

Junta de Accionistas Periodo 2017

Mayo 2018

Quito, abril del 2018

INFORME DE GERENCIA

SITUACIÓN ECONÓMICA - FINANCIERA EJERCICIO 2017

Antecedentes. -

Inmedical implementó Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para sus Estados Financieros del 2012, de ahí en adelante incluyendo el 2017, continuó con el proceso normal y cumplimiento de estas normas.

1. Situación Financiera

A continuación, se detallan los principales rubros del Estado de Situación Financiera de Inmedical S.A. con corte al 31 de diciembre del 2017:

El volumen del total de **Activos** se ubicó en USD \$3.214.215, esto es, 11% de crecimiento con respecto al Balance de Diciembre del 2016 (\$2.962.437). Las principales cuentas componentes del activo son: **Inversiones** con \$349.053 (11% de participación del total del activo y 27% de reducción frente a periodo 2016); **Deudores por primas** o cuentas por cobrar con \$1.184.622 (37% de participación del activo y 11% de reducción) y **Otros Activos** con \$1.680.540 (52% de participación y 43% de crecimiento con respecto al 2016).

- Dentro de **Inversiones** antes mencionada, los principales rubros son la **Inversiones financieras** con \$132.942 (con una reducción del orden del 19% frente al 2016). Le sigue **Caja y Bancos** con \$8.565 frente a los \$25.035 registrados el año anterior y **Activos fijos** con \$207.546 y un 28% de reducción frente a 2016, por efectos de la depreciación.

- La cuenta de **Deudores por Primas o Cuentas por Cobrar** se constituye en su totalidad por Primas por Vencer con \$1.184.622, rubro que presentó una reducción con respecto al 2016 del orden de 11%. Esta reducción se produjo por la rebaja de la facturación de clientes como Solidario y Pichincha por efectos de situación económica de país.

- Dentro de Otros Activos se encuentran las **Anticipos fiscales** que para el cierre del periodo cuenta con un valor de \$68.749 versus \$4.179 del periodo anterior. **Deudores Varios** con \$1.328.652 (52% de incremento frente al 2016). **Cuentas por Cobrar Largo Plazo** con \$283.139 por reclasificación de cuentas por cobrar, manteniendo el saldo del año anterior.

- Con respecto al **Pasivo** de la compañía, el total de este rubro alcanzó un valor de \$2.014.855 con un leve incremento del 6% frente al 2016. Los principales componentes son: **Reservas Técnicas** con un valor de \$-612.240. Esta cuenta no registró valor para el año anterior por efecto de liberación de reservas. **Obligaciones con el Sistema Financiero** con \$242.480 y un aumento de 48% y **Otros Pasivos** con \$1.771.977 que presenta un incremento de 17% frente al 2016.

El **Patrimonio** total de la compañía asciende a \$1.095.074 versus \$997.294 del 2016, \$974.969 del 2015, \$581.159 del 2014 y \$354.912 del 2013. Las cuentas componentes del patrimonio son: **Capital Pagado** con \$1.001.117 frente a \$860.320 del 2016 y \$410.320 del 2015, **Reservas** con \$62.158 conservando el valor del ejercicio anterior y **Resultados** con \$31.799. Los resultados aparecen con valor neto, porque aquí se acumulan la pérdida del ejercicio 2007 por \$-104.585, los resultados por adopción de NIF5 por primera vez \$-116.607 y las utilidades retenidas de los ejercicios siguientes.

En cuanto al **Estado de Resultados**, este refleja la siguiente información:

Ventas o Cuotas por un monto de \$7.528.241, que corresponde a los contratos de medicina prepagada en todas sus líneas de negocio. Esto es, 8% de decrecimiento respecto a diciembre 2016. Esta reducción se produjo por la baja en la facturación de cliente Banco Comunal Pichincha por efecto de una reducción de colocaciones de crédito de este segmento durante este año.

En cuanto a los egresos o gastos, los principales componentes fueron: **Costo Total de Siniestros** con \$1.747.845 que equivale a 22% frente a primas (\$2.038.663 para el año anterior), **Comisiones Pagadas** con un monto anual de \$3.164.786 y 42% versus primas (\$3.563.324 para el 2016) y **Gastos Administrativos** con \$2.314.786, esto es 31% con respecto a primas (\$2.513.915 en 2016), este rubro incluye el gasto administrativo puro o gasto de operación, el gasto de personal y de honorarios profesionales. Cabe resaltar que la política y acciones de control y reducción de gastos implementadas durante los últimos años, que han logrado reducir el peso del gasto administrativo frente a ventas en 4% entre los últimos periodos.

El monto de **Resultado Técnico** llegó a \$2.615.611 (33% frente a primas versus 26% que presenta la media del mercado de seguros de salud), **Utilidad Bruta** con \$301.497 (4% versus primas), **Utilidad Bruta** (antes de participación de trabajadores e impuestos) con \$104.286 (1% frente a ventas).

ESTADO DE RESULTADOS EVOLUTIVO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE

	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17
PRIMA RETENIDA NETA	5.322.126	9.623.405	8.268.662	7.528.241
COSTO TOTAL SINIESTROS	0	2.634.109	2.038.663	1.747.845
COSTO NETO ADQUISICION	0	3.746.173	3.563.324	3.164.786
REASEGURO NO PROPORCION	*	859,51	*	*
RESULTADO TECNICO	5.322.126	3.242.263	2.666.674	2.615.611
COSTO ADMINISTRATIVO	5.043.945	2.851.359	2.533.915	2.314.114
UTILIDAD TECNICA	278.181	390.904	132.759	301.497
RESULTADO FINANCIERO	-	(24.515)		(43.467)
OTROS INGRESOS / EGRESOS	-109.027	66.843	116.667	-153.744
UTILIDAD NETA EJERCICIO	169.154	299.546	16.093	104.286

PRINCIPALES INDICES FINANCIEROS Y TÉCNICOS

	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17
Liquidez	1,31	1,41	1,21	1,23
Tasa Sinestralidad	37,87%	36,56%	36,56%	34,11%
Gastos Administrativos	31,12%	31,03%	32,40%	30,81%
Comisiones Pagadas	25,11%	32,13%	43,09%	42,12%
ROE	22,48%	19,81%	1,08%	9,40%
Resultado Técnico	35,84%	32,01%	32,25%	34,44%
Endudamiento (Pasivo / Patrimonio)	4,41	3,11	2,29	1,85

El índice de **liquidez** llegó en el 2013 a su nivel más bajo y empezó a recuperarse para los siguientes años, con su nivel más alto para el 2015 y bajando un poco para el 2016 y estabilizándose con 1,23 en 2017. Este índice refleja una situación que no compromete a la compañía para hacer frente a sus pasivos u obligaciones de corto plazo. El mercado de seguros aparece con índice promedio del orden de 1,35.

El índice de **sinestralidad** con 34% ha mostrado niveles controlados y por debajo de la media del mercado de seguros, por el crecimiento de la compañía en líneas de negocio de baja sinestralidad (masivos) así como por la adecuada suscripción (cálculo de precio o cuota). La tendencia del mercado ha sido más alta en cuanto a la sinestralidad (57%).

La tasa de gastos **administrativos** alcanzó su valor más alto en 2013, vuelve a estabilizarse y a bajar su nivel hasta 2015. Para el 2016, sube un poco y se estabiliza en 31% para el 2017. No se ha logrado una reducción mayor por la baja en ventas, a pesar de seguir manteniendo la política de control de gastos. El mercado se ubica con una tasa de 26%.

Los **gastos por comisiones** pagadas se incrementaron para el 2016 por efecto de la cuenta de Comunal Pichincha que supera el 54% de comisión de fee de canal, broker y referidores, así como el fee de canal de Banco Solidario que llega a niveles del 45% de la venta. El índice de rentabilidad de patrimonio **ROE** se redujo significativamente en el 2013, se recuperó notablemente en el 2014 y 2015. Por la reducción de la utilidad neta del ejercicio y la capitalización de la compañía alcanzó su nivel más bajo en 2016 y se estabiliza para 2017 con 9%.

El nivel de **endudamiento** también se redujo drásticamente y se ubicó en 2017 con una relación de 2 veces a uno sobre el patrimonio, esto es, que el Patrimonio de la empresa se ve comprometido hasta en dos veces su valor para cubrir las obligaciones o deudas de la empresa. Para los años precedentes, se llegó a niveles de hasta 5 a 1. Este indicador se ubica en niveles de 3 a 1 para las compañías de seguros de personas.

2. SRI y Organismos de Control

Las obligaciones y documentación tributaria reportada a Servicio de Rentas Internas se encuentran al día en cumplimiento de pagos. Nuestra categoría se mantiene como Contribuyentes Especiales desde el año 2010.

Imedical se encuentra en total cumplimiento de entrega de documentación ante la Superintendencia de Compañías. A partir de la vigencia de la nueva ley de Medicina Prepagada, Imedical emite de forma mensual y trimestral los siguientes reportes técnicos:

- Estados Financieros mensuales
- Reporte de Capital Adecuado
- Reporte de Reservas Riesgos en Curso
- Reporte de Reservas IBNR (trimestral)
- Reporte Actuarial (trimestral)

3. Auditoría Externa

Se aprobó el nuevo contrato con la firma auditora ManelGroup Auditores Externos, debidamente autorizada por Superintendencia de Compañías, para que realice un examen de auditoría sobre los estados financieros de Imedical con corte a diciembre del 2017.

4. Bolsa de Valores y Factoring

Imedical tiene emitido papeles comerciales privados por un valor de \$370.000. Nuestros clientes inversores registran más de una renovación de sus inversiones durante los últimos 3 años.

Imedical se encuentra calificada con cupo total de \$400.000 ante las compañías Profactura, Plus Factor y Pragmatikus para gestionar operaciones de venta de cartera (factoring) y de retrofactoring. Para el 2017 se realizaron operaciones por alrededor de \$380.000. Actualmente mantenemos operaciones activas por \$340.000

Atentamente,

Gerencia General

INFORME DE COMISARIO

Quito, abril 26 del 2017

**Señores Accionistas
INMEDICAL S.A.
Presente.-**

En calidad de Comisario nombrado por ustedes y de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 279 de la Ley de Compañías del Ecuador, presento a ustedes mi examen y revisión sobre la información que la administración entregó a ustedes con relación a los Estados Financieros de la Compañía de Medicina Prepagada Inmedical Medicina Internacional S.A. por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2017.

Cumpliendo con lo dispuesto por la Ley de Compañías y dentro del examen y revisión realizada, les informo que la Administración de la Compañía Inmedical S.A. me entregó la documentación, información financiera y respaldos necesarios para realizar pruebas, cuadros y un adecuado análisis para dar cumplimiento a mi función de Comisario. De igual manera, se otorgaron todas las facilidades para acceder a la información y solventar cualquier duda.

Con este antecedente, me permito comentar lo siguiente:

La Administración de la Compañía ha cumplido con las disposiciones de carácter financiero y contable emitidas por el Directorio y Junta de Accionistas durante el año 2017, así como las normas legales vigentes. Los procesos de control interno se mantienen en continua revisión, los mismos se encuentran implementados adecuadamente y se enmarcan dentro de las políticas y procedimientos establecidos para precautelar los activos de la empresa.

Los registros contables y financieros son confiables y sus procesos están acorde a sus políticas administrativas, financieras y comerciales.

La contabilidad se rige a las normas legales y las transacciones registradas están de acuerdo a los principios contables aceptados en el país. Desde el ejercicio 2013 se han

implementado las normas NIFS completas, lo que produjo un ajuste significativo al patrimonio de la empresa. Desde el periodo 2014 en adelante y para el 2017 no fue necesario realizar un ajuste posterior.

Es importante mencionar que la Compañía tuvo una utilidad neta, antes de participación de trabajadores e impuestos, al cierre del año 2017 de USD \$104.286. Este resultado es superior al del ejercicio anterior en 9%, a pesar de una reducción de las ventas en el orden del 10%.

Basado en mi análisis, los Estados Financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Compañía de Medicina Prepagada Inmedical Medicina Internacional S.A. al 31 de diciembre de 2017, el resultado de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha se encuentran acorde con los principios contables vigentes en el Ecuador.

Atentamente,


Ing. Andres Ponce Perez
C.C. 171261385-8
COMISARIO PRINCIPAL

10 años junto a ti



inmedical
COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA Y PREVENTIVA

COMPANHIA DE MEDICINA PREPAGADA INMEDICAL S.A.

BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2017

DESCRIPCION	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO
1	ACTIVO	1	2.214.215,02
11	INVERSIONES	11	349.055,07
12	FINANCIERAS	12	132.041,97
13	INSTRUMENTOS FINANCIEROS POR EL SISTEMA FINANCIERO	13	132.221,97
14	ACCIONES	14	720,00
15	CASH Y BANCOS	15	8.555,53
16	CASH	16	649,04
17	BANCOS	17	7.916,49
18	ACTIVOS FIJOS	18	207.545,57
19	MUEBLES EQUIPOS VEHICULOS E INSTALACIONES	19	207.545,57
20	DEUDORES POR PRIMAS	20	1.184.671,97
21	PRIMAS POR COBRAR	21	1.184.671,97
22	POR VENCER	22	1.184.671,97
23	OTROS ACTIVOS	23	1.680.510,03
24	DEUDOS DEL FISCO	24	68.749,47
25	IMPUESTOS FISCALES	25	68.749,47
26	DEUDORES VARIOS	26	1.328.651,90
27	DEUDAS DEL PERSONAL	27	4.280,46
28	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	28	1.307.747,08
29	INTERESTES POR COBRAR	29	16.624,36
30	LARGO PLAZO	30	283.138,66
31	PASIVOS	31	2.014.855,10
32	RESERVAS TECNICAS	32	397,63
33	DE RIESGOS EN CURSO	33	397,63
34	DE RIESGOS EN CURSO - ASISTENCIA INDIV. QUITO	34	397,63
35	ORIGENES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	35	242.480,76
36	COHORTO PLAZO	36	209.040,96
37	COHORTO PLAZO	37	209.040,96
38	COHORTO PLAZO	38	33.449,30
39	LARGO PLAZO	39	33.449,30
40	OTROS PASIVOS	40	1.771.977,21
41	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR	41	44.616,12
42	IVA	42	16.377,82
43	RETENCIONES JUDICIALES	43	-200,00
44	APORTES Y DESCUENTOS PARA EL ISS	44	13.565,51
45	OTROS IMPUESTOS	45	14.822,79
46	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	46	115.274,30
47	REMUNERACIONES POR PAGAR	47	114.869,33
48	FONDOS DE RESERVA	48	360,92
49	OTRAS CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	49	41,05
50	OTROS PASIVOS POR PAGAR	50	1.493.574,38
51	DEUDOS POR PAGAR	51	98.014,41
52	PROVEEDORES	52	598.040,70
53	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	53	1.590.807,63
54	PROVISION ESPECIAL	54	812.239,54
55	PASIVO DIFERIDO	55	118.512,41
56	PASIVO DIFERIDO	56	118.512,41
57	PASIVO DIFERIDO	57	1.095.074,00
58	CAPITAL	58	1.001.117,00
59	CAPITAL	59	1.001.117,00
60	CAPITAL PAGADO	60	1.001.117,00
61	RESERVAS	61	62.158,43
62	LEGALES	62	62.158,43
63	RESERVAS	63	62.158,43
64	RESULTADOS	64	31.798,57
65	ACUMULADOS	65	31.798,57
66	UTILIDADES	66	162.105,93
67	IMPUESTOS	67	-130.508,22
68	OTR. EFECTIVO	68	0,86
69	UTILIDADES	69	0,86
70	UTILIDADES	70	104.285,92

ACTIVOS	2.214.215,02
PASIVOS	2.014.855,10
PATrimonio	1.095.074,00
UTILIDAD	104.285,92

Df

WILSON RIVERA
GERENTE GENERAL

JUAN CARLOS SUAREZ
GERENTE FINANCIERO

DIEGO JACOME
CONTADOR GENERAL

Quito DM
Francisco Salazar E10-59 y José Tamayo
Edif. Virtu • Telf: (02) 600 5682
Guayaquil
Ciudadela La Carzota
Primera Etapa Manzana 98
Villa 6 • Telf: (04) 268 0018
info@inmedical.com.ec
www.inmedical.com.ec

INFORME DE GESTION AÑO 2017 REDES MEDICAS

ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTION

Mantenimiento de la Red Hospitalaria a nivel nacional, incrementando el número de prestadores de acuerdo a requerimiento del cliente

Creación de la Red Ambulatoria de Prestadores a nivel nacional para brindar atenciones en medicina general, ginecología y pediatría. En la actualidad contamos con 400 prestadores

Manejo del módulo ambulatorio para el control, auditoría y liquidaciones de las atenciones ambulatorias realizadas

Manejo de Red de Farmacias a nivel nacional, contamos en la actualidad con 600 farmacias en convenio

Desarrollo y utilización de web service para la autorización, entrega de medicinas en farmacia de acuerdo a la receta de medicamentos genéricos, prescrita por el prestador ambulatorio

Se realizó la sistematización de la segunda fase de implementación del módulo de cronogramas de administradores de Redes Médicas

Implementación en el módulo de convenios para el ingreso de la documentación habilitante de prestadores de servicio médico.

Auditoría y Liquidaciones de atenciones ambulatorias y hospitalarias de Bolivia y Paraguay

Nro. DE ATENCIONES AMBULATORIAS: 34000

Nro. DE ATENCIONES HOSPITALARIAS: 4200

OBJETIVOS PROPUESTOS VS OBJETIVOS CUMPLIDOS

- Se terminó la sistematización de la segunda fase de implementación del módulo de cronogramas de administradores de Redes Médicas. Cumplido al 100%
- Sistematización de huella digital en los prestadores para evitar suplantación. Cumplimiento del 40% debido a problemas con el desarrollador de software quien no hizo las entregas en el tiempo establecido
- Mantenimiento y crecimiento de las Redes Médicas. Cumplido al 100%
- Uso del sistema de control de gasto y ambulatorio en un 85% de prestadores
- Agendamientos de atenciones ambulatorias en un 85% de prestadores

PLANES PARA EL 2018

- Incremento de la red ambulatoria a nivel nacional con nuevas especialidades como son Otorrinolaringología, Gastroenterología y Urología.
- Creación de la Red Odontológica propia de Inmedical a nivel nacional.
- Incremento de Red de Farmacias con nuevos proveedores

OBJETIVO:

INFORME GERENCIA UMAFIN

Proveer de servicios de calidad a los clientes en los tiempos establecidos ofreciendo resultados confiables.

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL AÑO:

- 147 Empresas atendidas en vigilancia de la salud con un número total de pacientes de 11943 pacientes atendidos.
- 784 pacientes atendidos Umafín Guayaquil,
- 10016 pacientes atendidos en Umafín Quito,
- 94 % de Informes de gestión entregados a tiempo
- 96 % de satisfacción de clientes atendidos,
- Promedio de pacientes atendidos por día 45

AÑO	No. EMPRESAS ATENDIDAS	No. TOTAL PACIENTES	No. PACIENTES UMAFIN QUITO	No. PACIENTES UMAFIN GUAYAQUIL	PROMEDIO DE ATENCIONES POR DIA	SATISFACCION CLIENTES	INFORMES ENTREGADOS A TIEMPO
2014	148	26243	21071	5172	87	91%	98%
2015	192	17474	13600	3874	67	98%	90%
2016	162	10948	10164	784	42	90%	93%
2017	147	11943	10016	1927	45	94%	96%

INFORME GERENCIA ADMINISTRATIVA Y RRHH

OBJETIVO:

Administrar todo el recurso humano, los servicios generales y demás gestiones administrativas de la corporación a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en las tareas y operaciones normales de la Institución.

RRHH

- Implementación de campañas que lograron integrar al personal y mejorar imagen y cultura organizacional,
- Implementación del plan anual de capacitación,
- Estudio de clima laboral,
- Regularización y validación de información de file de todo el personal,
- Cumplimiento de todas las políticas y procesos de RRHH,
- Creación de la caja de ahorro de Inmedica,
- Implementación de proyecto de flexibilidad horaria,
- Evento de integración corporativa,

ADMINISTRATIVO

- Aplicación de políticas administrativas para control de gasto administrativo
- Control y validación de pagos a prestadores,
- Implementación de Manual de Calidad ISO, a toda la Corporación.
- Control de gasto de acuerdo a presupuestos establecidos.
- Mantenimiento de instalaciones y muebles en general,

AÑO	TOTAL GASTO COMPANÍA	TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO	% GASTO ADMINISTRATIVO	OBSERVACIONES
2013	3.449.078,92	2.784.093,15	81%	
2014	5.043.945,33	2.424.713,51	48%	
2015	9.323.858,99	3.819.119,81	41%	DATOS TOMADO ANTES DE REGISTROS DE ASIENTOS DE CIERRE FISCAL
2016	8.182.254,00	2.799.696,00	34%	DATOS TOMADO ANTES DE REGISTROS DE ASIENTOS DE CIERRE FISCAL
2017	7.423.955,00	2.314.113,00	31%	

RUBROS ADMINISTRATIVOS DE MAYOR GASTO VS GATO TOTAL COMPAÑIA				
AÑO	GASTO DE PERSONAL	%	GASTOS OPERATIVOS DE GESTION	%
2013	2.194.920,90	64%	589.172,25	17%
2014	1.860.601,27	34%	564.112,24	10%
2015	3.190.738,46	34%	628.381,35	14%
2016	1.927.584,00	24%	872.112,00	12%
2017	1.251.090,00	17%	1.063.023,00	14%

PRINCIPALES ACCIONES TOMADAS PARA CONSEGUIR ESTOS RESULTADOS

- Se optimiza recursos de personal, asignando tareas adicionales sin reemplazar vacantes de personal cesante
- Control de precios de servicios y productos a adquirir, validar nuevos proveedores.
- Se establece como política disminuir la utilización de prestadores maximizando la utilización de nuestros propios recursos en el servicio entregado a los clientes.
- Control de gasto de logística de acuerdo al presupuesto establecido por cuenta o cliente.
- Control de gastos de acuerdo a presupuesto anual establecido,

GERENCIA DE TECNOLOGIA Y OPERACIONES

Nuestro enfoque busca optimizar la utilización de los recursos, prestando especial atención en la eficiencia de procesos administrativos y de gestión

Objetivos:

- Disminución de costos
- Incrementar la eficiencia
- Disminuir las probabilidades de error
- Mejorar la calidad de información
- Simplificar el traspaso de tareas
- Proporcionar herramientas que optimicen el trabajo del personal.

PAIS	AREA	DESCRIPCION
ECUADOR	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE APLICATIVOS CON SISTEMA OPERATIVO LINUX REDUCCION DE COSTOS DE LICENCIAS
		BASE DE DATOS POSTGRES (SISTEMA ORIENTADA A OBJETOS Y LIBRE) IMPLEMENTACION DE INTELIGENCIA DE DATOS TRABAJO EN CONJUNTO CON PROVEEDOR EXTERNO
		REQUERIMIENTOS DE LEY DE SUPERINTENDENCIA DE CONTROL (ACCESS, COMPANIAS, MINISTERIO DE SALUD, IESS)
		MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTION Y DESARROLLO DE NUEVOS REQUERIMIENTOS.
		REDES MEDICAS Y LIQUIDACIONES APLICACION WEB PARA UTILIZACION DE SOFTWARE PARA PRESTADORES AMBULATORIOS, HOSPITALARIOS, FARMACIA. APLICACION PARA DIVERSAS FORMAS DE NEGOCIACION DE PAGO CON PRESTADORES. APLICACION PARA MANEJO DE AGENDAS ELECTRONICAS
		OPTIMIZAR TIEMPO DE LIQUIDACION Y REDUCCION DE COSTOS ADMINISTRATIVOS. CONTROL Y CALCULO AUTOMATICO

			APLICACION PARA AUTOMATIZAR LOS CRONOGRAMAS DE RUTAS DE COORDINADORES ZONALES A NIVEL NACIONAL DESARROLLO DE WEB SERVICIOS CON PROVEEDORES EXTERNOS. AUTOMATIZACION DE ENCUESTAS DE SERVICIO AMBULATORIAS Y HOSPITALARIAS	
	CALL CENTER	AUTOMATIZACION DE GENERACION DE ORDENES DE ATENCION PARA ARP AUTOMATIZACION DE CALENDARIOS Y AGENDAS DE PRESTADORES AUTOMATIZACION DE SMS DE ORDENES DE ATENCION PARA AFILIADOS Y PRESTADORES AUTOMATIZACION DE MAIL DE ORDENES DE ATENCION PARA PRESTADORES.	DISMINUCION DE COSTOS ADMINISTRATIVOS INCREMENTAR LA EFICIENCIA DISMINUIR LAS PROBABILIDADES DE ERROR	
	CONTABILIDAD	DESARROLLO APLICACION PARA FORMULARIOS DE LEY DESARROLLO CALCULO DE RESERVAS DEFINIDAS POR ENTIDADES DE CONTROL		
	OPERACIONES	DESARROLLO DE APLICACIONES PARA NUEVAS CUENTAS Y AUTOMATIZACION DE CARGA DE INFORMACION EN LOS SISTEMAS		
	HELPDESK	CONECTIVIDAD ENTRE PAISES Y VARIOS PROVEEDORES EXTERNOS MEDIANTE VPN ADMINISTRACION DE SEGURIDADES PARA EVITAR INTRUSIONES ADMINISTRACION DE ANTIVIRUS MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE EQUIPOS SOPORTE USUARIOS Y CAPACITACION		
	RRHH	AUTOMATIZACION CALCULO DE FINIQUITO MANTENIMIENTO DE APLICATIVO DE NOMINA		
BOLIVIA		REUNION PARA DEFINICION DE DESARROLLO DE APLICATIVOS PARA SISTEMAS DE GESTION DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE SOFTWARE PARA BOLIVIA 100% OPERATIVO IMPLEMENTACION DE CALL CENTER	CONTROL AUTOMATIZADO DE TODOS LOS PROCESOS	

PARAGUAY		REUNION PARA DEFINICION DE DESARROLLO DE APLICATIVOS PARA SISTEMAS DE GESTION DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE SOFTWARE PARA PARAGUAY 100% OPERATIVO IMPLEMENTACION DE CALL CENTER ENTRE ECUADOR Y PARAGUAY	CONTROL AUTOMATIZADO DE TODOS LOS PROCESOS
		DESARROLLO DE REPORTES Y CONSULTAS ENTRE ECUADOR Y BOLIVIA	

GESTIÓN DE MARKETING ANTECEDENTES

La Gerencia de Marketing arrancó su gestión del 2017 con la planificación estratégica enfocada en desarrollar acciones de marketing para las líneas de negocio de asistencia médica masiva y del branding corporativo nacional.

OBJETIVOS 2017

a) Diseño de la estrategia de marketing y comunicación para los nuevos planes y programas, objetivos comerciales corporativos y que observe lo que dispone la LOSAIP en cuando a información y difusión.

Cumplimiento de objetivos: Se han establecido y programado la metodologías para comunicar los productos contratados a los clientes a través de campañas de telemarketing, su utilización y estatus de liquidación de siniestros mediante mensajes de texto.

b) Desarrollo de nuevo web site INMEDICAL que disponga de un look and feel acorde con las tendencias de comunicación digital actual, que cumpla con las normativas vigentes y que implemente los siguientes módulos:

1. Desarrollo y difusión de las evidencias de servicios prestados (entrevistas testimoniales).
2. Mapa dinámico georeferenciado de Prestadores Médicos.
3. Despliegue de información de los productos autorizados por la autoridad nacional.

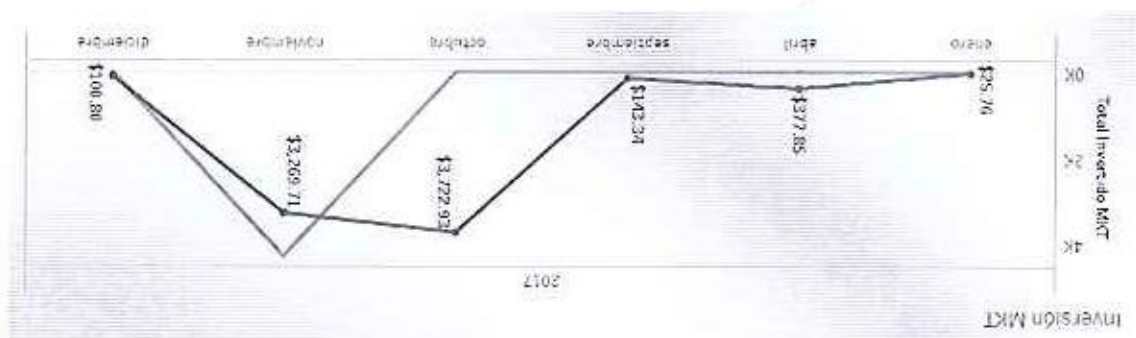
Cumplimiento de objetivos: El nuevo web site está disponible en línea desde Agosto de 2017.

c) Diseño y producción de material de comunicación para actuales y nuevos clientes.

Cumplimiento de objetivos: Se desarrollaron para 12 nuevos canales:

1. Guías prácticas
2. Tarjetas de recordación
3. Guías de venta
4. Roll ups y otra folletería
5. Entrevistas testimoniales en video
6. Spots publicitarios para circuitos cerrado de televisión
7. Piezas comunicacionales para redes sociales y mensajería de texto.

Se ha invertido en materiales impresos un total de \$ 11.906, 45, distribuidos así:



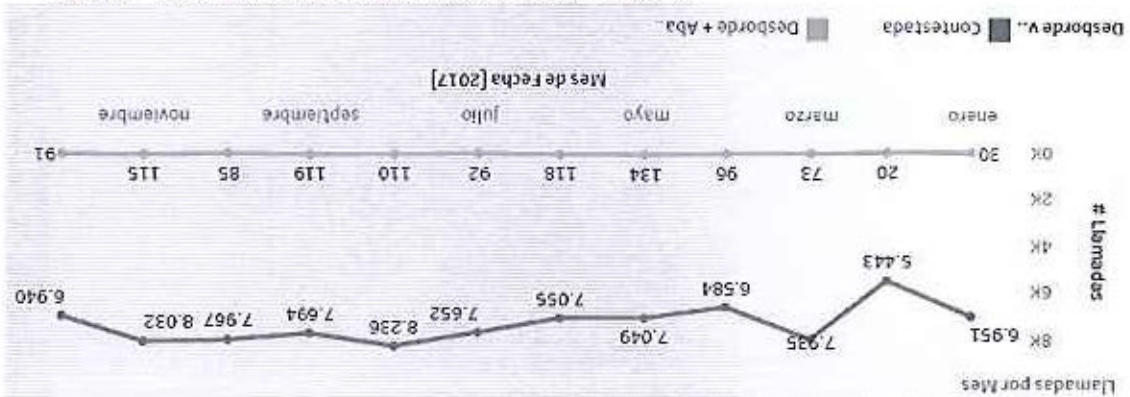
Fuente: Tabla de Marketing 2017 – Polaris

d) Desarrollo del Sistema de Inteligencia de Negocios de nueva Generación – Polaris.

**GESTIÓN DE CONTACT CENTER
ANTECEDENTES**

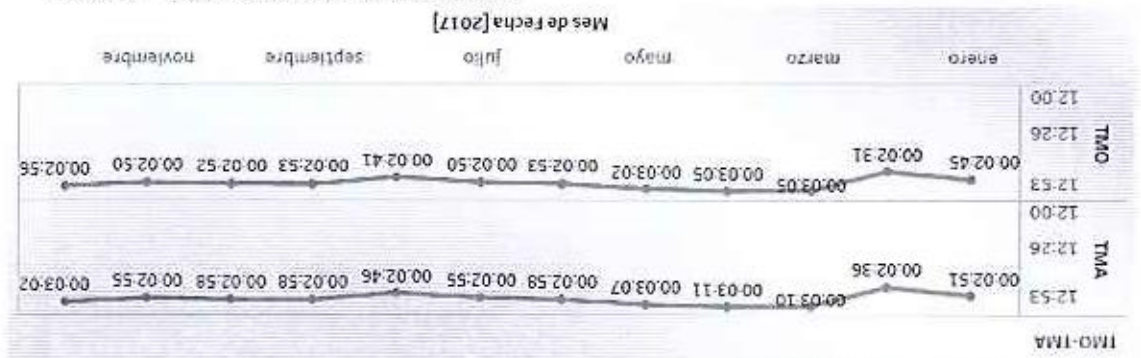
Para el 2017, la Gerencia de Call Center estableció los objetivos principales en:

Cumplimiento: Durante el 2017, se recibieron 108,112 llamadas a través de todos los canales habilitados para los afiliados y prestadores médicos;



Fuente: Tabla de datos llamadas entrantes – Polaris
Se mantiene un promedio anual de abandono del 1,22%, que significa un cumplimiento del 100% de las metas establecidas para el efecto.

Indicadores de Gestión Inbound



Fuente: Tabla de datos TMO – Polaris
TMO 2017 (Tiempo Medio Operativo): 2 min, 52 seg.
TMA 2017 (Tiempo Medio Atención): 2 min, 57 seg.

Los indicadores de gestión se ubican dentro del rango programado para la atención ambulatoria y hospitalaria, buscando la eficiencia y agilidad en los servicios prestados.

b) Mejorar la eficiencia en la gestión telefónica promedio anual.

Cumplimiento: Se ha reducido en un 23% el tiempo medio de atención en comparación con el indicador promedio anual del 2016, a través de la mejora de las habilidades de comunicación, capacitación de teleoperadores, líneas de supervisión, metodología y software.

c) Implementar herramientas de control de telefonía.

Cumplimiento. Se ejecutó un plan ordenado de afinamiento y optimización de la consola central (Elastix) para el control de llamadas entrantes y salientes, consolidación de los canales VoIP, permitiendo que el 100% de las llamadas sean identificadas y filtradas, así también se ha incrementado al 96% el éxito del envío de las alertas vía mensajes de texto..

INFORME GERENCIAL 2017 - PRODUCTO – CONTRALORÍA

1. OBJETIVOS PLANTEADOS 2017

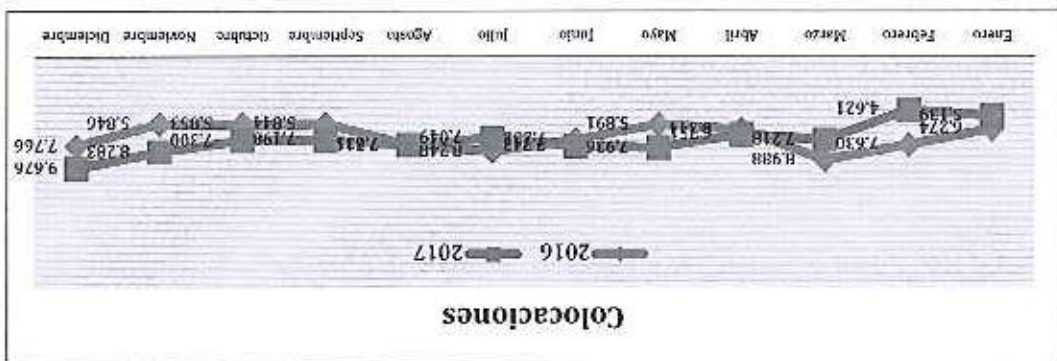
- Automatización del proceso para la generación del servicio contratado por el cliente (Vigilancia de la Salud)
- Visualización de la red médica, de forma interactiva por zona, dentro de la página Web
- Capacitación online con prueba de conocimientos para asesores de clientes

2. OBJETIVOS REALIZADOS 2017

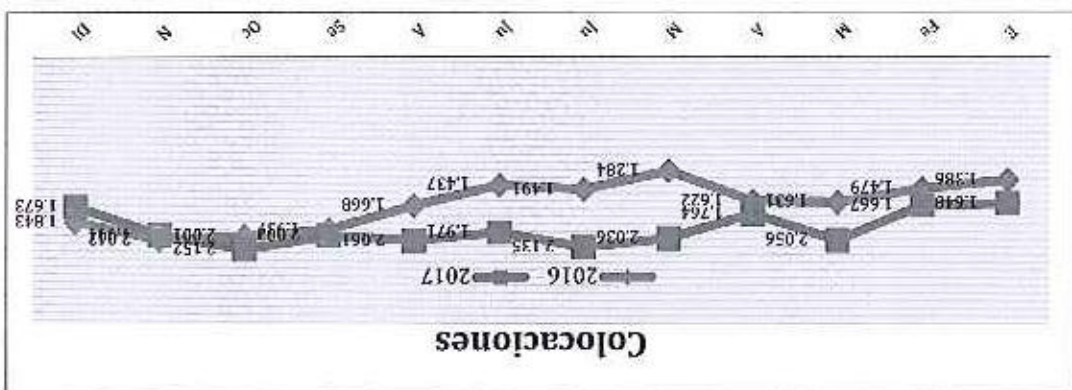
- Automatización del proceso para la generación del servicio contratado por el cliente (Vigilancia de la Salud)
Proyecto desarrollado por Verónica Corral, el mismo que no fue priorizado para ejecución.
- Visualización de la red médica, de forma interactiva por zona, dentro de la página Web
Proyecto realizado en conjunto con el Área de Marketing y Redes Médicas. Al momento se lo encuentra en el sitio web www.inmedical.com.ec en la sección de Redes Médicas y detalle los prestadores de las redes Bienestar, Protegido y Amistad.
- Capacitación online con prueba de conocimientos para asesores de clientes
El proyecto no se pudo ejecutar durante 2017 por la transición que tuvo el área por la promoción de Verónica Corral a la Gerencia de Paraguay y la incorporación de Santiago Barroso como Gerente de Producto – Contraloría. El proyecto se ejecutará durante 2018.

3. RESUMEN DE GESTIÓN, LOGROS ADICIONALES O CAMBIOS IMPORTANTES

- Relación y mantenimiento de la cuenta Banco Pichincha y Generación de una relación cordial y de colaboración entre NOVA y Banco Pichincha.
 - Colocaciones totales: 86.548
 - Afiliados activos: 54.786
 - Incremento del 3,5% en las colocaciones entre 2016 y 2017



- b. Relación y mantenimiento de la cuenta Banco Solidario
- Generación de una relación cordial y de colaboración con Banco Solidario.
 - Colocaciones totales: 23.156
 - Afiliados activos: 29.236
 - Incremento del 16,8% en las colocaciones entre 2016 y 2017



- c. Administración de otros Clientes Masivos
- Control de proveeduría
 - Administración y gestión de quejas
 - Generación de reportología con información relevante de las cuentas
- d. Control y aprobación de cotizaciones para Vigilancia de la Salud (SESAT)
- Aprobación de 284 cotizaciones
 - Proceso de aprobación de cotización en máximo 48 horas
 - Proceso de cotización de nuevas prestaciones en máximo 72 horas

- e. Certificación Norma ISO y migración versión 9001:2015
- Retomar y actualizar el Sistema de Gestión para auditoría externa realizada en octubre 2017
 - Preparación y coordinación de auditoría a cargo de Bureau Veritas para revisión y migración a nueva versión de la Norma ISO 9001 realizada en noviembre 2017.

INFORME DE GESTIÓN 2017 PARA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

1. GESTIÓN COMERCIAL

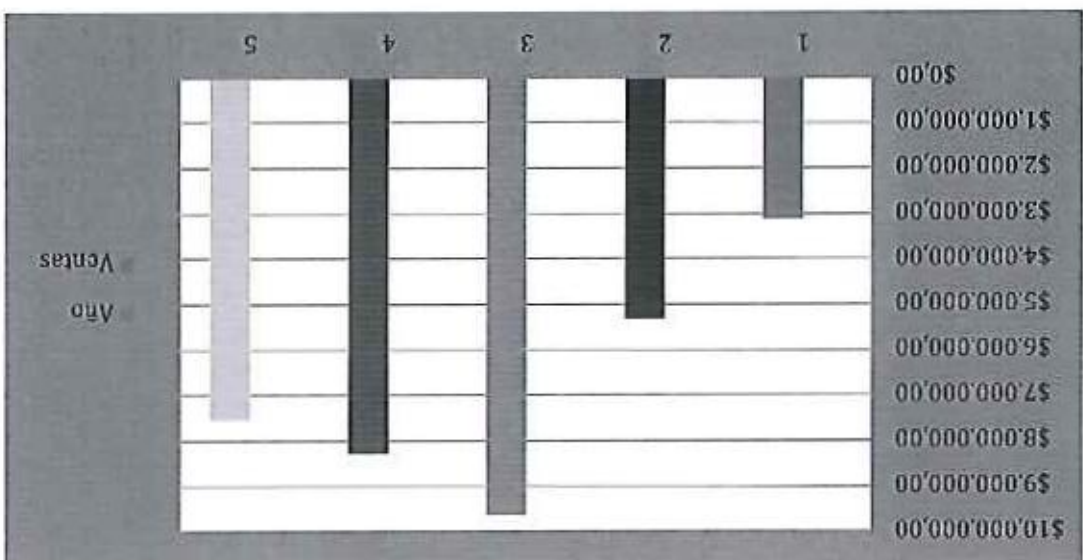
Informe de Mercado

Durante el año 2017 posterior a la publicación de la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financian Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, el principal trabajo ha sido enfocado en gestionar las respectivas autorizaciones de funcionamiento ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la aprobación de contratos con la ACCESS Agencia De Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada, más la revisión de las nuevas notas técnica actuariales. A esto se suma el refutar las notas de cobranzas enviadas por el IESS a Inmedical más todas las acciones legales pertinentes para defender los intereses de la compañía.

Lastimosamente fruto de estos cambios e incertidumbre un importante cliente el Instituto de Investigaciones Socio-Económicas y Tecnológicas (INSOTEC) que representaba una facturación promedio de \$900,000,00 en el año canceló su contrato.

Facturación

Durante el año 2017 se facturó un ingreso total de \$7,533,955,07 en el 2016 \$8,268,661,63 en el año 2015 \$9,623,405,00 en el año 2014 se facturó un ingreso total de \$ 5'322,126,00 y durante el año 2013 \$ 3'128,715,01



Programas médicos en negocios Masivos

En esta línea de negocio para el año 2017 captamos los siguientes clientes: Banco Antorcha, Fundación de Apoyo Comunitario y Social del Ecuador (FACES), Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro y Crédito Marcabell.

Estrategias aplicadas en Masivos

Durante el año 2017 se visitaron 80 Instituciones Financieras (Bancos, Mutualistas, Tarjetas de Crédito, Cooperativas de Ahorro y Crédito).

Se enviaron mailings informativos a base de datos de Gerente de Cooperativas a nivel nacional, con un seguimiento por parte del Director Comerciales.

Se definió un programa de referidores mediante el cual hemos logrado un importante acercamiento con Gerentes Generales o Presidentes de Consejos de Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se generó acercamientos en varias reuniones con la UCACOR (Unión de Cooperativas del Norte), UCACCENTRO, UCACSUR, FEDERACION DE COOPERATIVAS, ICORED (Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito)

Recomendaciones Masivos - Corporativos

Inversión en el plan comercial diseñado para el 2018, contar con un presupuesto para marketing y apoyo publicitario.

Administración de Riesgos Profesionales (ARP) con Vigilancia de la Salud (VS)

En esta línea diseñamos ofertas y promociones mensuales para atracción de clientes sobre nuestros diferentes productos, hemos podido captar a importantes nuevos clientes como: Pronaca, Tupperware, Leonisa Hitelec, Bustamante y Bustamante, Hortiflora.

Estrategias aplicadas ARP

Hemos diseñado mailings de información técnica con ofertas comerciales, todos los clientes que han respondido o se han contactado a la página web han sido cotizados y visitados, se reestructuró el equipo comercial y en la actualidad administramos dos Directores Comerciales, como resultado hemos disminuido costos e incrementado la facturación.

Recomendaciones ARP

Comprar un equipo propio de RX puesto que este examen es de los más costosos con una alta demanda por parte de los clientes, al tenerlo tercerizado no somos la alternativa más competitiva en precio para la contratación. Inversión en publicidad para un mayor posicionamiento de la marca.