

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE UTIMEDICAL S.A PERÍODO ECONÓMICO 2016

Señores Socios:

En cumplimiento a nuestros estatutos, en mi calidad de Gerente General pongo a su consideración el informe de la gestión del ejercicio económico 2016.

I. ENTORNO POLÍTICO Y ECONOMICO NIVEL PAIS:

Sector Fiscal:

El Sector Público no Financiero (SPNF) comprende i) Presupuesto General del Estado -PGE-, ii) Empresas Públicas no Financieras (EPNF) y iii) conjunto de instituciones del Resto del SPNF (RSPNF).

Al comparar el período enero - octubre 2016 con similar período de 2015, hubo una menor recaudación de los ingresos y un menor gasto del SPNF; generando un valor deficitario en el resultado global y el resultado primario en 2016.

Sector Financiero y Económico:

La inflación anual de noviembre de 2016 fue de 1.05%, porcentaje inferior al de igual mes de 2015 (3.40%). Por divisiones de consumo, en 7 agrupaciones que ponderan el 61.66% se registró inflación siendo el mayor porcentaje el de bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (16.91%); por el contrario, en 5 agrupaciones que ponderan el 38.34% se registró deflación, siendo la división de prendas de vestir y calzado (-3.16%) la de mayor variación negativa, seguida de muebles, artículos para el hogar y conservación (-0.80%)

En noviembre de 2016, por cuarto mes en lo que va del año, se registró deflación mensual de -0.15%. En 10 divisiones, cuya ponderación agrega el 84.35%, la variación mensual del IPC fue negativa, siendo el mayor porcentaje el de bebidas alcohólicas, tabacos y estupefacientes (-0.64%); en otras 2 divisiones, cuya ponderación fue de 15.65% se registró inflación: salud (0.33%), y, alojamiento (0.05%).

En noviembre 2016 la oferta monetaria y la liquidez total presentaron tasas de variación anual de 12.3% y 12.3%, respectivamente. Mientras, que las especies monetarias en circulación registraron una variación anual de 8.3%.

La liquidez mantiene su tendencia creciente, para noviembre 2016 fue de USD 43,608 millones. De las cuales, las especies monetarias representan el 27.6%, mientras que la oferta monetaria alcanzó USD 20,747 millones. Al 30 de noviembre de 2016 las Reservas Internacionales registraron un saldo de USD 3,907.3 millones.

Por concepto de Inversión Doméstica, hasta noviembre de 2016 el BCE colocó USD 7,014.6 millones, de los cuales las instituciones financieras públicas han pagado por concepto de capital USD 4,963.8 millones. Los depósitos de empresas y hogares en el Sistema Financiero alcanzaron en noviembre de 2016 USD 31,392.7 millones. La tasa de crecimiento anual fue 13.9% en este mes.



En noviembre de 2016 el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado fue USD 2,044.0 millones, lo que representó un crecimiento de USD 498.2 millones con respecto a noviembre de 2015, equivalente a una variación mensual de - 3.3% y anual de 32.2%.

La Balanza Comercial en período enero – octubre de 2016, registró un superávit de USD 1,201.8 millones, este comportamiento se explica principalmente por una disminución de las importaciones.

La Balanza Comercial Total a octubre de 2016 registró un superávit de USD 225.4 millones, lo que significó un deterioro comercial de 193.3 % frente al saldo a septiembre de 2016 que fue de USD 76.9 millones.

Entre enero y octubre de 2016, las exportaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 13,778.4 millones, -12 % menor en términos relativos si se compara con las exportaciones realizadas en el mismo período de 2015 (USD 15,661.3 millones).

A octubre de 2016, se registró un aumento de 12.4 % en el valor FOB de las exportaciones petroleras, mismas que pasaron de USD 488 millones en septiembre de 2016 a USD 549 millones. Las exportaciones no petroleras fueron mayores en 16.4 % pasaron de USD 918 millones en septiembre a USD 1,069 millones en octubre 2016.

II. PRINCIPALES GESTIONES Y OBJETIVOS CUMPLIDOS DE LA COMPAÑÍA

A. GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE:

a) Establecemos un Presupuesto Anual basados en 4 ámbitos generales.

Alianzas Masivas
Clientes Corporativos
Clientes Empresariales / Establecimientos Protegidos
Clientes Individuales/Familiares

Este informe está basado en el cumplimiento de hitos mensuales, con la consecución periódica de clientes que mediante su aporte cíclico conllevan a cumplimientos razonables, establecemos un crecimiento por encima de la Inflación y de tasas de interés, pero especialmente basados en el histórico de progresión de ingresos.

El análisis los realizamos para cada Mercado potencial en particular, de manera concisa enfilamos nuestra producción a las Alianzas Masivas, de las cuales obtenemos el siguiente comportamiento:

Estimadas por la capacidad de producción que cada una tiene, amparados en sus propios resultados de producción y un estimado de cartera que estas pueden derivar con la inclusión de las asistencias que proveemos.

- Establecemos visitas periódicas a sus principales ejecutivos
- Generamos el compromiso de cuentas a cotizar
- Realizamos el seguimiento respectivo
- Cotizamos variadas cuentas y nichos
- Cierre/No cierre de cuentas

La consecución de objetivos económicos se fundamenta en la diversidad y adaptabilidad de los productos a los requerimientos del cliente final, generando



beneficios económicos principalmente al usuario final (cliente); lógicamente obteniendo la organización la rentabilidad que amerita su gestión.

Clientes Corporativos, Empresariales y Establecimientos Protegidos: están regidos por la temporalidad de cada caso, aplicando las ventas conforme el mercado así lo exige, sin embargo implementaremos a corto plazo la contratación de personal con experiencia para su desarrollo integral.

Para los clientes Individuales / Familiares, hemos establecido campañas cíclicas de call center, con el aval de "sponsors" que nos han permitido acceder a sus bases para generar una comercialización efectiva con cada interesado. La atomización de clientes es nuestra principal visión a futuro, ya que esta garantizará un crecimiento sostenido de la corporación a mediano y largo plazo.

Por otro lado enfocaremos a corto plazo también la contratación de nuevo personal comercial con experiencia, enfocados en nichos de mercados no tradicionales y empresariales, que nos permiten un crecimiento apalancado en distintos canales, diversificando nuestra cartera de clientes.

- b) La visión de Servicio al cliente se encuentra implementada en cada uno de los funcionarios de la Compañía, pues este compromiso de calidad garantiza nuestro desarrollo corporativo y el posicionamiento de la marca.
- c) Hemos potencializado nuestros servicios de Orientación Médica y Atención Médica Pre-hospitalaria, enfocados en el bienestar de cada miembro de nuestras familias afiliadas. Siendo nuestras alianzas corporativas las respaldadas en brindar productos de calidad con el apoyo de Compañías de prestigio.
- d) El nivel académico y su expertiz administrativo/operativo de nuestro personal directamente relacionado para atención al cliente se encuentra ya establecido, debido a las exigencias propias de nuestro quehacer laboral. Estamos convencidos que el recurso humano es nuestro principal motor.
- e) Está ya implementado un nuevo software totalmente apalancado en los requerimiento de la Organización, lo que nos permite en la actualidad realizar agendamientos más rápidos, con el ingreso de información real en el sistema, así como la pertinencia a obtener reportes que apalanquen nuestro poder de decisión en beneficio de nuestros clientes.
- f) De la mano se han implementado nuevos procesos operativos que apoyan a la gestión comercial, con la agilidad que nos caracteriza en atender la solicitud de un cliente referente a ventas nuevas, reclamos, servicios, documentación adicional.
- g) Cada mensualidad nuestro afiliado accede a nuevos beneficios a través de promociones médicas y estéticas, creadas para el cuidado de la salud, el bienestar personal tanto físico como emocional. Información que es socializada a través de múltiples medios digitales, de fácil acceso y entendimiento.
- h) Nuestro personal comercial de call center es tanto inbound como outbound;

Inbound a realizar atención directa al cliente que al llamar a nuestra central de servicio requiere la información y atención personalizada con respecto a su requerimiento médico



Outbound a través del cual realizamos el tele mercadeo tanto de venta como posventa de asistencias, es así que el ejecutivo comercial, se encuentra totalmente motivado con la asignación de comisiones competentes al mercado, basados en la consecución de objetivos reales que, a través de una correcta implementación permitirán generar utilidad para los involucrados.

- i) La visión comercial está cimentada en la fidelización de nuestros clientes masivos actuales (empresas), así como en la consecución de un mayor número de socios comerciales. Esta sociedad comercial está cimentada en que a través de nuestras asistencias, el producto ofertado sea tangibilizado, con el ánimo de que el cliente final vea satisfecho su requerimiento, ya sea por un lado de la cobertura de su seguro, así como por el lado de la asistencia, pero que en fin de cuentas perciba un servicio de calidad.

B. AREA MEDICA

En cuanto a la prestación del servicio, durante el año 2016 se solicitaron 14.055 servicios, que representa un incremento del 58% en referencia al año 2015. Es indispensable informar que nuestros afiliados se mantienen satisfechos con nuestro servicio de acuerdo a los procesos establecidos que marcan la diferencia en con la competencia en el servicio médico y en el tiempo de respuesta.

C. AREA FINANCIERA

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.

Se elaboraron nuevos procesos automáticos en el ingreso de información que van enlazados con otros software de otras áreas de la empresa.

D. AREA DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN

Se desarrolló el sistema EVOLUTION que a través de la herramienta visual studio 2016 y motor de base de datos SQL 2012 fue desarrollada para obtener una plataforma de ingresos de las atenciones médicas otorgadas en nuestro call center de una forma eficaz, rápida y precisa, que nos ahorrara tiempo y nos permite obtener una visión general de nuestra área de operaciones, trabajando en reportes y solicitudes específicas para cada una de las otras áreas que de alguna forma interactúan con esta. La herramienta sigue en constante desarrollo desde su inicio en Octubre 2016, este reemplaza al antiguo sistema de ingresos de atenciones (FOX).

Se implementó un plan de contingencia de la central telefónica, otorgando una visión y determinando las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza sea humano o natural

E. AREA DE ADMINISTRACIÓN

Se realizó la instalación de desfibriladores, signos vitales y rotulación interna en nuestra flota de ambulancias con las respectivas seguridades eléctricas con el objetivo de dar cumplimiento a los licenciamientos de ambulancias por parte del organismo de control y a la vez para brindar un mejor servicio de emergencia a nuestros afiliados.



Se implementó una segunda base en la Av. Rio Coca y Eloy Alfaro donde ésta nos permite llegar en un menor tiempo a nuestras atenciones médicas que son direccionadas en el norte de la ciudad.

Se creó una imagen de comunicación corporativa interna "EL DOK" es un muñeco que identifica a un médico de UTIM.

En el segundo trimestre y tercer trimestre del año se entregó uniformes con imagen corporativa al personal operativo y administrativo.

III. 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 2016, me permito informar que la empresa reflejó los siguientes rubros en el Balance General a continuación detallados.

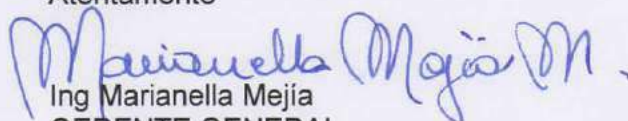
El Estado de Situación Financiera correspondiente al 31 de Diciembre del 2016 presenta la siguiente información

Total Activo	\$	427,477.31
Total Pasivo	\$	97,300.00
Total Patrimonio	\$	330.177,31

En cuanto al Estado de Resultado presenta la siguiente información.

Total Ingresos	\$	693,323.60
Total Gastos	\$	627.602,85
Utilidad del Ejercicio	\$	65.720,75

Atentamente


Ing Marianella Mejia
GERENTE GENERAL