

INFORME DE GERENCIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2011

A nombre del Directorio y en mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la empresa presento a ustedes señores accionistas el presente informe de labores de la Compañía Hospital de los Valles S.A. Hodevalles, correspondiente al ejercicio 2011.

Entorno Económico, Político y Legal

En el año 2011, el Producto Interno Bruto del Ecuador creció en 5,8%, este crecimiento obedece al aumento de los precios del petróleo y al endeudamiento externo con China. Este crecimiento económico ha logrado reducir la tasa de desempleo que, a diciembre del 2011, se sitúa en 6,7%. Por otra parte, el incremento de la demanda interna, así como en el saldo de la balanza comercial también influye de manera positiva. Por el lado de la oferta, la mayoría de sectores presentan elevadas tasas de crecimiento. Los diferentes impuestos que se han puesto en práctica en este año, han influido en el crecimiento de la tasa de inflación.

Las finanzas públicas continúan en situación de déficit, debido al alto gasto público que el Presidente está realizando en infraestructuras y servicios sociales, se proyecta que para el año 2012, esta tendencia continúe pues es un año previo de las elecciones. El desarrollo de los proyectos gubernamentales se apoya en la deuda procedente de China y en los ingresos que genera el sector energético, el sector minero jugará un papel importante como un nuevo generador de recursos.

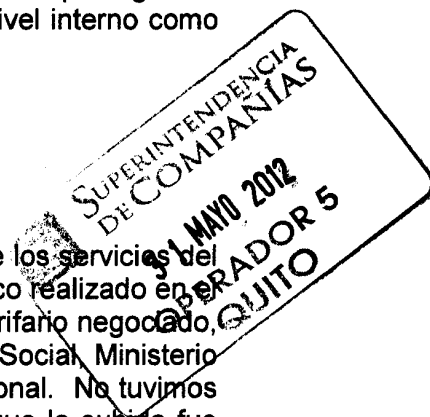
La inflación presenta una tendencia al alza y cerró al 31 de diciembre en 5.4%, a pesar del esquema de dolarización que hace que el efecto de la masa monetaria sea nulo, pues no estamos en capacidad de emitir moneda.

En lo político legal, el Ecuador enfrentó un problema que tuvo trascendencia internacional con el juicio que llevó el Presidente de la República a un periodista y los principales accionistas del rotativo El Universo. El prestigio del sistema jurídico del país fue el principal perjudicado tanto a nivel interno como internacional.

Situación Interna de la Empresa

Área de Mercadeo y Ventas.

El 1 de enero del 2011, se realizó un incremento de precios de los servicios del hospital en un porcentaje del 10%. Este incremento fue el único realizado en el año y no se pudo aplicar a pacientes cuyo pagador tenía un tarifario negociado, como es el caso de los referidos por el Instituto de Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, a través de sus programas y la Policía Nacional. No tuvimos problema en la aceptación de los nuevos precios, toda vez que la subida fue entendida como respuesta a la inflación del año anterior.



WJ

La actividad comercial dio como resultado un incremento de las atenciones asistenciales, siendo lo más notable para comentar, los siguientes indicadores:

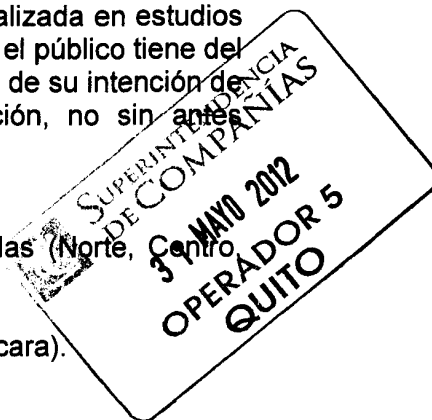
1. Número de egresos en el año 2011, 6.221 frente a 4.682 del año 2010, es decir un 32,9% de incremento.
2. Número de egresos quirúrgicos en el año 2011, 5.418 frente a 3.756 del año 2010, en términos porcentuales un 44,2% de incremento.
3. Número de urgencias atendidas en el año 2011, 19.947 frente a 16.815 atenciones el año 2010. El incremento porcentual es de 18,8%.
4. Las cirugías más frecuentes que realizamos en el año 2011 por especialidad fueron: traumatológicas 1.402, ginecológicas 813, urológicas 687, abdominales 642 y neurocirugías 301. Como se puede apreciar la complejidad de las atenciones va en aumento.
5. En exámenes de laboratorio, en el año 2011 realizamos 64.179 procedimientos frente a 53.786 efectuados en el año 2010; tuvimos entonces un crecimiento porcentual del 19,3%. Los principales procedimientos fueron hemogramas, 23.916; perfil bioquímico 16.918 y orina completa 10.531.

La ocupación del Hospital pasó del 57,3% en el 2010 al 78% en el año 2011, con un incremento 36%. El promedio anual de ocupación del 78%, implica que en algunos días y semanas el hospital haya estado totalmente lleno sin camas disponibles, generando inconvenientes que antes no eran imaginables.

Frente a la circunstancia descrita anteriormente, caben tres comentarios: el hospital está siendo reconocido como un sitio donde en forma confiable, los pacientes pueden acudir para restablecer su salud, que cada vez más pacientes vienen a este centro, ocasionando que la capacidad esté siendo insuficiente y que ésta sea considerada una tendencia y por último, que más médicos están confiando en el servicio que les brinda el hospital.

En octubre 2011, contratamos a la Empresa Market, especializada en estudios de opinión, para que realice un estudio de la percepción que el público tiene del Hospital de los Valles, de su marca, del servicio que presta y de su intención de uso. Los principales resultados los expongo a continuación, no sin antes mencionar la ficha técnica de este estudio:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Fecha del estudio: | Noviembre 2011. |
| 2. Tamaño de la muestra: | 600 entrevistas válidas (Norte, Centro, Sur, Cumbayá y Los Chillos). |
| 3. Método de recolección: | face to face (cara a cara). |
| 4. Margen de error muestra: | +/- 3%. |
| 5. Representatividad: | 95% |



mm

De acuerdo con el estudio citado anteriormente, el Top of Mind (primera mención) del Hospital de los Valles es de 14,5%, el tercero detrás de dos conocidos hospitales que tienen el 19% y 19,2% de primera mención. Lo meritorio de nuestro hospital, es que tenemos 6 años de operación frente a estos hospitales que tienen entre 30 y 50 años de funcionamiento.

El nivel de agrado con los servicios del Hospital es del 84,19%, el más alto del estudio. El hospital que nos sigue tiene 80,9%. Esto es importante de mencionar pues no solo crecimos en volúmenes de atenciones, sino que nuestro servicio es percibido como el de mayor calidad en el mercado.

La intención de próximo uso de nuestros servicios, se sitúa en el 14,5%, coincide con nuestro porcentaje de primera mención "Top of Mind" y nos permite decir que la demanda al menos se mantendrá en los años próximos.

Todos los servicios que brinda el hospital están por encima de la media del mercado, siendo uno de los dos hospitales en Quito que presenta esta favorable situación.

En lo referente a la comunicación, a partir de mayo hemos venido publicando la Revista Somos Familia, que circula junto con la Revista Valles y cuyo contenido es relacionado con temas médicos y de cuidados de la salud. Esta revista ha tenido muy buena acogida en el sector de Cumbayá, Tumbaco, Pifo y Puembo y es entregada también a nuestros pacientes. Cabe mencionar que la revista vende su publicidad a empresas amigas, por lo que el gasto del Hospital es muy bajo.

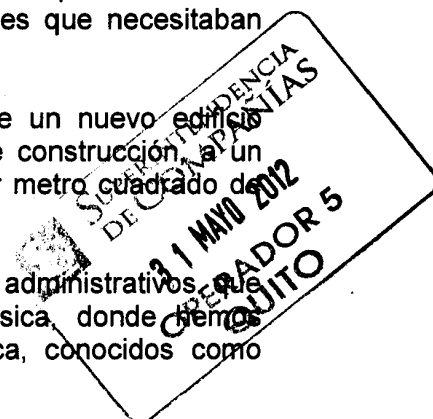
En junio del 2011, la Revista Gestión, reconoció al Hospital de los Valles como una de las mejores empresas dentro de las 500 empresas más grandes del país, fuimos ubicados en el puesto 224. Ningún hospital de Quito apareció junto con nosotros en esta lista.

Área Administrativa y de Recursos Humanos

En el año 2011, desarrollamos algunos proyectos importantes para adecuar el Hospital a la creciente demanda de servicios asistenciales que necesitaban nuestros pacientes, médicos y personal administrativo.

En este año iniciamos y terminamos la construcción de un nuevo edificio administrativo, con un total de 571 metros cuadrados de construcción, a un costo total de USD 328.238 y con un costo promedio por metro cuadrado de USD 575.

El edificio de tres pisos, nos permitió liberar espacios administrativos que permitieron el crecimiento del área de rehabilitación física, donde hemos instalado dos robots con la más alta tecnología robótica, conocidos como Lokomat.



mm

En la primera planta de este edificio, está la bodega de suministros e insumos médicos. Con el crecimiento de la demanda de servicios médicos, tenemos que aumentar el área física de bodega. En el segundo piso están funcionando las áreas de: expedientes Clínicos, Gerencia Administrativa, sala de reuniones y oficina de respaldo del área de Sistemas. En el tercer piso funcionan actualmente las áreas de Contabilidad, Tesorería y Cuentas Especiales.

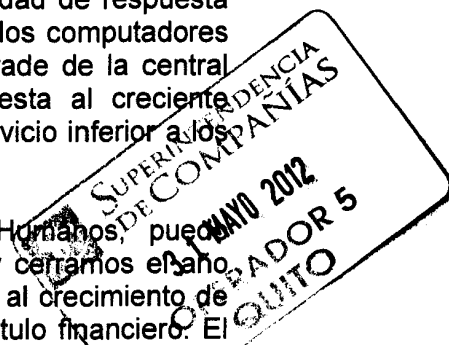
En cuanto a las áreas de Cuidados Intensivos y hospitalización, este año incrementamos 5 cubículos para la Unidad de Cuidados Intensivos y 3 habitaciones adicionales.

Otros proyectos y construcciones importantes durante el año 2011 fueron la adecuación del espacio físico para la instalación de equipos de lavandería, obra terminada el 2011, área en la cual para el año 2012 estará funcionando nuestra propia lavandería, servicio que desde la inauguración del Hospital estaba tercerizado. Este proyecto generará ahorros importantes de tiempos de espera en la dotación de ropa médica, campos, lencería, etc, así como optimización de los recursos financieros. También terminamos la ampliación de la Cafetería del hospital y la caminería del Hospital hacia el edificio de Consultorios Médicos, que antes no tenía el camino techado, ocasionando inconvenientes a todas las personas que transitan por esa vía. De esta forma logramos eliminar un potencial problema de caídas por el piso resbaloso.

El hospital preocupado por mejorar su sistema de seguridad, emprendió con la Empresa Telefónica, un proyecto pionero para el control de entradas y salidas de pacientes, proveedores, personas en general y personal del hospital. Este proyecto se basa en la tecnología de radio frecuencia, que permite desactivar los accesos por aproximación, con chips que están en las tarjetas del personal autorizado a transitar por el hospital y que tiene estas tarjetas.

En el área de Tecnología adquirimos un software creado en España, para las historias clínicas. Este software evidenció la obsolescencia de la mayor parte de equipos de computación del hospital, que tenían 5 años de antigüedad y por lo tanto no contaban con la capacidad de memoria y velocidad de respuesta que los nuevos softwares requieren. En el 2011, el 70% de los computadores del hospital fueron cambiados. Asimismo hicimos un up-grade de la central telefónica que estaba siendo insuficiente para dar respuesta al creciente número de llamadas entrantes y salientes y generaba un servicio inferior a los estándares aceptados por el Hospital.

En lo referente a la administración de los Recursos Humanos, podemos mencionar que iniciamos el año 2011 con 385 empleados y cerramos el año con 466 empleados, es decir un incremento de 21%, inferior al crecimiento de los ingresos que fueron 57,3% tal como veremos en el capítulo financiero. El sueldo promedio al inicio del año era de USD 650 por mes y al final del año fue de USD 725, es decir hubo un incremento promedio anual del 11,5%, superior al incremento de precios, inflación del año anterior 3,3% (2010). Es importante informar que, a pesar de la demanda de personal asistencial por los nuevos hospitales del gobierno que entraron en funcionamiento, solo tuvimos una persona que salió para el nuevo hospital del IESS.



mm

Área Médica

El área médica ha estado muy activa para responder la demanda que tuvimos en todos los servicios. Mencionaré los proyectos más importantes del año 2011.

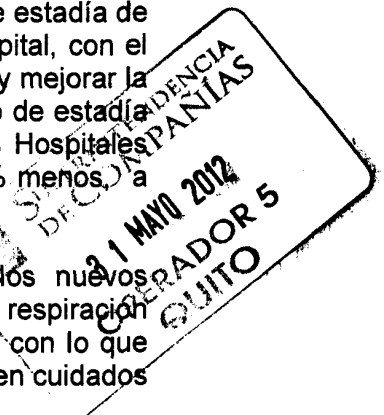
El área médica dio mucha importancia al funcionamiento del Comité de Infecciones, que ha estado trabajando todo el año controlando las tasas, creando instructivos para el mejor manejo de los servicios del hospital y capacitando al personal médico, asistencial y administrativo para el correcto comportamiento, a fin de minimizar la posibilidad de infecciones dentro del Hospital. Es importante mencionar que todos los meses hemos venido presentando al Directorio las tasas de infecciones que el Hospital tiene, comparándolas con las tasa de América Latina y del Primer Mundo. Así por ejemplo la tasa de incidencia global que tiene el Hospital de los Valles es de 5,49% frente a un tasa aceptada de 12 al 20% en América Latina y del 4 al 11% en países del primer mundo. No solo quiero resaltar las mediciones que tenemos, sino el hecho que no he encontrado otro Hospital en el Ecuador que diga abiertamente la tasa de incidencia global que tiene o quizá ni siquiera la miden.

Otro punto de enfoque del área médica ha sido los pacientes referidos por el Seguro Social. Cada vez estamos atendiendo más pacientes de esta Institución por dos razones fundamentales: todos las personas que aportamos al IESS tenemos derecho de utilizar estos servicios y recuerdo esto porque cada vez es más grande el número de ejecutivos y personal administrativo que solicita al IESS, la autorización para el pago de sus servicios médicos y la otra razón es el buen servicio que da el Hospital de los Valles a los pacientes IESS.

Para el Hospital y para su área médica, todos los pacientes son iguales y este concepto ha sido importante para ofrecer un servicio estandarizado, independiente del pagador o de la tarifa. Esto ha sido reconocido por el IESS y por este motivo gozamos de su preferencia.

Ha sido una importante tarea del área médica monitorear los días de estadía de los pacientes privados y de los pacientes del IESS en nuestro hospital, con el objetivo de optimizar el tiempo que los pacientes están en hospital y mejorar la rotación de camas. Así, en el caso de pacientes IESS, el promedio de estadía es de 6 días frente a los casi nueve días que permanecen en los Hospitales propios del IESS, es decir permanecen en nuestro hospital un 34% menos, a pesar de que nosotros atendemos cirugías de mayor complejidad.

El área médica participó activamente en el equipamiento de los nuevos cubículos de UCI, así como en la compra de equipos médicos de respiración de alta frecuencia (HFO) para soporte de vida neonatal-pediátrica, con lo que podemos ofrecer un óptimo cuidado a neonatos y niños que requieren cuidados avanzados.



hm

En agosto del 2011, concluimos el programa de capacitación para nuestras Auxiliares de Enfermería. Este programa duró 6 meses, participaron 74 personas y el curso fue aprobado por 40 Auxiliares. Los 4 mejores promedios, fueron becados para sus estudios en enfermería.

En septiembre de 2011, la Revista América Economía ubicó al Hospital de los Valles, dentro de los 45 mejores hospitales de América Latina, siendo el único hospital de Quito en aparecer en este listado y el único del país en aparecer dos años consecutivos en este importante estudio. Para tener una cabal idea de lo que significa este ranking es bueno conocer cómo se mide el ranking, siendo los indicadores, seguridad y dignidad del paciente (25%); capital humano (25%), capacidad relacionada con infraestructura (20%), gestión del conocimiento (10%), eficiencia 10% y prestigio (10%). Como se puede apreciar, la mayor parte de indicadores miden el desempeño de las áreas médicas, por lo que este logro se debe en gran parte a la perseverancia de la Dirección Médica en cumplir y hacer cumplir los procesos y protocolos establecidos y a su visión de llevar a la organización a trabajar con estándares internacionales.

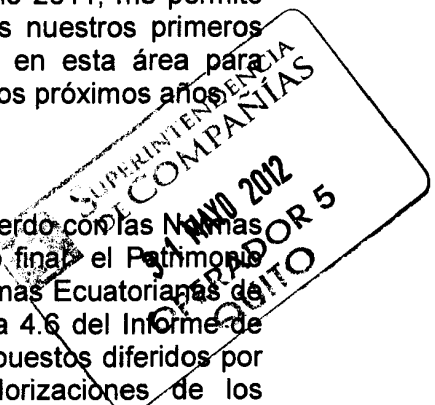
En diciembre del 2011, adquirimos equipos para Rehabilitación Física, que los hemos traído de Alemania y nos permitirán recuperar de mejor forma a pacientes que tengan problemas de motricidad derivados de accidentes cerebro vasculares (ACV), Trauma raquimedular (TRM), Paraplejia y hemiplejías, Parálisis cerebral (PC), Esclerosis múltiple (EM), Enfermedad de Parkinson, Enfermedades degenerativas articulares (Artrosis de rodilla). Estos equipos entrarán en su funcionamiento pleno en el año 2012.

A finales del 2011, el área médica conformó el Departamento de Calidad, con funcionarios claves de la organización y tiene como tarea ordenar todas las áreas con procesos y protocolos que nos permitan presentar en el año 2012, nuestra candidatura a la Certificación Joint Commission International.

Para cerrar el año 2011, el 30 de diciembre fuimos acreditados por la ONTOT, del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, para proceder con transplantes renales, aunque el informe de gerencia corresponde al año 2011, me permito comentarles que en febrero del año 2012, ya realizamos nuestros primeros transplantes renales con gran éxito y vamos a trabajar en esta área para expandir los transplantes a hígado, páncreas y pulmón en los próximos años.

Área Financiera

En el año 2011, la compañía ajustó su Contabilidad de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera como resultado final el Patrimonio de la compañía pasó de USD 29,774,174 bajo NEC (Normas Ecuatorianas de Contabilidad), a USD 28,352,968 como consta en la nota 4.6 del Informe de Auditoría Externa. El principal ajuste fue el registro de impuestos diferidos por USD 1,874,929, los que se generaron por las revalorizaciones de los inmuebles, efectuados en años pasados. La norma financiera indica que se deben reconocer los impuestos diferidos de los activos revalorizados y que los



lm

mismos se irán devengando en función de su venta, en caso de que no se vendan esta cuenta queda como un pasivo que se devengará anualmente durante la vida útil del activo. Los otros ajustes son menores y están detallados en la nota mencionada anteriormente.

Como resultado de lo descrito en los capítulos de Mercadeo, Administración y Recursos Humanos y Área Médica, las ventas o ingresos crecieron sustancialmente en el año 2011 y también los resultados netos correspondientes al año motivo de este informe.

Del balance de pérdidas y ganancias correspondiente al año 2011 comparado con el año 2010, auditado por la firma Pricewaterhouse Coopers, se desprende que los ingresos por ventas crecieron de USD 21.487.006 en el 2010 a USD 34,959.837 en el 2011, es decir se incrementó a USD 13,472,831 que equivale a un aumento porcentual de 63%.

Los costos de las ventas pasaron de USD 6,861,343 en 2010 a USD 11,946,953 en 2011, equivalente a un incremento del 74% en términos porcentuales y USD 5,085,610 en valores absolutos.

La utilidad bruta pasó de USD 14,625,663 en 2010 a USD 23,012,884 en el año 2011, creciendo en términos porcentuales 57% y en términos absolutos USD 8,387,221.

Cabe mencionar que en la metodología de cálculo, el costo de ventas corresponde a honorarios médicos pagados a médicos tratantes es decir que no están en relación de dependencia.

Los gastos administrativos, dentro de los cuales se registran, insumos y medicamentos, nómina asistencial y administrativa, gastos de mercadeo, seguros, depreciaciones, amortizaciones, mantenimiento y gastos generales, se ubicaron en el año 2010 en USD 13,813,014, es decir un 64% de los ingresos, mientras que en el año 2011 fueron USD 21,515,766 es decir 62% de los ingresos, evidenciándose una eficiencia mayor en este último año de 2% frente a los ingresos.

Es necesario señalar que a medida que se incrementan los ingresos, los gastos fijos se vuelven cada vez menores, lo que redundará en la utilidad de la empresa, motivo por el cual es importante trabajar con volúmenes altos de ocupación.

Otro detalle que se debe considerar en el sector de servicios hospitalarios es que, a medida que se incrementan los ingresos se deben incrementar también ciertos gastos como son nómina, insumos y medicamentos, que tienen una característica de ser variables y depender, por lo tanto, de los volúmenes de atenciones y ocupación. Vale la pena reiterar que los servicios hospitalarios son intensivos en capital (inversión) e intensivos en mano de obra.

SE
SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑIAS
21 MAYO 2012
CRÉDITO 5

mm

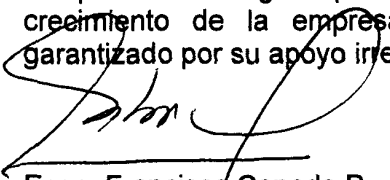
El análisis de clientes, indica que la mayor concentración se ha dado en el IESS, el año 2010 facturamos USD 6,121.638 (Ver nota 7) y en el año 2011 facturamos USD 17,472,974. Los saldos por cobrar eran de USD 4,877,202 en el 2010 frente a USD 3,953,188 en el 2011. Es evidente la mejoría de las cuentas por cobrar con el IESS, lo que ha mejorado notablemente nuestra posición de liquidez. En la nota 6 del informe se observa que en el año 2010, el total de efectivo y equivalentes llegaba a USD 60,110 frente a USD 1,372,628 del año 2011.

La utilidad antes de impuestos que presenta el informe de los auditores externos, indica una utilidad neta de USD 710,798 para el año 2010, pero cabe mencionar que la utilidad distribuida el año anterior fue de USD 285,979, (ver nota 30 del informe de auditoria externa, resultados acumulados). Esta diferencia es por efecto de la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera que tuvo efecto para el año 2011, con efectos retroactivos para los balances de la empresa. En todo caso la utilidad repartible para el año 2011 es de USD 1,256, 763, menos el 10% de reserva legal, lo que resulta en una utilidad neta a distribuir de USD 1,131,087.

En resumen, en la utilidad repartible se incrementa USD 845,108 de un año a otro, por lo que los dividendos por acción pasan de USD 61,62 en 2010 a USD 245,56 por cada acción de valor nominal de USD 6,599. El incremento porcentual es del 298%. Consideramos que las utilidades futuras al menos se van a mantener en estos niveles, por lo que creemos que es el momento oportuno para registrar las acciones en la Bolsa de Valores.

Para finalizar quiero agradecer a los miembros del Directorio por su permanente apoyo y respeto a las iniciativas de la administración, en especial a su Presidente con quien todas las semanas revisamos los planes estratégicos y tácticos, revisamos las estrategias que se están ejecutando y realizamos las correcciones de forma oportuna. A los médicos por su colaboración con nuestros planes asistenciales y por su trabajo esforzado y profesional; a los miembros del staff ampliado quienes son los ejecutores de las tareas en cada una de sus áreas, a todo el personal por su trabajo diario y sus muestras de cariño, respeto y apoyo; a la Fundación Hospital de los Valles por su trabajo tesonero en búsqueda de soluciones a los problemas de salud de personas de escasos recursos, a mi familia por transmitirme la fuerza diaria para mis labores y no permitirme que decaiga por ningún motivo.

Sobretudo a ustedes señores Accionistas, que confiaron en este proyecto y que están empezando a ver los resultados positivos de su inversión. Estoy completamente seguro que el futuro que nos espera es muy alentador y que el crecimiento de la empresa, con nuevas y mayores instalaciones, está garantizado por su apoyo irrestricto.


Econ. Francisco Cepeda P.
Gerente General
Hospital de los Valles S.A. HODEVALLES.

