CONTENIDO

1. Carta a los Accionistas – Cumplimientos de objetivos previstos para el ejercicio económico 2018.

- 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 Veris Virtual

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 2018 y proponer sobre el destino del mismo.

6. Recomendaciones a la junta general respecto a las políticas y estrategias para el ejercicio económico del año 2019.

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

8. Otros

9. Agradecimientos

Scanned with CamScanner

1. CARTA A LOS ACCIONISTAS – CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2018

Buenos días:

Estamos hoy reunidos para poder presentarles el recuento de los eventos más relevantes sucedidos durante el año inmediatamente anterior. El año 2018, fue un año marcado por los temas económicos del país, la falta de liquidez consumió la mayor parte de la agenda del gobierno y sin duda seguirá consumiendo en los próximos días; esto ha llevado a tener un país donde la falta de liquidez está generando una inflación llegando a cero, donde el desempleo mantiene cifras muy importantes y no tiende a mejorar y donde el sector privado aún no tiene el nivel de confianza suficiente para invertir en el país. Hasta fin de año no se evidenciaron cambios importantes en la estructura del gasto público, lo que significa que vamos a seguir recurriendo como país a endeudamiento para soportar el déficit que aún es muy importante.

Nuestra empresa, pese a un entorno complejo, siempre se mantuvo fiel al plan estratégico, el que estamos revisando permanentemente y gracias a ello tuvimos importantes y positivos eventos que vamos a ir explicando durante esta presentación.

La recuperación del mercado de clientes que se perdieron por la salida de nuestro principal cliente Saludsa del mercado corporativo, era uno de los principales retos al que nos enfrentábamos, muchos contratos con empresas que esta aseguradora había terminado en el transcurso del 2017, iban a afectar los resultados de nuestra empresa durante el año 2018.

La necesidad de seguir consolidando y comunicar de manera muy activa el valor agregado que ofrece Veris a los clientes, es un objetivo de permanente ejecución y evaluación, el retener los clientes que nos conocen y que nos visitan, es uno de los puntos más importantes para consolidar un crecimiento futuro, por ello el trabajar en este objetivo sin duda alguna fue una de las actividades en las que centramos nuestra gestión durante el año inmediatamente anterior.

Acorde a nuestro plan estratégico que tiene como lo vamos a ver cinco frentes, procederé a comentar los eventos más importantes que marcaron la gestión de la administración en cada uno de ellos:

Scanned with CamScanner

1.1 Modelo de Actuación Comercial:

Este capítulo estratégico propende por el crecimiento sostenido y sustentable de la organización, es un objetivo fundamental de esta línea, el transmitir la propuesta de valor a los diferentes tipos de clientes que atendemos, clientes que cuentan con un seguro médico privado y/o contrato de medicina prepagada, clientes particulares que son aquellos que financian con sus propios recursos la atención médica y las empresas que contratan servicios de manera directa con Veris.

En el año 2018, conocíamos la problemática por la que atravesaba el país, entendíamos que podía ser un año muy complejo, sin embargo, al interior de nuestra empresa, definimos una estrategia encaminada al crecimiento en ventas. Por ello se diseñó y ejecutó todo un plan comercial dirigido al crecimiento de clientes tanto del segmento de medicina prepagada, como del mercado de clientes particulares y empresas, especialmente en el capítulo de chequeos médicos ocupacionales.

Scanned with CamScanner

A continuación, les comparto el presupuesto que nos planteamos, los resultados obtenidos y los crecimientos alcanzados en cada una de las líneas de negocio:

Cliente	2017	Psto	Real	% Cumpl.	% Crecim
Aseg. / Med. Prepagada	$24.015.277	$27.259.510	$26.563.189	97%	11%
Particulares	$9.775.964	$13.342.138	$12.843.744	96%	31%
Dispensarios	$2.174.488	$1.902.018	$1.871.959	98%	-14%
Masivos	$1.320.114	$1.365.938	$1.236.075	90%	-6%
Otros Ingresos	$147.225	$163.791	$159.683	97%	8%
Total	**$37.433.068**	**$44.033.395**	**$42.674.650**	**97%**	**14%**

Como se puede apreciar, el cumplimiento del presupuesto para el año 2018 fue del 97%, sin embargo es de gran orgullo para nosotros mostrar que pese a todas las dificultades económicas del país, a la aún progresiva reducción de los clientes de Saludsa en el segmento corporativo, a la pérdida de un cliente muy importante a partir de Enero del 2018 que significaba 500 mil dólares en ingreso y al feriado doble que decretó el presidente de la república al fin de año que impactó de manera dramática los resultados del último mes, obtuvimos un crecimiento en ventas del 14% sobre el año inmediatamente anterior, es decir, la importante cifra de $5.2 millones más en ventas que el año 2017.

1.1.1 Central Médica El Dorado

A finales del año 2018, inauguramos la nueva Central Médica dentro del centro comercial EL DORADO, ubicado en el sector de Daule/Vía a Samborondón, polo de mayor desarrollo de población en los últimos años y que además será el de mayor proyección de crecimiento en los próximos 10 años.

Scanned with CamScanner

Dentro del centro comercial, el local tiene una extensión de más de mil metros cuadrados, con dos frentes y diferentes vías de acceso:

La inversión en el local fue de $1'050.000, tomando en cuenta los rubros de infraestructura, inversión en equipos médicos y tecnología.

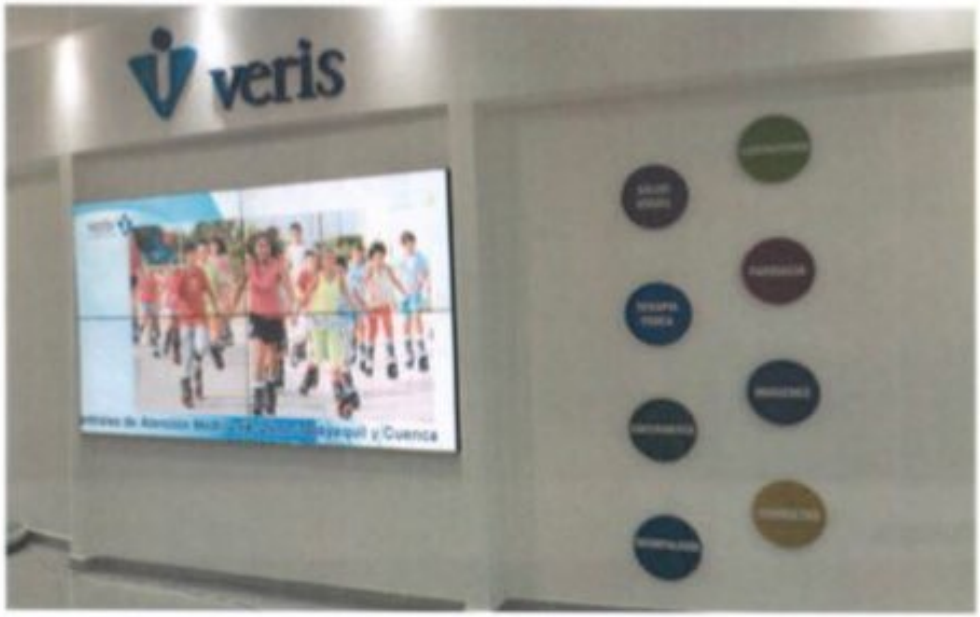
Fue aperturado el 15 de diciembre 2018 y cuenta con los servicios de:

- Consultas
- Laboratorio
- Imágenes
- Terapias
- Procedimientos Médicos
- Farmacia
- Odontología
- Óptica

La fachada del local:

Scanned with CamScanner

Lobby de recepción a los clientes, con una imagen renovada y comunicando desde la entrada todos los servicios que tenemos:



Amplio espacio de tráfico de pacientes y sala de espera:

Terapia fisica:

Scanned with CamScanner

Sueroterapia:

Odontología:

Enfermería:

Scanned with CamScanner

1.2 Eficiencias Administrativas y Operativas

Como lo mencionamos anteriormente, en los últimos años, el ritmo de la economía Ecuatoriana se ha desacelerado, sin embargo, la compañía ha logrado encontrar oportunidades de crecimiento; con plena conciencia del entorno, entendemos que debemos concentrarnos como Administración en capitalizar dichas oportunidades, pero desarrollando estrategias innovadoras de rentabilización y así manejar con mayor eficiencia nuestros recursos. A continuación, se presentan los resultados del año 2018 comparados contra los resultados del ejercicio inmediato anterior:

	Resultado anual		Relación con Ingreso		Variación	
	2017	2018	2017	2018	US$	%
Ingresos	37.433.068	42.674.650			5.241.582	14,0%
Costos	20.803.672	23.683.373	55,6%	55,5%	2.879.701	13,8%
Margen de contribución	**16.629.396**	**18.991.277**	**44,4%**	**44,5%**	**2.361.881**	**14,2%**
Gastos del negocio	9.618.275	11.485.992	25,7%	26,9%	1.867.717	19,4%
Utilidad del negocio	**7.011.121**	**7.505.285**	**18,7%**	**17,6%**	**494.164**	**7,0%**
Gastos administración	3.788.234	3.888.193	10,1%	9,1%	99.959	2,6%
Depreciación & amortización	1.236.479	1.050.997	3,3%	2,5%	-185.482	-15,0%
Utilidad operacional	**1.986.408**	**2.566.095**	**5,3%**	**6,0%**	**579.687**	**29,2%**
Ingresos / egresos financieros	106.563	60.685	0,3%	0,1%	-45.878	-43,1%
Otros ingresos / egresos no operacionales	390.623	-150.091	1,0%	-0,4%	-540.714	-138,4%
Utilidad antes de impuestos	**1.489.222**	**2.655.502**	**4,0%**	**6,2%**	**1.166.280**	**78,3%**
PTU & IR	663.382	1.071.135	1,8%	2,5%	407.753	61,5%
Utilidad neta	**825.735**	**1.584.367**	**2,2%**	**3,7%**	**758.633**	**91,9%**

Como parte de la estrategia de crecimiento programada para el año 2018, entendíamos que debíamos reforzar nuestra operación, para así poder soportar el volumen adicional de atenciones programadas en nuestros puntos de atención, sin comprometer el nivel de servicio al que nuestros clientes están acostumbrados. Con ese objetivo en mente, asignamos recursos a la gestión de tecnología, publicidad y awareness, capacitación del personal, adecuaciones y mejoras de infraestructura en nuestros centros médicos. Adicionalmente, incorporamos a nuestras operaciones cerca de 200 nuevos colaboradores, de los cuales el 80% corresponden a profesionales de la salud, para incrementar las horas de oferta médica disponibles en nuestras centrales, incluyendo también las áreas de soporte médico.

Logramos mantener una estabilidad en la línea de gastos administrativos, los cuales muestran un crecimiento marginal, comparado con el crecimiento de ingresos. Se enfocaron esfuerzos en actualización de procesos para poder atender nuestro crecimiento sin incrementar la base administrativa. Se priorizaron iniciativas de automatización y eliminación de tareas repetitivas, generando agilidad en la gestión y una mejora en el clima laboral del personal encargado de las mismas, reasignando el tiempo liberado a actividades con mayor generación de valor.

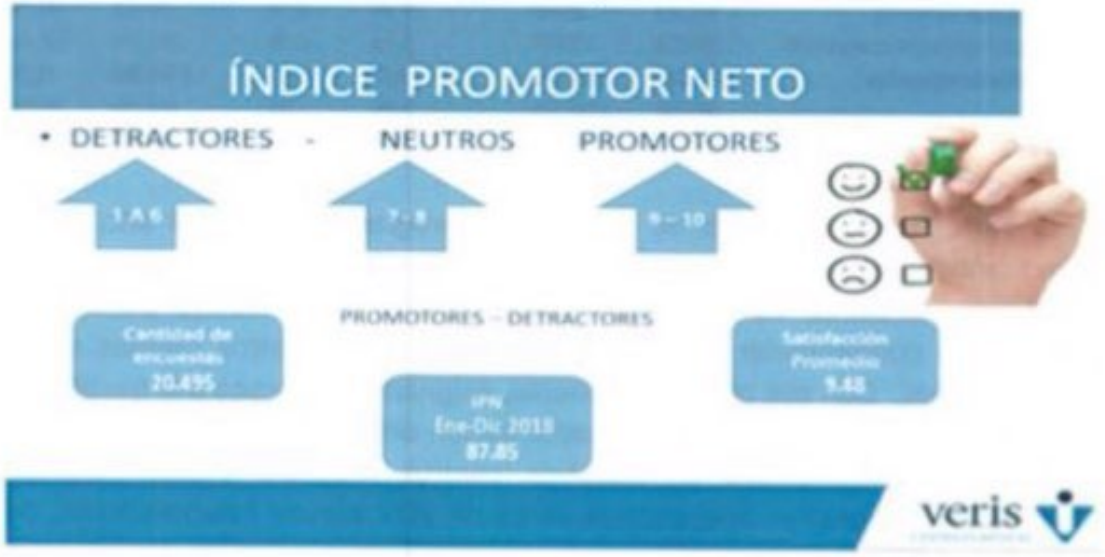
Scanned with CamScanner

1.3 Cultura De Seguridad Y Enamoramiento

1.3.1 Enamoramiento Externo

El nivel de satisfacción del cliente externo es la respuesta dada por los clientes en cada uno de los servicios que prestamos, la meta a lograr es que 9 de cada 10 clientes nos recomienden para ello, la herramienta de medición escogida es el IPN (Índice Promotor Neto) el mismo que venimos utilizando desde abril 2015 y hemos logrado verificar que es utilizada por muchas entidades líderes en el mundo de la prestación de servicios médicos. Es evidente que para que un cliente llegue a recomendar un producto o servicio, este debe llenar una serie de requisitos que le permitan a quien lo recomienda, teniendo la certeza de no fallar. Detrás de este indicador está todo el proceso de servicio al cliente que empieza en la cultura, traspasa los procesos y por supuesto acompaña en la infraestructura para que los resultados sean coherentes con un enamoramiento del cliente, unos precios justos y acordes a la realidad y por supuesto una mejora en las condiciones de salud.

La metodología y los resultados son los siguientes:



Como se observa en el gráfico, durante el año anterior recibimos la respuesta de 20.495 clientes, con una calificación de IPN del 87.85 y una satisfacción promedio de 9.48.

Como se puede observar, tenemos una cantidad importante de clientes que nos califican, además el resultado es muy satisfactorio, sin embargo, esto no nos deja aún tranquilos y por ello seguimos buscando la manera de brindar una mejor atención y propender por una mayor fidelidad, que debe ser medida por los años que confían su salud a nuestra empresa; por ello, hemos incluido algunas estrategias adicionales que compartiremos los resultados con ustedes en el siguiente año, las cuales exponemos a continuación:

Scanned with CamScanner

1.3.1.1 Lanzamiento de Rituales y Guías de Servicio

El objetivo de estas guías es entregar de mano en mano los protocolos corporativos oficiales que deben seguir para una atención orientada al paciente, en los momentos de verdad. Estas guías se confeccionaron para nuestros médicos, enfermeras, terapistas y cajeros, logrando de esta forma la mayor cantidad de interacciones que tienen nuestros pacientes.

1.3.1.2 Medición y mejoras de procesos mediante la metodología de Customer Experience

Utilizando metodología de Customer Experience y sus herramientas metodológicas del Mapa del viaje del cliente (customer journey map) y plano de servicio digital (digital blue print), se levantaron todos los puntos de contacto y los viajes del cliente, empezando por consultas y laboratorio, con los cuales se determinaron las desviaciones del viaje ideal y los proyectos de mejora de los mismos.

Esta metodología se replicó al personal interno mediante dos talleres realizados en las ciudades de Guayaquil y Quito, con lo cual los equipos de trabajo pueden replicar el enfoque metodológico para su trabajo del día a día.

Scanned with CamScanner

1.3.1.3 Implementación de efectos wow

Como parte de nuestro programa para mejorar el engagement con nuestros pacientes, realizamos campañas estacionales para causar efecto wow entre ellos, en las fechas especiales del día de la madre, el día del amor y la amistad, el día del niño, además de días temáticos para niños con fiestas internas para ellos.

Estos efectos wow aumentan la felicidad y la promesa de que nuestros pacientes salgan más felices de lo que entraron a nuestras centrales.

1.3.1.4 Capacitación SQI

Durante el 2018 seguimos con la metodología impartida por el gurú de servicio al cliente John Tschohl, reforzando los cuatro módulos de servicio al cliente (1. Espíritu de la excelencia, 2. Empoderamiento, 3. Atención personalizada/Recuérdame 4. Rapidez), haciendo un refrescamiento de la metodología, tanto a personal de servicio como médico. Se capacitó a 250 personas, recién ingresadas y antiguas de la organización.

Esto sin lugar a dudas nos va aportando cada vez más herramientas de respuesta oportuna hacia nuestros clientes, aumentando el nivel de confianza y empoderamiento de los colaboradores en la búsqueda permanente de que el paciente salga más feliz de lo que entró a Veris

Adicionalmente, se realizaron escuelas especializadas para líderes de centrales, ejecutivos de caja, terapistas y enfermeras.

1.3.2 Enamoramiento Interno

1.3.2.1 Happiness At Work

En 2018 siguiendo la línea estratégica por cuarto año de Happiness Work, se realizó la encuesta interna de Felicidad en el Trabajo bajo las mismas variables medidas en los dos años anteriores.

Dentro del análisis podemos evidenciar que equipo humano que compone esta organización, siente gran pasión y compromiso con el propósito de este negocio y las metas retadoras que año a año se fijan.

Nuestro rol es proveer un mejor lugar de trabajo y establecer planes de manera inmediata.

Scanned with CamScanner

Datos Generales: La medición correspondiente al año 2018 se realizó en enero 2019, donde participaron 618 colaboradores que representan el 56% de la población.

A continuación, los resultados:

ESCALA VALORATIVA:

De las respuestas obtenidas en la encuesta, el 75,40% están dentro de las escalas "Muy bueno y Bueno", el 6.6% dentro de las escalas deficientes y muy deficientes, y el 17,9 % en promedio.

1.3.2.2 Cultura Basada en Valores

Para poder avanzar de manera sostenida en el tiempo, el tener un equipo de trabajo alineado a una cultura basada en valores, se hace fundamental, por ello durante el año inmediatamente anterior estuvimos realizado todo el despliegue de nuestros valores a través de las campañas de ADN VERIS, se realizó también en el mes de noviembre el diagnóstico de ***Congruencia de Valores*** donde tuvimos unos resultados muy alentadores, que nos permite ver que nuestros valores como empresa, tienen un altísimo nivel de reconocimiento y aceptación por parte de los empleados, haciendo parte viva de nuestra cultura, teniendo en cuenta los comentarios realizados por el consultor que ejecutó esta evaluación, logramos unos resultados muy superiores a la media de lo que las empresas en el país han mostrado. Con la estrategia de fortalecimiento de la cultura VERIS, es responsabilidad de la administración el seguir consolidando nuestra cultura y nuestros valores, mucho más ahora donde los cambios organizacionales suceden a unas velocidades que antes no se evidenciaban en la industria.

Scanned with CamScanner

1.4 Capacity Plan

1.4.1 Redimensionamiento de Estructuras

En 2018 se trabajó en el redimensionamiento de las estructuras de ciertas áreas de Veris alineados a lograr tres grandes objetivos:

1. Salud Preventiva
2. Experiencia del Cliente
3. Fidelización de Clientes

La estrategia se basó en fortalecer las áreas core y de negocio y disminuir el peso administrativo, por lo que en 2018 el back office disminuyó del 13,08% al 10,65% del total de Head Count Veris y el área de negocios creció del 7,54% al 9,80%. Las áreas que se fortalecieron fueron:

- Ventas
- Marketing
- Financiero/Administrativo
- Aseguramiento Médico y Calidad
- Chequeos

Scanned with CamScanner

1.5 Veris Virtual

En el año 2018 se inicia la gestión del nuevo plan estratégico de TI, el modelo de gestión es orientado a 5 pilares estratégicos con objetivos muy identificados:

1.5.1 Satisfacción del Cliente TI

Mensualmente se evalúa el servicio y disponibilidad de los sistemas de información, la meta es 9 de 10, el año 2018 cerró en 8,6 de 10.

1.5.2 Seguridad Electrónica de datos

Se definió la norma ISO 27001 como la guía para implementar un sistema de gestión de seguridad de información, el año 2018 se avanzó acorde al cronograma en un 85% aproximadamente correspondiente al establecimiento del Sistema y su integración con el Sistema de gestión de calidad existente en la organización, se estima en el 2019 gestionar la certificación en la norma luego de implementar el sistema considerando el plan de inversiones en términos de seguridad.

1.5.3 Enamoramiento de los Pacientes

El año 2018 cerró en un 39% de agendamiento virtual, 4 de cada 10 personas gestionan transacciones por medio de canales digitales, de igual forma se mejoró la experiencia en pago en línea incrementando su indicador de usabilidad.

Scanned with CamScanner

En el año 2018 se lanzó el piloto de TELE CONSULTA, servicio que permite tener un video consulta a un paciente de VERIS.

1.5.4 Eficiencia

Se implementó soluciones en todo el proceso de ingresos mejorando y reestructurando sistemas como CAJAS, CRM, CONTACT CENTER, AGENDA, FACTURACIÓN CORPORATIVA, PAPERLESS, entre otras soluciones que permitieron mejorar indicadores como glosas de clientes.

1.5.5 Innovación Gestión médica

Se evaluó el nivel de competencia de nuestro sistema de historia clínica respecto al estándar HIMSS, el resultado es nivel 3 siendo el máximo nivel 7, se gestionó un plan para poder estructurar un sistema de historia clínica que alcance el nivel 6 en HIMSS para el año 2019.

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

En este momento, procedo a dar fé que todas mis actuaciones y las de mi equipo de trabajo, se han ceñido estrictamente a todas las disposiciones, recomendaciones, ideas y sugerencias emitidas por los Señores Accionistas y el excelente equipo de Directores que acompañan mi gestión.

3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito Administrativo, Laboral y Legal

Durante el año 2018 tuvimos la revisión por parte del SRI de los estados financieros del periodo fiscal del año 2015, hasta el momento de esta junta no tenemos los resultados definitivos, sin embargo, podemos tener la certeza por lo avanzado hasta el momento, que este evento no significará monto económico alguno por pagar por parte de nuestra empresa. El resultado oficial de esta visita se tendrá en los primeros meses del año 2019.

Al momento de este informe, puedo manifestar que, pese a la situación del país, en torno a las leyes laborales, el código integral penal y todo lo que enmarca las nuevas normativas en el Ecuador, no tenemos ningún tipo de conflicto legal conocido por la Administración, como tampoco sucesos extraordinarios en materia legal, laboral o administrativa que resaltar.

Scanned with CamScanner

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

Ingresos: El año 2018 fue un año de hitos históricos en los resultados de la compañía, con récords de ingresos y volumen de consultas, pruebas de laboratorio y número de procedimientos efectuados. Los ingresos alcanzaron la cifra de US$42.7M, lo cual representa un incremento en los ingresos de US$5.2M respecto al año anterior (+14.0%). Los resultados muestran crecimientos en nuestros productos principales y en todas las categorías de clientes.

Costos: podemos observar que la relación costo / ingreso se reduce de 55.6% a 55.5%. La mejora en este indicador se debe principalmente a un incremento en la productividad médica de 1.5 puntos porcentuales, gracias a las mejoras implementadas en los procesos de planificación de la demanda, como parte integral del programa de trabajo del área Experiencia del Cliente. En relación al costo de insumos, logramos acuerdos con nuestros principales proveedores de insumos y servicios, para mantener las tarifas contratadas en años anteriores, lo cual permitió mantener competitividad en costos.

Los efectos antes mencionados dan como resultado un incremento en el margen de contribución de US$2.4M (+14.2%) versus el año anterior.

Gastos: Los gastos de negocio totales del 2018 vs 2017, muestran una variación de +US$1.8M (+19.4%) por los recursos adicionales invertidos para soportar el crecimiento en atenciones, como mencionamos al inicio de este informe. El gasto administrativo del año muestra un incremento de +US$99K (+2.6%), específicamente por asignación de recursos para iniciativas de tecnología, innovación y capacitación.

Utilidades: Como resultado, la compañía alcanzó al cierre una utilidad neta de US$1.58M, un crecimiento de 91.9% sobre el año anterior. El margen neto del año llegó al 3.7%, 1.5 puntos porcentuales más que el año anterior. La Administración observa estos resultados con mucho entusiasmo, pues estos muestran que las estrategias de negocio planteadas se van implementando con éxito. Esta foto de cierre nos obliga a reforzar las iniciativas y actividades que resultaron más exitosas durante el período, así como a revisitar aquellas que pudieron haber obtenido un mejor desempeño, y adicionalmente, acelerar aquellas que nos resta implementar.

Scanned with CamScanner

Balance General & Flujo de Caja

	dic-17	dic-18	variación vs dic-2017
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	1.884.794	2.399.476	(514.682)
Cuentas por cobrar	2.408.569	2.569.135	(160.566)
Otras cuentas por cobrar	473.358	434.530	38.828
Inventarios	840.410	1.679.295	(838.885)
Impuestos pagados por anticipado	193.145	64.184	128.961
Otros activos corrientes	475.168	1.029.240	(554.072)
Total activos corrientes	**6.275.444**	**8.175.860**	**(1.900.416)**
Activos no corrientes	3.796.323	4.566.138	(769.815)
Total activos	**10.071.767**	**12.741.998**	**(2.670.231)**
Pasivos			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	1.789.514	2.419.270	629.756
Obligaciones acumuladas	1.686.698	2.015.714	329.016
Otros pasivos corrientes	741.751	715.842	(25.909)
Obligaciones financieras de CP	292.316	972.759	680.443
Total pasivos corrientes	**4.510.279**	**6.123.585**	**1.613.306**
Obligaciones financieras de LP	656.713	502.598	(154.115)
Provisión jubilación y desahucio	1.528.422	1.988.237	459.815
Total pasivos	**6.695.414**	**8.614.420**	**1.919.006**
Patrimonio	**3.376.353**	**4.127.578**	**751.225**

La compañía continúa mostrando indicadores de liquidez saludables, con una razón corriente de 1.34. El ciclo de efectivo de la compañía muestra una mejora importante, por reducción en los días de cartera y mejora en los días de crédito a proveedores. El incremento de los ingresos en los productos farmacia y laboratorio, requirieron que se incremente el nivel de inventarios, activo que es gestionado y monitoreado bajo estrictos parámetros de control. Podemos observar además un incremento en la línea de Activos No Corrientes, monto correspondiente a los proyectos de apertura de centrales médicas en el centro comercial El Dorado en Guayaquil, y a la renovación de central médica en el sector de La Y en Quito, en adición a otros proyectos de tecnología que acompañan a la estrategia de crecimiento y eficiencia.

Es importante mencionar que la compañía durante el 2018 logró gestionar líneas de crédito con la banca local para el financiamiento de los proyectos antes mencionados. En el primer año de aprobación de dichas líneas, obtuvimos desembolsos de cerca de US$1M en créditos de mediano plazo, con miras a un desembolso adicional de largo plazo en el próximo año. Con este nuevo financiamiento, la razón de endeudamiento Deuda/Pasivos al cierre del 2018 llega a 17.1%, frente a un 14.2% en el 2017.

Scanned with CamScanner

	dic-18
Operaciones	
Utilidad Neta	1.584.367
Depreciaciones y Amortizaciones	1.050.997
Cambio en CxC	(160.566)
Cambio en inventarios	(838.885)
Cambio en CxP	1.091.719
Cambio en otros activos & pasivos	286.629
Caja proveniente de Operaciones	**3.014.261**
Inversiones	
Cambio en Activos Fijos	(1.820.812)
Caja proveniente de Inversiones	**(1.820.812)**
Financiamiento	
Pago de obligaciones financieras	(363.672)
Nuevas obligaciones financieras	890.000
Dividendos pagados	(1.205.095)
Caja proveniente de Financiamiento	**(678.767)**
Cambio en caja	514.682
Caja al comienzo del periodo (enero-01-2018)	1.884.794
Caja al final del periodo (dic-31-2018)	**2.399.476**

El flujo de caja muestra que la compañía generó un incremento en caja de $3M proveniente de sus operaciones. De este monto, se destinaron $1.2M a pago de dividendos y US$363K a amortización de deuda. Paralelamente, se obtuvieron US$890K en nuevos créditos de la banca, valor que, sumado al saldo de caja proveniente de operaciones, se destinaron a proyectos de apertura de nuevas centrales, mejoras de infraestructura y tecnología. Estos movimientos resultaron en un incremento en el saldo de caja para el cierre de año de $515K.

5. Conocer sobre el resultado arrojado durante el ejercicio económico 2018 y proponer sobre el destino del mismo.

Tomando en consideración que en el año 2019 la compañía realizará inversiones importantes para completar las adecuaciones de sus centros médicos, la Administración propone a los Accionistas que, de las utilidades distribuibles de US$1.58M se realice el registro de reserva legal respectiva de US$158K y el saldo se mantenga en Patrimonio como Utilidades Retenidas, sin realizar distribución de dividendos de los resultados de este periodo.

Scanned with CamScanner

6. Recomendaciones a la Junta General respecto a las políticas y estrategias para el ejercicio económico del año 2019.

Hemos logrado un avance importante en crecimiento de ventas durante el año inmediatamente anterior, sabemos que aún podemos llegar a más Ecuatorianos que están en búsqueda de un servicio médico de alta calidad a precios muy accesibles y en condiciones de alta comodidad y facilidad, por ello el seguir acompañando el crecimiento de nuestra empresa se hace de vital importancia, el seguir capturando el mercado de las aseguradoras y sin duda seguir generando una propuesta de valor que sea de alta atracción para los clientes particulares es un reto en el que estamos involucrados obteniendo muy buenos resultados. El mantener el análisis y seguir de cerca todos los cambios que el sector de la salud en el mundo tendrá en los próximos años, es un reto que como administración debemos mantener y fortalecer, sin duda que en la era de la cuarta revolución industrial, el área de la atención médica tendrá un rol muy importante en cuanto a los cambios y novedades que traerá para beneficio de los clientes y el entorno.

Estamos aún ante un entorno económico con muchísima incertidumbre y que sin duda traerá muchos ajustes en varios frentes, por ello debemos mantener los controles estrictos en el costo y el gasto, pero invirtiendo en los negocios y en los lugares donde se evidencie una oportunidad de mercado importante.

Seguiremos fortaleciendo la estrategia comercial, trabajando cada día más en la fidelización de los clientes que vienen a nuestra empresa, presentando nuestra propuesta de valor a las empresas clientes, tangibilizando el aporte que tiene el entregar información de las condiciones de salud de sus colaboradores, asesorando y acompañando en sus mejoras que redunden en una población trabajadora más sana, generando una mayor productividad y por ende nos confíen la salud de sus asegurados y empleados. Seguiremos ampliando nuestro portafolio con nuevos productos y servicios que podrán ser desarrollados por nosotros o en conjunto con empresas o grupos de especialidad que complementen nuestra atención.

7. Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y de derechos de autor.

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

Scanned with CamScanner

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, IESS, etc., se han honrado satisfactoriamente y de forma oportuna, dentro de los plazos establecidos por la ley.

9. Agradecimientos

El año 2018 fue un año de consolidación de muchos de los cambios que realizamos en el 2017, se ajustaron muchos procesos, tuvimos un equipo gerencial renovado en varias de sus líneas, el mercado se veía con muchísima incertidumbre y sin duda los retos que esta empresa enfrentaban eran de gran nivel y escala, no solo ustedes accionistas, sino también todo el equipo de los más de 1000 colaboradores que me acompañan, sabemos que esta empresa tiene un gran futuro, pero debemos trabajar cada día para consolidarlo y alcanzarlo. Nada puede hacer más feliz a un equipo y a una empresa que el sentir que los clientes están acompañando la propuesta de valor y que el mercado empieza a reconocer el liderazgo en el sector y debo decirlo con orgullo, Veris está recorriendo ese camino con mucha disciplina, pero también con mucha convicción, es por ello que en este momento quiero elevar mi mirada al cielo para agradecer a Dios, quien me muestra su compañía permanente en mis determinaciones y acciones, porque me ha marcado el camino y llena mi mente y mi alma de pasión para seguir adelante y encontrar rutas y alternativas para seguir avanzando. A nuestros clientes, aquellos que más que usuarios se han convertido en fans y que defienden nuestra marca por encima de la competencia, que le cuentan a sus amigos y familiares lo que hacemos e invitan a otros para que nos visiten, a esos clientes mi reconocimiento y gratitud, al equipo de colaboradores que me acompaña, que muestran en su trabajo su vocación, cualquier trabajo tiene un nivel de complejidad, pero entregar el conocimiento, la pasión y el servicio a atender personas que están enfermas y con requerimientos emocionales importantes, es un reto del cual me siento orgulloso cada día de ver a cada uno de estos Titanes que trabaja con empeño para entregar lo mejor de sí al servicio de la humanidad. A mi esposa Eliana y a mis hijos Pavis y Pablo, que con su actuar diario me hacen sentir cada día más orgulloso y feliz, no hay nada más grato que recibir todos los días esas toneladas de amor genuino y completo.

Al equipo de Directores, quienes me han acompañado en el diseño, construcción y la ejecución de la estrategia, es realmente un reto enorme el tener un equipo de directores de tan alto nivel que proponen, sugieren, asesoran y evalúan a un nivel de detalle ejemplar la gestión de la empresa.

Scanned with CamScanner

A Ustedes queridos Accionistas, muchos colegas médicos, que son gestores de este sueño y por eso estoy seguro y tranquilo que mis pasos recorren la vocación de servicio de todos Ustedes.

Mil gracias,

Quito, 12 de marzo de 2019.

Cordialmente,

WILLSOSPINA&CO S.A.
Gerente General

Scanned with CamScanner