

## INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

En mi calidad de Gerente General de CENDIAVIA Centro Médico y de Diagnóstico Vida Cía. Ltda. me dirijo a ustedes con el fin de presentar el informe anual de actividades realizadas durante el ejercicio fiscal 2015

Dentro de este informe, se evaluarán los siguientes puntos:

- Entorno General económico del Ecuador
- Cumplimiento de objetivos previstos
- Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y del Directorio
- Informe de actividades en los ámbitos administrativo, laboral y legal
- Situación Financiera de la Compañía
- Otros aspectos relevantes

### **Entorno General Económico del Ecuador**

La llave abierta de dólares que ha fluido a borbotones durante los ocho primeros años de gobierno de Rafael Correa, debido a los máximos históricos en el precio internacional del petróleo, comenzó a bajar su caudal y motivó previsiones de ajustes en la economía del país durante el 2015. Esto, en un modelo que tiene como protagonista al Estado y que surgió a la par de un segundo boom petrolero en Ecuador. Una fórmula que empujó la economía a través de inversión y elevado gasto público, que generó al mismo tiempo mayor consumo y el incremento en la recaudación de impuestos.

La baja del precio del petróleo, dada, según analistas, por una sobreoferta de los principales socios de la OPEP (Organización de Países Exportadores de Petróleo), que se niegan a disminuir su producción, empezó a sentirse en agosto del 2014. Pero de manera más estrepitosa las últimas semanas del año. La tendencia de la economía ecuatoriana tuvo muchas más dificultades para el año 2015. Los inconvenientes para cubrir el financiamiento público, la falta de inversión privada y la caída del precio del petróleo que se dio en el segundo semestre de 2014, han propiciado una situación en la que es difícil mantener los niveles de crecimiento de años anteriores.

Esta situación ha llevado a que se dé un incremento del endeudamiento público, si bien éste sigue siendo sostenible comparado con otros países de la región. En base a la dinámica económica actual, que depende principalmente de la inversión pública, es fundamental acceder a fuentes de financiamiento que permitan cubrir las necesidades fiscales y el déficit proyectado entre 8.000 y 9.000 millones de dólares.

### **Cumplimiento de los objetivos previstos**

Durante al año 2015 enfrentamos varios problemas que pudieron tener una gran repercusión en la compañía, sin embargo gracias a la organización, apoyo y trabajo de todos los funcionarios, el resultado fue positivo a pesar de las adversidades. En este año enfrentamos necesidades de caja que fueron muy bien sorteadas gracias a una óptima gestión de los flujos. Con el aporte diario y una alta capacidad resolutive todos los retos planteados se cumplieron, tal como lo detallo a continuación en este informe.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y del Directorio**

En mi calidad de Gerente General de la compañía, he dado cumplimiento cabal a todas las disposiciones de la Junta General de Socios, estableciendo de esta manera un ambiente de organización y cumplimiento que redundará en una buena administración de la compañía.

## **Informe de actividades en los ámbitos administrativo, laboral y legal producidos durante el ejercicio fiscal**

### **Facturación y Cobranzas**

El inicio del año 2015 fue con saldo positivo gracias a que el IESS cerró el 2014 pagando a manera de anticipo a los servicios prestados por los meses de septiembre, octubre y noviembre, pago que realizó el 30 de diciembre de dicho año.

El tema más importante que se presentó en el año 2015 fue el ajuste del tarifario del IESS, el cual tuvo un impacto en los rubros de consulta médica, laboratorio e imagen, donde hubo reducción de hasta un 20% en las tarifas, particular que se aplicó desde el mes de abril.

Debido al cambio de los precios en el tarifario, el IESS presentó problemas con el sistema AS400, bloqueando al mismo por cuatro meses, tiempo durante el cual CENDIAVIA seguía prestando servicios sin poder generar los archivos planos para el respectivo cobro. Sin dichos archivos planos el IESS no pudo hacer anticipos ni auditorías y por ende no pagó.

El sistema se habilitó recién en el mes de julio y con errores que se fueron corrigiendo en los siguientes meses. Esto repercutió de manera muy importante, pues a manera de ejemplo, en el mes de septiembre recién se pudo presentar los trámites del mes de julio, al finalizar el año ya se igualó la generación de los archivos planos aunque mantiene un pequeño retraso de una o dos semanas comparando con el año 2014.

Al cierre del año 2015, CENDIAVIA tan solo tenía facturado los servicios prestados hasta el mes de junio y parte de julio, quedando pendientes casi 6 meses sin facturar, razón por la cual correspondió registrar una provisión de ingresos de US\$ 1'520.000

### **Recursos Humanos**

Esta es una de las áreas administrativas con mayor responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos, pues está en sus manos el mantener completo el equipo de trabajo.

A finales del 2014 CENDIAVIA contaba con 70 empleados y cerramos el 2015 con 98.

En el mes de mayo se dio la mayor gestión de contratación pues, a partir de este mes el área de imagen pasó a ser propia de CENDIAVIA, esto implicó la contratación de 2 tecnólogos de RX, 2 asistentes de atención al cliente, 6 ecografistas y 1 radiólogo con poder para firmar y garantizar la calidad de los informes.

Considerando el incremento tan importante de la Nómina en el 2015, vale la pena mencionar que durante el primer semestre del 2014 este gasto en promedio era de \$ 53.000 mensual, en el último trimestre de ese mismo año subió a \$70.000 mensuales; esto representa un incremento en nómina del 32% anualizada en el año 2015. Por otro lado, la ampliación de los horarios en fin de semana con pago de horas extras al 100% tiene un efecto importante; particular que se presentó debido al hecho de la dificultad en contratar médicos solo para el fin de semana.

Otro temas en los que trabajó el área de Recursos Humanos fue el estructurar las fichas médicas del personal con la organización de carpetas individuales que cumplen con los requisitos de salud ocupacional.

Se hizo una depuración de las carpetas de los médicos, de tal manera que contemos con el respaldo de títulos que acreditan a nuestros profesionales.

Hemos pasado dos auditorías del IESS y dos del MSP exitosamente, gracias a contar con todos los documentos por ellos requeridos.

Se ha realizado capacitaciones tanto en temas de seguridad industrial y temas propios de cada área, de tal manera que nuestro personal se mantenga actualizado y con los conocimientos exigidos por cada órgano regulador. Estas capacitaciones garantizan el mejoramiento continuo en la calidad de atención y la motivación de nuestro personal.

### **Laboratorio Clínico**

Luego de implementados los nuevos equipos SIMED en comodato, durante el último cuatrimestre del 2014, en este año se logró la estabilización del servicio frente a los clientes. Me es grato ratificar que las metas planteadas de optimización de procesos, eliminación de errores de digitación y manejo eficiente de más de 200 pacientes diarios, se cumplió, lo cual implicó un crecimiento en facturación de más del 60%.

Adicionalmente, con nuestro sistema de gestión de pacientes, se incorporó el agendamiento de citas para laboratorio y el manejo de turneros digitales, lo cual ha facilitado la atención y disminuido el tiempo de espera de nuestros pacientes.

El personal de laboratorio es el que más capacitaciones técnicas ha recibido, lo cual ha redundado en optimización de la gestión propia del área.

### **Infraestructura**

Entre los temas más importantes está la remodelación del área de ecografía, hoy contamos con 4 consultorios completos para este fin, lo cual incluye la adquisición de 3 ecógrafos.

Se remodeló la recepción del área de imagen, lo que repercute en un mejor ambiente de atención para todos nuestros clientes.

Implementamos áreas para desechos intermedios, tal como lo solicitó el Ministerio de Salud Pública y se remodeló el área de limpieza y paso de desechos generales, de tal manera que durante las horas de atención a los pacientes, este proceso es transparente.

Se crearon nuevos baños para los empleados, separando de esta manera, los baños de clientes y los de personal.

En el último trimestre se completó la implementación del área de call center, lo que ha permitido mejorar nuestra calidad de atención a todos nuestros clientes.

### **Sistemas**

Durante el año 2015 se ha ido fortaleciendo nuestro sistema CENDAT, complementándolo con los siguientes beneficios:

1. Incorporación de las áreas de laboratorio, imagen y RX para gestión de turnos
2. Se implementó una pantalla de actualización de datos por parte de los pacientes, la cual tiene como fin primero disminuir tiempos de espera de los pacientes al

momento de verificar datos generales y luego se incorporó el mail para envío de resultados de exámenes de todo tipo, esto es laboratorio, imagen y ecos.

3. Envío de resultados vía web
4. Revisión de resultados por parte de los médicos dentro de nuestro sistema, esto a parte de ahorrar tiempo de los galenos, disminuye gastos de CD e impresiones.
5. Manejo de las agendas del IESS directamente desde CENDIAVIA
6. Sistema de call center, nos permite medir la efectividad de la gestión telefónica. Como resultado puedo mencionar la disminución de 4 puntos del ausentismo.
7. Automatización del área de signos vitales con la implementación del PDA que envían directamente al médico los datos de cada paciente.

### **Planta Eléctrica**

Siendo un requerimiento del Ministerio de Salud Pública, se puso en funcionamiento la planta eléctrica de propiedad de la Dra. Arrieta, para lo cual se requirió realizar trabajo de obra para la protección y resguardo de la misma.

### **TOMOMEDICAL**

Finalmente, en mayo 25 del 2015 se dio por terminado el contrato de prestación de servicios con Tomomedical, pasando a un sistema de arriendo de su equipo de RX bajo la administración y responsabilidad de CENDIAVIA, este cambio ha implicado la estructuración del área con las respectivas contrataciones y un mejoramiento total en la atención a nuestros clientes.

### **INFORMACION RELEVANTE**

En el año 2015 se aumentó en más 60.000 el número de pacientes atendidos en consulta médica. Esto se logró con la ampliación de los horarios de atención los sábados todo el día de 7h00 a 19h00 y los domingos medio día de 7h00 a 13h00, además de haber optimizado los horarios de contratación de los médicos buscando que los consultorios estén atendiendo las 13 horas diarias (horario de 7h00 a 20h00).

La facturación del área de imagen desde el mes de julio subió de un promedio de 48% de US\$ 50.000 a US\$ 70.000

En laboratorio también creció en un 60%.

### **ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

#### **Estado de Resultados**

El ingreso de CENDIAVIA creció un 49% del 2014 al 2015, cerrando el año con 5,8 millones de ingreso, básicamente gracias al aumento de las 60.000 consultas. Es muy importante resaltar que el este crecimiento se dio a pesar de la disminución de cerca del 20% en los precios de laboratorio, imagen y RX desde abril 2015 impuesto por el IESS.

El impacto del costo se mantiene en las mismas cuentas del año anterior, esto es.

	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>
FARMACIA	1'076	1'485
NOMINA	973	1'564
ODONTOLOGIA	138	396
IMAGEN	344	274
LABORATORIO (sin nomina)	324	520

La utilidad antes de impuestos y participación empelados en el año 2015 fue de \$517.340,52, la cual es el 26% mayor a la del año anterior.

En este año por disposición de la Superintendencia de Compañías se contrató como auditor externo al Sr Roberto Arpi quien hizo entrega de su informe, el mismo que será puesto en conocimiento de los socios de la empresa.

Por otro lado, no podemos dejar de mencionar que si bien los resultados en libros son muy buenos, del flujo de caja no podemos decir lo mismo, ha sido un año muy difícil de manejar sobre todo con los prestadores externos; vale recalcar que las utilidades realmente vienen dadas por la provisión neta entre ingreso y costo de 720 mil dólares positivos.

### **Estado de Situación**

Como datos relevantes del Estado de Situación está el aumento de los activos corrientes de US\$1.1 millones a US\$ 2.2 millones

Tenemos una provisión de cuentas por cobrar correspondiente a los servicios prestados al IESS de US\$2'025.304 y su respectiva provisión en el costo de los servicios prestados por terceros por US\$ 811.153.

El patrimonio neto creció a US\$ 485.987,07 con unas reservas de US\$ 425.987,07

### **Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico**

Esta administración recomienda se repartan los dividendos a prorrata a todos los socios que a la fecha de este informe forman parte de esta empresa, previo reparto de las utilidades a los trabajadores, constitución de reserva legal y pago de impuestos. Se recomienda que el pago de dividendos se lo realice de acuerdo a la disponibilidad económica de la compañía.

### **Recomendaciones a la Junta General respecto a políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.**

#### **Proyectos e inversiones**

Ampliación de Servicios dentro de CENDIAVIA.- Sujetos a la disponibilidad de arriendo del local aledaño al centro médico, sería conveniente complementar nuestros servicios con los de rehabilitación y farmacia.

Diversificación de Clientes.- Haremos acercamiento a SaludSA para ser parte de su red de prestadores.

#### **Otros aspectos de interés**

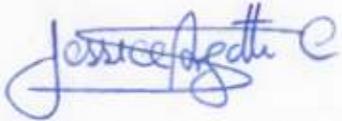
Debo manifestar que la compañía contrata servicios complementarios de vigilancia y seguridad con la empresa AERSIN Cia. Ltda. a la cual mensualmente se le exige la presentación de las planillas del IESS de los guardias que trabajan en nuestras instalaciones, cumpliendo de esta manera con las disposiciones del mandato 8 y su reglamento.

Finalmente, la empresa está tomando todas las medidas para cumplir y respetar las normativas de propiedad intelectual en relación a programas de computación y marcas en lo que respecta a la operación de la empresa.

## **Agradecimiento**

El año 2015 los hemos superado exitosamente, a pesar de haber sido un año complicado en donde muchas empresas y negocios se vieron afectados; sin embargo, en el caso de CENDIAVIA, ha sido un año de crecimiento y fortalecimiento gracias a Dios que nos ha cubierto con su manto, gracias a nuestros empleados que cada día se muestran más comprometidos, gracias a nuestras familias que nos han apoyado cediéndonos su tiempo y gracias también a los socios que han apostado a este negocio.

Un especial agradecimiento a mi familia por su constante apoyo, ellos son mi impulso para sortear todas las adversidades.



Jessica Argotti Castellanos  
**GERENTE GENERAL**  
**CENDIAVIA CIA. LTDA.**