

## **CONTENIDO**

- 1) Carta del Gerente General a los Accionistas.
  - 2) Análisis De Estados Financieros Del Ejercicio 2007.
  - 3) Principales Actividades y Resultados Por Áreas.
  - 4) Conclusiones.
-

## **1) CARTA A LOS ACCIONISTAS:**

El año 2007 pasará a la historia de nuestra compañía por ser el primer periodo en la vida de esta empresa, año de mucho movimiento, entusiasmo, entrega y emociones tanto del grupo de accionistas como de todos y cada uno de los que conformamos esta linda empresa.

Sin lugar a dudas fue un año de intensa acción; la búsqueda de identidad en el mercado, la estructuración de procesos independientes pero a su vez sinérgicos con nuestra empresa hermana Saludsa, la prestación de un servicio médico de altísima calidad, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento continuo y permanente, fueron los elementos estratégicos que hicieron del 2007 un año apasionante y lleno de satisfacciones.

LATINOMEDICAL S.A. toma vida operativa en la sociedad, a partir de este año y su origen se fundamenta de una visión futurista, moderna pero a su vez con mucho sentido social de quienes hacen hoy presencia en este recinto.

La motivación social y empresarial de nuestro grupo de accionistas, enmarcada en un contexto donde los servicios médicos de calidad cada vez se ponen a mayor distancia del alcance de las poblaciones, acompañado de una carrera imparable pero a su vez muy costosa de la tecnología, un Estado que presenta una incipiente gestión en coberturas de los servicios de salud, donde el acceso a la atención médica es restringida, y donde la falta de equidad, eficiencia, calidad y libertad de elección son la constante, dieron vida a este proyecto empresarial.

Agregado a lo anterior el estar en un país considerado dentro del grupo de las economías emergentes, donde los recursos para la prestación médica son aún más limitados que en países desarrollados que ya sufren las angustias por la imposibilidad de asignar más recursos para la atención médica, el tener poblaciones con expectativas de vida más altas, acompañados de la presencia de mayor proporción de enfermedades crónicas como la hipertensión, la diabetes entre otras, el mayor conocimiento y facilidad de comunicación dados por el acceso a internet, comunicaciones celulares, han venido construyendo clientes mayor y mejor informados que lo que sucedía en años anteriores, con nuevas necesidades y exigencias en la prestación de servicios médicos y con unas características de uso que paulatinamente van cambiando el panorama del mercado sanitario, inspiraron a los que me acompañan a darle vida hoy a la empresa que tengo el honor de dirigir.

Hoy podemos decir que tenemos una empresa enrumbada a contribuir con el país, con su gente y también con nuestra empresa hermana Saludsa, con responsabilidad y constancia aportamos con nuestro esfuerzo empresarial en dar soluciones a los problemas anteriormente mencionados.

Hoy somos siete centros médicos a nivel nacional, 3 de ellos están en la ciudad de Quito, 3 más en la ciudad de Guayaquil y uno adicional en la ciudad de Cuenca. Esto se traduce en 57 consultorios médicos, 9 consultorios

---

odontológicos, cuatro puntos de toma de muestras que van a los laboratorios clínicos Exdela, que hacen parte de nuestra compañía en cada una de las ciudades, imágenes diagnósticas soportadas por ecógrafos de última generación, rayos X, mamografías, densitometría ósea y Tomografía axial computarizada en las dos ciudades principales complementan nuestro servicio diagnóstico, rehabilitación, endoscopia, colonoscopia y una gran cantidad de procedimientos ambulatorios en todas las especialidades hacen parte de nuestro portafolio.

Hasta acá todo es igual a un centro médico tradicional y nuestra emoción no sería igual, si no tuviéramos agregado al proceso, el factor humano y estratégico que me permito describir a continuación.

En primer lugar y en la búsqueda de soluciones a los clientes hicimos desde Saludsa un análisis de los deseos y expectativas de los clientes y que nos informaran que elementos tenían valor en el momento de definirse por uno u otro prestador médico, las respuestas fueron contundentes: La experiencia de los profesionales, asociado a una facilidad de acceso en los días y horarios en que los trabajadores pudieran asistir, centros cómodos, agradables y ante todo una calidez en el servicio fueron los elementos que se distinguieron por su frecuencia en las respuestas de los entrevistados.

Teniendo en cuenta lo anterior nuestra gestión ha tenido su estructura cimentada en estos cuatro frentes:

- Experiencia de nuestros médicos.
- Centros modernos, bien ubicados y con horarios extendidos.
- Servicio al cliente.
- Calidad en la prestación de servicios.

## **EXPERIENCIA DE NUESTROS MÉDICOS:**

Sin lugar a dudas entendemos al médico como el actor principal de nuestro servicio, por ello y debido al importante crecimiento en el número de centros médicos, en las horas de atención y el crecimiento en el número de consultas, vemos como actividad fundamental el proceso médico que inicia desde un minucioso proceso de selección desde el área de recursos humanos, pasando por un proceso de inducción a las actividades, políticas y filosofía de la compañía, el acompañamiento preventivo y correctivo permanente desde el departamento de auditoría médica, el seguimiento a los resultados eficientes y efectivos en el actuar médico. Hoy podemos decir con mucho orgullo que contamos con una plantilla de 125 médicos a nivel nacional, de la casi totalidad de especialidades médicas que contribuyen con su conocimiento y trabajo en el desarrollo de la compañía, son nuestra mejor carta de presentación.

Por ello el involucrarlos en la lógica de una eficacia pero asociada a una realidad de recursos escasos, nos pone en la privilegiada situación de buscar lo mejor para un mayor número de clientes.

---

## **CENTROS MODERNOS, BIEN UBICADOS Y CON HORARIOS EXTENDIDOS:**

Este es otro capítulo digno de orgullo y admiración. Hoy día contamos con siete modernos centros médicos ubicados en lugares estratégicos de la ciudad, con una comodidad propia de los mejores no solo del país sino de Sur América, con un ingrediente muy innovador y que ha venido generando movimientos importantes en la cultura de uso que es el estar ubicados en centros comerciales. El 60% de nuestros centros médicos están ubicados en ellos, este es el caso del Mall del Sol en Guayaquil, el Mall San Luis en Sangolquí, el Mall Granados Outlet en Quito y el Mall los Nogales en Cuenca. Esta estrategia ha permitido prolongar nuestros días de atención a los domingos y feriados; facilidad de parqueo, comodidad y seguridad para el cliente y su familia y a su vez cercanía y rutas de acceso sin igualable condición. Es un segundo elemento estratégico que impacta positivamente en la imagen y posicionamiento de nuestra empresa.

Es importante destacar en este momento que de los cuatro centros médicos ubicados en centros comerciales, los primeros en ser construidos cumplieron en Diciembre, un año y dos meses (Mall del Sol y Nogales en Cuenca), el otro cumplió cuatro meses (San Luis) y el último estaba en plena construcción en el mes de Diciembre (Granados outlet). Esto quiere decir que la estrategia y desarrollo del producto en centros comerciales está hasta ahora naciendo y tenemos grandes expectativas por el impacto que estamos dando en la población en general.

## **SERVICIO AL CLIENTE:**

Concientes que este es el proceso más complejo y continuo que debemos tener como empresa de servicio que somos; durante el 2007 hicimos actividades diagnósticas, mejoramiento de procesos, talleres, reuniones y todo tipo de actividades encaminadas a seguir inculcando y haciendo parte fundamental en nuestra cultura empresarial el tema de servicio, estoy seguro que tenemos mucho camino por recorrer, sin embargo los logros obtenidos hasta la fecha y el crecimiento continuo de clientes asistiendo a nuestros centros son un reflejo claro y fiel que vamos por buen camino.

Estamos convencidos que una atención personalizada, cálida y oportuna, sumada a una excelente información son los principios fundamentales para que el cliente tenga una atención satisfactoria.

Gracias a los estudios que hemos realizado en este campo, salieron actividades y desarrollos que han sido recibidas con mucho agrado por parte de nuestros clientes, la central de citas por ejemplo, ha facilitado y mejorado la comunicación con los clientes, fortalecido los canales de información y sin lugar a dudas, una satisfacción muy alta por parte del cliente al momento de ponerse en contacto con nosotros.

---

Hicimos con el acompañamiento de Eduardo de Moura, experto consultor en estos temas, un análisis y mejoramiento de procesos mediante la metodología Lean, esto permitió de igual forma eliminar actividades que no generaban valor al cliente y que por el contrario demoraban el proceso de atención.

De igual manera estamos en una campaña agresiva y constante a favor de la puntualidad en la atención, respetamos el tiempo que el médico debe dedicar a cada uno de los clientes, pero ponemos todo de nuestra parte para que la atención ofrecida a una hora determinada se cumpla.

## **CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:**

Si bien es cierto los otros tres puntos tratados hacen parte de la calidad en el servicio, quise hacerle un capítulo especial a este ítem ya que reúne gran cantidad de elementos que deben ser tomados en cuenta de manera permanente para que la diferenciación en el mercado siga siendo consistente y contribuya en el desarrollo de un servicio de excelente calidad, con mucha efectividad pero igualmente muy eficiente.

En este campo como empresa prestadora de servicios de salud y coherentes con la responsabilidad que tenemos con la vida de los clientes que confían en nosotros, hemos continuado el seguimiento y cuidado al cumplimiento de procesos al interior de la empresa, lo que nos ha permitido mantener la certificación ISO 9001-2000; de igual forma nuestro laboratorio y por tercer año consecutivo ha sido verificado mediante el programa de control de calidad externo realizado con España a través del producto Prevecal, adicional a esto y queriendo darle a nuestros clientes la mejor calidad posible entramos a un programa de control de calidad con Estados Unidos a través de Biorad y lo más importante hicimos todos los pasos para obtener la acreditación en ISO 15189 específica para laboratorios clínicos lo que nos pondrá a niveles de los mejores laboratorios del mundo, no hemos podido optar a la acreditación porque aún no hay en el país auditores certificados para esta norma que puedan hacer el proceso legal de certificación, sin embargo somos cumplidores de la norma. Esperamos este año avanzar en este punto de trascendental importancia para nosotros y demostrar una vez más que en este país podemos tener productos de calidad internacional.

En el campo médico, la presencia proactiva, preventiva y correctiva de nuestros auditores médicos, van generando un permanente acompañamiento a los médicos y equipo de salud de nuestra compañía buscando homogenizar los procesos de atención, manejando un vademécum que permita tener tratamientos estandarizados y estamos empeñados en fortalecer aún más todo lo que corresponde a la medicina basada en la evidencia que tendrá como finalidad última darle al paciente todo lo necesario para su recuperación y atención pero no darle nada que no requiera y que incluso tenga un potencial riesgo para su salud, en este camino vamos y nos esperan grandes e importantes retos por desarrollar.

---

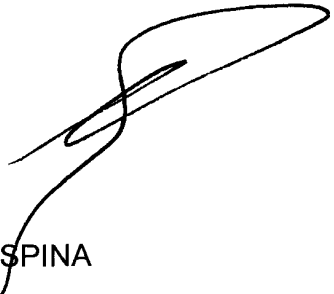
Todo lo anterior lo hemos enmarcado siempre en el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes consagrados en la ley de protección de propiedad intelectual, especialmente en todo lo relacionado con el uso de software y marcas.

Con estos antecedentes me propongo ahora a mostrar el informe de gestión para el año 2007 que muestra los resultados obtenidos de la estrategia emprendida, del compromiso del equipo y de la orientación siempre oportuna de quienes hacen parte de nuestro directorio.

Quiero agradecerle a Dios fuente de la vida; a mis padres que cultivaron mis valores y principios y contribuyeron de manera fundamental en mi formación académica; a mi esposa Eliana y a mis hijos Maria Paula y Pablo Andrés por su amor, compañía, y mucha comprensión; a mi equipo de trabajo, con el que comparto todos mis días y a quienes les debo el alcanzar las metas retadoras que año a año nos ponemos; al directorio por sus siempre sabias recomendaciones, orientaciones y la confianza que han depositado en mí; a mi compañero de ruta Eduardo Izurieta por su amistad y mutuo apoyo.

Especialmente quiero saludar a Juan Sevilla, que más que un jefe es un amigo que acompaña, orienta, sugiere, pero ante todo, enseña y con su noble actitud y su altruista manera de ser, es sin lugar a dudas un ejemplo a seguir en el mundo empresarial.

Cordialmente,



JORGE ANDRES WILLS OSPINA  
~~Gerente General~~  
LATINOMEDICAL S.A.

## **2) ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2007**

### **2.1 Estado de Pérdidas y Ganancias:**

Los ingresos operacionales llegaron a 6.318 (miles) frente a un presupuesto de 5.896 (miles) lo que indica un cumplimiento del 107% sobre el valor presupuestado, siendo un importante resultado, ya que es nuestro primer año como empresa independiente y con presupuesto y utilidades propias.

Los costos operacionales estuvieron en 3.035 (miles) que frente al presupuesto significa una participación del 48% del total del ingreso 2 puntos porcentuales por debajo de lo presupuestado, esperábamos tener un 50% de participación del costo sobre el ingreso.

Los gastos de administración y ventas llegan a 2.195 (miles) que corresponden a 34% del ingreso frente a un 30% presupuestado, en este rubro toma especial importancia los gastos de arriendo de los centros comerciales de la granada y del mall San Luís que son los que más contribuyen con esta diferencia.

La utilidad antes de impuestos fue de 1.092.000 dólares americanos, frente a un presupuesto de 1.030.710 lo que significa un exceso en las utilidades de un 6% por encima de lo presupuestado, dados por lo anteriormente explicado de un incremento en los ingresos y una disminución de los costos que fueron superiores al impacto del peso de los gastos que estuvieron un poco por encima de lo presupuestado.

### **2.2 ANALISIS AL BALANCE GENERAL:**

Las cuentas caja bancos e inversiones temporales presentan los saldos de efectivo al cierre del ejercicio, mantener niveles de disponible moderados, invirtiendo a corto plazo los excedentes de liquidez según el flujo de caja y las políticas de inversión establecidas donde privilegiamos la seguridad sobre la rentabilidad.

Las cuentas por cobrar comerciales ascienden a \$ 215.000 y corresponden a los valores pendientes de cobro por servicios médicos a sus clientes, el 77% corresponde a Saludsa el pago se realiza dentro de los 30 días siguientes, el 23% restante corresponde a otros servicios médicos y chequeos a empresas.

En inventarios registramos al cierre \$ 42.000 que corresponden a suministros, medicinas, materiales médicos y reactivos de laboratorio, mantenemos stocks mínimos.

En gastos anticipados y otras cuentas por cobrar presentamos un saldo de \$ 120.000, este rubro está compuesto principalmente por depósitos en garantía

---

de los locales arrendados, prepagos realizados por servicios médicos a prestadores y otras cuentas por cobrar menores.

Las cuentas activos fijos y otros activos reflejan las inversiones realizadas en el 2007, las principales fueron: nuevo PMF San Luis, PMF Granados, remodelación de PMF Italia, Kennedy y adecuaciones de call center en Quito y Guayaquil.

En el pasivo corriente asciende a \$ 760.000, el 42% corresponde a participación empleados e impuesto a la renta por pagar del 2007, la diferencia son proveedores por pagar, pasivos acumulados y otras cuentas por pagar propias del giro operacional del negocio, reportamos también un sobregiro bancario de \$ 148.000 el mismo que es únicamente contable, generado por los cheques emitidos a proveedores al cierre de año y que serán pagados en fechas posteriores según acuerdos de pago.

En el pasivo a largo plazo reportamos la provisión por jubilación patronal y desahucio por \$ 96.000 la cual realizamos basados en el cálculo actuarial respectivo emitido por una empresa calificada.

En el patrimonio, presentamos las utilidades retenidas por \$ 675.000, corresponde a la utilidad neta del ejercicio 2007.

### **3) PRINCIPALES ACTIVIDADES Y RESULTADOS POR ÁREAS**

#### **PUNTO MEDICO FAMILIAR:**

##### **Atenciones Médicas:**

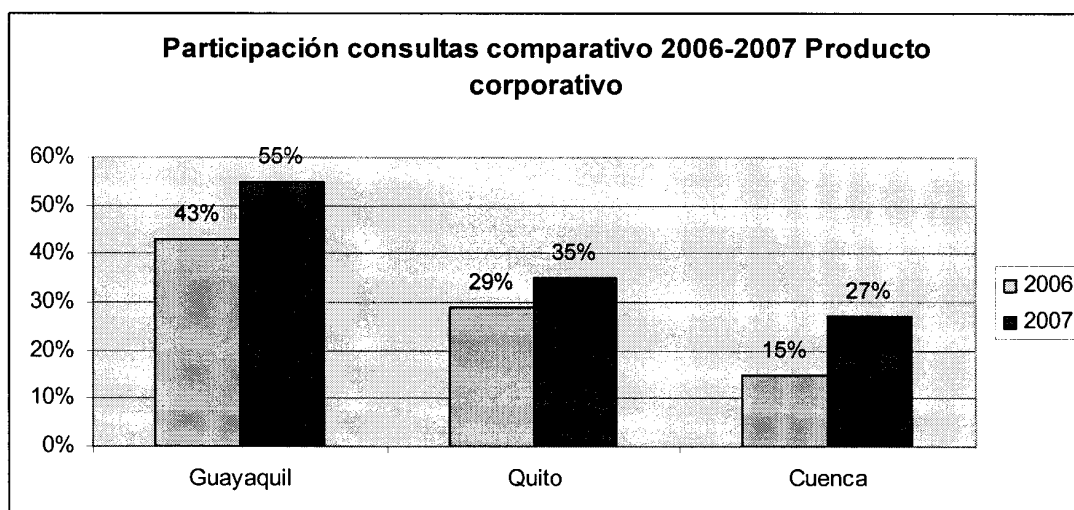
Es importante resaltar que aunque es nuestro primer año como empresa LATINOMEDICAL S.A., el año pasado cuando estábamos dentro de la estructura de SALUDSA realizamos un total de 154.000 atenciones médicas, si vemos que este año cerramos con 202.404 significa un crecimiento del 31% comparado con el año anterior esto es muy importante ya que si bien es cierto hemos crecido en el número de centros de atención igual hemos superado el presupuesto esperado ya con este crecimiento en un total de 17399 consultas, que significa un 9% adicional.

Veamos el cuadro anexo:

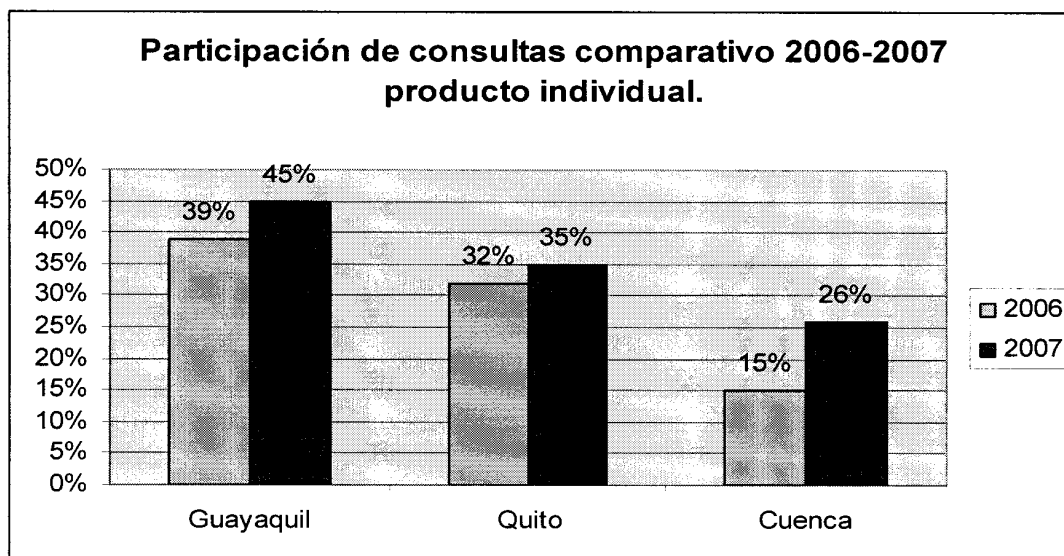


TOTAL CONSULTAS QUITO-GUAYAQUI-CUENCA			
MESES	PRESUPUESTADAS	EJECUTADAS	% Cmpl.
ENERO	13.400	15.506	116%
FEBRERO	13.006	14.514	112%
MARZO	15.861	18.143	114%
ABRIL	16.001	16.272	102%
MAYO	15.147	16.542	109%
JUNIO	15.469	17.177	111%
JULIO	15.795	17.493	111%
AGOSTO	16.025	18.111	113%
SEPTIEMBRE	16.159	17.575	109%
OCTUBRE	16.299	18.241	112%
NOVIEMBRE	16.143	17.963	111%
DICIEMBRE	15.701	14.867	95%
TOTAL	185.005	202.404	109%

Un punto de mucha importancia es la participación de consultas que tenemos con respecto a la cartera de Saludsa, estratégicamente hemos venido evaluando que si tenemos cada vez mayor cantidad de clientes afiliados a Saludsa atendidos en nuestros centros, va a redundar en menores costos de atención, mayor fidelidad del cliente y la facilidad de gestionar mucho mejor los procesos de atención por ello hemos medido desde hace dos años el número de atenciones que realiza el PMF sobre el total de atenciones de los clientes de Saludsa con los siguientes resultados:



En este cuadro podemos ver que actualmente el 55% del total de consultas médicas que se hacen a afiliados a Saludsa en el producto corporativo se realizan en nuestros Puntos Médicos Familiares, en Quito son el 35% y en Cuenca un 27% en las tres ciudades tuvimos un importante crecimiento en este indicador.

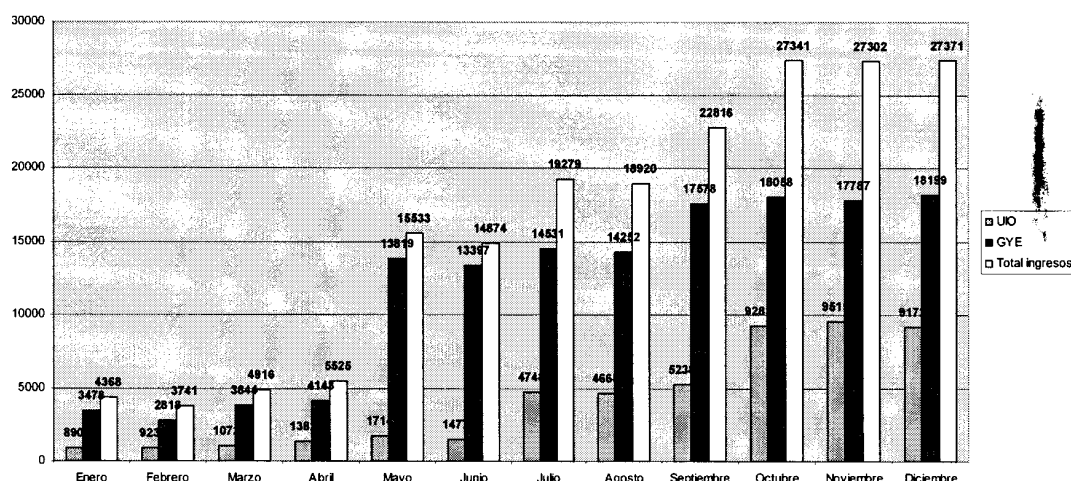


Si bien es cierto el producto corporativo mostró un importante crecimiento, estratégicamente para esta gerencia el producto individual es fundamental, vale la pena recordar que Saludsa tiene dentro de su posicionamiento estratégico la libre elección, si los clientes con este beneficio nos están escogiendo en el caso de Guayaquil en el 45% de los casos, en Quito en el 35% y en Cuenca en el 26% es altamente satisfactorio, ya que significa que los atributos de calidad y servicio de nuestro producto están siendo reconocidos por los clientes que pueden escoger libremente el prestador que deseen.

Desde inicios del año 2007 hemos iniciado una campaña de atención a clientes particulares, es decir que no tienen vínculos de medicina prepagada con Saludsa, al finalizar el año terminamos con 4693 consultas atendidas a pacientes particulares y al terminar diciembre teníamos una facturación mensual de 27.000 dólares por concepto de atención de pacientes no afiliados a Saludsa, esto merece especial mención, ya que tenemos como objetivo estratégico tener al menos el 15% de nuestros ingresos para el presente año proveniente de ingresos por conceptos no generados por nuestra compañía hermana, Saludsa.

Veamos el siguiente cuadro:

Ingresos por consulta - lab. Clínico y procedimientos a particulares



Se evidencia un fuerte crecimiento a partir del mes de Abril, la explicación está dada en que durante los tres primeros meses del año programamos la campaña publicitaria, y en marzo y abril la pusimos en conocimiento de los clientes, adicionalmente hicimos un concurso al interior de los Puntos Médicos para que los empleados incentivaran la traída de clientes particulares con el impacto evidente en las ventas. Quito especialmente ha tenido un importante crecimiento, mucho de estos ingresos provienen del PMF del San Luis donde la población no afiliada es bastante alta.

#### LABORATORIO CLÍNICO EXDELA:

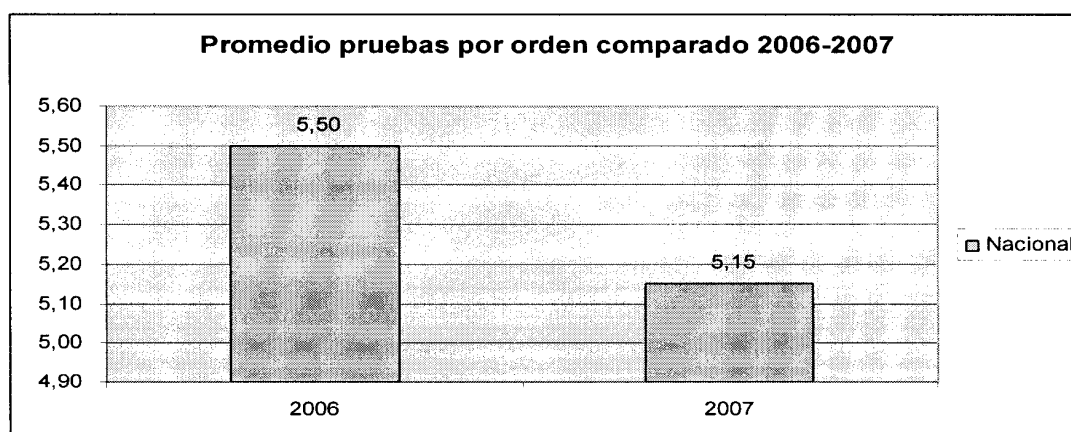
En el número de pacientes que asistieron al Exdela igualmente tuvimos un crecimiento con relación al año anterior, en el 2006 se atendieron 61.643 pacientes en el laboratorio clínico que frente a los 78.175 pacientes atendidos en el presente año significa un crecimiento del 27%, esto es muy importante porque sin lugar a dudas la calidad y el precio que ofrecemos por nuestros servicios son altamente competitivos en las tres ciudades donde hacemos presencia con este producto.

TOTAL PACIENTES QUITO-GUAYAQUIL Y CUENCA LABORATORIO CLÍNICO			
MESES	PRESUPUESTADOS	EJECUTADOS	% PART.
ENERO	5.470	6.862	125%
FEBRERO	5.065	5.722	113%
MARZO	5.652	7.137	126%
ABRIL	5.842	6.003	103%
MAYO	6.041	6.221	103%
JUNIO	6.249	6.662	107%
JULIO	6.468	6.720	104%
AGOSTO	6.699	7.323	109%
SEPTIEMBRE	6.943	7.054	102%
OCTUBRE	7.201	6.819	95%
NOVIEMBRE	7.476	6.479	87%
DICIEMBRE	6.680	5.173	77%
TOTAL	75.786	78.175	103%

Ahora veamos el comportamiento del número de pruebas realizadas:

<b>TOTAL PRUEBAS QUITO-GUAYAQUIL Y CUENCA LABORATORIO CLÍNICO</b>			
<b>MESES</b>	<b>PRESUPUESTADOS</b>	<b>EJECUTADOS</b>	<b>%</b>
ENERO	28.049	37.299	133%
FEBRERO	25.940	30.554	118%
MARZO	28.982	37.396	129%
ABRIL	29.966	30.114	100%
MAYO	30.627	31.554	103%
JUNIO	31.701	33.792	107%
JULIO	32.833	35.513	108%
AGOSTO	34.030	36.419	107%
SEPTIEMBRE	34.881	35.962	103%
OCTUBRE	36.219	35.919	99%
NOVIEMBRE	37.650	32.799	87%
DICIEMBRE	33.630	25.338	75%
<b>TOTAL</b>	<b>384.508</b>	<b>402.659</b>	<b>105%</b>

Un punto coherente con la política de eficiencia y enmarcados en el manejo de un tratamiento médico basado en la evidencia que busca optimizar los costos en los servicios, pero garantizando una excelente prestación médica, ha sido la evaluación del promedio de pruebas por orden, veamos el siguiente cuadro que muestra una reducción de un 7% en el número de pruebas por cada paciente atendido, pasando de 5,5 pruebas por cada orden de laboratorio a 5,15 exámenes, esto en números gruesos puede estar significando un ahorro a la corporación de casi 100.000 dólares, que sumados a nuestros precios de venta que son bastante competitivos y a la gestión progresiva que llevamos en este tema en los últimos tres años apalancan la filosofía corporativa.



Podemos decir que en las metas de crecimiento, cumplimos y superamos el presupuesto ofrecido para el año 2007, tenemos importantes metas de

crecimiento para el 2008 y estamos poniendo todo nuestro entusiasmo y energía para lograrlas.

## **PROYECTOS IMPORTANTES:**

- **PUNTOS MÉDICOS EN EL SAN LUIS SHOPPING Y MALL GRANADOS OUTLET**

En esta parte quiero resaltar la colaboración y trabajo en equipo de toda la corporación, empezando por nuestro presidente Juan Sevilla, gracias a todo el equipo de trabajo, especialmente el equipo de Sistemas, Recursos humanos y Administración y Finanzas pudimos concretar y poner hoy al servicio de la sociedad Quiteña dos nuevos centros médicos, el primero ubicado en el Mall San Luis Shopping, ubicado en Sangolquí, centro médico que cuenta con cinco consultorios médicos, toma de muestra de laboratorio clínico, ecografía, rayos X, odontología y farmacia, buscando con esto dar una atención integral, atendemos los siete días de la semana lo que le permite tanto a clientes de Saludsa como particulares poder asistir a la consulta cuando tenga tiempo disponible para ello. De otra parte y será gestión de crecimiento para el año 2008 pero se desarrolló en el año 2007, el segundo centro médico ubicando en el centro comercial Granados Outlet, centro que cuenta con siete consultorios médicos, una extensa y muy completa área de terapia física, odontología, rayos X, ecografía, mamografía, densitometría ósea, oftalmología y óptica y un área de diagnóstico cardiológico que será de gran ayuda en la búsqueda de patologías que involucren el corazón.

Es realmente un trabajo en equipo muy satisfactorio que parte desde la construcción y puesta a punto, donde el área de administración y finanzas liderado por nuestro gerente Marco Pullas se dedicó de tiempo completo para tener unos centros de primerísima clase tanto en infraestructura como en equipamiento, igualmente el área de sistemas integrando a la red ya existente todos nuestros procesos de historia clínica y demás programas que facilitan la atención a los clientes, disminuyen el gasto de papel y generan una atención moderna y ágil, verificando las redes y comunicaciones para que fluyan y den los excelentes soportes que actualmente tenemos, igualmente mi agradecimiento y reconocimiento para Maria Isabel Quiroz nuestra gerente de sistemas. De otra parte el reclutamiento del personal médico, enfermeras, técnicos, auxiliares, odontólogos y todo el personal administrativo igual fue una dura tarea del departamento de recursos humanos, ya que nuestros estándares de selección son exigentes, igualmente reclaman de este equipo liderado por nuestra gerente Cristina Moreano toda su supervisión y planeación. Es para mí un orgullo tener hoy en pleno funcionamiento y operación tres centros médicos del mejor nivel en la ciudad de Quito.

- **FACTURACIÓN AUTOMÁTICA Y EN LINEA EN LATINOMEDICAL S.A.**

Otro ejemplo donde todas las áreas participaron demostrando que trabajar en equipo si da resultado fue el proceso de autorización del SRI para hacer la facturación automática, desde finales del año pasado estamos ya autorizados por el SRI a realizar transacciones mediante facturación automática que permite atar el proceso financiero al de la operación generando rapidez y acciones unificadas.

- **CALL CENTER**

Este es otro producto que logramos lanzar en el mes de Noviembre del año pasado y que dará todo su impacto en el presente año y en los venideros, dentro de las encuestas de satisfacción que hacíamos a los clientes uno de los puntos que más insatisfacción generaba era el contacto telefónico con los centros médicos para solicitar una cita, hoy tenemos un call center con un número único nacional 600 9 600, estamos atendiendo más de 34.000 llamadas mensuales a nivel nacional con un nivel de satisfacción cada vez más alto por parte de nuestros clientes, esto sumado a un sistema montado por telefonía IP que permite tomar la cita que se necesita, es otro producto innovador en nuestra cadena de servicios.

## **CONCLUSIONES:**

El año 2007 fue otro año de pasión, reto, dinámica muchas alegrías y un altísimo nivel de esfuerzo, me siento orgulloso de tener un equipo comprometido con los objetivos de la compañía, equipo que hoy ya llega a 295 colaboradores y que permiten seguir consolidándonos como el mayor prestador de consulta médica institucional privado a nivel nacional.

Es muy importante destacar la migración que estamos teniendo para atender y buscar recursos de clientes particulares y si son afiliados a Saludsa de productos y servicios que no estén cubiertos por esta, es decir que generen nuevos recursos a la corporación, buscando con esto ofrecerle a los clientes particulares una excelente opción de servicio con un precio muy competitivo en el mercado.

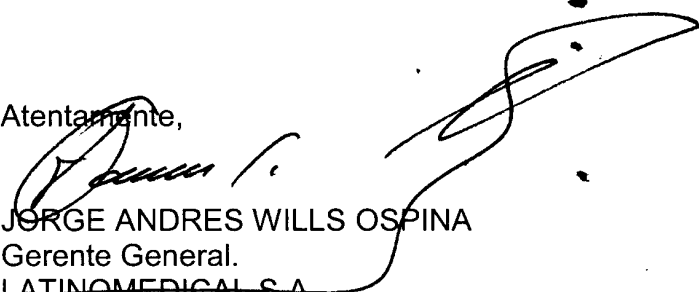
El crecimiento proyectado para el año 2008 igualmente implica un reto alto, pero estamos dispuestos a afrontarlo con cariño y compromiso. Vamos a continuar creciendo en centros estando cada vez más cerca de nuestro cliente y pensando siempre en poder prestarles servicios complementarios que permitan atender integralmente sus necesidades en salud.

Propongo a la honorable junta de accionistas el reparto del 100% de las utilidades generadas en el ejercicio fiscal del año 2007, las cuales se cancelarían en cinco partes iguales a partir del mes de marzo, sugiriendo a su

vez, que para los accionistas minoritarios, se les cancele su proporcional de utilidades en una sola cuota.

Espero haber cumplido con las expectativas de todos y cada uno de ustedes, reiterándoles una vez más mi respeto, compromiso y dedicación no solo con esta linda empresa sino ante todo, con la sociedad a la que nos debemos.

Atentamente,



JORGE ANDRES WILLS OSPINA  
Gerente General.  
LATINOMEDICAL S.A.