



**SISTEMA DE MEDICINA
PREPAGADA DEL ECUADOR S.A.**

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS



MARZO 22, 2010



SALUDSA

**INFORME DEL
GERENTE GENERAL A LA JUNTA
GENERAL DE ACCIONISTAS**

EJERCICIO 2009



CONTENIDO

- 1. Entorno Económico, Legal, Político y Social**
- 2. Análisis de los Estados Financieros correspondientes al Ejercicio 2009**
- 3. Principales Actividades y Resultados por áreas**
- 4. Conclusiones**



1.- ENTORNO ECONÓMICO, SOCIAL Y POLÍTICO

El año 2009 empezó con incertidumbre, por un lado, el Ecuador estaba afectado por la crisis mundial que, entre otras cosas, originó un aumento del desempleo en Europa y Estados Unidos; lo cual a su vez repercutía negativamente en las remesas enviadas por los emigrantes. Ya en el año 2008 hubo una reducción de 300 millones de dólares en comparación al 2007 y se estimaba que en el 2009 las remesas caerían aún más. Por otro lado el precio del barril de petróleo estaba a la baja durante los últimos meses del año 2008 y era incierta su recuperación para el 2009.

Adicionalmente, a finales del año 2008, el Gobierno Nacional tomó la decisión de suspender el pago de los intereses de los bonos global 2012 y 2015, que representaban el 39% de la deuda pública ecuatoriana, esta situación implicaba que las líneas de crédito hacia el Ecuador durante el 2009 serían restringidas agravando aún más el déficit.

Este entorno llenaba de pesimismo a los agentes económicos, quienes alertaban, incluso, sobre una posible desdolarización de la economía.

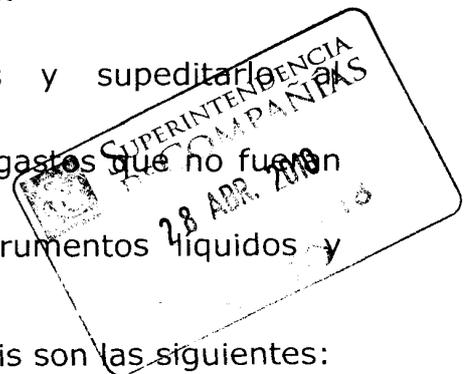
La empresa debía prepararse con responsabilidad para enfrentar esta crisis y evitar que estas amenazas afecten a nuestros clientes, empleados y accionistas.

Por este motivo, durante el año 2009, se ejecutaron las siguientes decisiones:

- Suspender las inversiones en activos fijos.
- Restringir nuevas contrataciones de personal.
- Reducir el presupuesto de capacitación.
- Suspender el incremento de salarios y el cumplimiento de las metas del año.
- Reducir los presupuestos de publicidad y gastos que no fueran estrictamente necesarios.
- Mantener todas las inversiones en instrumentos líquidos y preferiblemente fuera del país.

Al finalizar el año, las cifras que reflejaron la crisis son las siguientes:

- EL PIB decreció en 5% (estimado, no hay cifras oficiales)



- El precio promedio de venta del barril de petróleo se redujo de USD 78 promedio en el 2008 a USD 53 en el 2009.
- La inflación fue del 4,31%.
- Las remesas de los emigrantes cayeron en 326 millones respecto al año 2008.
- La Inversión Extranjera Directa cayó de USD 973 millones en el 2008 a USD 469 millones en el 2009.
- Las importaciones cayeron de USD 17.600 millones en el 2008 a USD 14.000 millones en el 2009.

Fuente: BCE y CCQ

No obstante, a estos indicadores negativos, la empresa pudo atravesar exitosamente este difícil año como explico a continuación:

2.- ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2009 (Cifras expresadas en miles de dólares)

2.1.- ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Los ingresos operacionales alcanzaron la cifra de USD 84.439, 17% más alto que el año 2008 y un crecimiento de 31.385 usuarios.

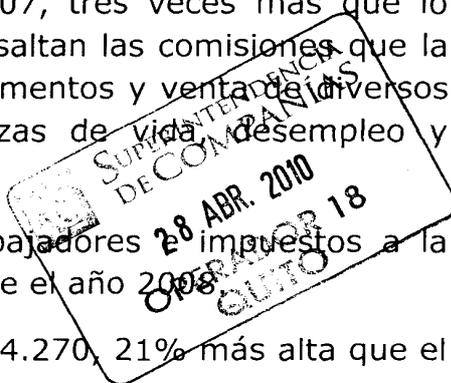
Los costos operacionales fueron de USD 57.924, que respecto del ingreso significan un 69% de siniestralidad y comparados al año anterior representan un incremento del 21%.

Los gastos de administración y ventas fueron de USD 20.722, 10% más altos que el año 2008.

El rubro otros ingresos fue de USD 1.007, tres veces más que lo recibido en el 2008. En este rubro se resaltan las comisiones que la empresa recibió por la gestión de medicamentos y venta de diversos productos a nuestra cartera como pólizas de vida, desempleo y planes exequiales.

La utilidad antes de participación a trabajadores e impuestos a la renta fue de USD 6.800, 23% más alta que el año 2008.

La utilidad neta del año 2009 fue de USD 4.270, 21% más alta que el año 2008.



2.2.- ANÁLISIS DEL BALANCE GENERAL (Cifras expresadas en miles de dólares)

ACTIVOS

Caja y Bancos: Se incrementa USD 644 con respecto al 2008 debido al incremento en las operaciones de la empresa que generan mayores niveles de efectivo.

Inversiones temporales: Se incrementan en USD 2.021 con respecto al 2008 debido a los excelentes resultados financieros del año, lo cual genera mayores niveles de liquidez que colocamos en inversiones locales y extranjeras con alta calificación de seguridad.

Cuentas por Cobrar comerciales: Se incrementan USD 72 con respecto al 2008 básicamente a la cartera corporativa debido a la mayor facturación realizada en este año.

Gastos Anticipados y otras cuentas: Disminuyen en USD 909 con respecto al 2008, debido a la cancelación oportuna del préstamo entregado a Medisystem Holding según lo reportado al cierre del año anterior.

Propiedades y Equipos: Se realiza la compra de Activos Fijos de acuerdo a lo presupuestado, lo más importante fue la compra de equipos de computación por renovaciones y crecimiento. El efecto en propiedades y equipos neto, es una disminución es USD 151, dado porque las compras son menores a la depreciación del año.

Inversiones a Largo Plazo: Se incrementan en USD 189 con respecto al 2008 debido a la colocación de recursos financieros excedentarios en inversiones a largo plazo, fundamentalmente obligaciones de empresas con calificación AA o superior.

Otros activos: Disminuye USD 65 con respecto al 2008 debido a la amortización por mejoras en locales, software y gastos de instalación.

PASIVOS

Sobregiros bancarios: Existe un sobregiro contable de USD 1.508, el mismo que se origina por la emisión de los cheques girados y no cobrados al cierre del mes, la mayoría de los cuales no han sido entregados a los beneficiarios por plazos y procesos de pago.



Cuentas por pagar: Disminuyen en USD 72 con respecto al 2008 en las siguientes cuentas: Provisiones servicios, cuentas por pagar varias, entre las más importantes.

Reservas para siniestros por pagar: Se incrementan en USD 528 con respecto al 2008 debido al incremento de clientes y costos de atenciones médicas, la provisión refleja los valores reclamados efectivamente por los clientes en los meses de enero y febrero del 2010, se estiman los valores para el mes de marzo, en función del comportamiento del último trimestre del año.

Otros gastos acumulados y otras cuentas por pagar: Disminuyen en USD 45 respecto al 2008 principalmente por la disminución de pagos recibidos por anticipado de clientes y otras cuentas por pagar.

Provisiones para Jubilación y Desahucio: Se incrementan USD 229 respecto al 2008 por el registro de las provisiones de acuerdo al estudio actuarial respectivo.

PATRIMONIO

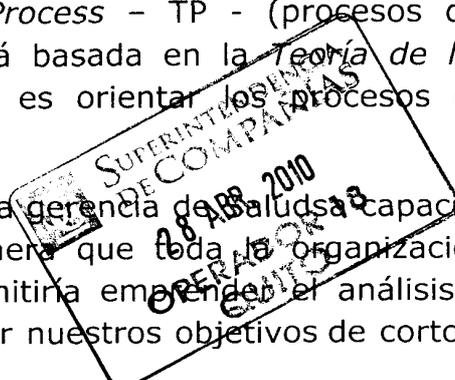
Las cuentas del patrimonio se mantienen sin variación, excepto la cuenta de **Utilidades retenidas** que refleja el resultado del ejercicio 2009 que fue superior al del año inmediatamente anterior.

3.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.1.- Coordinación y despliegue de la estrategia de la Compañía

A inicios del 2009 se realizó un entrenamiento al equipo gerencial de Saludsá sobre el uso del *Thinking Process* - TP - (procesos del pensamiento). Esta metodología está basada en la *Teoría de las Restricciones* y su principal finalidad es orientar los procesos de cambio en las organizaciones.

Luego del taller de entrenamiento, cada gerencia de Saludsá capacitó a su vez, a todo su equipo, de manera que toda la organización conozca la herramienta que nos permitirá emprender el análisis y ejecución de los proyectos para cumplir nuestros objetivos de corto y



mediano plazo. Entre los proyectos más importantes que trabajamos bajo esta metodología, cito los siguientes: Cero Trámites, incorporación del proceso lean office (cero desperdicios) del área comercial corporativa, mejores prácticas de ventas, cierre diario de ventas, actualización de base de datos, gerenciamiento de medicamentos, estandarización de procesos de mercadeo, entre otros.

3.2.- Proyectos Estratégicos 2009

En la sesión de alineación estratégica de mayo del 2009, identificamos algunos proyectos estratégicos que empezamos a trabajar ya el año pasado y que se consolidarán en el presente año.

Los principales proyectos son los siguientes:

Proyecto Nueva Plataforma Tecnológica.- El sistema informático de Salud S.A. fue diseñado y desarrollado de acuerdo a las necesidades que la empresa tenía hace quince años. Dicho sistema ha cumplido con los objetivos que se plantearon en su momento y ha sido fundamental en el logro de las metas del negocio hasta ahora. Sin embargo, la realidad hoy es que esta aplicación se encuentra en la etapa final de su ciclo de vida y no acompaña a la empresa en sus proyectos de crecimiento y mejora en la operación.

Contar con una tecnología moderna, flexible, segura y escalable es un objetivo estratégico que nos planteamos en el año 2009. Hicimos un profundo análisis que nos llevo a la decisión de desarrollar esta plataforma. Por ello, durante el 2010 dedicaremos importantes recursos para construir un proyecto, que soporte eficientemente la operación de la empresa y permita administrar tantos nuevos proyectos y nuevas ideas que tenemos y que en las actuales condiciones son imposibles de implementar lo cual nos hace perder grandes oportunidades.

Proyecto de Nueva Propuesta de Valor en el Segmento Corporativo.- El objetivo de este proyecto es desarrollar un nuevo producto que nos diferencie de la competencia en el segmento corporativo. Los productos que se ofrecen actualmente a las empresas no han variado significativamente en los últimos 20 años. Hoy tenemos el compromiso y las ideas para liderar y proponer un cambio importante en este mercado y para ello, durante el año 2009,

Superintendencia de
D.F.C. EMPRESAS
28 ABR 2010
OPERADO POR
SOTO

delineamos e iniciamos un plan que culminaremos en el presente año.

Proyecto E-saludsa.com.- Este es uno de los proyectos más ambiciosos que tenemos para el año 2010. Este proyecto va en paralelo con el desarrollo de la nueva plataforma tecnológica. Durante el año 2009 terminamos la etapa inicial y estamos por empezar la etapa final que permitirá que todas las transacciones que nuestros clientes hacen vía telefónica o viniendo a nuestras oficinas las puedan realizar también a través del internet.

Proyecto Cero Trámites.- Este es otro proyecto iniciado en el 2009, actualmente tiene un avance del 30% y lo implementaremos completamente en este año. Con su implementación cumpliremos uno de los requerimientos más importantes que nos hacen permanentemente nuestros clientes, esto es, recibir su atención médica con la mayor calidad y sin necesidad de realizar los trámites de reembolso

Estos proyectos, son a nuestro juicio, la base para el crecimiento y consolidación de su empresa en el futuro, por eso nuestro compromiso de ejecutarlos con toda responsabilidad y profesionalismo.

4.- GERENCIA COMERCIAL

4.1.- Negocio Individual.- En este negocio, vendimos 18.456 nuevos usuarios frente a un presupuesto de 17.793 usuarios. Esta venta, expresada en dólares alcanzó los USD 952.508 frente a un presupuesto de USD 895.885 (cuotas/mes). La productividad por vendedor se incrementó en 13,8%. Es importante informarles que debido a la incertidumbre que vivíamos hace un año, la administración, con apoyo del Directorio, decidió no incrementar el número de vendedores para el año 2009.

4.2.- Negocio Corporativo.- Administrar este negocio fue uno de los retos más importantes por el que atravesamos en el año 2009. Con una competencia muy agresiva en precios, con unos clientes sin presupuesto y con un enfoque estrictamente de ahorro en sus decisiones. En el año 2009 vendimos 14.945 nuevos usuarios frente a un presupuesto de 26.500. A pesar de esto terminamos el año con

SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
18 ABR. 2010
OPERADOR 18
CUITO

178.789 usuarios frente a un presupuesto de 173.551, esto debido a que las cancelaciones fueron menores a las previstas. La siniestralidad alcanzó el 76% frente a un presupuesto del 71%. En el último semestre del año hicimos una intensa tarea para corregir las desviaciones de siniestralidad en la cartera ajustando precios a los clientes con mayores problemas. A pesar de los importantes ajustes la pérdida de clientes fue menor a lo que pensamos.

Durante el año 2009, continuamos consolidando nuestro concepto de ingeniería de la salud en equipo con nuestra empresa hermana Latinomedical a través de la instalación de dispensarios médicos dentro de las empresas. Al cierre del año 2009 tenemos dispensarios instalados en las siguientes empresas:

- Compañía de Cervezas Ambev
- Amcor
- Aerolane Líneas Aérea Nacionales del Ecuador
- Ópticas GMO
- Industrial Metalúrgica Promesa
- Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones Conecel "Porta"
- Distribuidora Geyoca
- Universal Sweet Industries
- Cristalería del Ecuador "Cridesa"
- Inalecsa
- Colgate
- Aerogal
- VIP Vuelos Internos
- AGA
- Cransa
- Halliburton
- Ecuacorriente
- Edesa
- Ferrero
- Metaltronic
- Pinto Quito
- Pinto Otavalo
- Motransa



Todos estos clientes reciben información permanente sobre el estado de salud de su personal, número de atenciones realizadas, principales diagnósticos encontrados, principales causas de siniestralidad, etc.,

información que sirve de base para proponer mejoras en la salud de su gente.

Hemos continuado con las llamadas "JORNADAS DE LA SALUD" en conjunto con el PMF en algunas importantes empresas como: Cemento Nacional, Tanasa y Cridesa.

Adicionalmente, también en equipo con Latinomedical, hemos realizado chequeos médicos en las siguientes empresas, clientes de Saludsa:

Dff

- Banco Solidario
- Fundación Charles Darwin
- Florana Farms
- AGA
- Corporación Financiera Nacional
- Israriago
- Grupo Sheraton
- Conadis
- AH Corp
- BIC del Ecuador
- Aerolane Líneas Aérea Nacionales del Ecuador
- HG RAMPAS
- Ambev
- Contecom
- Mabe
- Banco de Guayaquil
- Agripac
- Intertek

4.3.- Negocio Pool.- En el año 2009 vendimos 11.708 usuarios frente a un presupuesto de 11.228. En este negocio enfrentamos, durante el primer semestre del año, graves problemas de siniestralidad especialmente en la región Sierra. Esta situación se produjo, entre otras cosas, a que un importante grupo de clientes afiliados no trabajaba en las empresas contratantes. Tomamos varias medidas para corregir esta desviación tales como: incrementar los precios en aquellos negocios con mayores problemas y desviaciones; exigir al momento de la venta documentos que certifiquen si las personas afiliadas realmente tienen una relación laboral con los contratantes. Estas duras decisiones solucionaron el problema de

siniestralidad y rentabilidad, pero tuvieron una consecuencia negativa en la venta y en el tamaño del negocio, el mismo que se redujo de 18.413 a 15.298 usuarios. Sabemos que hay un importante potencial de crecimiento en este segmento por lo tanto este año nos hemos propuesto desarrollar una diferente propuesta de producto y comercialización para recuperar el crecimiento.

4.4.- Negocio Oncológico.- El año 2009 fue el primer año de vida de este nuevo negocio, alcanzamos un importante crecimiento de 17.034 usuarios frente a un presupuesto de 17.273. A pesar de haber llegado al 99% del presupuesto en número clientes, tuvimos un déficit del 42% en el ingreso debido a que cometimos un error al presupuestar una prima promedio por usuario de 13 dólares en lugar de 8, que fue la real, esta situación se produjo debido a que la composición de edades de los clientes que compraron el producto fue distinta a lo que imaginamos a inicios de año. A pesar de esto estamos contentos con el resultado porque la idea tuvo una gran acogida y en el presente duplicaremos el número de clientes.

5.- GERENCIA DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN POR PROCESOS

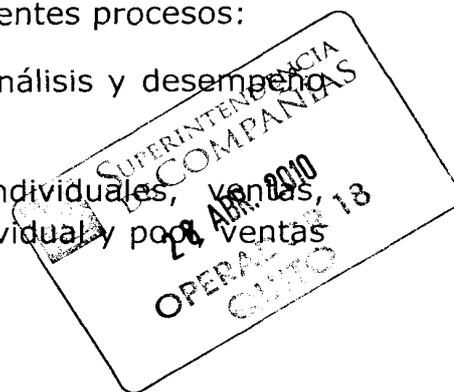
En el año 2009 se consolidó el área de Innovación y Gestión por Procesos cuya misión es estructurar los procesos de la empresa según los requerimientos del cliente, promover metodológicamente la innovación y solución de problemas y apoyar a las gerencias en la ejecución de sus proyectos. Las actividades más importantes desarrolladas por esta área en el 2009 fueron:

5.1.- GESTIÓN POR PROCESOS

Se levantaron, redefinieron y mejoraron los siguientes procesos:

Procesos de gestión: Planeación estratégica, análisis y desempeño del negocio y voz del cliente.

Procesos Primarios Comerciales: Ventas individuales, ventas corporativas, ajustes y renovaciones corporativas, emisión individual y por Oncocare.



Procesos primarios de Mercadeo: Investigación de mercado, creación, desarrollo y mejora de productos y publicidad.

Procesos primarios de mantenimiento de clientes: Mantenimiento del cliente usuario, facturación y cobranza, requerimientos de clientes, oportunidades de mejora, liquidaciones y reclamos.

Procesos primarios de apoyo: Desarrollo de socios estratégicos, selección, evaluación y capacitación a prestadores médicos, capacitación de corredores.

Durante el 2009 participaron directamente en los equipos de gestión por procesos alrededor de 100 personas de Quito y Guayaquil, de todas las áreas de Saludsa y Adsamed.

5.2.- INNOVACION Y MEJORA CONTINUA

Programa de Equipos Kaizen

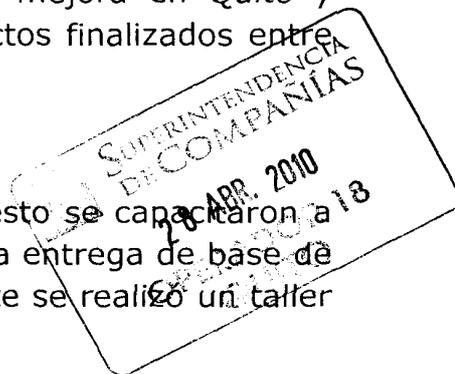
En agosto del 2009 se instauró el Programa de equipos Kaizen (o equipos de mejora continua). La finalidad de este programa es fomentar la cultura de mejoramiento continuo y trabajo de equipo en la Organización, a través de un método formal de análisis y solución de problemas.

El programa de equipos Kaizen es de carácter voluntario. Las personas inscritas trabajan en proyectos de mejora, organizados en equipos fuera de los horarios normales de oficina. Los reconocimientos que se otorgan a estas personas no son monetarios.

Entre octubre y noviembre del 2009, 80 personas se capacitaron en la metodología "5 pasos" para solución de problemas. Actualmente existen 12 equipos desarrollando proyectos de mejora en Quito y Guayaquil. Se espera tener los primeros proyectos finalizados entre junio y julio del 2010.

Voz del cliente

Se realizó el proceso de Voz del Cliente. Para esto se capacitaron a las parejas de entrevistadores y se cumplió con la entrega de base de datos y formularios de encuestas. Posteriormente se realizó un taller



para estructurar el VOC. El resultado final fue presentando en la planeación estratégica de Saludsa.

Actualmente se encuentra en marcha la segunda etapa del proceso que consiste en un estudio de la oferta actual de valor de Saludsa.

6.- GERENCIA DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS.

En el año 2009 el enfoque del área de P&B fue orientarse a la satisfacción del cliente para mantenerlo en los tiempos de crisis. Los indicadores de servicio más importantes comparados con el 2008 son:

	CALIFICACION 2009	CALIFICACION 2008	PUNTOS DE MEJORA
Satisfacción cliente externo a Ejecutivos de cuenta	91,73%	90,68%	1,05
Satisfacción Brokers a Ejecutivos de cuenta	91,59%	88,63%	2,69
Satisfacción cliente externo a Asesoría Médica	93%	91,58%	1,42
Satisfacción cliente externo a Enfermeras liquidadoras	87.94%	86,09%	1,85
Satisfacción atención telefónica	93,69%	92,16%	1,53
Índice de servicio telefónico	95,08%	91,35%	3,73

El índice anual de cancelaciones en el negocio individual fue de 25,45% frente a un presupuesto de 26,54%.

Por otro lado en este año se trabajó mucho en la gestión de quejas, volviendo más eficiente su herramienta, creando un sistema de seguimiento que ha permitido garantizar la respuesta a los clientes en 48 horas.

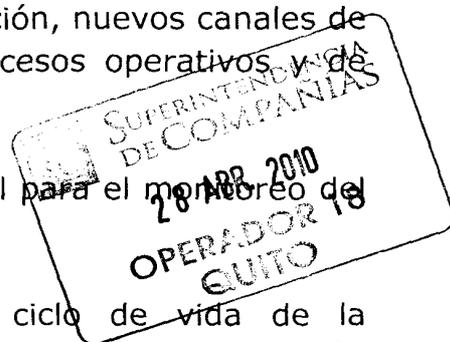
La implementación de un sistema de mejoramiento continuo iniciada en P&B generó la ejecución de 3 proyectos: Control de emisión, entrega oportuna de tarjetas corporativas y devolución de movimientos; proyectos que reforzaron la satisfacción de los clientes.

En el área de convenios, es importante informar que nuestro posicionamiento frente a los prestadores médicos nos ha permitido logros importantes, entre los cuales resalto que somos la única empresa que tiene un programa de descuentos y precios especiales en los hospitales de la Junta de Beneficencia de Guayaquil. Adicionalmente informo que hemos logrado mantener congelados los precios en la Clínica Alcivar por más de 4 años y haber negociado por primera vez un convenio de capitación de días cama con el Hospital de los Valles. Estas acciones, entre otras, han contribuido a mantener los índices de siniestralidad de la empresa en los niveles esperados.

7.- GERENCIA DE SISTEMAS

Se presentó un ambicioso plan de Tecnología y Sistemas de información para su ejecución en el año 2010 y que tiene los siguientes objetivos:

- a. Soportar la implantación de los nuevos procesos organizacionales los cuales se están analizando para estructurarlos en función de nuestros clientes.
- b. Reemplazar el hardware y software actual, de tal manera que en el transcurso del año 2010 podamos implantar un nuevo sistema que nos permita administrar las oportunidades de negocio y mejorar radicalmente los procesos de servicio
- c. Contar con herramientas tecnológicas modernas que nos permitan implementar estrategias de CRM, digitalización, nuevos canales de venta y atención basados en la web, procesos operativos y de servicio al cliente confiable y oportuno.
- d. Contar con información de gestión y control para el monitoreo de negocio.
- e. Definir e implementar el concepto del ciclo de vida de la información el cual contempla el inventario de toda la información electrónica existente, su validez para la organización, su período



de retención y el uso de la misma. Define también las políticas y normas de seguridad en la administración de la información y de los activos tecnológicos.

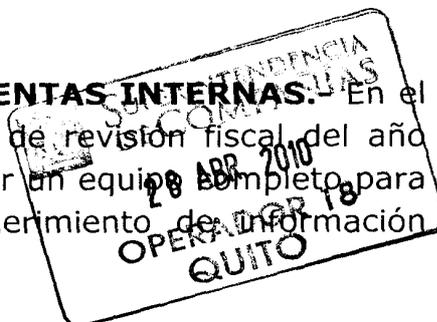
8.- GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Las actividades más relevantes de esta área fueron:

- Se realizó una interface entre la intranet y el sistema de la nómina, optimizando el proceso de administración de personal entre recursos humanos y finanzas eliminando la duplicación de actividades entre estas áreas.
- Se implementó la administración de centros de costos de los empleados a través de la intranet.
- Se hizo el lanzamiento de la revista virtual Entérate para informar a todo el personal de noticias importantes, eventos y otros.
- Se realizó la encuesta de clima laboral Great Place to Work la misma que nos permitió tener un diagnóstico externo sobre el clima laboral de la empresa, los resultados fueron positivos y nos permitió identificar oportunidades de mejora en esta área. Al respecto se está ejecutando un plan de acción.
- Actualmente el área administra sus procesos a través de la intranet eliminando casi por completo el consumo de papel.

9.- VARIOS

9.1.- AUDITORÍA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS. En el mes de marzo, el SRI inició un proceso de revisión fiscal del año 2006, por este motivo tuvimos que destinar un equipo completo para cumplir con el extenso y exigente requerimiento de información solicitada.



El 8 de febrero del 2010 recibimos el acta borrador del informe, el mismo que determina un valor de glosa de USD 410.000. De este valor, hemos decidido cancelar USD 100.000, producto de

retenciones de ejercicios anteriores y gastos sin sustento de documentación. Sobre la diferencia, esto es USD 310.000 consideramos que el SRI está equivocado en sus conclusiones, motivo por el cual presentaremos las apelaciones correspondientes.

Adicionalmente hemos sido auditados en tres ocasiones por la Superintendencia de Compañías obteniendo en cada una de ellas informes satisfactorios.

9.2.- CASO DE PREJUICIO ECONÓMICO CAUSADO POR ESTAFA DE EMPLEADOS.- En el año 2009 hicimos el doloroso descubrimiento de que tres empleados de la compañía habían forjado falsas reclamaciones perjudicando a la empresa desde el año 2006 hasta el año 2009 en aproximadamente USD 270.000. Iniciamos las demandas civiles y penales en contra de dichos funcionarios y los juicios están en proceso. A raíz de este acontecimiento hemos implementado más controles en los procesos para evitar que este tipo de situaciones se repitan en el futuro. Adicionalmente incorporaremos un auditor permanente que revise todos los procesos que impliquen manejo de recursos de la empresa.

9.3.- SEGURO SOCIAL CAMPESSINO.- Durante el año 2009 continuamos la defensa de la Compañía de manera particular y también desde la Presidencia de la Asociación de Empresas de Medicina Prepagada del Ecuador, la cual está a nuestro cargo. Hemos logrado que las autoridades del IESS y del Seguro Social Campesino reconozcan que las Compañías de Medicina Prepagada no somos deudoras de la contribución del 0,5% de las cuotas generadas desde el año 2001, sino agentes de retención, y que esos valores, no pudieron ser descontados a los clientes debido a la carencia del Reglamento General de la Ley de Seguridad Social y las normas para la aplicación de la misma que debió emitir el Superintendente de Bancos y que, recién lo hizo a partir del año 2007, fecha desde la cual retenemos esos valores a nuestros clientes. Por lo tanto, al respecto, no tengo más que informarles que el proceso continúa, hasta la presente fecha no hemos sido notificados con el informe definitivo de la Contraloría General del Estado ni con ninguna resolución al respecto por parte de la Superintendencia de Bancos o del IESS. Estimamos que durante el 2010 se nos notificará con el informe de la Contraloría.

9.4.- SALUDCOOP.- Continuamos defendiendo a la empresa en el Tribunal Distrital No. 1 de lo contencioso administrativo de Quito frente a la impugnación que hizo SALUDCOOP S.A. (hoy MEDICINA PREPAGADA CRUZ BLANCA S.A.) en contra de las sentencias dictadas a nuestro favor que dispusieron: a) La suspensión de la denominación social SALUDCOOP S.A. y b) disolución y liquidación de SALUDCOOP S.A.

9.5.- OPOSICIONES.- Durante el año 2009 hemos continuado presentando oposiciones a todas las solicitudes de registro de signos que contengan la denominación SALUD. De igual manera hemos presentado los recursos de apelación en aquellas oportunidades en donde el fallo de la Dirección Nacional de Propiedad Intelectual del IEPI fue desfavorable a nuestro procedimiento de oposición.

9.6.- DIRECTORIOS.- Durante el año 2009 el Directorio de la empresa sesionó de manera regular. La Administración informó sobre el avance de la estrategia de la compañía, los estados financieros, la gestión comercial y todos los aspectos relevantes de la empresa. La Gerencia General cumplió con las disposiciones impartidas por la Junta General de Accionistas y el Directorio tal como consta en las actas respectivas.

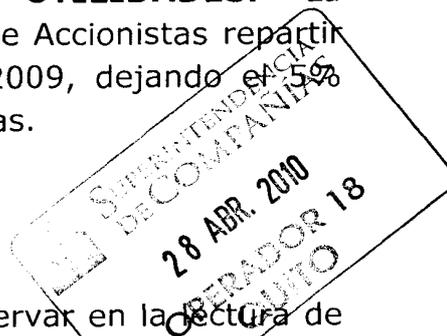
9.7.- PROPIEDAD INTELECTUAL.- Saludsa ha respetado y cumplido con los derechos consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual en la parte relacionada con el uso de software y marcas.

9.8.- PROPUESTA DE DESTINO DE LAS UTILIDADES.- La Administración recomienda a la Junta General de Accionistas repartir el 95% de las utilidades logradas en el año 2009, dejando el 5% como utilidades retenidas para inversiones futuras.

10.- CONCLUSIONES

El año 2009 ha sido, como ustedes pueden observar en la lectura de este informe, un año intenso que presentó grandes problemas y retos tanto externos como internos. Considero que pudimos superarlos y eso se refleja en el cumplimiento de los objetivos más importantes que nos trazamos a inicios de año.

También fue un año de transición, por la forma en que debimos administrar la empresa, en medio de un entorno tan incierto que nos



obligó a pensar y planificar mucho para desarrollar nuevas ideas y proyectos, algunos iniciados ya en el año 2009 y otros que serán implementados en el 2010. No obstante, debo confesarles que tengo sensaciones encontradas respecto al desempeño de la empresa durante el año pasado. Estoy satisfecho y orgulloso por los logros obtenidos pero a la vez me queda una sensación de que no vamos a la velocidad máxima que podemos alcanzar. Esta autocrítica nos la hemos hecho al interior del equipo y quería compartirla con ustedes. Tenemos el compromiso y la ilusión de acelerar en el 2010.

11.- AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar siempre presente.

A nuestro Presidente Ejecutivo, Juan Sevilla, por su gran aporte y apoyo permanente en la gestión. Gracias Juan.

Al Directorio y en especial a nuestro Presidente Luis Romero por sus contribuciones y la motivación que siempre recibimos de él. Gracias Luchito.

Al equipo de Gerentes: Jéssica Argotti, Juan Carlos Fegan, Juana Crespo, Christian Abad, Vinicio Aguilar, Diego Vera, Jorge Navarrete, Felipe Dueñas, Alvaro Zambrano, Marco Pullas y Cristina Moreano. Gracias por la entrega, por su generoso apoyo y sobre todo por el aprendizaje que recibo cada día al interactuar con el mejor equipo que uno pueda contar.

A Myriam y a Georgia por su compromiso incansable con la empresa y por la alegría con que llenan el tercer piso todos los días.

A todos los funcionarios de esta empresa y a sus familias, que silenciosamente la hacen más grande cada día.

A Eliana y a mis hijos por su amor incondicional.

Atentamente,


Eduardo Izurieta Araujo
GERENTE GENERAL

