

**INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE  
ACCIONISTAS DE PREVENCION MÉDICA DEL ECUADOR PREVEMEDSA S.A  
PERÍODO ECONÓMICO 2016**

Señores Socios:

Cumpliendo con las disposiciones de nuestros estatutos y de la Ley de Compañías, en mi calidad de Gerente General pongo a su consideración el informe de la gestión del ejercicio económico 2016.

**I. ENTORNO POLÍTICO Y ECONOMICO.**

• **Sector Monetario:**

En noviembre 2016 la oferta monetaria y la liquidez total presentaron tasas de variación anual de 12.3% y 12.3%, respectivamente. Mientras, que las especies monetarias en circulación registraron una variación anual de 8.3%.

La liquidez mantiene su tendencia creciente, para noviembre 2016 fue de USD 43,608 millones. De las cuales, las especies monetarias representan el 27.6%, mientras que la oferta monetaria alcanzó USD 20,747 millones.

Al 30 de noviembre de 2016 las Reservas Internacionales registraron un saldo de USD 3,907.3 millones.

Por concepto de Inversión Doméstica, hasta noviembre de 2016 el BCE colocó USD 7,014.6 millones, de los cuales las instituciones financieras públicas han pagado por concepto de capital USD 4,963.8 millones.

Los depósitos de empresas y hogares en el Sistema Financiero alcanzaron en noviembre de 2016 USD 31,392.7 millones. La tasa de crecimiento anual fue 13.9% en este mes.

En noviembre de 2016 el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado fue USD 2,044.0 millones, lo que representó un crecimiento de USD 498.2 millones con respecto a noviembre de 2015, equivalente a una variación mensual de -3.3% y anual de 32.2%.

• **Sector Externo:**

Los flujos de Inversión Extranjera Directa en el período 2008 – 2015 muestran un comportamiento ascendente. La IED para 2015 fue de USD 1,321.4 millones; monto superior al registrado en 2014 (USD 771.7 millones) en USD 549.7 millones. La mayor parte de la IED en 2015 se canalizó principalmente a ramas productivas como: Explotación de minas y canteras, Industria manufacturera, Servicios prestados a empresas y Comercio.

En el segundo trimestre de 2016 la Inversión Extranjera Directa registró un flujo de USD 38.3 millones, cifra inferior en USD 129.5 millones comparada con el valor presentado en el primer trimestre de 2016 (USD 167.8 millones). Las ramas de



actividad en donde más se ha invertido fueron: Explotación de minas y canteras, Construcción, Servicios prestados a empresas y Electricidad, gas y agua.

Los sectores económicos beneficiados con IED, durante el segundo trimestre de 2016, fueron: Explotación, minas y canteras (USD 40.2 millones); Construcción (USD 10.7 millones); Servicios prestados a empresas (USD 7.9 millones); Electricidad, gas y agua (USD 4.5 millones) y Agricultura, silvicultura, caza y pesca (USD 2.4 millones), entre las principales.

A fines de octubre de 2016, el saldo de la deuda externa pública ascendió a USD 24,576.0 millones y la deuda externa privada a USD 8,240.1 millones. Éstas cifras comparadas con las presentadas en el mes de septiembre de 2016, muestran que la tasa de variación (t/t-1) de la deuda externa pública fue de -0.03 % y la tasa de la deuda privada fue de -0.7 %.

En octubre de 2016 el flujo neto de la deuda externa privada fue negativo en USD -55.9 millones, como resultado del ingreso de desembolsos por USD 308.7 millones y del pago de amortizaciones por USD -364.7 millones. El saldo de la deuda externa privada a septiembre de 2016 fue USD 8,240.1 millones, equivalente al 8.6 % del PIB.

En el segundo trimestre de 2016, las remesas de trabajadores provenientes de Estados Unidos, España e Italia representaron el 57 %, 26 % y 6 %, respectivamente; mientras que del resto del mundo se recibió el 11%. En este grupo de países se destacan: México, Reino Unido, Chile, Alemania, Perú, Panamá, Canadá y Francia.

- **Balanza Comercial:**

La Balanza Comercial en período enero – octubre de 2016, registró un superávit de USD 1,201.8 millones, este comportamiento se explica principalmente por una disminución de las importaciones.

La Balanza Comercial Total a octubre de 2016 registró un superávit de USD 225.4 millones, lo que significó un deterioro comercial de 193.3 % frente al saldo a septiembre de 2016 que fue de USD 76.9 millones.

Entre enero y octubre de 2016, las exportaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 13,778.4 millones, -12 % menor en términos relativos si se compara con las exportaciones realizadas en el mismo período de 2015 ( USD 15,661.3 millones).

A octubre de 2016, se registró un aumento de 12.4 % en el valor FOB de las exportaciones petroleras, mismas que pasaron de USD 488 millones en septiembre de 2016 a USD 549 millones. Las exportaciones no petroleras fueron mayores en 16.4 % pasaron de USD 918 millones en septiembre a USD 1,069 millones en octubre 2016.

## II. PRINCIPALES GESTIONES Y OBJETIVOS CUMPLIDOS DE LA COMPAÑÍA.

### A. GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE:

- a) Establecemos un Presupuesto Anual basados en 4 ámbitos generales.



Alianzas Masivas  
Clientes Corporativos  
Clientes Empresariales / Establecimientos Protegidos  
Clientes Individuales/Familiares

Este informe está basado en el cumplimiento de hitos mensuales, con la consecución periódica de clientes que mediante su aporte cíclico conllevan a cumplimientos razonables.

Establecemos un crecimiento por encima de la Inflación y de tasas de interés, pero especialmente basados en el histórico de progresión de ingresos.

El análisis los realizamos para cada Mercado potencial en particular, de manera concisa enfilamos nuestra producción a las Alianzas Masivas, de las cuales obtenemos el siguiente comportamiento:

Estimadas por la capacidad de producción que cada una tiene, amparados en sus propios resultados de producción y un estimado de cartera que estas pueden derivar con la inclusión de las asistencias que proveemos.

- Establecemos visitas periódicas a sus principales ejecutivos
- Generamos el compromiso de cuentas a cotizar
- Realizamos el seguimiento respectivo
- Cotizamos variadas cuentas y nichos
- Cierre/No cierre de cuentas

La consecución de objetivos económicos se fundamenta en la diversidad y adaptabilidad de los productos a los requerimientos del cliente final, generando beneficios económicos principalmente al usuario final (cliente); lógicamente obteniendo la organización la rentabilidad que amerita su gestión.

Clientes Corporativos, Empresariales y Establecimientos Protegidos: están regidos por la temporalidad de cada caso, aplicando las ventas conforme el mercado así lo exige, sin embargo implementaremos a corto plazo la contratación de personal con experiencia para su desarrollo integral.

Para los clientes Individuales / Familiares, hemos establecidos campañas cíclicas de call center, con el aval de "sponsors" que nos han permitido acceder a sus bases para generar una comercialización efectiva con cada interesado. La atomización de clientes es nuestra principal visión a futuro, ya que esta garantizará un crecimiento sostenido de la corporación a mediano y largo plazo.

Por otro lado enfocaremos a corto plazo también la contratación de nuevo personal comercial con experiencia, enfocados en nichos de mercados no tradicionales y empresariales, que nos permiten un crecimiento apalancado en distintos canales, diversificando nuestra cartera de clientes.

- b) La visión de Servicio al cliente se encuentra implementada en cada uno de los funcionarios de la Compañía, pues este compromiso de calidad garantiza nuestro desarrollo corporativo y el posicionamiento de la marca.
- c) Hemos potencializado nuestros servicios de Orientación Médica y Atención Médica Pre-hospitalaria, enfocados en el bienestar de cada miembro de nuestras familias afiliadas. Siendo nuestras alianzas corporativas las

respaldadas en brindar productos de calidad con el apoyo de Compañías de prestigio.

- d) El nivel académico y su expertiz administrativo/operativo de nuestro personal directamente relacionado para atención al cliente se encuentra ya establecido, debido a las exigencias propias de nuestro quehacer laboral. Estamos convencidos que el recurso humano es nuestro principal motor.
- e) Está ya implementado un nuevo software totalmente apalancado en los requerimiento de la Organización, lo que nos permite en la actualidad realizar agendamientos más rápidos, con el ingreso de información real en el sistema, así como la pertinencia a obtener reportes que apalanquen nuestro poder de decisión en beneficio de nuestros clientes.
- f) De la mano se han implementado nuevos procesos operativos que apoyan a la gestión comercial, con la agilidad que nos caracteriza en atender la solicitud de un cliente referente a ventas nuevas, reclamos, servicios, documentación adicional.
- g) Cada mensualidad nuestro afiliado accede a nuevos beneficios a través de promociones médicas y estéticas, creadas para el cuidado de la salud, el bienestar personal tanto físico como emocional. Información que es socializada a través de múltiples medios digitales, de fácil acceso y entendimiento.
- h) Nuestro personal comercial de call center es tanto inbound como outbound;

Inbound a realizar atención directa al cliente que al llamar a nuestra central de servicio requiere la información y atención personalizada con respecto a su requerimiento médico

Outbound a través del cual realizamos el tele mercadeo tanto de venta como posventa de asistencias, es así que el ejecutivo comercial, se encuentra totalmente motivado con la asignación de comisiones competentes al mercado, basados en la consecución de objetivos reales que, a través de una correcta implementación permitirán generar utilidad para los involucrados.

- i) La visión comercial está cimentada en la fidelización de nuestros clientes masivos actuales (empresas), así como en la consecución de un mayor número de socios comerciales. Esta sociedad comercial está cimentada en que a través de nuestras asistencias, el producto ofertado sea tangibilizado, con el ánimo de que el cliente final vea satisfecho su requerimiento, ya sea por un lado de la cobertura de su seguro, así como por el lado de la asistencia, pero que en fin de cuentas perciba un servicio de calidad.

## **B. AREA CONTABLE Y FINANCIERA**

En este año se elaboró el manual de procesos de las tareas diarias que realizan el personal operativo con el fin de que exista un manual de backup del área contable, para que de ésta manera sea un y que todo el personal de área tenga conocimiento de los procesos operativos.

Se elaboraron nuevos procesos automáticos en el ingreso de información que van enlazados con otros software de otras áreas de la empresa.

Se contrató nuevos servicios de cash management con instituciones financieras, para recuperar con más efectividad la cobranza de la cartera de planes familiares.

### **C. AREA DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN**

Se realizó la implementación y ejecución de planes de contingencias del sistema Mine-Prevemed, este se basa en que actualmente mantenemos configurados equipos a nivel web con todas las funcionalidades de nuestros servidores de manera que en caso de presentarse algún inconveniente con el equipo principal inmediatamente entra en funcionamiento. En este caso las funcionalidades de las aplicaciones serán las mismas ya que se trata de un equipo espejo de manera que el usuario interno y externo ni siquiera note el cambio.

Tenemos implementado un dispositivo de obtención y almacenamiento de respaldos mediante cintas, las mismas que mensualmente son entregadas al Presidente Ejecutivo para su posterior resguardo en sitios internacionales.

Se implementó un plan de contingencia de la central telefónica, otorgando una visión y determinando las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza sea humano o natural

Se planifico el cambio de la plataforma para call center antes TELEYA ahora CONTACVOX el cual es una herramienta robusta en todo lo que respecta a ventas telefónicas y sus derivados, para los asesores de PREVEMED.

En el sistema de agendamiento de citas, se realizó la coordinación y seguimiento en mejoras exclusiva para Prevemed Ecuador.

### **D. AREA DE ADMINISTRACIÓN**

Se realizó la instalación de desfibriladores, signos vitales y rotulación interna en nuestra flota de ambulancias con las respectivas seguridades eléctricas con el objetivo de dar cumplimiento a los licenciamientos de ambulancias por parte del organismo de control y a la vez para brindar un mejor servicio de emergencia a nuestros afiliados.

Se adquirió un nuevo vehículo con el objetivo de ampliar nuestra flota de ambulancias para dar un mejor servicio a nuestros afiliados.

Se elaboraron los uniformes para el personal administrativo femenino que van identificados con la imagen corporativa de la empresa.



## E. AREA DE RECURSOS HUMANOS

### III. 3. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES.

Al momento la compañía presenta la información financiera tomando en cuenta la información entregada por el contador. En lo que se refiere a las cifras presentadas a diciembre 31 de 2016, me permito informar que la empresa reflejó los siguientes rubros en el Balance General a continuación detallados.

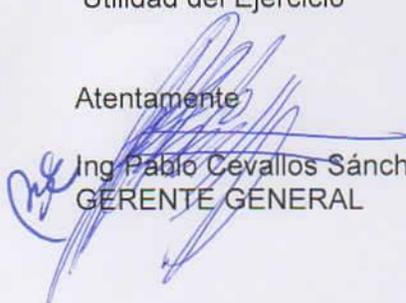
El Estado de Situación Financiera correspondiente al 31 de Diciembre del 2016 presenta la siguiente información

Total Activo	\$	814.869,90
Total Pasivo	\$	651.588,48
Total Patrimonio	\$	163.281,42

En cuanto al Estado de Resultado presenta la siguiente información.

Total Ingresos	\$	715.828,24
Total Gastos	\$	653.104,56
Utilidad del Ejercicio	\$	62.723,68

Atentamente

  
Ing Pablo Cevallos Sánchez  
GERENTE GENERAL

## E. AREA DE RECURSOS HUMANOS

### III. 3. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES.

Al momento la compañía presenta la información financiera tomando en cuenta la información entregada por el contador. En lo que se refiere a las cifras presentadas a diciembre 31 de 2016, me permito informar que la empresa reflejó los siguientes rubros en el Balance General a continuación detallados.

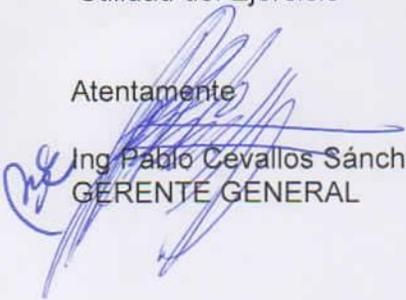
El Estado de Situación Financiera correspondiente al 31 de Diciembre del 2016 presenta la siguiente información

Total Activo	\$	814.869,90
Total Pasivo	\$	651.588,48
Total Patrimonio	\$	163.281,42

En cuanto al Estado de Resultado presenta la siguiente información.

Total Ingresos	\$	715.828,24
Total Gastos	\$	653.104,56
Utilidad del Ejercicio	\$	62.723,68

Atentamente

  
Ing Pablo Cevallos Sánchez  
GERENTE GENERAL