

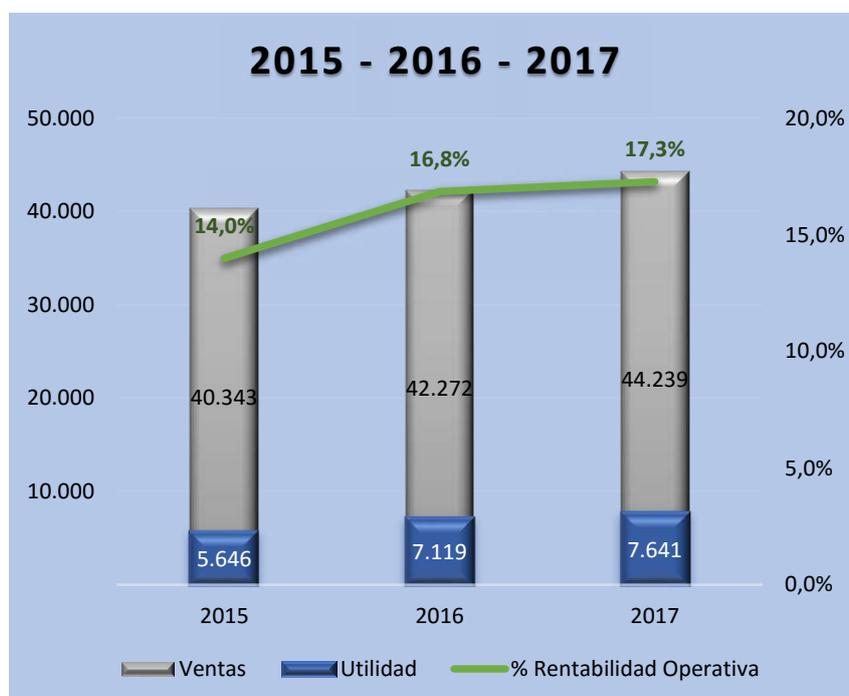
INFORME DE GESTION SIMED S.A.

PERIODO 2017

Durante el ejercicio 2017 continuamos con la ejecución de nuestro plan de transformación corporativa, manteniendo una estructura de gobierno encabezada por el Directorio de la empresa, su Presidente, Gerente General y Comité Ejecutivo. Este último es el nivel gerencial encargado de ejecutar las estrategias diseñadas por el Directorio, y asegurar el cumplimiento del presupuesto y todos los indicadores claves de la organización.

Para este año, a pesar de una industria aún contraída, los números obtenidos son la muestra del profundo esfuerzo y compromiso de la organización para mantenernos enfocados en las metas comerciales, pero ahora bajo una estructura administrativa, operativa, financiera y de control mucho más fuerte.

Alcanzamos un 98% de cumplimiento sobre el presupuesto de ventas, y una rentabilidad del 100%. Crecimos un 4% en ventas sobre el año y un 2% en rentabilidad, a pesar de que nuestro proceso de reestructuración implicó el registro de costos y gastos fuera de lo planificado, pero las estrategias planteadas permitieron el mantenernos dentro del cumplimiento de ventas.



Sin embargo, durante el 2017, no sólo nos enfocamos en el cumplimiento comercial y financiero, sino que la transformación organizacional enfocada hacia una visión corporativa, marcó hitos importantes como se detallan a continuación:

GESTION DE SERVICIO TÉCNICO

Reorganización de Estructura Operativa por Zonas: Definición de coordinadores de las zonas Sierra, Costa y Austro para el manejo del personal de Ingeniería y Aplicaciones, descentralizando estas funciones del Call Center con el resultado de mayor eficiencia en la planificación del trabajo, disminución en los tiempos de respuesta ante llamados de atención para mantenimientos correctivos, organización de rutas de atención e incremento en el trato personalizado con el cliente y visitas de seguimiento a los mismos.

Incorporación de Ingenieros de Base en las Zonas Sierra Central y Manabí: La incorporación de estos ingenieros ha impulsado la imagen positiva de SIMED en los clientes de cada zona debido a la drástica disminución en tiempos de respuesta ante una necesidad del cliente, efectividad en la resolución de los mismos y seguimiento; incrementado de forma significativa la satisfacción del cliente ante nuestros servicios. Siendo importante indicar que el personal reasignado ha sido tomado del personal existente de la Compañía con una muy buena disposición y resultados en su gestión.

Incremento y Seguimiento de Cumplimientos de los Mantenimientos Preventivos de la Base Instalada: Incremento de cumplimiento de mantenimientos preventivos de la base instalada de equipos a nivel nacional desde 0% de cumplimiento y seguimiento en Enero 2017 a 94% de cumplimiento y seguimiento en septiembre 2017.

Definición de Responsables de Líneas e Indicadores de Gestión en Servicio Técnico: Definición de responsables de líneas con el objeto de mejorar el manejo de repuestos, seguimiento en actualizaciones y especialización en las mismas. Definición de indicadores de gestión con el objeto de dar cumplimiento a las metas operativas establecidas en el sistema de gestión de calidad con el objeto de incrementar el nivel de atención al cliente, efectividad y eficiencia en el servicio.

Implementación Procesos de Gestión de Calidad en Servicio Técnico: Revisión y actualización de seis procesos de gestión de la calidad en el área de servicio técnico con el objeto de normar, organizar y estandarizar las diferentes actividades ejecutadas en el área.

Incremento en Formación Técnica del Personal: Incremento en los niveles de capacitación externa (directo en fabricantes) e interna (transferencia de conocimiento) del personal de ingeniería y aplicaciones, mediante un diagnóstico previo para la definición del personal a capacitarse con la creación de la matriz de conocimiento en las áreas de diagnóstico (laboratorio general y Biociencias) y hospitalaria, especialmente en la zona de la Costa con un porcentaje de

incremento del 62% en comparación al 2016. Para la Zona del Austro incremento del 50% y Zona de la Sierra 40%

Implementación de Encuestas de Satisfacción al cliente: Aplicación interna (call center) de encuestas de satisfacción al cliente de los servicios brindados por ingeniería y aplicaciones en guardias de fin de semana con un porcentaje de satisfacción del cliente en Septiembre 2017 del 72%

GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Levantamiento y gestión de calidad de procesos del área: Levantamiento de procesos en marco ITIL para definición y medición de métricas de servicio a usuario final. Definición de SLAs para cumplimiento de resolución de tickets de la mesa de ayuda y creación de base de conocimiento para descentralizar el know-how en personas.

Desarrollo de plan de respaldos de información de usuarios y servidores: Adquisición de plataforma de respaldos automáticos en la nube y proceso de respaldos para servidores y usuarios críticos. Parte del plan de recuperación de desastres es obtener los respaldos de forma local, y en la nube. Se definió periodicidad y tipos de respaldos para poder restaurar información en caso de falla dentro de 4 horas.

Implementación de Mesa de Servicio: Para atenciones de soporte como incidentes, requerimientos y cambios se levantó el servicio en un portal en la nube. Los usuarios pueden levantar tickets de soporte para que sean atendidos en los SLA definidos.

Infraestructura Tecnológica:

Renovación y estandarización de compra de PCs para ECU y PER: Se definió el estándar de las características de las computadoras para 3 tipos de usuario y se realizó la renovación parcial de máquinas de más de 4 años de antigüedad.

Renovación infraestructura de red cableada e inalámbrica: Renovación de equipos obsoletos en ECU y PER, habilitación de gestión proactiva basada en nube y plataforma de monitoreo de recursos de enlaces de datos, Internet y servidores. Se levantó documentación de la topología de red, aplicaciones y dependencia de servidores. Se cambió la estructura de enrutamiento interno y la salida a internet directa a través del equipo de seguridad Firewall Meraki y se realizó mantenimiento de cableado en Guayaquil.

Ampliación y monitoreo de enlaces de datos e Internet: Se revisó el contrato y los tiempos de soporte para la provisión de enlaces de datos e Internet. Se ha ampliado el enlace de Internet a casi el doble por el mismo costo y se monitorea constantemente de forma local el desempeño de los mismos incluido Perú.

Implementación de Centrales telefónicas IP: Se implementó centrales telefónicas locales en GYE, CUE, Lima para que puedan recibir llamadas locales y conectarse con usuarios de otras ciudades por la red de datos sin incurrir en costos de llamadas. En Lima se actualizó la central antigua con una nueva que ofrece nuevas funcionalidades.

Migración de servicios a la Nube: Se migró el correo electrónico a la nube permitiendo ampliar la capacidad de los buzones de correo a 10 veces por usuario. Se ha implementado dos servidores en Azure para migrar el ERP a la nube y poder crecer en las capacidades de computo bajo demanda.

Software y Desarrollo:

Reestructuración ERP (en ejecución): Se realizó el levantamiento de procesos del negocio en donde está involucrado la interacción con el ERP GP, se definió un desarrollo para mejorar los procesos, la productividad y el control y seguimiento de los contratos.

Reducción de soportes de ERP de Nivel 1: Se realizó una revisión y formalización del contrato de soporte y se ha reestructurado el recurso local para que atienda a los soportes de usuarios de Nivel 1, reduciendo de esta forma un 50% los soportes que se pedían al proveedor.

Automatización de procesos relacionados con el ERP: Se desarrolló aplicaciones para automatizar la generación y envío de retenciones, facturas electrónicas y planificación de pedidos de asesores comerciales.

Selección y evaluación técnica de software para TH y ST: Se está ejecutando la implementación de software de talento humano que permitirá mejorar los servicios de portal de nómina, integración con el ERP y gestión general de perfiles, habilidades y automatización de procesos de nómina.

Seguridad de la información:

Implementación de Firewalls ECU y PER: Se instalaron firewalls dedicados en la salida a Internet de ECU y PER para mitigar las amenazas de seguridad desde Internet y controlar el uso del canal de Internet mediante la filtración de malware y visitas a páginas restringidas. Se asignó diferenciación de consumo basado en los perfiles de los usuarios.

Redundancia controlador de dominio Lima: Configuración de respaldo del servidor de controlador de dominio (autenticación y políticas de usuario) en Lima como respaldo del de Ecuador y mejorar los tiempos de login de los usuarios de Perú

Implementación de nueva VPN para usuarios: Se mejoró la seguridad con herramientas de cifrado de comunicaciones integradas en Windows y el firewall Meraki con autenticación integrada a Active Directory para centralizar las credenciales de usuarios y evitar la distribución de claves.

Gestión de Operaciones:

Implementación de una estructura organizacional adecuada a las necesidades del centro de distribución: Implementación de una estructura plana con Coordinadores, Facturadores y Operadores del CD con funciones claras y apegadas a Procesos, introducción de funciones y responsabilidades de Control de Calidad (Control de Producto No Conforme), empoderamiento del personal para toma de decisiones en los diferentes niveles, implementación de Indicadores de Gestión por Procesos

Implementar un control total de la operación logística en Guayaquil para mantener los estándares que manejan en el CD: Se incorporó la función de Coordinador Logístico en Guayaquil para asegurar los procesos de logística de transporte y entrega en Guayaquil y Zonas Periféricas, se retiró a Servientrega de la operación de Guayaquil y Periféricos, para trabajar con el Operador Logístico de Transporte que se alinea con las prácticas y necesidades de la Operación de SIMED.

Implementación de fundamentos básicos de buenas prácticas de almacenamiento: Orden y limpieza, almacenamiento de bultos cerrados, identificación y rotulación, revisión de lay-out de almacén para disponer de un área libre para recepción y despacho, procedimientos para manejo y movimiento de equipos, control de temperaturas en cuarto frío y congeladores, proceso de Recepción de Cadena de Frío, proceso controlado de Ordenes de Trabajo de Impresión, certificación de Montacarguistas

Reactivación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008: Revisión y levantamiento de la documentación de todos los procesos, aprobación de Auditoría de Seguimiento, planificación para migración a ISO 9001:2015

Implementación de un proceso controlado de logística inversa (devoluciones, retiros y canjes): Asignación de un Recurso exclusivo para el control del Producto devuelto, registro en sistema de las devoluciones y codificación del motivo, procesamiento de devoluciones en un período no mayor a 48 horas.

Control y logro en mantener el índice de Landeo de las importaciones bajo el valor de 1,13.

GESTION COMERCIAL

Instalación del primer sistema de automatización APTIO en un cliente del MSP, Hospital Pablo Arturo Suarez, con lo cual se incrementó un 42% la facturación anual (2016: \$835K – 2017; \$1'193K) y se estableció un showroom para generar nuevas oportunidades de negocio con otros laboratorios del sector público y privado.

Se fortaleció el concepto de manejo de cuentas claves, generando como resultado el ganar una cuenta que siempre ha trabajado con la casa comercial Roche, Hospital Militar (facturación anual: \$635K)

Desarrollo de la cuenta del Hospital Icaza Bustamante y firma de contrato a 4 años para todas las áreas de laboratorio general, con un incremento de la facturación anual en más del 500% (2016; \$430K – 2017; \$2'760K)

Importante crecimiento en la línea de Gases y Electrolitos, mediante el enfoque en cuentas de consumos medios altos y diferenciación del producto en el mercado vs. lo que ofrece la competencia, además de la instalación de equipos como demo en cuentas claves (2016; \$480K – 2017; \$1'100K)

Mejor control en la entrega de consumibles, lo que ha generado un incremento en el Margen Bruto de Laboratorio General (2016: 62,5% - 2017: 63,4%).

Considerable reducción en la entrega de producto como adelanto y mayor control en la creación y descargo de bodegas virtuales.

GESTION FINANZAS

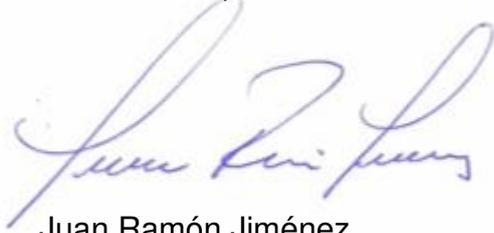
- ✓ Automatización de la emisión de comprobantes electrónicos, facturas, comprobantes de retención, guías de remisión para producto, consumibles y repuestos, generando una eficiencia en tiempo y productividad de 20 minutos a 1 - 5 minutos dependiendo el documento, equivalentes a USD.150K de eficiencia.
- ✓ Elaboración e implementación de más de 40 procesos, políticas y procedimientos para todas las áreas Financieras, Administración y Asuntos Regulatorios, entre ellos: bodegas virtuales, pago de comisiones, facturación y multas, ordenamiento de base de datos de registros sanitarios, notas de entrega, tarjetas de crédito corporativas, cajas chicas, pagos a proveedores, cierre contable con su respectiva conciliación de saldos, análisis de depuración de maestras de clientes, proveedores, cuentas contables; entre otros.
- ✓ Renegociación y reestructuración de deuda financiera a través del fortalecimiento de la relación con las instituciones bancarias, obteniendo ahorros por mejoramiento en condiciones de crédito de alrededor de USD.200K y mejoramiento de las condiciones de crédito en el mercado de valores, logrando un proceso de IV Emisión de Obligaciones en menos de 4 meses y con una pre-colocación del 100% de la misma.
- ✓ Administración eficiente de flujo de caja de manera integrada con las demás áreas financieras, generando ahorros de USD. 150K.
- ✓ Implementación de los correctivos al 100% de las 17 observaciones de auditoría interna realizadas a SIMED en el 2016.
- ✓ Creación del departamento de compras y sus procesos, generando capacidad para negociación de precios y plazos de pago, calificación de proveedores, centralización de documentos, optimización de registros,

generando ahorros estimados anuales de USD.800K, así como la ampliación de los beneficios negociados obtenidos hacia nuestros colaboradores.

- ✓ Implementación y fortalecimiento de un sistema de control interno con el fin de asegurar la calidad y seguridad de la información.
- ✓ Automatización y encriptación de pago a proveedores y conciliaciones bancarias.
- ✓ Emisión de Estados Financieros mensuales emitidos hasta el 5to día hábil del mes siguiente.
- ✓ Reordenamiento de cupos para clientes privados mediante análisis financiero, y asignación de plazos reales de crédito para todos los clientes privados y públicos
- ✓ Mejora de la antigüedad de cartera mayor a 120 días llegando en este mes al 25% VS. un 38% promedio histórico.
- ✓ Ingreso del 80% de solicitudes de registro sanitario de equipos hasta el mes de noviembre al sistema de Arcsa.

Agradezco la confianza depositada en mí y en el equipo de trabajo, y estoy seguro que el 2018, será un año de mayores éxitos para SIMED S.A.

Atentamente,



Juan Ramón Jiménez

Gerente General

SIMED S.A.