

INFORME ANUAL DEL GERENTE GENERAL

En mi calidad de Gerente General de CENDIAVIA Centro Médico y de Diagnóstico Vida Cia. Ltda. me dirijo a ustedes con el fin de presentar el informe anual de actividades realizadas durante el ejercicio fiscal 2016

Los temas tratados en este informe son los siguientes:

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

Entorno General Económico del Ecuador

El año 2016 arrancó con el mismo dinamismo que terminó el 2015, lo cual hizo prever un segundo año de estancamiento económico en el país, que proyecta tasas de crecimiento cercanas a cero, en el mejor de los casos. El Banco Central es el más optimista sobre el crecimiento económico. Pese a la desaceleración registrada a lo largo de todo el 2015, el Central estimó que el año cerrará con un crecimiento del 0,4% y que el nuevo año terminaría con 1%. Organismos internacionales, como la Cepal o el FMI, apuntan a tasas cercanas a cero, mientras que la banca internacional cree que habrá un decrecimiento entre 1,2 y 3,6%.

El diagnóstico para el 2016 fue bastante parecido al del año 2015, con precios bajos del petróleo, apreciación del dólar y mayores tasas de interés internacionales. Bajo ese escenario, las prioridades del Gobierno para el 2016 dejaron ver un cambio en el modelo económico, con un sector público escaso de recursos y un sector privado con pocas ganas de invertir hasta ver si las señales que comenzó a enviar el Régimen son suficientes como para arriesgar sus recursos a largo plazo.

Lo que suceda con la economía nacional dependerá mucho de lo que haga el sector privado, ya que el gasto público como motor de crecimiento quedó sepultado el día en que el Presidente anunció que la variable de ajuste en caso de una crisis será la inversión pública. Eso se cumplió en el año 2015 y significó una desaceleración económica a lo largo del año 2016, sin que exista un plan gubernamental que demuestre lo contrario.

El crecimiento de la economía nacional necesita de más dólares en circulación, mismos que fueron obtenidos sobre la base de nuevo impuestos, emisión de bonos soberanos y de préstamos considerados caros en especial los provenientes de China. Si bien el 2015, se constituyó en un año dramático para la economía ecuatoriana, 2016 no fue la excepción, principalmente por un precio de petróleo que no supera los 60 dólares por barril, precio muy por debajo del referente en el presupuesto general del estado, por lo tanto reducción de ingresos para el estado comprueba que la dependencia de los ingresos por venta de petróleo sigue siendo alta para el desarrollo del país, situación que sumada la terremoto de abril de 2016, motivó un estancamiento en el crecimiento en solo un 0.4% al cierre del periodo comentado.

En el caso ecuatoriano, el Fondo Monetario, el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina (Cepal) e incluso el Banco Central coinciden en que la economía se contraerá este año entre 1,7% y 2,5%, lo cual pone en riesgo los avances sociales en reducción de la pobreza o la desigualdad.

Según datos oficiales, la inflación cerró en el 1,12%, el desempleo en el 5,26% y el subempleo supera el 48%. La elevación de los aranceles para las importaciones generó el incremento del precio de las mercaderías y otros insumos que normalmente se consume en nuestro país.

Esta situación económica, generó una recesión en la economía ecuatoriana, situación que incrementó la dependencia de la población hacia los servicios médicos públicos y de la seguridad social, lo que agregado a la expedición de la Ley Orgánica que regula las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica (R.O.S.863, de 17 de octubre de 2016) establecen un panorama poco cierto respecto de la estabilidad en el accionar del Estado frente a esta necesidad.

Cumplimiento de los objetivos previstos

Este año al igual que el anterior tuvimos que provisionar casi 6 meses de ingresos debido al retraso en auditoría del IESS, agravado por el hecho de que los pagos durante el año tuvieron la misma característica; los primeros meses del año el IESS se igualó con 3 meses de facturación del 2015 y al final de año, en el último trimestre, pagaron lo correspondiente a los primeros meses del 2016, lo cual implicó que el flujo de caja sea muy apretado, tal como Uds. pudieron apreciar en el pago de sus dividendos y honorarios.

Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General

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 redundó en una buena administración de la compañía.

En este punto es importante recalcar que el Dr Jorge Navarrete, finalmente no cedió sus participaciones por lo que sigue siendo parte del grupo accionario. De igual manera las participaciones de la Ing. Gilma Toasa, no se cedieron aún, particular que está siendo regularizado en este mes.

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

Facturación y Cobranzas

Tal como mencioné anteriormente en este documento, al inicio del año 2016 contamos con los pagos realizados en el último trimestre del 2015 más los pagos restantes del 2015 que quedaron pendientes; estos valores fueron básicos para el financiamiento de los siguientes 6 meses del año. Para finalizar el año con un pago importante en el último trimestre del 2016.

El año 2016 fue un año muy duro para la compañía debido a la apertura de varios centros ambulatorios propios del IESS y la ampliación de horarios de atención en su red interna. El impacto fue la disminución de nuestro número de pacientes mientras llenaban sus agendas propias; si bien una vez que las agendas de sus centros estaban copadas procedían a direccionarnos los pacientes, el impacto acumulado fue la reducción de nuestra facturación.

Las auditorías del IESS en este año fueron altas, el porcentaje de objeciones aumento debido a cambios internos en sus políticas y la rotación del personal en ésta área. Los servicios afectados fueron todos, esto es:

- En consulta, pagaban en función del tiempo de apertura de la historia clínica
- En medicinas, aplicaron su lista de precios, inferiores a los del CNFP
- Laboratorio e imagen, errores del sistema AS400

Otro tema importante en la consulta médica fue que el IESS reforzó medicina general en su red, por lo que dicha especialidad ha tenido un agendamiento variable durante este año.

Adicionalmente, el IESS implementó en este año, las llamadas "Actas", documento que debe ser llenado y firmado obligatoriamente por cada usuario en cada atención que reciba de cada área o servicio y el proceso de "Calificación de pacientes". Estos requerimientos fueron manejados manualmente en los 3 primeros meses, posteriormente se los automatizó, sin embargo de lo cual, ha aumentado el tiempo de nuestros procesos de atención.

Para el área de odontología, este fue un año negativo con efectos en la facturación, debido al descuido en la gestión de calidad:

- Llamada de atención del MSP debido a manejo de productos caducados
- Visitas sorpresa del IESS por quejas de clientes
- Auditoría del IESS y cierre temporal de estos servicios por falta de cumplimiento de las normas de calidad
- Cierre temporal de este servicio por casi 2 meses.

Todos estos temas influyeron en que la facturación sea de USD 5.5 millones incluyendo una provisión USD 1.315.500 en el ingreso.

Como contraparte, tampoco hemos pagado a nuestros servicios externos, farmacia y odontología, por lo que la provisión en el costo es de USD 519.202

Recursos Humanos

Durante al año, se hicieron ajustes en la estructura de los médicos, reforzando las especialidades calificadas, disminuyendo algo la medicina general y reforzando la parte operativa por la creación de nuevos procesos propios del IESS.

A finales del 2015 CENDIAVIA contaba con 98 empleados y cerramos el 2016 con 85.

Estructuración del plan de capacitación anual interna y externa con la cual cumplimos con las exigencias del IESS durante sus auditorías.

Como temas especiales para comentar están la charla de drogas y alcohol y la de violencia intrafamiliar y una charla motivacional liderada por la Fundación Manantial del Vida llamada "Como ser Feliz", la cual fue de mucho aporte para disminuir el stress.

Desde el año 2016 se implementó el proceso de evaluación semestral a todo el personal, con el objetivo de mejorar el rendimiento por medio de la retroalimentación.

Dentro del proceso de salud ocupacional que venimos cumpliendo desde el 2015, en este año se hizo una campaña del túnel carpiano, con su respectiva identificación de los casos ya presentes y su tratamiento; al momento esta campaña tuvo su resultado positivo por cuanto todos aquellos empleados que manifestaron problemas en esta área, han sido dados de alta.

Laboratorio Clínico

Debido a la disminución de consultas médicas, también se disminuyó el número de pacientes en laboratorio, este efecto se observó en el último trimestre del año 2016.

Esta área está en constante capacitación tanto interna (exposiciones sobre temas propios) como capacitaciones externas (de áreas de laboratorio), con el fin de mantener los estándares de calidad que garanticen los resultados a los clientes.

A mediados de año se implementó el área pediátrica, auspiciado por NIPRO.

Constantemente se está evaluando la rentabilidad de las pruebas derivadas para hacerlas dentro de CENDIAVIA en el momento que el volumen justifica, en este año se incrementaron las siguientes pruebas DHEAS, CEA, INSULINA, AMILASA, HBsAg, TIROGLOBULINA, además se incorporó el equipo WIDAS con el que realizamos estas pruebas: TOXO IGG, TOXO IGM, CITO IGG, CITO IGM, RUBEOLA IGG, RUBEOLA IGM.

De igual manera se implementó un nuevo sistema de control de calidad inter laboratorio llamado UNITY; este sistema nos permite que manejamos nuestras propias medias de control.

También mejoramientos en las adecuaciones de las áreas analíticas así como ventilación del área.

Auditoria Médica Interna

En el mes de febrero del 2016, contratamos a la Dra Verónica Cardenas como Médico Auditor, quien tiene como objetivos:

- Revisar historias clínicas para garantizar la correcta utilización de las mismas
- Unificar criterios de atención apegados a las políticas del MSP y del IESS
- Coordinar capacitaciones a los médicos
- Realizar entrenamiento a los médicos
- Responsable de llamar la atención en temas de práctica médica
- Revisar información que se entrega al IESS buscando disminuir los objetados
- Presentar las apelaciones
- Es el nexo en la parte médica con el IESS

Es importante mencionar que la Dra Cardenas trabajo el año anterior en el área de auditoria médica del IESS, por lo que su aporte es directo para bajar objetados, tal es así que en su remuneración incluye un bono variable por resultados

Infraestructura

En este año todas las mejoras realizadas buscaban cumplir con las recomendaciones de auditoria a prestadores del IESS, lo cual se cumplió.

- Se creó el área de vestidores muy funcional, el cual cuenta con lockers individuales.
- El área de limpieza y manejo de desechos
- Remodelación en laboratorio, tal como se mencionó antes
- Se aumentó un baño para el personal masculino

Hemos adecuado el área de esterilización y ampliado el área de signos vitales a un área más completa que es de Enfermería.

Se hizo la remodelación del área de RX que quedó pendiente el año anterior mientras nos llegaba el nuevo equipo de RX.

En el área de Odontología tuvimos que habilitar una puerta directa a la calle, previendo posibles riesgos de cierre de dicha área y evitando con este cambio el cierre de CENDIAVIA por compartir una única puerta de ingreso.

Sistemas

Esta área es la más congestionada de la empresa debido a la automatización de nuestros procesos.

Todos los cambios y nuevos requisitos implementados por el IESS han sido levantados y están siendo desarrollados o ajustados en función de las necesidades del cliente: calificación del paciente, acta de recepción del servicio, mejora del circuito cerrado (hemos eliminado los casos de siniestros).

Desarrollo informático del área de RX para subir las imágenes directamente a nuestro sistema de pacientes, lo cual permite al médico visualizar el informe e imágenes, eliminando errores y bajando costos porque ahora no entregamos nada a los pacientes pues sus resultados están ya subidos.

COMPRA DE RX CON DIGITALIZACION DIRECTA

Es de su conocimiento que a mediados del 2015 salió Tomomédical del servicio de imagen pero se mantuvo una relación de arriendo de equipos hasta marzo del 2016, fecha en la que recibimos el RX que habíamos adquirido con la empresa VIENATONNE representante de General Electric.

Para la compra del nuevo equipo se evaluaron 2 opciones, definiendo finalmente por la marca, esto es General Electric. La compra se la hizo considerando los siguientes temas:

- Equipo de Tomomedical era muy antiguo y sus placas eran cuestionadas, dejando de ser una ayuda diagnóstica adecuada.
- Debido a la antigüedad de los equipos, había riesgo de que se presentaran daños cuyo costo hubiese recaído sobre nosotros.
- Tiempo de toma de placas ineficiente
- Nuevo equipo de RX que brinda mejores resultados
- Digitalizador con tecnología apropiada para nuestra demanda y automatizado
- Las cuotas de arriendo se usarían para pagar el nuevo equipo, el cual al final ya queda en nuestra propiedad

CONTRALORIA GENERAL DE ESTADO

En el mes de julio del 2016, la Contraloría General del Estado, inicia su proceso de Auditoría de la Dirección de Auditoría de Desarrollo Seccional y Seguridad Social, IESS, para ello solicita a los prestadores, es decir a CENDIAVIA, un amplio informe, muy detallado con los pagos recibidos, facturas entregadas y demás información; la cual fue entregada en el plazo por ellos señalado.

En el mes de noviembre convocan a las oficinas del Edificio Plaza de Mayo para la entrega extra oficial del borrador del informe de auditoría, en el que a manera de resumen, en el caso de CENDIAVIA, nos indican que han encontrado que el IESS ha hecho pagos indebidos en los rubros de medicinas y de odontología por un monto estimado de \$420.000. Hasta aquí lo conocido sobre este tema en el año 2016.

OTROS ASPECTOS RELEVANTES

Desde mediados de año hemos enfrentado situaciones adversas para la compañía, situaciones que han implicado entrar en conflictos legales, tal como menciono a continuación:

CONTRALORIA.- este es un tema muy importante que puede tener consecuencias de impacto, como sería si tuviésemos que devolver los valores que a criterio de la Contraloría han sido "mal auditados" y por ende "mal pagados" a Cendiavia; por ello hemos contratado los servicios de un abogado especializado cuyo costo por todo el proceso con la Contraloría es de \$40.000.

Viennatone.- Esta empresa tiene la representación de GE y es a la que compramos el equipo de RX y Digitalizador. Tuvimos incumplimiento con el equipo de Digitalización, lo cual nos llevó a poner una causa en la Defensoría del Pueblo, quienes dieron su respuesta a favor nuestro, instruyéndonos a iniciar una demanda

Lamentablemente, nos encontramos con un grupo de personas que prefieren atacar antes que solucionar, digo esto, porque mientras salía la resolución de la Defensoría del Pueblo a nuestro favor, ellos pusieron una demanda penal en contra de mi persona por "abuso de confianza", esto debido a que no les hemos permitido sacar ningún equipo mientras ellos no cumplen con la venta.

Paralelamente a su demanda penal pidieron por intermedio de la Procuraduría General del Estado pidieron Audiencia de Mediación, a la cual hemos acudido por 3 ocasiones. Como resumen general, nuestra posición es la devolución del Digitalizador por el valor correspondiente. Estamos a la espera de este resultado.

Patricia Arrieta.- Debido a los inconvenientes presentados en Odontología y una relación deteriorada, la Dra Arrieta solicitó mediación en la Cámara Ecuatoriana Americana donde las opciones que se han manejado: 1) la salida de la Dra del Centro Médico ó 2) la firma de Ademdum modificadorio en el que se incluya estándares de servicio y calidad sumados a una causal de terminación. De igual manera, estamos a la espera de ver si podemos ponernos de acuerdo, caso contrario seguiremos en el convenio por los 2 años que restan.

ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Estado de Resultados

El ingreso de CENDIAVIA fue de USD 5,5 millones, decreció respecto del 2015 en un 4,5% básicamente por la disminución de las consultas del IESS

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

	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
FARMACIA	1'076	1'485	1'776
NOMINA	973	1'564	1'649
ODONTOLOGIA	138	396	276
IMAGEN	344	274	
LABORATORIO (sin nomina)	324	520	443

Farmacia: el crecimiento de este rubro se debe a que la provisión del 2015 fue insuficiente por lo que hubo este valor adicional que cargar al 2016.

Nómina: A pesar de haber disminuido el número de empleados, el rubro de remuneraciones sube en este año debido al personal contratado desde junio del 2015 en el área de Imagen y RX. En el 2015 se generó y registró el gasto de 6 meses mientras que en el 2016 el gasto ya fue de 12 meses.

Odontología: Los ingresos de esta área son menores por varias razones:

- Se redujeron las estaciones de trabajo de 4 a 3 por remodelación del área de acuerdo a requerimientos del MSP
- Se cerró la atención de fines de semana
- El IESS cerró las agendas por falta de cumplimiento en las normas de seguridad, lo cual hizo que en el mes de agosto no se facture nada y en junio hubo una reducción de un 30% por la misma causa

La utilidad antes de impuestos y participación empelados en el año 2016 fue de \$550.502,96, ligeramente mayor a la del 2015.

En este año, cumpliendo con lo exigido por la Superintendencia de Compañías, renovamos el contrato para la auditoria externa con la misma empresa BCG Business Consulting Group, representada en nuestro caso por el Ing. Roberto Arpi quien hizo entrega de su informe, el mismo que será puesto en conocimiento de los socios de la empresa.

Estado de Situación

En el Balance General, podemos resaltar la siguiente información:

Activos Corrientes: disminuyeron en 100 mil dólares, cerrando con USD 2,04 millones, básicamente debido a la disminución en la facturación.

Provisión de Cuentas por Cobrar: Fue de USD 1'315.500

Provisión de Costo: por US\$ 519.202 donde USD 480 mil son de farmacia y USD 38 mil de odontología.

El patrimonio neto: USD 589.911,61

Reservas totales: suman USD 529.911,61 (legal y facultativa)

Bono Socios: Se ha registrado un bono para los socios de USD 68.500, el cual se cancelará de acuerdo al flujo de la empresa.

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

Nuevos Servicios dentro de CENDIAVIA.- Durante el 2016 no fue factible implementar nuevos servicios debido al espacio físico. Estamos muy atentos para no perder la oportunidad de arrendar más espacio tan pronto se libere uno de los locales aledaños.

Diversificación de Clientes.- Se hizo el acercamiento a SaludSA, ellos tiene comprometida su cartera con Veris, sin embargo en este nuevo año se espera lograr convenios con clientes particulares.

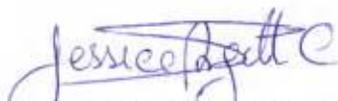
Otros aspectos de interés

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 2016 ha sido un año complicado no solo para CENDIAVIA sino para el país, sin embargo no puedo dejar de dar gracias a Dios por la bendición que nuestra empresa es tanto para mí personalmente como para las 89 familias que dependen de ella; además reconozco el impacto positivo con el que contribuimos a mejorar la salud de más de 100.000 pacientes que se atienden en nuestro centro médico


Jessica Argotti Castellanos
GERENTE GENERAL
CENDIAVIA CIA. LTDA.