

CONTENIDO

1. Carta a los Accionistas – Cumplimientos de objetivos previstos para el ejercicio económico 2019.
 - 1.1 Modelo de Actuación Comercial
 - 1.2 Eficiencias Administrativas y Operativas
 - 1.3 Cultura de Seguridad y Enamoramiento al cliente
 - 1.4 Gestión Médica
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 2019 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 2020.
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 – CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2019

Buenos días:

Hoy como todos los años, nos reunimos en este recinto para presentarles a ustedes Señores Accionistas, los eventos más relevantes sucedidos durante el año inmediatamente anterior y que impactaron de manera directa o indirecta los resultados de nuestra organización.

Como punto de partida y es de conocimiento público, el año anterior Ecuador transitó por una senda política y económica muy complicada, donde las protestas sociales hicieron presencia con una violencia que no se tenía un registro histórico reciente de similares condiciones, más de 11 días de incertidumbre, inmovilización y paralización de los negocios, se acompañaron de actos vandálicos que paralizaron casi por completo la economía, principalmente en la capital del país y en muchas ciudades de la sierra Ecuatoriana.

Podemos analizar durante horas, pero este no es el foro destinado para ello, los orígenes de esta protesta, sin embargo, es fundamental destacar que un desempleo creciente que hoy lleva a que tan solo el 38% de la población laboral del Ecuador tenga un empleo adecuado, y que el subempleo y el empleo no remunerado continúen creciendo, todo lo anterior a costas de forma importante también de los jóvenes que salen con la ilusión de tener una actividad luego de salir de la Universidad, es sin duda uno de los mayores caldos de cultivo para que las protestas en cualquier momento regresen y lo que es peor, abren puertas a mentalidades populistas en un año que se prevé ya con mucha agitación electoral.

El crecimiento del país, realmente durante el año anterior podemos decir que decrecimos en 0,5%, sumado a una inflación promedio del 0,3% hacen ver una economía con muchos síntomas de recesión y con unos meses incluso con deflaciones importantes, que tendrán consecuencias en el corto y mediano plazo para el país.

La deuda bruta estuvo en el 49,6% y el gasto de capital fue de 5,7% del PIB, esto dado por el interés elevado que tenemos en la deuda que ha adquirido el gobierno nacional.

El acuerdo con el FMI, marca un momento importante y que depende muchísimo de los avances que tengamos durante el 2020 para que los desembolsos ofrecidos en el futuro se continúen dando.

Al interior de nuestra organización, nos mantuvimos expectantes y muy coherentes con nuestro Plan Estratégico, revisando permanentemente la vigencia del mismo y las oportunidades que el mercado nos ofrecía, con esto podemos dar un parte de tranquilidad en todos los frentes de nuestra empresa como lo compartiremos a continuación.

Este año es muy importante que sigamos consolidando la marca dentro del mercado ecuatoriano, dando a conocer nuestra propuesta de valor y nuestro portafolio, que se evidencie en el crecimiento de clientes y por supuesto de facturación, adicionalmente, desarrollar los proyectos de infraestructura y trabajar muy fuerte en los modelos de eficiencia que permitan seguir avanzando en el modelo de negocio.

Nuestro plan estratégico reposa sobre cinco frentes, todos ellos de altísima importancia e interés para la organización, donde hay que trabajar de manera sincrónica para alcanzar los objetivos unificados de la empresa y por ello procederé a explicar lo logrado en todos y cada uno de ellos:



1.1 Modelo de Actuación Comercial:

Este capítulo estratégico propende por el crecimiento sostenido y sustentable de la organización, transmitiendo de forma constante la propuesta de valor a los diferentes tipos de clientes que atendemos.

En el año 2019, nos planteamos retos importantes, 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, apalancado entre otras estrategias, la inversión en nuevas y mejoradas Centrales Médicas.

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	2018	Psto	2019	% Cumpl.	% Crecim
Aseg. / Med. Prepagada	\$26.978.708	\$32.271.205	\$31.862.510	99%	18%
Particulares	\$8.769.061	\$10.574.609	\$10.470.358	99%	19%
Empresarial	\$5.503.454	\$6.236.002	\$6.263.444	100%	14%
Masivos	\$1.249.901	\$1.298.834	\$1.351.624	104%	8%
Otros Ingresos	\$148.032	\$142.998	\$149.484	105%	1%
Total	\$42.649.156	\$50.523.648	\$50.097.420	99%	17%

Como se puede apreciar, el cumplimiento del presupuesto para el año 2019 fue del 99%, con un crecimiento de \$7.4 Millones con respecto al 2018, a pesar del impacto de los eventos de orden público ocurridos en octubre que generó una brecha del ingreso presupuestado de dicho mes por \$700 mil. De no haber sido por esta situación de paro nacional, los resultados con mucha certeza hubiesen estado por encima de lo presupuestado.

Realizamos una gran apuesta de crecimiento en el segmento de Aseguradoras y Medicina Prepagada, donde el regreso del corporativo de Saludsa, la consolidación de la relación comercial y de confianza con otras empresas Aseguradoras, sumado a la nueva negociación lograda con Panamerican Life generó un crecimiento en ingresos del orden de \$4.8 millones por encima de lo alcanzado en el año inmediatamente anterior.

Seguimos consolidando la estrategia orientada a la prevención de enfermedades y en el segmento de clientes empresariales es importante resaltar la renovación del 98% de los mismos y un incremento en las ventas de nuevos productos que nos llevó a un crecimiento del 32% vs el 2018.

1.1.1 Central Médica 12 de Octubre

En agosto del 2019, dimos apertura a la nueva **Central Médica 12 de Octubre**, ubicado en la avenida 12 de Octubre sector Norte de la ciudad de Quito, en el conocido local donde antes estaban los almacenes Rickie, complementando de manera muy importante las necesidades existentes en el sector Norte de la ciudad.

Contamos con un espacio físico de **700m²** (setecientos metros cuadrados), con dos frentes y dos vías de ingreso.

La inversión en el local fué de **\$1'000.000**, tomando en cuenta los rubros de infraestructura, inversión en equipos médicos y equipos de tecnología y cuenta con los siguientes servicios:

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

La fachada del local:



Diferentes áreas:



1.1.2 Central Médica La Mega Y

En el complejo de Veris La Mega Y, se realizaron dos grandes construcciones, las cuales fueron:

Construcción de un gran centro de imágenes diagnósticas en un terreno de 1200 m², el cual fue puesto al servicio de nuestros clientes en el mes de abril del año anterior, esta área genera una completa oferta de servicios de imágenes, incluyendo aquellas de mayor complejidad, contando en esa Central con:

- Resonancia Magnética
- Tomografía Axial Computarizada
- Ecografía
- Rayos X
- Densitometría Ósea
- Mamografía



Adicionalmente, ampliamos el área de **fisioterapia con 11 camillas**, y se agregaron a esta área **dos consultorios para traumatología** y una muy amplia zona de **endoscopias y colonoscopias**.

Vista del nuevo Lobby y fachada de la Mega Y



1.1.3 Central Médica Veris La Y

Esta es la Central Médica Veris más grande de Quito, con la importante afluencia de clientes que tiene, se evidenció la necesidad de hacer una intervención integral y ponerla al nivel de espacios y servicios que nuestros clientes ameritan y por ello realizamos un cambio muy importante en la misma, se remodelaron:

- Salas de espera, tanto en el área de caja, como frente a los consultorios
- Área de Odontología
- Área de vitamina C
- Jefatura
- Farmacia

A continuación, imágenes de las nuevas áreas:



1.1.4 Central Médica Granados

La segunda Central Médica más importante en el norte de Quito para Veris es la ubicada en el Centro Comercial Granados, la afluencia de clientes estaba generando mucha congestión y percepción de saturación, además de inquietudes por parte de nuestros clientes, por ello de manera proactiva realizamos una intervención completa y adicionalmente incorporamos a la oferta un nuevo espacio en el local contiguo que permitió desplegar un muy cómodo y amplio servicio de **Terapia Física**.

A continuación, imágenes de las nuevas áreas:





1.1.5 Intervención Central Médica Cuenca

Para iniciar el 2020 con un servicio renovado y con el portafolio que se acerque a las necesidades de esta región, durante el último trimestre del año 2019 se da inicio a la mejora de esta Central, donde se incorporaron los servicios de imágenes, terapia y farmacia.



1.1.6 Central Médica Veris Tumbaco:

Posterior a una revisión y análisis integral de esta Central, se evidenciaron algunas oportunidades de mejora en infraestructura interna, salas de espera y áreas de servicio, realizando igualmente al final del año anterior una remodelación de esta Central, a continuación, las fotos de lo realizado.



1.1.7 Actualización de equipos de Laboratorios Guayaquil y Quito

Adicional a lo anterior y haciendo una revisión de la capacidad instalada de los equipos de laboratorio frente al crecimiento que venimos teniendo, fue importante una reunión que tuvimos con nuestro proveedor y se determinó una actualización y ampliación en el portafolio de equipos y automatización de los laboratorios, quedando en este momento con unos laboratorios centrales automatizados y con capacidad para enfrentar el reto de crecimiento de los siguientes meses.

Tanto en la ciudad de Quito como en Guayaquil hicimos cambios y ampliación de los equipos como podemos ver a continuación.

Equipo de Immulite



Realiza 120 pruebas inmunológicas

- Hormonas
- Marcadores tumorales
- Pruebas infecciosas
- Detección de alergias
- Pruebas de Vitaminas B12 y ácido fólico

Equipo ADVIA 1800



Realiza 1800 pruebas por hora
Conectado al Sistema del brazo robótico
Equipo Versacel.

Equipo de Uroanálisis



Equipo Pentra 80



1.1.8 Actualización de equipos de Imágenes de alta complejidad en Guayaquil y Quito

Marca Fujinon/Fujifilm - Video procesadora 4450



Equipo de Resonancia Magnética Nuclear



- Fuente de luz 4450
- Gastro EG-590ZW
- Colono EC-590ZWL
- Monitor NDS 24"

1.2 Eficiencias Administrativas y Operativas

Impulsados por el trabajo de nuestro equipo de colaboradores, en el año 2019 la empresa continuó cosechando hitos dentro de sus estrategias de crecimiento y rentabilización, logrando por segundo año consecutivo crecimientos de doble dígito con incrementales puntos de margen neto. A continuación, se presentan los resultados del año 2019 comparados contra los resultados del ejercicio inmediato anterior:

	Resultado anual		Relación con Ingreso		Variación	
	2018	2019	2018	2019	US\$	%
Ingresos	42.653.536	50.098.374			7.444.838	17,5%
Costo variable	17.602.087	20.584.332	41,3%	41,1%	2.982.246	16,9%
Margen throughput	25.051.449	29.514.042	58,7%	58,9%	4.462.593	17,8%
Gastos del negocio	17.588.510	21.232.719	41,5%	42,4%	3.544.209	20,0%
Utilidad del negocio	7.362.939	8.281.323	17,3%	16,5%	918.384	12,5%
Gastos administración	3.812.447	4.197.167	8,9%	8,4%	384.720	10,1%
Depreciación & amortización	1.051.177	1.052.442	2,5%	2,1%	1.265	0,1%
Utilidad operacional	2.499.316	3.031.714	5,9%	6,1%	532.398	21,3%
Ingresos / egresos financieros	60.685	214.720	0,1%	0,4%	154.036	253,8%
Otros ingresos / egresos no operacionales	-216.870	-182.259	-0,5%	-0,4%	34.611	-16,0%
Utilidad antes de impuestos	2.655.501	2.999.253	6,2%	6,0%	343.751	12,9%
FTU & IR	1.071.135	1.042.665	2,5%	2,1%	-28.470	-2,7%
Utilidad neta	1.584.367	1.956.588	3,7%	3,9%	372.221	23,5%

Seguimos consolidando muchas de las metas definidas dentro de nuestro Plan Estratégico, como lo vimos en el apartado anterior con inversión en nuevos y actuales puntos de atención, continua innovación en el modelo de servicio e importantes iniciativas de mercadeo. Crecimos también la oferta médica nacional que nos consolida como el proveedor ambulatorio más grande del país, incorporando 135 nuevos colaboradores entre médicos, enfermeras y personal de diagnóstico, logrando aumentar el número de atenciones, siempre con la cultura de calidad en el servicio que ha regido desde siempre nuestros protocolos y procesos.

A través de Comités Estratégicos Internos mantenemos un seguimiento constante de variables claves de rentabilidad, con lo cual logramos implementar medidas direccionadas a alcanzar la máxima eficiencia operacional; es importante mencionar el Comité de Precios, con representantes de las áreas Comercial, Negocios y Financiera, el cual con revisión de la política de precios y permanente benchmark de mercado, impulsa la correcta asignación de tarifas para mantenernos dentro de un valor justo y con real apreciación de la oferta de valor que el cliente recibe en cada producto de nuestro portafolio. Otro importante Comité es el de Eficiencias, el cual gestionó durante el año iniciativas en los programas de Abastecimiento y Procuraduría que permitieron reducir de manera significativa los días de inventario, gestionando adicionalmente mejoras en las tarifas y políticas de crédito con nuestros principales proveedores. Estas acciones combinadas, dirigidas al precio y al costo variable, resultaron en una mejora del margen throughput de aproximadamente 20 puntos básicos.

La Administración, consciente de esta normal evolución en la línea de gastos durante un proceso de expansión, concentra sus esfuerzos en garantizar que los procesos de apertura de centros se realicen bajo el esquema estructural de mayor eficiencia posible, y en gestionar importantes iniciativas de sinergias y ahorros en el negocio en curso.

Para este propósito, y entendiendo que la tecnología es el mejor aliado para alcanzar la eficiencia operativa, continuamos asignando dentro de nuestro presupuesto recursos para inversiones en plataformas y desarrollos tecnológicos. En el año que recién finaliza, logramos implementar tareas de automatización de procesos operativos a través de robótica, más modelos de analítica predictiva para perfeccionar los cálculos del área de logística y abastecimiento, y calificación de clientes en el área Comercial Empresarial; en resumen, nos encontramos trabajando en iniciativas que nos permitan convertir los procesos en datos, y los datos en indicadores de gestión. Hemos logrado evidenciar como estos esfuerzos han generado mejoras importantes en tiempos de respuesta en áreas de caja, cartera, inventarios y facturación, lo cual redundará en una mejora de la razón de gastos administrativos / ingresos en este año 2019.

Estamos convencidos que los cambios trascendentales en las compañías los genera el esfuerzo conjunto de todos sus colaboradores. La Administración continúa impulsando los planes de capacitación correspondientes para que todo el personal adquiera las competencias requeridas en sus cargos, más habilidades digitales, para mejorar el performance y descubrir nuevas oportunidades de negocios; el 2019 no

fue la excepción, con capacitación de colaboradores en todas las áreas en seminarios de calidad, excelencia comercial, y herramientas de visualización y creación de tableros digitales, para poder gestionar todas las iniciativas relacionadas al plan estratégico, es de vital importancia mantener y garantizar un saludable flujo de efectivo. La Administración ha trabajado de manera continua en perfeccionar su ciclo de efectivo, con atención especial a las políticas de endeudamiento y manejo de saldos mínimos de caja. Como parte de esta gestión, se logró renovar líneas de crédito con instituciones financieras locales, por un total de US\$6M, monto que permitirá continuar gestionando los proyectos de inversión de los próximos años, dentro del marco referencial del plan estratégico de la compañía.

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 **25.864 clientes**, con una calificación de IPN del **85.57%**. 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.

1.3.2 Enamoramiento Interno

1.3.2.1 Happiness At Work

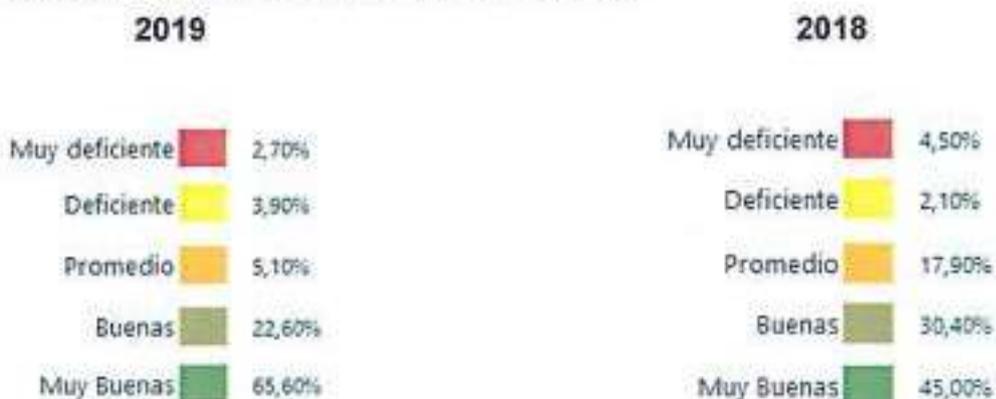
El proporcionar un ambiente positivo donde nuestra cultura, valores y filosofía de trabajo fluya es primordial para lograr resultados sostenibles, en este año realizamos la encuesta happiness con el acompañamiento de la consultora experta Delivering Happiness.

Les presentamos los resultados 2019, donde se evidencia un cumplimiento del 110% con respecto a la meta, el alto nivel de participación y acogida de la encuesta en nuestro personal es clave para remarcar la confianza de los resultados

Happiness Dashboard: Calificación obtenida 2019: 87%



Distribución de Notas Altas y Bajas 2019: 88/2,70



Resumen de Resultados

Felicidad General	8,6	🏠
Valores y Comportamientos	9,2	👦
Sensación de Progreso	8,4	🏠
Sensación de Control	8,6	🏠
Sensación de Conectividad	8,3	🏠
Propósito Superior	9,3	👦
Sistemas de la Organización	8,3	🏠
Total	8,7	🏠

1.3.2.2 Cultura Basada en Valores

En continuidad con el Programa de Valores como el ADN de la organización, se definió el Diccionario de comportamientos observables en Veris, lo construimos bajo la metodología de Talleres Gerenciales con los Líderes de la Organización y focus group con el personal de los diferentes equipos de todos sus niveles y convertirlos en indicadores conductuales de la cultura.

Estos fueron los resultados obtenidos en 2019 que nos permite fijar la ruta en seguir consolidando **una cultura basada en Valores**:

Resumen de Resultados:

Evaluación de Valores Organizacionales:



1.3.2.3 Employee Experience

La Gestión de Talento Humano va más allá del Bienestar Corporativo y Veris durante el año 2019 continuó trabajando en la experiencia del colaborador, para estrechar más los vínculos como parte de la filosofía de enamoramiento y generar mayor nivel de compromiso y que a su vez el impacto sea exponencial en la experiencia de nuestros clientes externos.

El fin es diseñar un mapa de experiencia personalizada y percibida como única para el colaborador, lo cual trae beneficios en bienestar para el personal y su familia y de rentabilidad para las empresas y sus accionistas. Es decir, un diseño que tenga como centro nuestra gente y al mismo tiempo alineado con los objetivos organizacionales estratégicos.

INICIATIVA DIGITAL DE EXPERIENCIA DEL EMPLEADO:

La experiencia del colaborador incluye el aprovechamiento de las tecnologías y herramientas digitales de autoservicio.

Producto de este repensar y de las exploraciones, encuestas, focus group y demás herramientas desarrolladas con nuestros colaboradores colaboradores, se determinó como una mejora para respuestas ágiles, **el APP Veris Conmigo** para uso exclusivo de los colaboradores de Veris.

Ya puedes **Solicitar tus vacaciones** en nuestra app **VerisConmigo**. Actualízala y aprovecha todas los beneficios que tenemos para ti.

Ahora también Disponible en:

Google Play App Store

- 01 Consulta tu fondo de ahorro
- 02 Revisa tus roles de Pago
- 03 Genera tu certificado laboral
- 04 Actualiza tus Datos Personales
- 05 Solicita tus Vacaciones

veris CONMIGO

veris JUNTO A TI

Consumerización:

App Veris Conmigo cuenta con más de 800 usuarios de los 1300 colaboradores a diciembre 2019, la mayor interacción es la consulta y descarga de roles de pago y certificados laborales, el número de interacciones va en aumento y el último servicio desarrollado fue la solicitud de vacaciones, la misma que ha tenido gran acogida.

Esta innovación en los servicios al personal ha permitido mayor agilidad en los tiempos de respuesta en requerimientos y mayor satisfacción en la experiencia de nuestros colaboradores.

Servicios Activados App Veris Conmigo:

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1.- Directorio telefónico | 4. Fondo de Ahorro |
| 2.- Certificado Laboral | 5. Solicitud Anual de Décimos |
| 3.- Formulario 107 | 6. Solicitud de Vacaciones |

1.3.2.4 Movilidad – Teletrabajo

Las nuevas tendencias y la ley reconocen al Teletrabajo como una modalidad flexible muy beneficiosa tanto para el colaborador como para las empresas porque los estudios datan de la productividad que va en aumento, mejora el bienestar del colaborador a quien le permite tener un mejor balance vida personal y laboral y en el ahorro de recursos para todas las partes. Bajo esta premisa Veris en el año 2019 formaliza ésta modalidad con los colaboradores e implementa el **Programa Veris Conmigo remoto**.

Dentro el programa se definieron los cargos según el dimensionamiento y decisiones estratégicas, se armaron Talleres con los líderes de los cargos escogidos para técnicamente analizar limitaciones y obstáculos, comunicación e indicadores base.

Al momento Veris cuenta con 40 Teletrabajadores de 5 áreas en modalidad parcial de 1 a 3 días de manera remota. En el Contac Center tenemos personal que hace teletrabajo permanente.

Existe un comité multitarea que se conformó desde el inicio del Programa, con el acompañamiento técnico de su gestión. La meta en el año 2020 es continuar creciendo en ésta modalidad e irlo moldeando como cultura de Veris.

1.3.2.5 Bienestar Corporativo

Se mantuvieron los Programas de Atención al colaborador con los reconocimientos de días especiales a nuestra población del core del negocio, se mantuvo el Calendario de actividades Happiness para continuar fortaleciendo la cultura de la felicidad en el trabajo, se realizaron más alianzas con establecimientos dedicados al

bienestar para entregar mejores y mayores beneficios especiales a los colaboradores de Veris con la Veriscard.

1.4 Gestión Médica

Uno de los puntos relevantes en nuestra tarea por supuesto es la gestión médica, donde se concentra la calidad y la práctica profesional de nuestro producto, a continuación, les compartimos los datos de la cantidad de atenciones realizadas en nuestras centrales médicas a nivel nacional

Informe de atenciones:

PRODUCTO	ATENCIONES	ORDENES	# PACIENTES
CONSULTAS	489.663	493.945	158.557
FARMACIA	342.320	343.826	89.316
IMAGENES	94.802	96.170	60.952
LABORATORIO	255.870	257.233	119.212
ODONTOLOGIA	29.412	29.322	16.678
OPTOMETRIA	16.760	16.970	14.972
PROCEDIMIENTOS MEDICOS	89.090	86.928	54.629
TERAPIAS	102.987	32.443	13.946
TOTAL	1.420.904	1.356.837	214.148

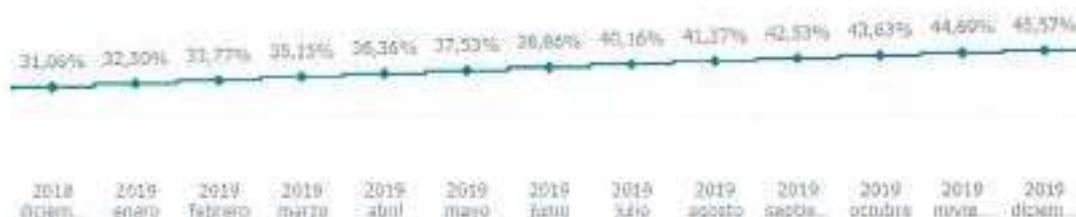
1.4.1 Modelo de Salud

Durante el año 2019 se rediseña el modelo de atención en salud de Veris, llevando la prestación hacia un modelo de Gestión de Riesgo en salud, adecuado a cada uno de los Ciclos vitales individuales, enfocado en el cumplimiento de la triple meta en salud.

Es así como nuestro modelo de atención define actividades desde la prevención primaria, hasta la cuaternaria así:

1.4.1.1 Detección temprana y protección específica (Prevención primaria)

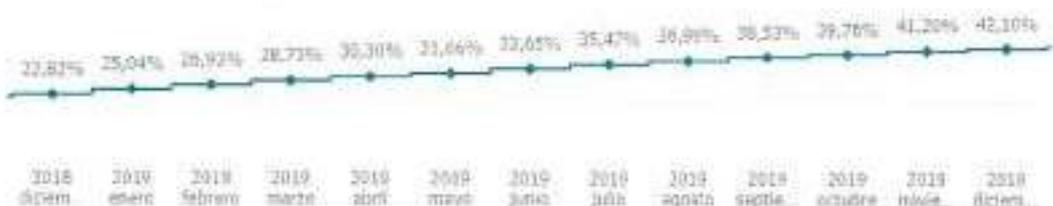
- *En tamizaje de cáncer de cérvix:* Logramos un incremento de la población tamizada en un 46,71% frente al año 2018, pasando de un 31,06% de pacientes cubiertas en el año 2018 a un 45,57% en el año 2019.



- *En tamizaje de cáncer de seno:* Logramos un incremento de la población tamizada en un 101,17% frente al año 2018, pasando de un 11,91% de pacientes cubiertas en el año 2018 a un 23,50% en el año 2019.



- *En tamizaje de cáncer de próstata:* Logramos un incremento de la población tamizada en un 84,48% frente al año 2018, pasando de un 22,82% de pacientes cubiertos en el año 2018 a un 42,10% en el año 2019.



- *En tamizaje de cáncer de colon:* Logramos un incremento de la población tamizada en un 107,54% frente al año 2018, pasando de un 4,64% de pacientes cubiertos en el año 2018 a un 9,63% en el año 2019.



1.4.1.2 Gestión del riesgo enfermedades crónicas no transmisibles más prevalentes (Prevención secundaria y terciaria):

Durante el año 2019 se trabajó en un programa para pacientes con Riesgo cardiovascular derivado de la Hipertensión arterial y la Diabetes Mellitus, se diseñaron los dashboard de seguimiento, se realizan las Guías de práctica clínica para estas 2 patologías, se realiza costeo del cumplimiento de las Guías, se capacita al personal médico en el cumplimiento de las mismas.

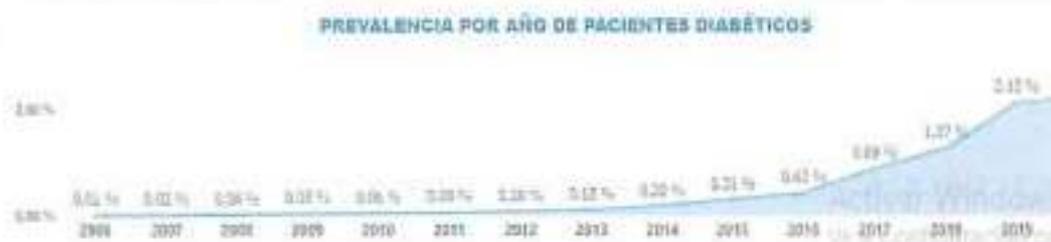
Se obtuvieron los siguientes resultados en salud:

- **Hipertensión Arterial:**
- **Prevalencia:** Durante el año 2019 se produce un incremento en la prevalencia de la enfermedad de un 53,62%, pasando de una prevalencia del 5,24% al 8,05%; contando en este año con 19.724 pacientes con dicho diagnóstico.

La prevalencia esperada en Ecuador es del 9,6%; esto indica que aún estamos con un sub-diagnóstico de la patología en nuestra población.



- **Diabetes Mellitus:**
 - **Prevalencia:** Durante el año 2019 se produce un incremento en la prevalencia de la enfermedad de un 66,92%, pasando de una prevalencia del 1,27% al 2,12%; contando en este año con 5.240 pacientes con dicho diagnóstico.
- La prevalencia esperada en Ecuador es del 3,3%; esto indica que aún estamos con un sub-diagnóstico de la patología en nuestra población.



- **Modelo predictivo para diagnóstico de Diabetes:** Durante el año 2019 se desarrolla un modelo predictivo para la detección del riesgo de desarrollar Diabetes basado en FINDRISC (Finnish Diabetes Risk Score), que nos permitió detectar 4.121 pacientes en riesgo alto y muy alto de desarrollar diabetes, de los cuales 3.191 pacientes se encuentran con glucemias en rango de prediabetes, permitiendo así realizar intervenciones tempranas para mitigar el riesgo de desarrollar la enfermedad en estos pacientes.

Rango FindRisc	Descripción FindRisc	Riesgo Femenino	Riesgo Masculino	Femenino	Masculino	Total
0 - 3	Muy bajo	0,10 %	0,30 %	84.119	61.938	146.057
4 - 8	Bajo	0,40 %	0,80 %	36.162	28.874	65.036
9 - 12	Moderar	2,20 %	2,60 %	7.541	6.727	14.668
13 - 20	Alto	14,10 %	23,10 %	2.365	1.748	4.113
>= 21	Muy alto	50,00 %	50,00 %	4	4	8
Total				130.591	99.291	229.882

1.4.2 LABORATORIO CLÍNICO

Número pruebas de laboratorios: Durante el año 2019 se presenta un incremento del 14,89% en el número de laboratorios realizados, pasando de 1.327.165 a 1.524.851 pruebas.

- Se desarrolla dashboard de alarmas de laboratorios alterados con el fin de realizar actividades de demanda inducida en pacientes de riesgo determinado por variables de laboratorio, que permitió detectar a 4.346 niños de 0 a 10 años con riesgo de anemia, 1.626 paciente mayores a 10 años con riesgo de anemia, 3.269 pacientes con glucemia en rango de diabetes, 1.414 pacientes con Triglicéridos mayores a 400 mg/dl, 297 pacientes con Hipotiroidismo mal controlado, 406 pacientes embarazadas, 120 pacientes con PSA en rango de alta sospecha de cáncer de próstata, 118 pacientes con posible sífilis activa, 7 pacientes con mal control de anticoagulación, 49 recién nacidos con hiperbilirrubinemia severa, 3866 pacientes con infección urinaria, 277 pacientes diabéticos mal controlados.
- Se desarrolla dashboard de seguimiento a tiempos de espera para toma de muestras y seguimiento a indicadores de laboratorio.
- *Tiempos de espera en toma de muestras:* Se logra una mejora en los tiempos de tomas de muestras con un incremento del 5,6% de población atendida en los primeros 15 minutos, pasando de atender al 85,37% de los pacientes en los primeros 15 minutos al 90,17%.
- *IPN:* El comportamiento del IPN durante el año 2019 para laboratorio clínico fue del 88,48%

1.4.3 CALIDAD Y AUDITORÍA MÉDICA

- *Auditoría de historia clínica:* Se realiza robotización y automatización del proceso de auditoría de historia clínica de forma, lo que permite auditoría del 100% de las atenciones, mejorar la calidad de diligenciamiento, reducción de glosas y retroalimentación a profesionales médicos.
- *Políticas y auditorías:* Durante el año 2019 se desarrolla la política de Medicamento seguro para el área de farmacia, se revisaron y ajustaron todos los procesos de farmacia junto con sus anexos, al igual que se rediseñó el proceso de Seguridad a paciente.

A partir del mes de Julio se inicia seguimiento y retroalimentación mensual a profesionales de bajo performance por parte del equipo de calidad, al igual que la consolidación y entrega a talento humano de indicadores de cumplimiento de la totalidad del personal asistencial.

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 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.

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.

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

Ingresos: En este año logramos alcanzar récord de ingresos, superando los US\$50M. Se superan el volumen histórico de consultas, pacientes y atenciones prestadas. Los ingresos se incrementan en US\$7.4M, que representa un 17.5% sobre el año anterior. Este crecimiento vino apalancado por un desempeño extraordinario del segmento aseguradoras y adicionalmente de la línea de productos empaquetados a clientes particulares.

Costos: la relación costo variable / ingresos mejora de 41.3% a 41.1% gracias a sinergias alcanzadas con las áreas de abastecimiento y procuraduría. Significativas mejoras en nuestros costos de medicamentos y reactivos, más picos de productividad importantes en las áreas de diagnóstico de imágenes, laboratorio y terapias físicas, contribuyeron a este resultado.

La combinación del incremento en ingresos, más las eficiencias logradas en nuestra estructura de costos y productividad, representó un incremento en el margen throughput de US\$4.5M (+18%) frente al año 2018.

Gastos: los gastos de negocio del año muestran una variación de US\$3.5M frente al año pasado, principalmente originados por la apertura de las nuevas centrales más el reforzamiento de la oferta médica en los puntos de atención del negocio en curso. El gasto administrativo muestra un incremento marginal de US\$385K (10%), con una mejora importante en la razón gastos / ingresos (de 8.9% a 8.4%), síntoma de eficiencia operacional.

Utilidades: la gestión general podemos calificarla como muy positiva, toda vez que alcanzamos una utilidad neta de US\$1.96M, frente a US\$1.58M el año anterior (crecimiento de 23.5%). El margen neto del año cierra en 3.9%, 20 puntos básicos más que el año anterior.

Balance General & Flujo de Caja

	dic-18	dic-19	variación vs dic-2018
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	2.399.470	1.449.646	949.830
Cuentas por cobrar	2.640.135	3.126.330	(486.195)
Otras cuentas por cobrar	434.530	232.256	202.274
Inventarios	1.679.295	1.629.554	49.741
Impuestos pagados por anticipado	64.184	232.741	(168.557)
Otros activos corrientes	1.116.240	1.008.268	107.972
Total activos corrientes	8.333.860	7.678.796	655.064
Activos no corrientes	4.408.138	10.031.417	(5.623.279)
Total activos	12.741.998	17.710.213	(4.968.214)
Pasivos			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	2.952.270	3.076.565	124.295
Obligaciones acumuladas	2.040.714	2.204.395	163.681
Otros pasivos corrientes	157.842	182.483	24.641
Obligaciones financieras de CP	972.759	1.704.867	732.108
Total pasivos corrientes	6.123.585	7.168.310	1.044.725
Obligaciones financieras de LP	502.598	1.989.999	1.487.401
Provisión jubilación y desahucio	1.988.237	2.308.549	320.312
Total pasivos	8.614.420	11.466.858	2.852.438
Patrimonio	4.127.578	6.243.355	2.115.777

El estado de situación financiera muestra indicadores robustos de liquidez, operación y endeudamiento. Nuestra razón corriente cierra en 1.07, en línea con las proyecciones estimadas. El ciclo de efectivo muestra mejoras en los días de cartera y de inventario. La automatización de procesos e implementación de modelos predictivos de análisis en cartera y abastecimiento son los responsables directos de la mejora en estos dos indicadores.

La línea de Activos No Corrientes muestra un incremento de US\$5.6M frente a diciembre del 2018, debido al registro de los proyectos de expansión que se activaron durante el año 2019, como las remodelaciones de las centrales médicas La Y y Granados, y la apertura de la central en la Avenida 12 de Octubre en Quito, así como también las adecuaciones que se encuentran en proceso, como la central en Valle de los Chillos, las remodelaciones de la central Tumbaco en Quito y la central en Cuenca. Adicionalmente en esta cuenta se registran los proyectos de plataformas tecnológicas que nos encontramos desarrollando, claves en el plan estratégico para el crecimiento de los próximos cinco años.

En relación al endeudamiento, mostramos una razón pasivos / activos de 64.7% frente a 67.6% en el año anterior, y razón Deuda / Pasivos de 32.2% frente a 17.1% el año anterior. Estos indicadores se encuentran en niveles muy razonables dentro de la industria y en consideración con los requerimientos de una compañía en proceso de expansión y crecimiento. Los créditos manejados en el año se gestionaron con las mejores tasas de interés disponibles en el mercado.

	dic-19
Operaciones	
Utilidad Neta	1.956.598
Depreciaciones y Amortizaciones	1.052.442
Cambio en CxC	(486.195)
Cambio en inventarios	49.741
Cambio en otros activos y pasivos	650.323
Cambio en CxP	124.295
Caja proveniente de Operaciones	3.347.194
Inversiones	
Cambio en Activos Fijos	(6.675.721)
Caja proveniente de Inversiones	(6.675.721)
Financiamiento	
Pago de obligaciones financieras	(405.491)
Nuevas obligaciones financieras	2.625.000
Cambio en patrimonio	159.189
Dividendos pagados	-
Caja proveniente de Financiamiento	2.378.697
Cambio en caja	(949.830)
Caja al comienzo del periodo (enero-01-2019)	2.399.476
Caja al final del periodo (dic-31-2019)	1.449.646

La compañía mantiene un flujo de efectivo saludable, con generación de caja de US\$3.3M proveniente de operaciones. Los proyectos de inversión realizados en el año sumaron US\$6.6M, que fueron soportados con deuda adquirida por US\$2.6M y el resto con el flujo generado por la operación, manteniendo niveles de caja dentro de los saldos mínimos establecidos para una óptima gestión del efectivo.

5. Conocer sobre el resultado arrojado durante el ejercicio económico 2019 y resolver sobre el destino del mismo.

La Administración propone a los Accionistas que de las utilidades distribuibles por US\$1.96M, se realice el registro de reserva legal respectiva de US\$196K y se autorice la distribución del 100% restante, es decir, la suma de US\$1.76M, a ser pagados en cuatro cuotas iguales a partir del mes de mayo de 2020 o antes si la situación financiera de la empresa así lo permite, de igual forma, pagar el 100% en la primera cuota, a todos los accionistas que tienen menos del 1% de las acciones de Veris.

6. Recomendaciones a la Junta General respecto a las políticas y estrategias para el ejercicio económico del año 2020.

El año que recién termina tuvo una gran cantidad de retos para la economía del país y las condiciones sociales sin duda se mantendrán durante el año 2020, sin embargo, para nuestro mercado, debemos trabajar con mucha disciplina y ajustados a nuestro plan de trabajo en torno al crecimiento de más lugares de atención, el seguir invirtiendo en tecnología como hasta el momento lo venimos haciendo, hará más fácil y atractivo y accesible nuestro producto para las actuales y las nuevas generaciones. Debemos empezar a pensar en lo que será el plan de crecimiento de Veris para los siguientes años y por lo tanto estaremos convocando a algunos accionistas en los próximos meses para compartir nuestros nuevos planes y contar con sus recomendaciones y sugerencias para que todos los involucrados podamos apuntar hacia el mismo norte.

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.

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

No es fácil trasladar a unas líneas y compartir en unos pocos minutos, la gestión que se ha realizado durante un año, recordar todos los detalles que hacen parte de un gran todo, voltear la mirada hacia el ayer y recordar todas las actividades que hemos realizado durante el año, además de hacerme sentir muy emocionado, llena mi corazón de gratitud. Hoy respetados accionistas, orgullosamente puedo compartirles que acorde al estudio de la revista EKOS, nuestra empresa es la más grande en prestación médica ambulatoria del país y la segunda más grande en todo el sector de la salud, tan solo un puesto por debajo de uno de los hospitales más tradicionales del Ecuador con sede en Quito. Ha sido un camino intenso, constante y disciplinado, el que nos ha puesto en este lugar y con el trabajo que estamos realizando,

seguiremos avanzando, también puedo decirles que somos pioneros en el país en el proceso de transformación digital, no solo por la tecnología que estamos implementando, sino también en la manera de atender el mercado y sobre todo como nuestros colaboradores se adaptan a estas nuevas necesidades de los clientes. Seguimos consolidando nuestra presencia en las ciudades principales, tenemos nuevas sedes y hemos modernizado varias de las que ya tenían algunos años de operación, rompimos récord de ingresos con una facturación que ya supera los 50 Millones de dólares, tenemos un equipo de trabajo feliz y motivado con lo que hace y nuestra misión de cuidar la salud de nuestros clientes se sigue consolidando con indicadores que van en la búsqueda de cambiar hábitos en la forma de cómo nuestros clientes cuidan su salud.

Por todo esto quiero agradecer a Dios, fuente infinita de generosidad, como siempre lo menciono a mi Virgencita de Chiquinquirá quien cuida mis pasos desde que me encomendé a esta hermosa profesión médica.

A todo mi equipo, empezando por el Comité Ejecutivo, mi asistente Roxana, y todo Veris, es realmente digno de exaltar y llenan mi corazón de orgullo, son personas que trabajan de lunes a domingo, que no tienen festivos, que siempre están atentos a atender cada día con una sonrisa a todos y cada uno de nuestros clientes y los que de manera indirecta velan para que los sistemas, la infraestructura, los procesos, los insumos y todo, absolutamente todo, esté dispuesto y en condiciones para que el servicio siempre esté acorde a nuestros estándares, esto es realmente una bendición, poder contar con una inmensa mayoría convencida que el servicio enaltece y permite diferenciarnos de la competencia, nos ratifica que ellos son el activo más importante de nuestra organización.

A nuestros clientes, esos centenares de miles de clientes que hoy nos han entregado su bien más importante, su salud, gracias por confiar en nosotros, seguiremos trabajando intensamente para cuidar cada día y de mejor manera ese tesoro y juntos podremos hacer que vivamos más, mejor y por supuesto más fácil.

A mi familia, esta familia que el año anterior cumplimos 25 años de estar juntos, construyendo el núcleo central de la humanidad, que con su disciplina y esfuerzo me motivan todos los días para seguir avanzando en valores, responsabilidad y sobre todo amor, que es lo que recibo todos los días de mi esposa Eliana, mi hija María Paula y mi hijo Pablo Andrés, éstos dos me han dado un gran orgullo el año anterior, mi hija es hoy una hermosa médica de este país y mi hijo gracias a su espíritu deportivo y académico hoy se encuentra fuera del país haciendo su carrera profesional, sin duda son el motor de mi existencia.

A mis Directores en cabeza de mi gran Amigo Oscar Brahm, quienes me han acompañado día a día en mis gestiones, a este inmejorable equipo de Directores que siempre están disponibles para apoyar y acompañar la estrategia de la empresa, a ellos también un millón de gracias.

Y por supuesto a Ustedes queridos Accionistas, porque siempre han estado solidarios, creativos, visionarios, demandantes y orgullosos de ser parte de esta empresa que sin duda seguirá marcando hitos históricos en la prestación de servicios médicos en este hermoso país y muy pronto fuera de nuestras fronteras.

Mil gracias,

Quito, 14 de febrero de 2020.

Cordialmente,



WILLSOSPINA&CO S.A.
Gerente General