

**INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE
ACCIONISTAS DE PREVENCION MÉDICA DEL ECUADOR PREVEMEDSA S.A
PERÍODO ECONÓMICO 2017**

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 2017.

**I. PRINCIPALES GESTIONES Y OBJETIVOS CUMPLIDOS DE LA
COMPAÑÍA.**

A. GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE:

- El enfoque comercial para PREVEMED y la estrategia principal fue la transformación del producto "tradicional" de descuentos y precios preferenciales a un UPGRADE en los acuerdos con los proveedores de consultas médicas para clientes VIP, con mayores descuentos, beneficios y promociones.
- Una vez perfilado el producto, a las exigencias del mercado, su OBJETIVO ESTRATEGICO fue dirigirlo para mercados masivos de acceso a estratos sociales vulnerables, muy de la mano con cooperativas de ahorro y crédito. Producto enfocado totalmente al apoyo social y de universalidad del bienestar.
- Este OBJETIVO ESTRATÉGICO nos debe llevar a la consecución del presupuesto planteado.
- Para el cumplimiento de este Objetivo Estratégico comercial establecimos como ACCION principal la de la contratación de una Gerente Comercial de Canales No tradicionales, quien estaría enfocada en abordar cooperativas y canales masivos de forma directa tales como cadenas de farmacias, telefonía celular, grandes tiendas de mercadeo, etc.
- Las acciones que determinaron la estrategia para Canales No tradicionales se establecieron con los siguientes puntos:
 - ✓ Establecer un listado de cooperativas cuya matriz se encuentren ubicadas en la ciudad de Quito y Guayaquil.
 - ✓ Agendar citas comerciales con la (s) persona (s) que deciden o que otorgan viabilidad al proyecto.
 - ✓ Exponer los servicios y/o beneficios establecidos.
 - ✓ Establecer realidades de cada cliente.
 - ✓ Cotizar según la necesidad determinada.
 - ✓ Seguimiento continuo al cliente.
 - ✓ Cierre/No cierre de cuentas.

B. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



1. Optimizar la utilización del sistema de Agendamiento de Citas de PREVEMED:

Se solicitó una capacitación por parte de las personas del sistema de agendamientos Prevemed Colombia donde se trataron los siguientes puntos:

Validación del proceso de agendamiento de citas (4 pasos), mismos que se detallan a continuación:

- Usuarios Operarios
- Opciones de Servicio
- Confirmador de Servicio
- Confirmador de Prestador
- Validación de búsqueda de prestadores, proceso de carga, eliminación y/o reemplazo de la base de datos de los mismos.
- Procesamiento de Cubo de Solicitudes y manejo de reporteria de agendamientos de cita

En esta capacitación se analizó la necesidad de realizar algunos cambios dentro del sistema de agendamientos, con ayuda de Red Medica y Sistemas se levantó una serie de requerimientos y cambios dentro de nuestro sistema para cumplir con el objetivo de que el call center de prevemed agende directamente en el sistema durante la llamada.

Una vez procesados todos los requerimientos y después de reuniones de trabajo con el personal de Colombia se logró eliminar los reportes en Excel, con la actualización completa de la base de prestadores con información al día y real de parte de Red Medica, se comenzó a validar todos los agendamientos solicitados dentro del sistema, hoy en día es una herramienta dinámica que ayuda y da soporte operativo al agendamiento de citas.

2. Implementación de Seguimiento post consulta para validar la calidad del servicio del prestador:

Debido a que el sistema de agendamientos de servicios dependen de prestadores médicos se vio la necesidad de implantar un servicio post consulta que este orientado a encontrar algún tipo de inconveniente inmediatamente y brindar soluciones apropiadas a nuestros afiliados.

El servicio post consulta consiste en llamar 45 a 60 minutos posterior a la cita medica agendada al 100% de nuestros clientes que utilicen este servicio y validar que todo sucedió de forma correcta, utilizando una base de preguntas creadas para éste fin.

Una vez detectada una novedad se la canaliza de manera inmediata con el departamento de Red Medico para que dé solución inmediata con el prestador.

Con esto hemos logrado disminuir de manera muy considerable las quejas enviadas a nuestra alianza y tenemos el 98% de clientes satisfechos por utilizar el servicio.

C. AREA CONTABLE Y FINANCIERA

En este año se inició con el proceso de facturación electrónica para que nuestros clientes reciban su documento mediante un archivo XML o su documento en formato RIDE que exige el SRI, eso nos permitió optimizar tiempo en impresiones y entrega de facturas a domicilio.

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.

Adicional informo que la compañía actualmente cumple con las respectivas licencias de los programas y software que se utilizan para el desarrollo de nuestras actividades.

II. 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 2017, 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	\$	753.308,00
Total Pasivo	\$	572.108,00
Total Patrimonio	\$	181.200,00

En cuanto al Estado de Resultado presenta la siguiente información.

Total Ingresos	\$	674.712,00
Total Gastos	\$	594.070,00
Utilidad del Ejercicio	\$	80.642,00

En este informe es importante mencionar la variación que existió de un periodo a otro en la información financiera; los activos tuvo una baja por el manejo del equivalente en efectivo por pago de deudas y a corto plazo, el total de pasivos de igual manera tuvo un disminución ya que los pasivos corrientes se cancelaron dentro del periodo.

En cuanto a la utilidad del ejercicio económico es mi recomendación que el destino sea parte de resultados acumulados de la compañía.

Atentamente


Ing Marianella Mejía
GERENTE