

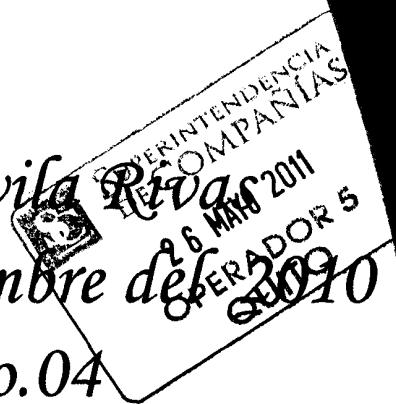
NUEVA CLINICA INTERNACIONAL

INFORME DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

Econ. Patricio Ávila Rivas

Período: enero a diciembre del 2010

Ejemplar No.04



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

I GESTIÓN MÉDICA

II GESTIÓN FINANCIERA

III GESTIÓN ADMINISTRATIVA

IV ÁREAS GENERALES

V GESTIÓN EJECUTIVA

AGRADECIMIENTO

ANEXOS

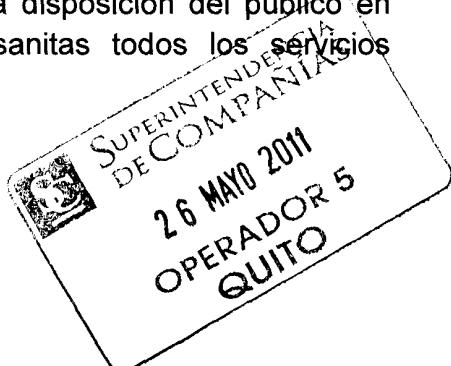


P R E S E N T A C I Ó N

Señores accionistas, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Compañías y en el Estatuto de Sociedad Nueva Clínica Internacional, presento a consideración de ustedes, el informe anual de las operaciones gerenciales, médicas, financieras y administrativas desarrolladas en la Nueva Clínica Internacional durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010.

Durante el transcurso del 2010, se continuó con la elaboración, implementación y actualización de protocolos, normativas, procedimientos y directivas que permitieron reglamentar las actividades médicas, financieras, administrativas y operacionales con el fin de mejorar el funcionamiento y control de las diferentes áreas.

En diciembre del 2009 se concluyeron todas las obras de construcción y remodelación de Nueva Clínica Internacional, para enero del 2010 se contó con el 100% de la capacidad instalada en pleno funcionamiento, tanto áreas médicas como administrativas. Finalmente la Clínica puso a disposición del público en general y en especial de los afiliados de Ecuasanitas todos los servicios hospitalarios y administrativos.



Econ. Patricio Avila Rivas
PRESIDENTE EJECUTIVO DE CLINICA INTERNACIONAL

CAPITULO I

GESTION MEDICA

Durante el año 2010, la Dirección y Subdirección Médica de Clínica Internacional coordinaron las actividades, encaminadas a desarrollar el trabajo de las diferentes unidades médicas para brindar un mejor servicio para nuestros pacientes.

La Dirección Médica coordinó y dirigió las sesiones de Consejo Médico de Clínica Internacional, en las mismas que se trataron y conocieron todos los asuntos relacionados con los protocolos, normatividad médica, auditoria médica, casos científicos, educación y capacitación médica. Las sesiones se realizaron en forma periódica, informando de las resoluciones adoptadas a la Presidencia Ejecutiva, para su conocimiento y decisión final.

La Subdirección Médica realizó la supervisión y coordinación de las áreas de: Emergencia, Neonatología y Cirugía.

I.I INDICADORES DE GESTION HOSPITALARIA

En el siguiente cuadro se presentan los principales indicadores de gestión hospitalaria, promediados de enero a diciembre del 2010.

Los indicadores son los establecidos por la OMS y la OPS para medir en forma estandarizada el comportamiento de las entidades de salud a nivel mundial, los más importantes son:

- Índice de ocupación de camas
- Días de estadía
- Índice de mortalidad



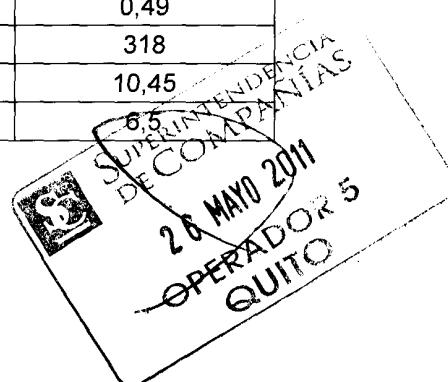
En los indicadores más relevantes, la Clínica Internacional se ubica dentro de los estándares internacionales establecidos por las organizaciones de control.

INDICADOR	PROMEDIO MENSUAL AÑO 2010
% DE OCUPACION DE HOSPITALIZACION	75%
% DE OCUPACION DE TERAPIA INTENSIVA	19%
% OCUP. NEONATOS INTERMEDIOS/INTENSIVOS	13%
% DE OCUPACION DE HOSPITAL DEL DIA	21%
% DE OCUPACION DE QUIROFANOS	8%
% DE OCUPACION SOAT EN HOSPITALIZACION	2,6%
No. PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITALIZACION	461
No. PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITAL DEL DIA	118
No. PACIENTES SOAT (HOSPITALIZ.+ EMERGENCIA)	44
No. PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA	2.335
% PACIENTES POR TRATAMIENTO CLINICO (HOSPITALIZ.)	57%
No. PACIENTES ATENDIDOS POR TRATAMIENTO CLINICO	264
% PACIENTES POR TRATAMIENTO QUIRURGICO (HOSPITALIZ.)	43%
No. PACIENTES POR TRAT. QUIRUR. HOSPITALIZACION	198
% PACIENTES DE ECUASANITAS HOSPITALIZADOS	81%
% PACIENTES PARTICULARES HOSPITALIZADOS	19%
No. PACIENTES POR TRAT. CLINICO HOSP. DIA	43
No. PACIENTES POR TRAT. QUIR. HOSP. DIA	76
DIAS DE ESTADA (HOSPITALIZACION)	3,39
ROTAC. DIARIA PACIENTES X CUB. EMERGENCIA	6,45
TASA DE MORTALIDAD	0,49
CIRUGIAS REALIZADAS AL MES	318
PROMEDIO DIARIO CIRUGIAS	10,45
TRANSFERENCIAS A CLINICAS DE CONVENIO	

I.II ESTADISTICAS DE PACIENTES

I.II.I HOSPITALIZACION

Durante el 2010, se atendieron 5.537 pacientes hospitalizados (sin considerar los que fueron atendidos en el hospital del día), de los cuales: 4.485 fueron pacientes afiliados a Ecuasanitas, que representaron el 81% y 1.052 pacientes particulares, que representaron el 19% restante.



A continuación se presenta la evolución estadística de pacientes hospitalizados desde el año 2008:

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE PACIENTES
2008	3.916	656	4.572
2009	4.411	903	5.314
2010	4.485	1052	5.537

Adicionalmente el número de pacientes atendidos en hospital del día durante el 2010 fue de **1.421**

I.II.II EMERGENCIA

Durante el 2010, la Clínica contó con 12 cubículos de Emergencia y una sala de yesos, debido a la demanda de pacientes, el quirófano de emergencia funcionó como un cubículo más.

En el 2010 se atendieron **28.195** pacientes, en relación al año 2009 se registra un incremento de 3.422 pacientes, que equivale a un 14% más.

Del total de pacientes atendidos en este servicio, 23.875 equivalente al 85% fueron pacientes afiliados a Ecuasanitas, el resto fueron pacientes particulares y del SOAT.

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	PACIENTES SOAT	TOTAL DE PACIENTES
2008	17.985	2.652	58	20.695
2009	21.092	3.447	234	24.773
2010	23.875	3.775	545	28.195

El servicio de Emergencia tiene un crecimiento sostenido, la Clínica se ha convertido en una clínica de trauma por el excelente servicio, equipamiento y ubicación de las vías de acceso.

I.II.III LABORATORIO

El servicio de Laboratorio está equipado con la tecnología más moderna y confiable, la Clínica Internacional mantiene el contrato de concesionamiento con Abbott del Ecuador, quien nos provee de equipos para el procesamiento de pruebas en los campos: Hematológico, hormonal, inmuno enzimático, screening de drogas, marcador tumoral, citobacteriológico e histopatológico.

En el servicio de Laboratorio se realizaron **220.812 estudios**, de los cuales el 87% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas y el 13% restante a pacientes particulares. El número de pruebas realizadas por el Laboratorio en el 2010 fue superior respecto del 2008 en 13.513 (7%).

AÑO	NO. DE ESTUDIOS EFECTUADOS A PACIENTES ECUASANITAS	NO. ESTUDIOS EFECTUADOS A PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE ESTUDIOS REALIZADOS
2008	184.955	23.921	208.876
2009	180.408	26.891	207.299
2010	192.328	28.484	220.812

I.II.IV QUIROFANOS

Los seis quirófanos de la Clínica Internacional cuentan con equipos de última tecnología de fabricación alemana y americana.

En el servicio de Quirófanos se realizaron **3.817 cirugías** en el 2010.

Del total de cirugías efectuadas en el 2010, el 87% corresponde a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 13% a pacientes particulares.

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE PACIENTES
2008	3.351	361	3.712
2009	3.183	394	3.577
2010	3.329	488	3.817

Las 10 cirugías más frecuentes que se realizaron en Clínica Internacional fueron:

Cesárea	14%
Colecistectomía	6%
Apendicectomía	6%
Legrado	5%
Extirpación/extracción	5%
Colocación/retiro mat. osteosíntesis	5%
Septumplastia	4%
Cistoscopía	3%
Reducción abierta /cerrada	3%
Laparotomía	3%

I.II.V IMAGEN

En el servicio Imagen, durante el 2010 se procesaron **44.864** exámenes; respecto del 2009 se observa un incremento de 2.433 exámenes.

Del total de exámenes realizados en Imágenes, el 81% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas y el 19 % a particulares.

AÑO	No. ESTUDIOS A PACIENTES ECUSANITAS	No. ESTUDIOS A PACIENTES PARTICULARES	No. ESTUDIOS TOTAL
2008	33.605	5.259	38.864
2009	35.875	6.558	42.433
2010	36.237	8.627	44.864

El total de estudios realizados en imágenes se diversifica en los siguientes tipos de exámenes:

	2008	2009	2010
RAYOS X	19.868	19.652	19.361
ECOGRAFIA	14.689	13.404	15.127
TOMOGRAFIA	3.895	5.105	5.116
DENSITOMETRIA	-	2.122	2.131
INTERVENCIONISMO	412	1.131	2.025
MAMOGRAFIA	-	1.019	1.104
TOTAL	38.864	42.433	44.864

I.II.VII ENDOSCOPIAS

En el 2010 se realizaron 359 Endoscopías, de las cuales el 90% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 10% a particulares.

CAPITULO II

GERENCIA FINANCIERA

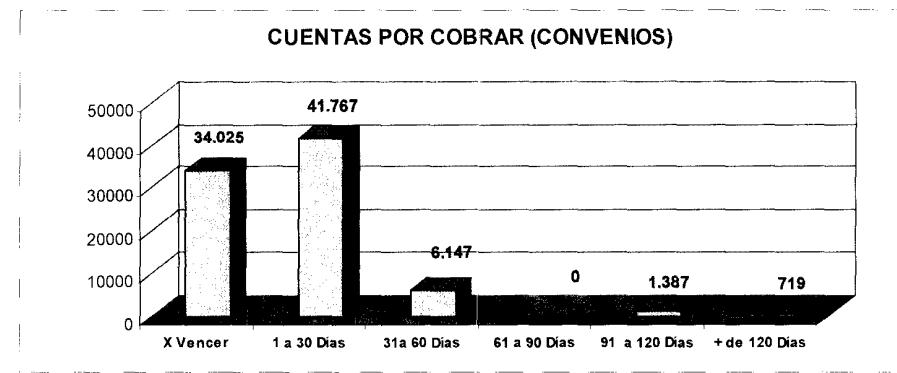
La Gerencia Financiera, tiene como finalidad mantener un adecuado registro y control contable, asegurar el correcto manejo de políticas y procedimientos del área financiera, así como el desarrollo de información económica para la toma de decisiones de la Presidencia Ejecutiva.

La Gerencia Financiera, forma parte de los comités de Gerencia y Adquisiciones.

Previa autorización de la Presidencia Ejecutiva y en cumplimiento a la política presupuestaria aprobada para el 2010, en marzo del mismo año se procedió a revisar y actualizar las tarifas de los diferentes servicios de la Clínica, tanto para pacientes afiliados a Ecuasanitas como particulares.

En mayo se actualizó el Tarifario Médico McGraw Hill y los valores de punto, lo cual permitió reglamentar en forma técnica y profesional el cobro de honorarios médicos a pacientes particulares.

Esta gerencia elabora los cuadros de Llamada para Médicos Especialistas y Anestesiólogos



La Gerencia Financiera a través del departamento de Sistemas, impulsó permanentemente la optimización del sistema informático en todos los servicios, mediante reprogramaciones constantes para disminuir los tiempos de transacción, actualizaciones tecnológicas, implementación de reportes, estadísticas y registros que permitan un mejor control interno y aseguren el aprovechamiento de los recursos de la compañía. Se realizaron mejoras importantes en los módulos de inventario de laboratorio, cuentas por pagar a Médicos, facturación a Ecuasanitas, módulo de Caja, etc., que se traducen en atención más rápida y eficiente al paciente y cliente.

La Gerencia Financiera informó periódicamente a la Presidencia Ejecutiva sobre la recepción, tabulación y resumen de las sugerencias y reclamos; presentados por los pacientes, en el transcurso del 2010.

Mensualmente esta Gerencia presenta informes estadísticos y financieros a la Presidencia Ejecutiva, sobre los indicadores de gestión hospitalaria establecidos por la OMS y la OPS, que permitieron conocer el desempeño técnico-administrativo, durante el 2010, la Clínica se ha mantenido dentro de los estándares internacionales en los índices más importantes.

I SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

I.I IMPLEMENTACION DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA NIIF's

En cumplimiento a las disposiciones de la Superintendencia de Compañías, emitidas mediante la Resolución 06.Q.ICI.004, del 21 de agosto del 2006, que estableció que: "... Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, sean de aplicación obligatoria por parte de las entidades sujetas a control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, para el registro, preparación y presentación de estados financieros, a partir del 1 de enero del 2009", Clínica Internacional suscribió, el 10 de septiembre de 2008, un contrato de prestación de servicios de asesoría en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, con la firma BDO Stern Cía. Ltda.

Mediante Resolución No. 08.G.DSC.010, del 20 de noviembre de 2008, la Superintendencia de Compañías, estableció que: "...Sin perjuicio de los plazos señalados en los artículos que anteceden, cualquier compañía queda en libertad de adoptar anticipadamente la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF antes de las fechas previstas...".

Clínica Internacional en base a este artículo y con el contrato suscrito con BDO, resolvió implementar dichas normas anticipadamente.

Para el efecto Clínica puso en marcha el plan que se compuso de 4 fases:

- FASE I Etapa de diagnóstico
- FASE II Elaboración del plan de implementación
- FASE III Implementación
- FASE IV Monitoreo

Concluidas las etapas descritas, al 31 de diciembre del 2010 los estados financieros de Clínica Internacional se presentan bajo Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's

I.II ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (CLASIFICADO)

I.II.I ACTIVOS

Al 31 de diciembre del 2010, el activo total de la Clínica Internacional alcanzó la suma de **\$ 10.593.036**, comparado con el 2009 se registra un incremento de \$784.106 equivalente al 8%.

La composición del activo total es la siguiente:

Activo Corriente	1.177.123	11%
Activo No Corriente	9.415.913	89%
TOTAL DE ACTIVOS	10.593.036	100%

VARIACION DEL ACTIVO FIJO

	2009	2010
<i>Edificio</i>	3.574.244	6.799.425
<i>Equipo Médico</i>	1.198.199	1.285.212
<i>Terrenos</i>	621.625	621.625
<i>Muebles y Enseres</i>	582.430	533.294
<i>Vehículos</i>	0,00	35.712,10
<i>Equipo de Cocina</i>	21.414	22.684
<i>Equipo de Lavandería</i>	25.048	22.403
<i>Equipo de Computación</i>	32.242	21.841
<i>Instrumental</i>	18.876	12.868
<i>Programas de Computación</i>	20.938	7.216
<i>Equipo de oficina</i>	0	1.105
<i>Instalaciones</i>	1.489	0
<i>Adecuaciones en Ejecución</i>	2.907.620	0
TOTAL ACTIVO FIJO	9.004.125	9.363.385

I.II.II PASIVOS

El pasivo total al 31 de diciembre del 2010, alcanzó la suma de \$ 1.782.688, que al compararse con el 2009, presenta una ligera disminución.

La composición del pasivo total es la siguiente:

Pasivo Corriente	1.253.281	70%
Pasivo No Corriente	529.406	30%
TOTAL PASIVOS	1.782.688	100%

VARIACION DEL PASIVO

	2009	2010
ACREDORES VARIOS	585.595	558.295
PROVISION BENEFICIO SOCIALES	180.213	182.604
ACREDORES BANCARIOS	587.894	388.243
IMPUESTOS CORRIENTES	24.423	124.140
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.378.125	1.253.282
JUBILACION PATRONAL	191.548	321.060
PRESTAMOS BANCARIOS	247.909	0
IMPUESTO DIFERIDO POR PAGAR	-	208.346
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	439.457	529.406
PASIVO TOTAL	1.817.582	1.782.688

(1) EFECTO POR APLICACIÓN DE LAS NIIF's

I.II.III PATRIMONIO

Al cierre del ejercicio económico del 2010, el patrimonio registró la suma de **\$8.297.096**, siendo superior al del año 2009 en \$305.748.

El patrimonio se ve incrementado en \$ 240.903 por la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's y en \$64.844 por la constitución de la reserva legal.

En diciembre del 2010 se cumplió lo resuelto en la Junta General de Accionistas de marzo: capitalizar las utilidades del 2009 por \$444.188 y el valor de \$225.812 tomado de la reserva facultativa, con este propósito el capital social ascendió a la suma de \$ 7.850.000.

RESUMEN DE LAS CUENTAS DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

En el siguiente cuadro se registra la evolución que han tenido las principales cuentas de Estado de Situación Financiera en los tres últimos años:

	2008	2009	2010
ACTIVO	9.312.285	9.808.930	10.593.036
PASIVO	2.141.359	1.817.582	1.782.688
PATRIMONIO	7.170.926	7.991.348	8.297.096

Esta estadística muestra claramente la tendencia sostenida de crecimiento de la compañía a través de los años.

II ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

II.I INGRESOS

Al 31 de diciembre del 2010 los ingresos de Clínica Internacional alcanzaron la suma de **\$ 8.895.009**, siendo superiores a los ingresos registrados en el 2009 en \$1.101.426.

Ingresos Ordinarios	8.715.955	98%
Otros Ingresos de Operación	179.054	2%
Ingreso Total	8.895.009	100%

En el siguiente cuadro estadístico, se puede observar la evolución que han tenido los ingresos en los 3 últimos años:

	2008	2009	2010
INGRESOS OPERACIONALES	6.189.907	7.433.063	8.715.955
INGRESOS NO OPERACIONALES	317.988	360.521	179.054
INGRESO TOTAL	6.507.895	7.793.583	8.895.009

La tasa de crecimiento del 2009 al 2010 fue del 14%.

II.II GASTOS

Los gastos al 31 de diciembre del 2010 ascendieron a la suma de **\$8.001.470**, el gasto en relación al año 2009 se ha incrementado en el 13% debido a la relación directa con el incremento de atenciones. Si se considera que el ingreso aumentó en el 14%, es natural igual efecto en el gasto.

II.III UTILIDAD DEL EJERCICIO

Con los valores de ingresos y gastos se deduce que al 31 de diciembre del 2010, la Clínica Internacional presenta una utilidad antes de impuestos de: **\$893.593**.

En el siguiente cuadro se muestra la utilidad antes de impuestos de los tres últimos años:

	2008	2009	2010
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	425.791	702.410	893.539

Por lo tanto, la utilidad o beneficio líquido para socios del 2010, se deduce así:

CALCULO DEL BENEFICIO PARA SOCIOS

INGRESOS OPERACIONALES	8.715.955
INGRESOS NO OPERACIONALES	179.054
(+) TOTAL INGRESO	8.895.009
GASTOS OPERACIONALES	5.336.882
GASTOS ADMINISTRATIVOS	1.169.372
COSTO DE VENTAS	1.176.678
OTROS GASTOS	316.382
DESCUENTOS	2.156
(-) TOTAL EGRESOS	8.001.470
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	893.539
(-)15% Trabajadores	134.031
(=)Base Imponible	759.508
(-) Impuesto a la Renta	181.411
(-) Reserva Legal	64.844
(=)Beneficio para Socios	513.253

La utilidad líquida para socios conseguida en el 2010 fue superior a la del año anterior en 15% y es la mejor utilidad alcanzada por Clínica Internacional.

III INDICADORES FINANCIEROS

Indice de Liquidez

Activo corriente/ pasivo corriente = 0,94

La empresa cuenta con un dólar para pagar US\$ 0,94 de deuda a corto plazo, esto indica que la empresa tiene equilibrio en su liquidez.

Indice de apalancamiento financiero

Pasivo total/activo total = 17%

El 17% de los activos de la empresa se ha obtenido con endeudamiento a terceros, lo cual indica que la empresa está trabajando con capital propio o inversión de accionistas.

Indice de solidez

Activo total/pasivo total = 5,94

La empresa cuenta con 6 dólares de activo por cada dólar de pasivo, este indicador demuestra la solidez de la compañía.

BPA (Beneficio por acción) = 1,31%, considerando que cada acción tiene un valor nominal de \$0,20. El rendimiento por cada dólar es de 6,54%.

CAPITULO III

GERENCIA ADMINISTRATIVA

La Gerencia Administrativa participa en las reuniones convocadas por el Comité de Adquisiciones y por el Comité de Gerencia, en sus diferentes resoluciones para atender todos los asuntos relacionados con el manejo del Recurso Humano y Administrativo de la Clínica. Por delegación de la Presidencia Ejecutiva, se desempeña como secretario Ad-hoc de las Juntas Generales de Accionistas y del Directorio de la compañía.

La Gerencia Administrativa de conformidad con las regulaciones de la Dirección Metropolitana del Medio Ambiente, conoce y participa en las lecturas de las Auditorias Ambientales. También se encargó de verificar el cumplimiento de todas las recomendaciones efectuadas por el Cuerpo de Bomberos, Aldir, Dirección Municipal Metropolitana, estas acciones permitieron que en diciembre del 2010 la Clínica reciba el diploma por "Manejo adecuado de desechos hospitalarios" con calificación A.

El Gerente Administrativo en coordinación directa con el Supervisor de Mantenimiento, negocia y elabora los contratos y cronogramas de ejecución para el mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes equipos: médicos, electrónicos y maquinaria de la compañía.

En Nutrición y Dietética, para brindar servicios de salud con la categoría del sistema hotelero, se implementó el servicio de alimentación para pacientes, a la carta, conservando las condiciones dieto- terapéuticas, establecidas por la Nutricionista, se ha logrado mayor satisfacción en los pacientes quienes durante el 2010 se sirvieron 33.894 dietas.

Recursos Humanos coordinó la ejecución y asistencia de todo el personal a 20 cursos de Atención al Cliente dictados por CEFE con la finalidad de orientar de mejor manera la actitud de servicio frente a los pacientes y clientes que acuden a Clínica Internacional.

CAPITULO IV

AREAS GENERALES

I AUDITORIA INTERNA

De las diferentes participaciones que ha tenido Auditoría Interna en revisiones que no necesariamente constituyen exámenes especiales, durante el 2010 se emitieron los siguientes documentos cuyo propósito es mejorar los elementos de control interno:

- 7 Cartas a la Gerencia
- 8 Planes de Acción Correctiva
- 9 Planes de Acción Proactiva
- 29 Actas (diferentes áreas)
- 1 Informe de Auditoria Interna

II AUDITORIA MEDICA

El objetivo principal del Auditor Médico es la revisión de los documentos de orden médico en el ámbito técnico para asegurar su correcto funcionamiento cualitativo y cuantitativo.

Durante el 2010 se revisó la correcta aplicación de los códigos del Tarifario Médico McGraw Hill para el cobro de honorarios médicos. Se efectúa Auditoría a todas las facturas superiores a \$3.000.

El Auditor Médico realizó un seguimiento de la concurrencia de los Médicos de Llamadas efectuando recomendaciones y sugerencias para mejorar el tiempo de respuesta de los profesionales.

Se realizaron revisiones por muestreo a las historias clínicas con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud Pública.

CAPITULO V

GESTION EJECUTIVA

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Clínica Internacional, celebrada el 31 de marzo del 2010, resolvió un aumento de capital de \$ 670.000, disponiendo la capitalización de las utilidades correspondientes al ejercicio económico del 2009 y el valor de \$225.812,10 tomados de la reserva facultativa, con lo cual el capita social de la compañía ascendería a \$ 7.850.000. La ejecución de la mencionada resolución se llevó a cabo dentro del año 2010 cumpliendo con los requerimientos legales.

Para brindar servicios médicos de calidad, la Presidencia Ejecutiva analizó y aprobó la adquisición de equipos médicos que mantengan a la Clínica a la vanguardia de la tecnología y le permitan brindar servicios de calidad a los pacientes y clientes, así como la adquisición de muebles y enseres para concluir el equipamiento de las áreas administrativas. Los valores invertidos son los siguientes:

Equipo médico	\$ 145.046
Equipo informático	10.843
Muebles y enseres	91.259
Vehículos	<u>38.467</u>
Inversión Total	285.615

El Presidente Ejecutivo de la compañía, considerando la importancia que tiene la opinión de los pacientes y clientes, cuyas recomendaciones u observaciones permiten conocer su necesidad y apreciación respecto del servicio brindado por la Clínica, conoce y resuelve de manera personal cada semana las inquietudes dejadas por los usuarios de los diferentes servicios en los buzones de sugerencias, además requiere a cada jefe de área la atención y solución inmediata al pedido del cliente.

Durante el 2010 se recibieron 360 opiniones, entre quejas, felicitaciones y sugerencias, que se resumen así:

SUGERENCIAS REFERENTES A:	TOTAL	% PARTIC.
ATENCION AL CLIENTE	264	73%
FELICITACIONES	41	11%
SERVICIOS	23	6%
INSTALACIONES	16	4%
LIMPIEZA	8	2%
SEGURIDAD	6	2%
PRODUCTOS	2	1%
TOTAL	360	100%

La Presidencia Ejecutiva mantuvo reuniones permanentes con los Ejecutivos de Clínica Internacional, a fin de conocer y analizar en el aspecto financiero las cifras e indicadores mensuales, en el ámbito de pacientes sus reclamos y requerimientos, en el sector administrativo y del manejo del recurso humano, como los problemas de orden médico tanto técnicos y del desarrollo profesional de la actividad médica. Arbitra las medidas que encaminen a la compañía a un desarrollo sostenido, cuyo objetivo se ha cumplido con éxito ya que los ingresos totales presentan una tasa de crecimiento promedio de los tres últimos años del 22%.

Durante el 2010 Clínica Internacional, cumplió su Plan de Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's, con el pleno conocimiento y apoyo de la Presidencia Ejecutiva, autoridad que impartió los lineamientos para el establecimiento de las nuevas políticas contables que regirán a la compañía en adelante, de igual forma brindó todo su apoyo al equipo de trabajo autorizando la capacitación de alto nivel en el TEC de Monterrey a fin de contar con profesionales capacitados adecuadamente en el tema. Como resultado, los estados Financieros de Clínica Internacional a partir del 2010 se presentan bajo los formatos y requerimientos de las NIIF's.

AGRADECIMIENTO

Como Presidente Ejecutivo de Clínica Internacional, expreso un especial agradecimiento al Directorio de la empresa, Ejecutivos de la Institución, Médicos, Enfermeras, Personal Administrativo y de Servicio por la magnífica colaboración prestada durante la gestión ejecutiva del 2010.



ECON. PATRICIO AVILA RIVAS
PRESIDENTE EJECUTIVO CLINICA INTERNACIONAL

NOTA: SE ADJUNTA EL INFORME DEL COMISARIO, ESTADO DE SITUACIÓN Y ESTADOS DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010

