

veris

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

EJERCICIO 2014

Quito, Abril de 2015

CONTENIDO

1. Carta a los Accionistas

1.1 Modelo de Actuación Comercial

1.2 Eficiencias Administrativas y Operativas

1.3 Cultura de Seguridad y Enamoramiento al cliente

1.4 Evaluación de las capacidades empresariales

1.5 Sinergias Corporativas

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y el Directorio.

3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal por parte de la compañía.

4. Situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con ejercicio precedente.

5. Conocer sobre el resultado arrojado durante el ejercicio económico 2014 y resolver sobre el mismo.

6. Recomendaciones a la junta general respecto a las políticas y estrategias para el ejercicio económico del año 2015.

7. Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.

8. Otros

9. Agradecimientos

1. CARTA A LOS ACCIONISTAS

Queridos y respetados accionistas:

Con gran emoción me encuentro el día de hoy frente a Ustedes, con el objetivo de presentar el informe de gestión realizado por la organización durante el año inmediatamente anterior.

Este es nuestro primer año completo con la marca VERIS, donde la estrategia de participar en el mercado global de la prestación médica, acorde a lo aprobado por el Directorio, se empieza a hacer realidad. Fue también el año del fortalecimiento organizacional, para enfrentar el crecimiento previsto para los próximos años.

Desde el año 2013 la administración liderada por quien les habla, con la guía y aprobación del Directorio que me acompaña, trazamos un plan estratégico, el cual viene teniendo un estricto seguimiento en el cumplimiento de los objetivos planteados y es sobre lo cual quiero presentar el informe que nos ocupa el día de hoy.

Para empezar, es bueno recordarles a los señores accionistas que se definieron cinco líneas estratégicas que nos deben permitir llegar al 2019 con las metas y los sueños ya presentados, estas son:

1. **Modelo de Actuación Comercial:** En este capítulo se incluye todo lo referente al diseño estratégico de la marca, el posicionamiento de la misma en la mente de los usuarios, el diseño y construcción de la categoría de centrales médicas y por supuesto el crecimiento de las atenciones y la facturación por parte de clientes afiliados o no a la medicina prepagada, esto, independientemente de la aseguradora a la que pertenezcan. En este capítulo se hace especial mención al crecimiento en la participación de mercado del cliente particular, el cuál consume servicios médicos en todas las redes privadas del país. Es un nicho hacia el cual nos estamos enfocando, buscando ante todo, mantener participación alta en la prestación de nuestro cliente Saludsa, pero sin lugar a dudas, crecer en todos los demás clientes.
2. **Eficiencias Administrativas y Operativas:** Entiéndase este capítulo como el análisis permanente de una producción más limpia, generadora de valor tanto para el cliente, como para el accionista, donde sin sacrificar la calidad, podamos ir alcanzando economías de escala que nos hagan mucho más competitivos tanto para el accionista, como para el cliente.
3. **Cultura de Seguridad y Enamoramiento:** Este capítulo es básico y fundamental en una empresa que presta servicios médicos, buscamos permanentemente que nuestro cliente salga más feliz de lo que entró, encuentre solución real a sus necesidades y que nos recomiende con su círculo de amigos y conocidos; por supuesto, todo esto enmarcado en una cultura de calidad y seguridad en la atención apegada a los mejores

estándares internacionales de atención médica. De igual forma, el tener un equipo de colaboradores enamorados de lo que hacen, produce un compromiso directo con la marca VERIS, fortaleciendo el lazo entre la empresa, el mercado y sus empleados, por ello desplegamos con mucho entusiasmo esta línea estratégica.

4. **Evaluación de las capacidades empresariales:** Esta iniciativa estratégica, aunque se contiene en las anteriores, le hemos querido dar realce particular, entendiendo la importancia que tiene para el cumplimiento de los planes de crecimiento. El tener personas correctas en los puestos correctos se hace perentorio para el crecimiento exponencial que queremos para los siguientes años y por ello tenemos un plan de acción frente al análisis, evaluación y definición de los talentos que tenemos, las brechas frente a lo que necesitamos y el camino a recorrer para lograrlo.
5. **Sinergias Corporativas:** Este es un capítulo que invita a aprovechar las bondades de pertenecer a un grupo económico fuerte dentro del país, el lograr economías de escala en los frentes, comerciales, administrativos y operativos, sin duda permitirán beneficios que estamos trabajando en conjunto para aprovecharlos.

Que hemos hecho?

1.1 MODELO DE ACTUACIÓN COMERCIAL

El año 2014 se definió como el año de la adecuación operativa y administrativa a nivel de la empresa para poder desplegar el crecimiento a partir del año 2015, por ello la estructuración del área, acompañado con la estrategia de captura de nuevos clientes de aseguradoras, fueron los elementos que determinaron este capítulo, de igual forma se hizo una revisión profunda en el directorio y se definió que el crecimiento de Veris, no puede estar solamente atada a las consultas médicas, se tienen productos y servicios de líneas de prestación médica que deben ser evaluadas y analizadas para generar el crecimiento futuro. Teniendo en cuenta lo anterior, el crecimiento de Veris hacia el futuro quedó enmarcado en cinco frentes, el primero es en el modelo tradicional de redes y centrales médicas nuevos en lugares donde debemos estar presentes y que aún no tenemos presencia, esto tanto en las ciudades actuales como en las nuevas, la otra línea de expansión definida es el crecimiento en líneas de negocio, como ejemplo tenemos, laboratorio clínico, medicamentos, óptica, entre otras, la tercera es evaluar nuevos negocios o productos que aún no prestamos en el campo ambulatorio, el cuarto es el de buscar alianzas o trabajar en el estudio de factibilidad para administrar o gestionar clínicas ambulatorias y finalmente y no menos importante ver todo el crecimiento de la virtualidad como línea propia de nuestro negocio con factibilidad y crecimiento. Este plan de crecimiento fue presentado al directorio quién aprobó y motivó a la administración a presentar proyectos en este camino para empezar la expansión en el año 2015.

Pese a que el 2014 fue definido como un año de no crecimiento los resultados son los siguientes:

Ventas: Durante el 2014 Veris registró ingresos por sus servicios por el monto de 31,5 millones de dólares, lo que significa un crecimiento del 12% en las ventas comparado con el año 2013. Esto tiene especial relevancia, recordando que el 2013 estuvo influenciado por una fuerte carga epidemiológica, donde el gobierno nacional, decretó la emergencia sanitaria a nivel nacional y prohibió el expendio de medicinas para el control de los síntomas de la gripe, lo que sin duda generó un importante crecimiento en ventas, al contrario, el 2014 fue un año epidemiológicamente estable, no hubo ningún evento que generara incremento en la demanda de servicios, lo que significa que logramos reponer lo producido por la emergencia del año anterior y crecer en un monto importante de ventas. Adicionalmente y frente al objetivo de la empresa de crecer en mercados diferentes a los de la compañía hermana Saludsa, es muy importante mencionar que mientras el ingreso de Veris correspondiente a atenciones de clientes de Saludsa significaba el casi 70% en el año 2013, para el año 2014 este porcentaje se redujo hasta el 56%, el excedente vino de negocios importantes logrados con aseguradoras, clientes particulares y dispensarios.

Hay un dato relevante y digno de orgullo para todos nosotros y es que llegamos a la importante cifra de 907.791 atenciones a clientes en nuestras centrales médicas, esto significa una cifra record en la historia de nuestra empresa, sin duda es pequeña para nuestros sueños, pero es un hito que sin duda emociona y nos motiva para seguir adelante.

Quedó definido para el año 2015 el plan de expansión con nuestro producto tradicional de centrales médicas y el plan de expansión en una de nuestras principales líneas de negocio la cuál sin lugar a dudas marcará un cambio importante en la forma de ver los negocios dentro de nuestra empresa. Estamos a pocos días de lanzar al mercado con mucha potencia, nuestra red de laboratorios clínicos, que trae un propósito fundamental transformar el servicio, la atención y la calidad, así como llegarle cada vez más a mayor cantidad de clientes que buscan servicios adicionales a la consulta médica.

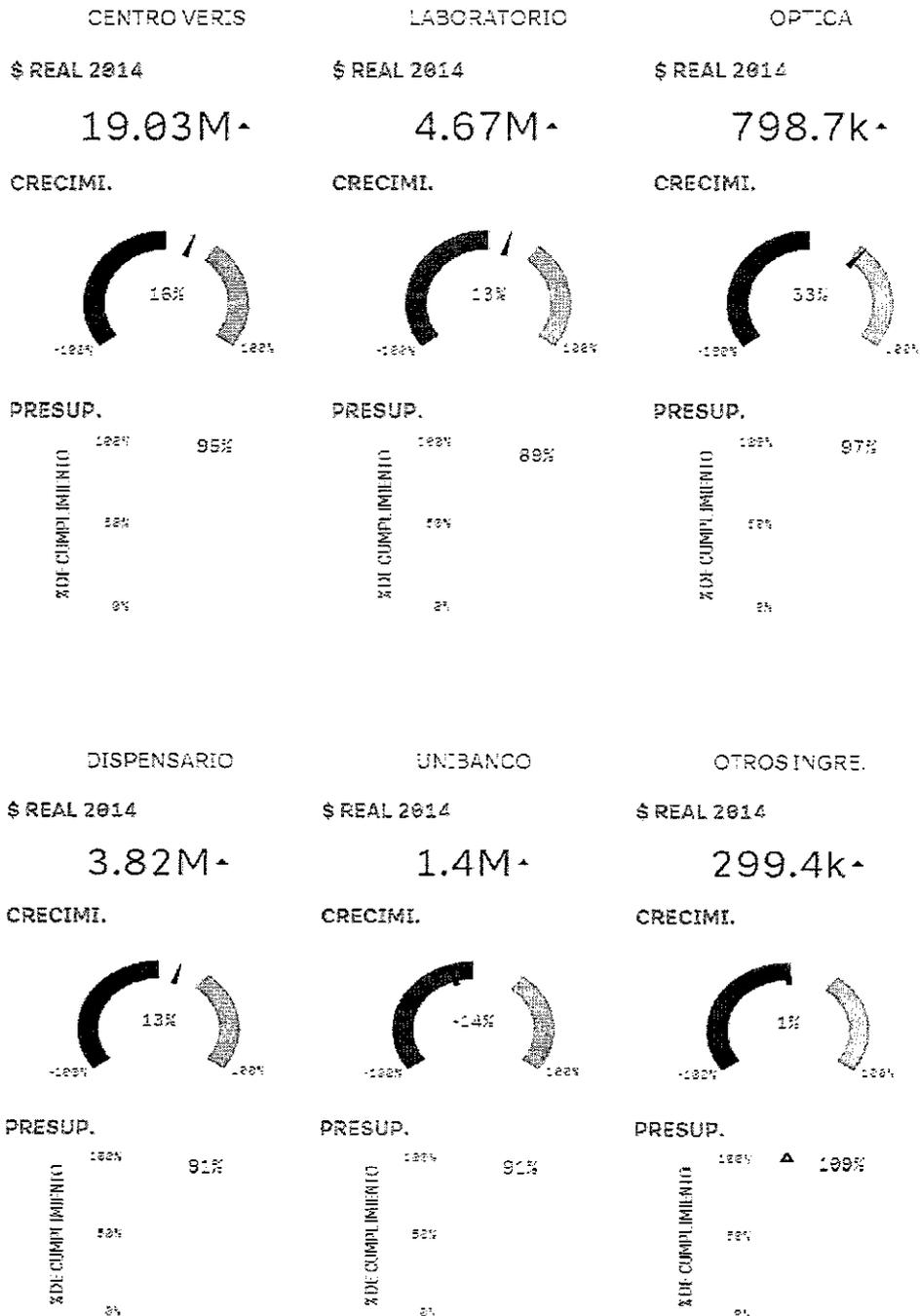
Tuvimos un cambio de gerencia en marketing en el mes de Septiembre, el tener una gerencia estratégicamente vital para el negocio viviendo en una ciudad diferente de la ubicación de la gerencia general, complicaba la comunicación y el seguimiento al plan de crecimiento, en este momento tenemos la persona trabajando de cerca a esta gerencia, con un gran despliegue inicial, con gran experiencia y conocimiento del mercadeo y con la seguridad que traerá muy buenos resultados, de igual forma el área comercial se viene acoplando a esta nueva forma de ver el negocio de la salud, estableciendo líneas de ventas por productos específicos, con metas puntuales y cuidando el ingreso por cada una de ellas, todavía hay ajustes pendientes por hacer, pero estamos cada vez más tomando el pulso de mejor manera en el campo de la venta.

Hay líneas de negocio que merecen especial comentario como el de los chequeos médicos empresariales, donde tuvimos un crecimiento del 43% comparado con el año anterior, en óptica crecimos el 33%. Estamos viendo este negocio con mucha expectativa y queremos darle un crecimiento agresivo

en los próximos meses, sin duda el negocio de apoyo diagnóstico de laboratorio y la óptica están teniendo especial interés en la administración.

En dispensarios hemos crecido un 13% en el ingreso versus el 2013. En este año logramos rentabilizar el negocio, excediendo el 18% de la utilidad operacional presupuestada.

INGRESOS A NIVEL NACIONAL



1.2 EFICIENCIAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS.

Este capítulo tiene especial atención por parte de la administración, sin duda el costo y el gasto en un momento de preparación de la operación para enfrentar un crecimiento, tiende a empeorar, especialmente por las inversiones que se están adelantando en procura de un servicio de mayor calidad y calidez, en Tecnología, Talento Humano, Calidad en la atención, Marketing, entre otras, sin embargo estamos midiendo las áreas donde podemos desde ya generar beneficios operacionales.

En el campo del costo, hemos logrado la mejora de un punto porcentual, esto reflejado en dos elementos principales, una mejora importante en la productividad médica y la otra una reducción en el costo de producción en imágenes diagnósticas en la ciudad de Quito, logrado por el manejo directo de la operación de imágenes por nosotros en la mayoría de centros médicos, esto sin duda mejora el margen de rentabilidad del negocio, estamos evaluando la posibilidad de asumir la totalidad de esta operación directamente, inicialmente en Quito.

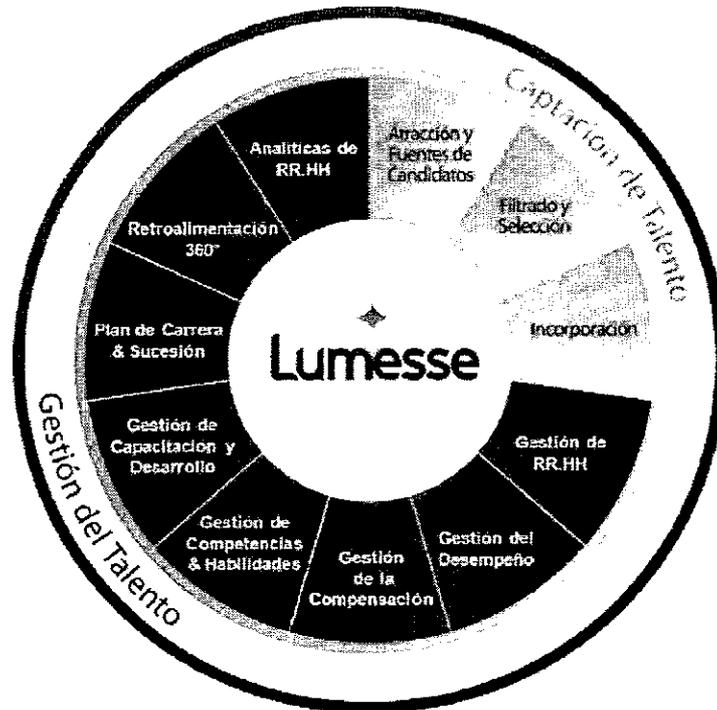
Para el año 2015 se está adelantando todo un plan de trabajo buscando medir los márgenes por actividad, por producto, por línea de negocio, por central médica, por regional y por país, los equipos están trabajando intensamente en este capítulo y estamos seguros que traerá muchas más eficiencias de las alcanzadas hasta el momento.

1.3 CULTURA DE SEGURIDAD Y ENAMORAMIENTO AL CLIENTE

Este es un capítulo vital para la consolidación de la organización, la cultura de la empresa será el reflejo que muestre en el servicio que ofrezca a los clientes, por ello desde hace 10 años venimos trabajando en la consolidación de nuestra compañía como un gran lugar para trabajar, hemos aplicado metodologías de medición como la de Great Place to Work, la cual ha aportado una gran cantidad de información a los equipos de trabajo de la empresa, para conocer a detalle, que está sucediendo en cada una de las líneas de la organización y sobre ella plantear mejoras y metas nuevas para el siguiente año. De igual forma hemos acudido formalmente a la evaluación de cultura organizacional, buscando cuales son los rasgos que caracterizan a nuestra empresa, las brechas que tenemos con relación a nuestro sueño y con ello construir un futuro que sea consistente con la visión de la empresa. Por ello el 2014 se enmarcó en la continuidad de nuestro proceso, son muchas las lecciones aprendidas identificadas con los equipos, las cuales sirvieron de base para el lanzamiento e implementación de un sistema tecnológico que acompaña, facilita y acelera el conocimiento de los equipos que tiene cada uno de los líderes, permitiendo así el evaluar e ir gestionando un adecuado empoderamiento a los equipos.

Se buscó en el mercado herramientas que contuvieran todos los subsistemas de talento humano incorporados, que permitiera accesibilidad a la información de manera inmediata, que genere los reportes necesarios y que pudiese ser autogestionado por los coordinadores, jefes y gerentes de la organización, sin tener que acudir a pedir información a talento humano cada vez que se

requiera hacer una revisión de un perfil de un colaborador. Después de una intensa evaluación, se adquirió la herramienta Lumesse con IXAYA Consultores software de Talento Humano. Empresa con experiencia multinacional, en grandes compañías, por el tamaño de nuestra empresa en talento humano debemos tener sin lugar a dudas una herramienta que contenga una experiencia importante en el manejo de empresas con altas cantidades de personas en la nómina.



Esta implementación comprende varios módulos tales como:

- Gestión de Recursos Humanos (en producción)
- Gestión del Desempeño (en producción)
- Competencias & Habilidades 360° (en producción)
- Encuestas y/o Retroalimentación (en producción)

Los siguientes módulos están en vía de implementación para poder tener un conocimiento 360 grados de todo nuestro equipo de colaboradores:

- Gestión Capacitación y Desarrollo
- Gestión de Compensaciones
- Planes de Carrera y Sucesión
- Reclutamiento y Selección

El ente acreditador en calidad (JCI), demanda una gran cantidad de actividades a ejecutarse en el área de talento humano, ya que se entiende que la calidad es sin duda un elemento de cultura dentro de la empresa y no una moda, por ello con el acompañamiento recibido de la entidad consultora contratada para este fin, se han venido realizando una revisión completa de los perfiles, responsabilidades, funciones, competencias y demás actividades

concernientes a los procesos de Talento Humano los cuales en la última visita realizada por la entidad consultora, generaron felicitación por parte de los mismos por el nivel de avance que llevaban.

1.3.1 Cultura Organizacional de atención centrada en el cliente

Los planes y programas de afianzamiento de cultura organizacional basados en los pilares de: Reconocimiento, Liderazgo, Participación y Trabajo en Equipo junto con la alineación a las dimensiones del GPTW aportaron cambios relevantes en las conductas de nuestros colaboradores.

Se implementaron planes de reconocimientos de forma transversal conducidos por los líderes de equipo en acompañamiento del área de Talento Humano.

Como lo dije al inicio de este capítulo, una organización que quiere estar de cara al cliente y estar siempre atenta a las innovaciones que en el área de servicio se está dando, demanda impregnar en lo más profundo de su cultura al servicio como una misión de vida, no como una actividad aislada. Teniendo en cuenta lo anterior y sabiendo que nuestro sueño es que 9 de cada 10 clientes nos recomienden, reto que sin duda rompe todos los esquemas de empresa alguna a nivel mundial, buscamos en el mercado al mejor consultor en la materia de servicio al cliente, es por ello que desde Junio 2014 se firmó un plan de transformación cultural enfocado al servicio que comprende 3 años de acompañamiento directo con la empresa Service Quality Institute (SQI) liderada por el gurú mundial de servicio al cliente el señor John Tschohl especialista mundial en servicio al cliente, asesor de grandes empresas de nivel mundial en servicio y autor de varios libros que han sido reconocidos como best seller.

Este proyecto tiene varias etapas que son las que se muestran a continuación. En este momento hemos realizado los dos primeros escalones de los 10 que queremos recorrer. Es un hermoso camino que está trayendo grandes motivaciones al equipo y esperamos contarles mucho más en este año donde tendremos todo el año para avanzar.

PROGRAMA DE TRANSFORMACION CULTURAL – VERIS 2014 - 2017



ESPÍRITU DE LA EXCELENCIA



Servicio de Calidad Superior
LA CLAVE PARA PRESTAR SERVICIOS DE CALIDAD SUPERIOR
EN INSTITUCIONES DE SALUD

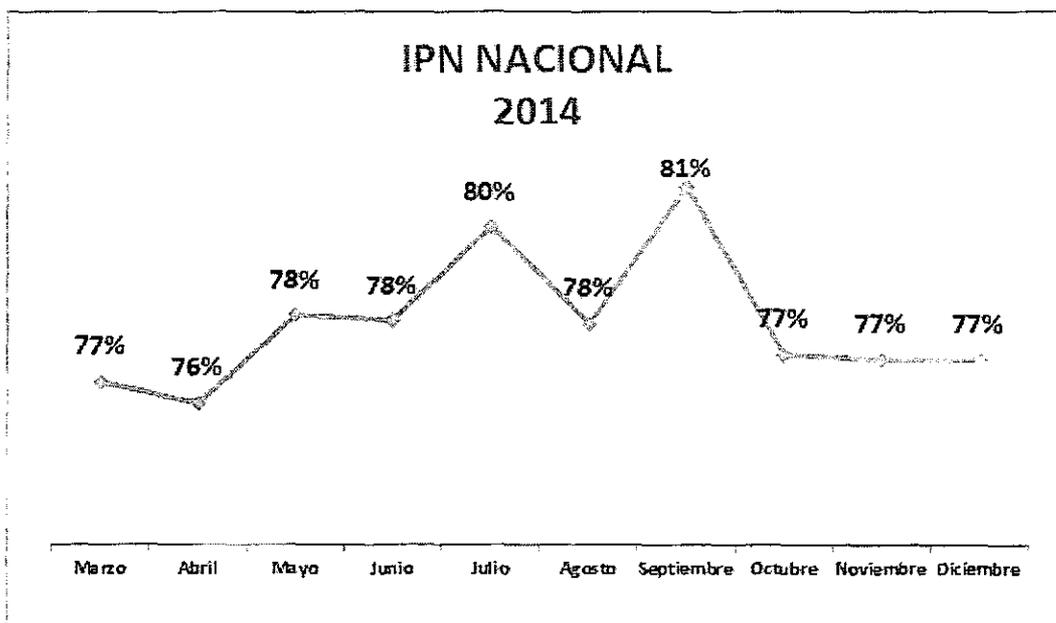
Es importante resaltar, que esta metodología lo que hace es trasladar la herramienta a la empresa, es decir se fundamenta en la capacitación de líderes al interior de VERIS, para que estos a su vez repliquen a los demás colaboradores, permitiendo dar continuidad al proyecto una vez termine el periodo contratado, adicionalmente, todas las personas que van ingresando a la organización deben ponerse al día en el nivel que vayamos, lo que también garantiza que el proyecto no se diluya por el ingreso de personas nuevas que no conocen de nuestra filosofía y nuestro plan de viaje.

El aporte de nuestros héroes es capacitación y formar a 550 colaboradores en cada regional en temas: Excelencia en el Servicio.





La empresa ha establecido como herramienta de medición el Índice Promotor Neto, que es una herramienta conocida en el mercado por su nivel de exigencia, lo que hace es encuestar a los clientes atendidos el nivel de recomendación que tendrían del servicio recibido en Veris, los que califican entre 9 y 10 son los positivos, los que califican entre 1 y 6 son los negativos y los que califican 7 y 8 son los neutros. Hemos desarrollado al interior de la empresa el envío de una encuesta on line a la totalidad de clientes que atendemos diariamente, al salir de la atención, inmediatamente le llega un mensaje pidiéndole nos califique, esto ha tenido una respuesta impresionantemente positiva, ya que en promedio más de 3.000 clientes mensualmente nos califican, nos dejan sus observaciones y sus recomendaciones, a continuación el resultado obtenido durante los meses del año 2014.

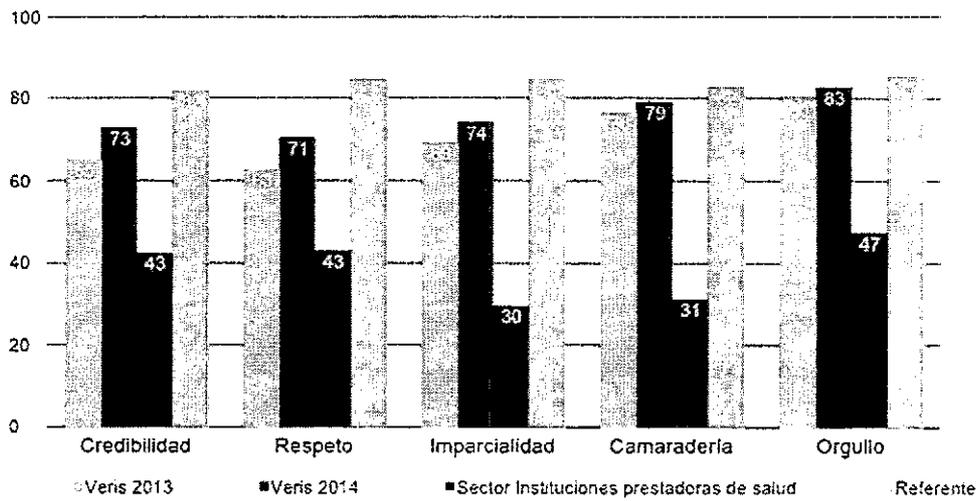


Mes	Total Encuesta	Encuestas realizadas	IPN	Puntuación Prom
Marzo	2236	1713	77%	9.18
Abril	2669	2032	76%	9.17
Mayo	2656	2073	78%	9.23
Junio	2982	2324	78%	9.25
Julio	2974	2379	80%	9.31
Agosto	2296	1788	78%	9.23
Septiembre	1140	922	81%	9.33
Octubre	4213	3252	77%	9.20
Noviembre	4387	3382	77%	9.22
Diciembre	3339	2593	77%	9.20

1.3.2 Índice de Ambiente Laboral GPTW

La herramienta con la que nos venimos midiendo desde hace 10 años en la organización es la ofrecida por la organización Great Place to Work, representada en Ecuador por la revista EKOS. Nos interesa medir este resultado como una conclusión de los objetivos propuestos y los planes implementados, sin embargo como valor agregado recibimos comparaciones con el mercado en general, es para mí un orgullo compartirle a ustedes señores accionistas que en el mes de octubre del año anterior, Veris fue premiada con el 7mo. lugar como la Mejor Empresa para Trabajar en el 2014 y como una de las mejores empresas para trabajar de la década, en empresas que tienen más de 500 colaboradores.

El 2014 fue un año de fortalecimiento de la cultura, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos, en la totalidad de las dimensiones Veris tuvo una importante mejoría comparado con el año anterior, adicionalmente, pedimos un informe comparativo con las empresas que están en nuestro sector y que participan de la encuesta con un resultado realmente contundente que tengo el honor de presentar a continuación:



En relación al 2013, tuvimos un incremento en nuestro IAL:

EMPRESA	IAL	Ambiente Laboral
VERIS 2013	74,4	Muy Satisfactorio
VERIS 2014	77,1	Muy Satisfactorio

Great Place to Work® Trust Index®

Valoraciones y Tendencias por Dimensión

Dimensión			Valoración	Tendencia
Credibilidad	81%	11%	Media (+)	Estable
Respeto	74%	16%	Media (+)	Estable
Imparcialidad	72%	17%	Alta	Favorable
Camaradería	83%	12%	Alta	Favorable
Orgullo	90%	8%	Alta	Favorable
Apreciación General	87%	10%	Media (+)	Estable

1.3.3 Mejoramiento de la calidad

El compromiso de la organización con sus pacientes se demuestra con la mejora continua de los procesos, la implementación de la cultura de seguridad de los pacientes, la resolución de fallas y eventos adversos. Todo esto articulado con el sistema integrado de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2008 y de la mano con la implementación de las actividades y recomendaciones establecidas en la organización JCI (Joint Commission International). Es importante resaltar que nuevamente este año, la organización ha mantenido la certificación ISO 9001:2008 en los procesos de ingreso, atención, consulta médica y laboratorio clínico, con mención de reconocimiento por parte de los auditores sobre los avances que se vienen dando al interior de la empresa enfocada a entregar un mejor servicio.

Los principales logros del 2014 han sido:

1.3.3.1. Despliegue y auditoría de las políticas de seguridad

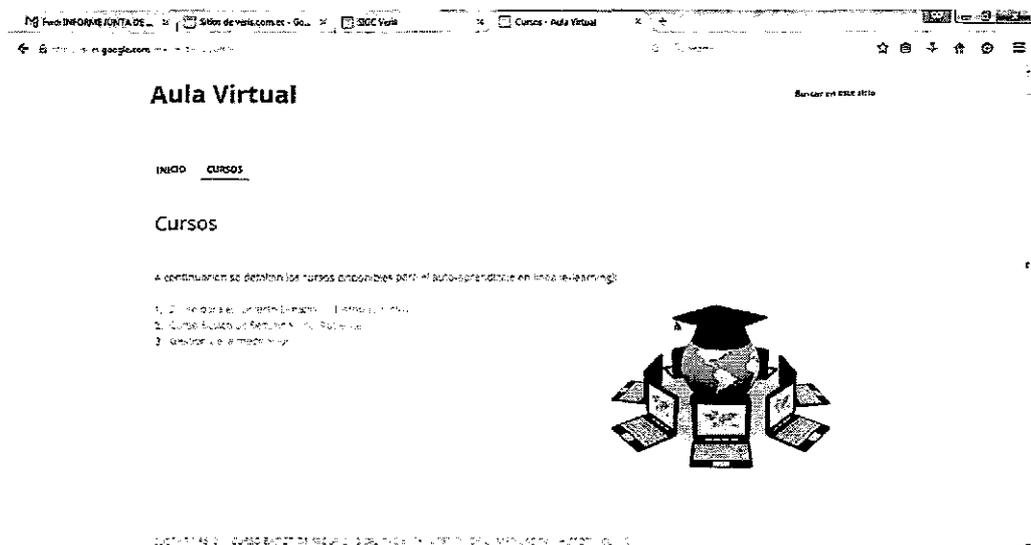
- La elaboración, ajuste, revisión y aplicación de las políticas de seguridad al paciente han sido elementos clave para establecer la directriz y compromiso de la organización con el paciente, incorporándose en éstas, procedimientos, instrucciones de trabajo, guías de práctica clínica, consentimientos informados, hojas informativas y normativas legales nacionales.
- Las auditorías continuas de la correcta aplicación de las políticas viene permitiendo ir cerrando las brechas encontradas a nivel nacional, consiguiendo así un incremento paulatino en la adherencia de prácticas seguras para el paciente. Es sin duda un trabajo arduo, el generar una nueva cultura de seguridad, demanda mucha capacitación y seguimiento de todos los involucrados.

1.3.3.2. Optimización de recursos web adquiridos por la organización

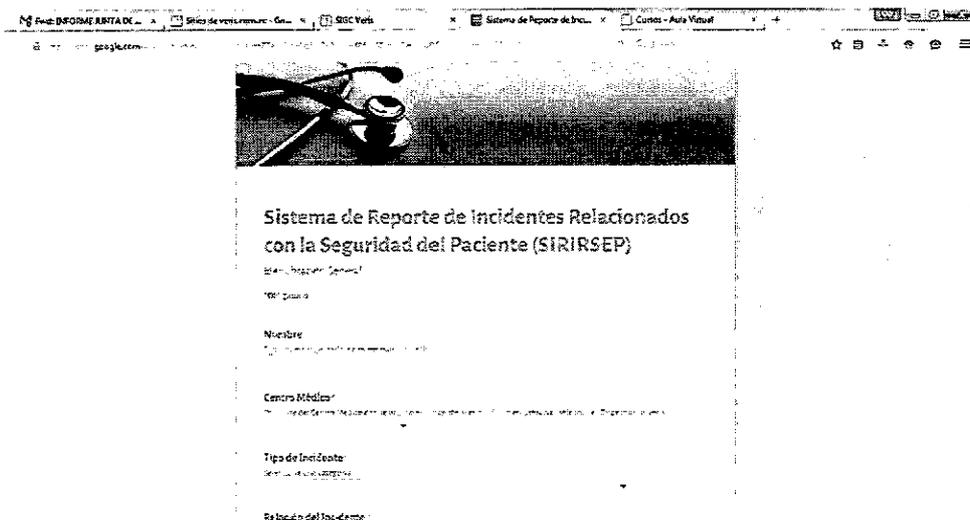
- El área de calidad, haciendo uso de las herramientas tecnológicas de Google, ha creado una página web organizacional denominada SIGC en la que se expone toda la información referente a la implementación de JCI y el mantenimiento del SIGC.



- Calidad además ha creado un entorno virtual de capacitación en temas como el correcto llenado de historias clínicas y lenguaje de seguridad.



- Se ha diseñado un sistema de vigilancia en seguridad al paciente, que permite al personal de la organización, sin ánimo punitivo ni con reprimenda, exponer sus inquietudes referentes a la seguridad del paciente, los errores que en la práctica sanitaria puedan presentarse y la oportunidad de hacer gestión sobre estos mediante un análisis de causa raíz y el uso del protocolo de Londres para evitar que vuelvan a ocurrir o presentarse, lo cual es parte de la cultura de seguridad y se convierte en un indicador de que la cultura al interior de la organización va fortaleciéndose.



1.3.3.3 Discusión de Casos Clínicos

Con el afán de brindar confianza a los profesionales sanitarios y reforzar la cultura de la seguridad del paciente, se han realizado foros de análisis de casos reales, que han dejado lecciones importantes en la organización, se analizan los puntos de vista de los profesionales, medidas terapéuticas, análisis retrospectivos, mejores tratamientos, de una manera objetiva y con un alto nivel educativo, en una discusión con expertos, bajo la confidencialidad de la información.

1.3.3.4 Afianzamiento de los lineamientos de JCI

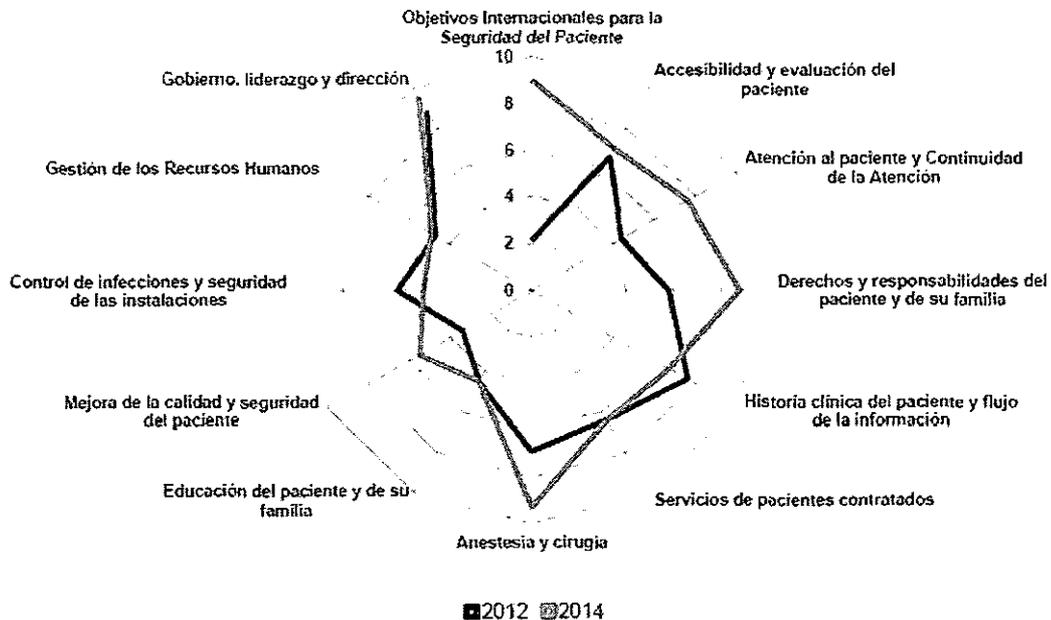
El cumplimiento de estándares JCI, demanda una serie de requisitos que tienen que ser solventadas para conseguir la acreditación, se mencionan a continuación los logros obtenidos en conjunto con las áreas de apoyo, que están permitiendo que el cambio cultural sea tangible, como por ejemplo:

- Capacitación al personal en Reanimación Cardiopulmonar básico y avanzado
- Credencialización y asignación de privilegios a profesionales, mediante la verificación de acreditaciones académicas y certificados válidos para atenciones de diferente nivel de complejidad.
- Establecimiento del comité de farmacoterapia
- Rediseño de historia clínica
- Compra de Desfibriladores
- Compra de maletas para solventar emergencias

Estamos en la recta final en la decisión de acreditarnos, ya este año 2015, estamos estableciendo contacto con la organización JCI, para ver los trámites, montos y procedimientos a seguir para presentarnos a la acreditación internacional de calidad de mayor reconocimiento a nivel mundial.

A continuación mostramos los hallazgos de la empresa consultora en las visitas realizadas en el año 2013 y 2014 con los cambios encontrados:

VERIS - ECUADOR Resultados de la evaluación diagnóstica



1.4 EVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES EMPRESARIALES.

Como lo mencioné en el inicio, esta línea estratégica puede estar contenida en las demás, sin embargo por lo importante que es hemos definido desde la administración tenerle un seguimiento puntual y específico a la misma. Esto conlleva a una verificación de cómo está la empresa frente a los retos de crecimiento futuro, anticipándose a las acciones que tiene que llevar a cabo para enfrentar los crecimientos futuros. Ya vimos que se está haciendo en la gestión del talento humano, ahora quiero compartirles un capítulo vital para la organización y es el soporte que la tecnología debe darle al giro del negocio para obtener los resultados que esperamos.

En cada junta hemos reportado a los queridos accionistas como vamos avanzando, luego de un diagnóstico realizado a finales del 2013 donde se evidenciaba un riesgo potencial, sino empezábamos a hacer la transformación tecnológica que la empresa requería. Gracias a la confianza dada en primera instancia por ustedes y en segunda por el directorio, destinamos los recursos, el tiempo y el conocimiento suficiente para mostrarles los avances que quiero compartirles a continuación:

1.4.1 Sistema Phantom Agendamiento y Contactabilidad del Cliente

Se implementó un sistema que permite gestionar la planificación de la oferta de servicios basándose en la capacidad instalada de cada central médica, sirviendo de base para soportar la demanda de servicios a través de la

reservación de citas médicas de nuestros pacientes, el software se integra en línea con algunos de nuestros clientes como Saludsa y BMI mediante el sistema de Phantom de convenios, la estructura de este nuevo sistema que como todos los anteriores son propiedad intelectual de Veris, genera que la base de datos de clientes se encuentre constantemente actualizada mediante herramientas y procesos de control implementados que permite validar y depurar los datos del paciente. Esto nos ha dejado lista la plataforma para poder agendar y atender clientes por autoservicio a través de la página web y de las Apps que estamos poniendo en el 2015 a disposición de todos nuestros clientes.

1.4.2 Sistema Phantom de Facturación Electrónica

Se implementó un sistema de control de facturación que incorpora todas las definiciones para la emisión de documentos electrónicos con la aprobación del SRI, el sistema permitirá en el futuro inmediato realizar pagos de servicios desde los dispositivos móviles de los clientes o a través de la web de Veris, generando la emisión de la factura de forma inmediata y enviada al correo electrónico del cliente. Actualmente y cumpliendo los requisitos legales, nuestros clientes reciben sus facturas por medios electrónicos lo cual permitirá a corto plazo eliminar los recibos de las cajas en las centrales médicas, esta medida aportará al conservación del medio ambiente por la eliminación total de impresiones.

1.4.3 Sistema Phantom Historia Clínica

Phantom Historia Clínica representa una sola fuente de información para los procesos del ciclo de atención médica, apoya al seguimiento de nuestros pacientes y nutre a una base de datos convirtiéndola en una BIG DATA que servirá a mediano plazo para gestionar información que permita darle al cliente un acompañamiento personalizado y cargado de valor agregado específico a sus necesidades y condición propia de salud.

El sistema fue diseñado por médicos y personal de Control de Calidad de nuestra empresa, su sencillez funcionalidad, alineado a los estándares de la JCI permite al profesional de la salud mantener contacto visual con el paciente más del 70% del tiempo de la consulta, paralelamente se integra al sistema de calificación en línea (IPN) ya mencionado donde el paciente luego de una consulta puede calificar el servicio.

1.4.4 Sistema Phantom Comercial-Convenios

Phantom Convenios es un sistema integrado a todos los demás módulos, controlando el proceso de servicio desde que se hace una venta masiva o específica, hasta cuando el mismo hace uso de una atención médica en VERIS, esto permite tener identificado si un cliente pertenece a una empresa de medicina prepagada, que servicios ha utilizado, cuales son las coberturas que tiene por la aseguradora, que debe pagar directamente, facilitando así la gestión del cajero y reduciendo de forma considerable los tiempos de atención.

Los chequeos médicos que vienen como lo comenté teniendo un importante crecimiento son registrados en el sistema a fin de que toda acción comercial que concluya en una atención o servicio es controlado por el convenio asignado y sus tarifas aplicadas.

1.4.5 Sistema de Nómina

Se implementó el Sistema de Nómina integrado a la Contabilidad, este software permite controlar el gasto por nómina así como tener una fuente de información actualizada de los profesionales médicos y de absolutamente todos los colaboradores, esta plataforma será base para poder gestionar proyectos futuros de dispositivos móviles o página WEB.

Sin lugar a dudas el contar con una plataforma tecnológica que acompañe los acelerados cambios que está teniendo la prestación médica ambulatoria en este momento, es una fortaleza que debemos fortalecer y profundizar, sin duda el darle al cliente herramientas de contactabilidad inmediatas y facilidad en el acceso a nuestros servicios deben ser elementos competitivos y comparativos que definan a Veris como el líder en este capítulo. Los nuevos lanzamientos que estamos haciendo en el 2015 sin duda marcarán un hito en la historia de nuestra empresa, ya les estaremos contando de sus resultados y de los buenos logros que estamos obteniendo.

2. 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 orientan mi gestión.

3. INFORMACIÓN SOBRE HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO, EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO, LABORAL Y LEGAL; Y, ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

Es importante recordarle a la honorable asamblea de accionistas que estamos ya en plena vigencia del nuevo código penal integral del Ecuador, lo que sin duda enmarca una nueva responsabilidad en la actividad médica, trabajamos intensamente con el proyecto de acreditación, capacitación y seguimiento a todos los procesos, actividades y procedimientos al interior de la compañía, lo cual ha permitido que pese a que han habido reclamos por la prestación médica, no tenemos al momento ningún conflicto legal conocido por la administración, no hay tampoco sucesos extraordinarios en materia legal,

laboral o administrativa que destacar y hemos cumplido fielmente con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

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

Ingresos: Los ingresos alcanzaron la cifra de 31.514 (miles de US\$ dólares), esto significa un incremento en los ingresos del 12,4% respecto al año anterior, crecimos 33,3% en Óptica, pasamos de un ingreso de 599 (miles de US\$ dólares) del año anterior a 799 (miles de US\$ dólares) de ingresos. Adicionalmente el producto Empresarial creció en el 12,5% respecto al ingreso del 2013, obteniendo 3.818 (miles de US\$ dólares) de ingreso.

También se evidencia un crecimiento del 4% en el número de consultas médicas, llegando a la cifra record de 440,704 consultas atendidas durante el 2014 y a 831.736 pruebas de laboratorio.

Costos: Los costos representan el 51% del ingreso, lo que equivale a una disminución de 1 punto respecto al año anterior. El componente más importante del costo es la nómina, representa el 56%, este año tuvo una disminución del 1% debido a la mejora de la productividad médica, pasamos de 573 empleados a 565 a finales del año. Obtuvimos una mejora de 10 puntos porcentuales en la relación costo – ingreso de Imágenes, debido a que tomamos la administración del Servicio de Imágenes en tres centros médicos de Quito.

Gastos: Los gastos representan el 42% de ingreso, con un decrecimiento de 4 puntos respecto al año anterior. Basado principalmente en el menor gasto de publicidad por 696 (miles de US\$ dólares) ya que el año anterior generamos el cambio de marca y en la optimización de los gastos de oficina en 137 (miles de US\$ dólares) que representa un 5% menos que el gasto del año anterior. Por otro lado, tuvimos un incremento en gasto de brokers y comisiones en 250 (miles de US\$ dólares) y 44 (miles de US\$ dólares) respectivamente, debido a la utilización de otros canales para la comercialización de nuestros servicios. Se fortaleció la estructura de las áreas de apoyo y Comercial, lo cual representó un incremento del 20%. Los honorarios y asesorías presentan un incremento del 14% principalmente generado por asesorías para mejoras de procesos.

Utilidades: Este año presentamos utilidad de 868 (miles de US\$ dólares) cuando el año anterior tuvimos pérdida de 180 (miles de US\$ dólares). Factor importante para la consecución de la misma, fue la gestión realizada en la optimización de recursos tanto de costos y gastos.

Balance General

Cuentas por cobrar Comerciales: Estas cuentas tienen un incremento frente al año anterior por un valor de 590 (miles de US\$ dólares), originada principalmente por el crecimiento de la facturación a crédito originada por la diversificación de clientes; la cual corresponde al 54%.

Inventarios: Presentamos un incremento de 4 (miles de US\$ dólares) respecto al año anterior. Lo que evidencia una optimización de recursos, ya que con el mismo inventario, generamos mayor ingreso.

Préstamo de Compañía relacionada: El rubro con mayor impacto positivo, tuvimos una disminución de 1,623 (miles de US\$ dólares) con respecto al año anterior, debido a la excelente gestión realizada en facturación y cobranza durante el 2014.

Patrimonio: Las cuentas de patrimonio se mantienen sin variación excepto la cuenta de utilidades retenidas que refleja el resultado del ejercicio.

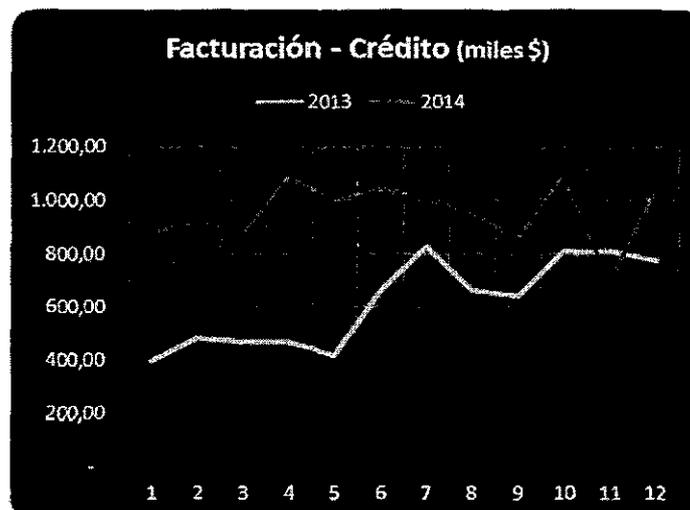
Gestión Área Financiera

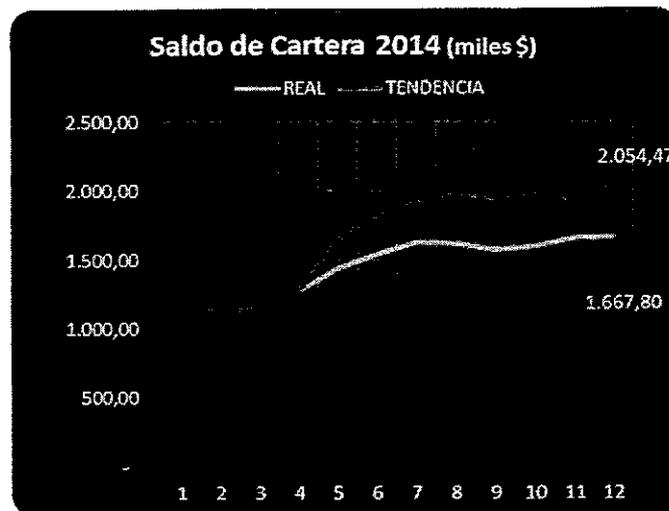
Facturación y Cobranza: Evidenciamos una mejora sustancial en los procesos de Facturación y Cobranza, con la incorporación de la Jefatura a inicios del año, logramos reforzar el área, definiendo, alineando, actualizando y estandarizando procesos; distribuyendo cargas y asignando responsabilidades a todos los involucrados en el flujo de generación de recursos. Se establecieron metas, las cuales se evaluaban periódicamente, con lo que logramos concluir la facturación rezagada, depuramos información, realizamos acercamiento y gestión con clientes y nos pusimos al día en estos procesos, vitales para la generación de recursos.

La facturación a crédito, como ya lo mencionamos creció en 54%; ya que pasamos de 7,430 (miles de US\$ dólares) en el 2013 a 11,425 (miles de US\$ dólares) en el 2014, debido además de la gestión comercial, las mejoras indicadas.

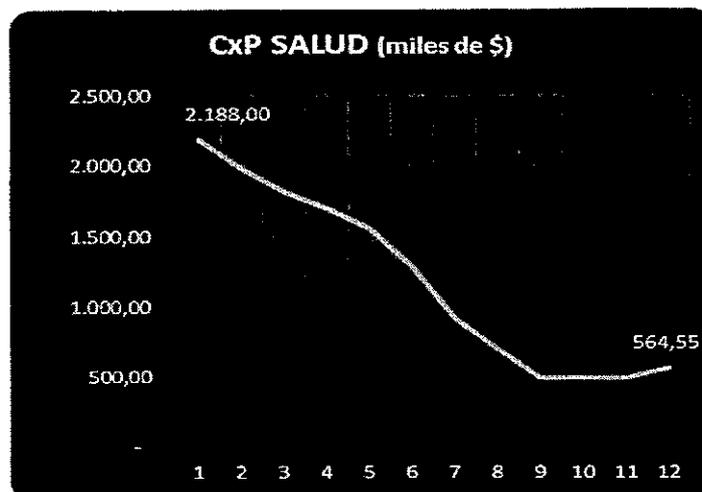
De igual manera, la gestión de cobro presentó una evolución muy positiva.

Los siguientes gráficos nos permiten observar la evolución cuantitativa de estos dos procesos:





La buena gestión en este proceso, se evidencia en la drástica disminución de las cuentas por pagar a Salud en 1,623 (miles de US\$ dólares) con respecto al año anterior, pasamos de 2,188 (miles de US\$ dólares) de finales del año anterior a 565 (miles de US\$ dólares) a finales de este año.



5. CONOCER SOBRE EL RESULTADO ARROJADO DURANTE EL EJERCICIO ECONÓMICO 2014 Y RESOLVER SOBRE EL MISMO.

La propuesta que hace esta administración a la honorable asamblea de accionistas es que las utilidades generadas en este periodo, sean reinvertidas en su totalidad, tomando en consideración que a partir del año 2015 empezamos con el proyecto de expansión tanto en centrales médicas como en líneas de negocio, requiriendo para ello recursos para soportar el crecimiento planteado en nuestra planeación estratégica. Estos recursos tendrán como destino, el ser invertidos en la adquisición de activos productivos en los nuevos proyectos, que apalanquen el crecimiento de la oferta y mejore nuestra prestación de servicios.

6. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2015.

Como un solo equipo, tanto la administración como el directorio, venimos trabajando intensamente por hacer de la planeación estratégica, una realidad, soñamos con un crecimiento importante en el mercado de la salud, llegando cada vez más a los clientes del mercado del segmento medio de la población Ecuatoriana, venimos consolidando y reforzando a la empresa de forma sostenida y estratégica, ahora debemos darle a conocer a todo el mercado lo que Veris puede ofrecer como valor agregado a la sociedad. Es una realidad que nuestra marca aun es desconocida en el país, los clientes ajenos a nuestro tradicional cliente Saludsa, no saben de nuestra existencia y mucho menos de nuestra propuesta de valor. Por ello el gran reto para el año 2015 es darnos a conocer en el mercado en el cual queremos participar, que los clientes sepan de nuestra existencia y empiecen a venir y a confiar en nosotros, ese es el principal reto para el año 2015. De otro lado, el lanzar proyectos estratégicos de líneas de negocio, copar sectores donde nuestra presencia era muy pobre o nula e investigar con disciplina donde más podemos estar es el reto que acompaña el presente año.

Recomiendo y pido a los accionistas, nos mantengan la confianza ofrecida en los años anteriores, donde hemos podido crecer de forma muy importante sin demandar aportes adicionales de ustedes, la operación por si misma viene financiando sus proyectos y generando el crecimiento que todos queremos tener. Ha sido un sacrificio el no recibir aun dividendos y ponerlos al servicio del crecimiento, pero estoy seguro que esto en el mediano plazo traerá los beneficios económicos suficientes para retornar con creces ese esfuerzo.

Soñamos con un Veris cercano al cliente, participando de cerca en sus necesidades, estando a la vanguardia en la virtualidad y en la tecnología, logrando un nivel de recomendación entre los clientes que nos permita tener un crecimiento sostenido, además ofrecerle a este hermoso país un sistema de prestación medica de clase mundial, por ello pido a ustedes señores accionistas continúen con el apoyo y el cariño que hasta el momento le vienen poniendo a nuestra organización.

7. CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE DERECHOS DE AUTOR.

La compañía al momento se encuentra regularizada en lo que tiene que ver con el tema de propiedad intelectual y de derechos de autor, dando regular cumplimiento a las normas que la legislación dispone sobre la materia, por parte de la Compañía y sus accionistas.

8. OTROS

Las obligaciones laborales, impositivas a nivel nacional y local, obligaciones tributarias con el Fisco y la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito,

así como pagos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con cámaras de la producción, etc., se han honrado satisfactoriamente y de forma oportuna, dentro de los plazos establecidos por la ley.

9. AGRADECIMIENTOS

El año 2014 tiene un especial significado para mí ya que en ese año cumplí mis primeros 10 años de actividades en esta hermosa empresa, 10 años en este país que me ha recibido como uno de sus hijos, 10 años de haber dejado mi familia y haber sido adoptado por un equipo de más de 1000 colaboradores generosos, emprendedores y con un inmenso corazón.

Por esto, no tengo más que agradecerle al Dios de la vida, que ha marcado un camino hermoso de servicio en mi vida, me ha puesto en los mejores lugares, con las mejores personas, a ese creador que me dio unos padres inigualables, que me enseñaron los valores de la lealtad, el servicio, la solidaridad, la ética, la honestidad y que son mi ejemplo a seguir en todas las actividades de la vida, a esos seres humanos que la distancia física no me permite verlos envejecer, pero que la cercanía del corazón me permite sentirlos y recordarlos en cada minuto de mi vida les digo en estas cortas palabras, gracias padres por ser parte de mi vida. Que el Dios de la vida me permita tenerlos muchos años más y seguir disfrutando de esos seres maravillosos.

A mi esposa Eliana, a mis hijos María Paula y Pablo Andrés, que siempre, todos los días, sin excepción, me reciben con un cariño tan grande que recarga mi energía para seguir avanzando en la vida, tener una esposa como Eliana y unos hijos tan llenos de amor como Pavis y Pablito me hacen sencillamente feliz! Son un verdadero motivo para vivir!

A mi equipo de trabajo, que lleva en sus hombros grandes responsabilidades, que han transformado a la organización, llevándola de una facturación hace 8 años de 6 millones de dólares a una facturación de 31,5 millones el año anterior, que atienden a cerca de un millón de personas anualmente en el área más sensible de la vida que es la salud, mi reconocimiento, cariño y admiración, la vocación del servicio no está en todos los corazones y yo cuento con un equipo que sin duda piensan primero en el prójimo antes de pensar en ellos mismos. Al equipo de gerentes, jefes, coordinadores y líderes que acompañan a esta gran familia mi agradecimiento por las horas de dedicación y esfuerzo para hacer de Veris la empresa que hoy es, pero sobre todo por invitarme a soñar en lo que queremos ser.

A Juan Sevilla, el promotor de este proyecto, sin su decisión y visión, este proyecto no hubiese sido realidad, su mente siempre inquieta, generosa y cargada de sueños, pero ante todo su valor como ser humano, son siempre un ejemplo a seguir.

A Óscar Brahm, que linda experiencia ha sido tenerte cerca en este casi un año de labores, su conocimiento, osadía, deseo de crecer, son un motor que trasmite e inspira el seguir creciendo, ha sido un verdadero placer trabajar con una persona de las condiciones y valores de Oscar, mil gracias!

A todo el equipo de directores, que con su conocimiento, cariño por la empresa y su espíritu estratégico, recomiendan, asesoran y motivan a la administración en la búsqueda de mejores cosas para la organización, siendo siempre guardianes de los principios y valores que deben regir la organización, a todos ellos un millón de gracias.

A ustedes señores accionistas, porque han depositado su confianza y sus recursos en esta empresa, ustedes son los motores principales de los avances de esta empresa, su acompañamiento, sus sugerencias y sus sueños también son los nuestros y tengan la plena seguridad que esa confianza será retribuida en su totalidad. A todos y cada uno de ustedes mil gracias!

Quito, 10 de abril de 2015.

Cordialmente,



WILLSOSPINA&CO S.A.
Gerente General