencia, experiencia pero ante todo con sus valores personales, contribuyen al crecimiento, desarrollo y consolidación de esta maravillosa empresa, para ellos también mi agradecimiento.

A ustedes señores accionistas por permitirme ser el ejecutor de sus sueños que también son los míos y que gracias a eso me permiten desarrollar mi misión de vida en esta empresa que llevo en mi corazón.

Cordialmente,



JORGE ANDRES WILLS OSPINA
Gerente General

