

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE UTIMEDICAL S.A PERÍODO ECONÓMICO 2017

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 2017.

En este periodo la gerencia general mediante aprobación de la junta de accionista realiza cuatro importantes inversiones en la compañía que son la base principal para el crecimiento planteado en este año.

- Inversión en la apertura de la nueva sucursal en la ciudad de Guayaquil.
- Inversión en la adquisición de la nueva flota de ambulancias y automóviles.
- Inversión en la creación de un nuevo departamento de operaciones incluyendo nueva infraestructura y talento humano.
- Inversión en nuevas oficinas para la Gerencia Médica.
- Inversión en nuevo consultorio Médica para servicio al personal.

A continuación procedo a informar las gestiones que se realizaron en las diferentes áreas de acuerdo a la estructura organizacional de la compañía.

I. PRINCIPALES GESTIONES Y OBJETIVOS CUMPLIDOS DE UTIM

A. GESTION COMERCIAL:

- El enfoque comercial para UTIMEDICAL fue abarcar el mercado de aseguradoras y empresas de medicina prepagada siendo la estrategia inicial visitar periódicamente a los principales ejecutivos de éstas con el afán de presentar nuestros servicios. La experiencia y buen nombre de nuestros clientes "antiguos" nos llevaron a presentar estadísticas de servicios y de auditorías periódicas, que garantizaron nuestra oferta de servicio.
- Aunque esta expansión conllevó sacrificar rentabilidad por acaparar mercado, esto tendrá sus frutos a mediano plazo cuando exploremos otros canales para nuestro servicio, la marca se ha consolidado.
- Por otro lado potencializamos aún más nuestros clientes actuales, motivándolos para el aumento de servicios, que con la misma operatividad montada, generan mayores ingresos en su facturación. Es así que la consecución en el acceso a la cartera total de empresas aliadas, generaron importantes ingresos para la compañía. Valores que al ser progresivos se observará su real valía en el futuro.
- En esta visión de crecimiento sostenido, determinamos dos canales de desarrollo, el de nuevos clientes y el de potencialización de clientes antiguos.
- En este año 2.017 el producto tradicional de UTIM ha sido sujeto "desglose" buscando acaparar otros mercados a los tradicionales de asistencia médica, es



así que pasó a ser un producto de mayor acceso con menores precios "desglosando" sus servicios; es así que nacieron productos de:

- urgencias
- emergencias
- accidentes personales
 - de 8 horas de cobertura solo en instituciones educativas
 - de 24 horas de cobertura
- accidentes vehiculares
- sólo en el hogar

Cabe señalar que este "desglose" de asistencias, no afecta la calidad del servicio, solamente lo ha "especializado" en su campo de acción.

Es así que hemos accedido a otros ramos del espectro asegurador como: vehículos, accidentes personales, vida, incendio, casa habitación.

Canales tradicionales en las aseguradoras, que a su vez generan la apertura de nuevos servicios.

- Consideramos que la visión comercial no debe cambiar (mayor rentabilidad, menor riesgo, apalancamiento operativo en lo ya establecido), es así que los potenciales clientes son los mismos, siempre estuvieron y se mantendrán ahí con el proceso comercial:

- ✓ Agendar citas comerciales con la (s) persona (s) que deciden o que otorgan viabilidad al proyecto (contactos/intermediarios).
- ✓ Exponer los servicios y los canales de comercialización.
- ✓ Establecer realidades de cada cliente.
- ✓ Cotizar según la necesidad determinada.
- ✓ Seguimiento continuo al cliente.
- ✓ Cierre
- ✓ Fidelización permanente

B. AREA MEDICA

La Gerencia Médica de Utimedical toma la posta los primeros días de diciembre del 2016, recibiendo del anterior responsable indicaciones amplias sobre el manejo del área, y lo más importante una introducción por parte de los responsables de las principales áreas del Grupo corporativo, que permitieron entender la filosofía y metas de la Empresa.

PERSONAL: Hemos procurado mantener una relación adecuada con todos los colaboradores, de las diferentes áreas, para mantener un ambiente agradable de trabajo.

Se mantienen periódicas reuniones con personal médico y conductores, recibiendo las impresiones que cada uno sobre la empresa y su modus operandi, con lo cual se pudieron proponer varios cambios y reglamentos que serán beneficiosos, como el manual de instrucciones para ambos grupos.

Definiendo políticas del personal para mejorar los procesos y reglamentos del ingreso de nuevos colaboradores.



Se decide contrata un jefe de operaciones, dejando la Gerencia Médica de ser la responsable de conductores y la logística de atenciones, lo que beneficia sobremanera la responsabilidad médica en el manejo propio de su área.

CAPACITACION: Se propuso un plan de capacitación para conductores y se definió que estos serán reemplazados por paramédicos conductores, conforme vayan separándose de la Empresa por cualquier motivo.

Se contactó con laboratorios Pfizer para iniciar cursos de actualización médica sobre varios temas de atención primaria de salud, avalada por la Universidad San Francisco, con el carácter de obligatorio para todos los médicos que prestan sus servicios profesionales en UTIMEDICAL.

Se entregó los protocolos de atención primaria de salud aprobados por el MSP, a todos los profesionales médicos, para su aplicación obligatoria, herramienta que posibilita respuesta eficaz a diferentes patologías y adecuada defensa en casos de reclamos.

Se entregó manual de administración de medicamentos.

De igual manera se diseñó formularios de consentimiento informado para ciertos procedimientos que podrían ser requeridos.

Se definió procesos para el ingreso de nuevos profesionales a la empresa, determinando los requisitos legales y pruebas de suficiencia científica y conocimientos legales indispensables para su incorporación.

Se capacitó al personal de despacho en normas básicas de TRIAGE telefónico, y coordinación de implementación del mismo con ayuda de personal con experticia en el tema, actualmente estamos en la etapa final, con la participación de una de nuestras despachadoras.

OPERATIVO: hubo Re-definición de cuadros básicos de medicamentos e insumos. Definición de formularios de requerimientos de medicamentos e insumos para los diferentes eventos; y de reporte de los mismos

Redefinición de cuadros de guardias y reglamentación de cambios. Se ha implantado los "reportes de Guardias, obligación que tienen los médicos luego de terminar sus labores, lo cual ha permitido visualizar posibles problemas de diferente índole y corregirlos en coordinación con operaciones.

INFORMES: realizamos revisión de las atenciones, para poder dar correctivos a los posibles errores que se pudieran cometer, como el llenado adecuado de hojas de atención, diagnósticos apropiados vs tratamientos adecuados, realizamos auditorías aleatorias de las hojas de atenciones.

Análisis de los informes de auditoría, con el mismo objetivo, los índices de satisfacción se mantienen en buenos niveles, Noviembre 95.74%, y diciembre: 95.07 % índices que se han mantenido a lo largo del 2017.

Participación en nombre de la empresa, en reuniones de consenso con organismos de control (MSP), para definir reglamento de atención médica a domicilio.



C. AREA DE OPERACIONES

- Se evaluó el personal del área de operaciones y se levantó el perfil óptimo de acuerdo a las necesidades institucionales y de operación era preferible contar con conductores paramédicos para que ellos sean los auxiliares de los doctores en el momento de la atención médica.
- Se analizó la demanda la cantidad de bases utilizadas mensualmente, para cumplir con tiempos establecidos en los contratos de Utimedical Según los estudios estadísticos de Utim existe demanda variada de mes a mes esto alterando la operatividad y posiblemente retrasando los tiempos de respuesta de nuestras unidades, de igual forma en meses bajos no justifica el tener una base adicional. En los meses de enero, febrero, marzo, agosto, septiembre, octubre y noviembre Utim trabajo con 4 bases y en los meses de abril, mayo, junio, julio y diciembre se trabajó con 5 bases.
- En conjunto con el departamento de Sistemas se potenció el sistema EVOLUTION sistema con el que cuenta el departamento de operaciones para su gestión.
- Se implementó el mejoramiento del speech telefónico que se maneja con los afiliados dentro del call center, adicional a esto se validó que en no todos los casos de nuestros clientes aplicaría el mismo speech, debido a que algunos de ellos (establecimientos protegidos) requieren de mayor agilidad en las preguntas que se va a realizar ya que en gran porcentaje de ellos se tratan de urgencias y emergencias
- Se realizó un nuevo proceso de controlar de manera eficiente los mantenimientos de las unidades, se hizo una recalificación del taller y también se analizó más opciones para los mantenimientos de las unidades generando así alianzas estratégicas interesantes con diferentes Talleres Automotrices. Se evaluó detenidamente las fortalezas de cada taller y se analizó que unidades podrían ir a cada taller dividiendo en dos la flota de vehículos que acudiría a cada taller. Los mantenimientos son programados sin alterar la operatividad de las bases en Utim, consiguiendo de esta forma que los clientes no tengan demora en tiempos de llegada causadas por mantenimientos.
- Se Verificaron que los inventarios de los equipos médicos de las unidades de acuerdo a los requerimientos del ministerio de salud para lo cual se presentó a gerencia un plan de compra de todos los equipos y se dotó al 100% de las unidades todo lo necesario según nuestras atenciones y la norma del MSP.
- Se realiza durante el 2017 un total de 15.946 atenciones médicas a domicilio que corresponde a un incremento de 13,50% en comparación al 2016, con un promedio de 1.330 mensuales.

D. AREA DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN

Potencialización de aplicación para ingreso de atenciones médicas (Evolution) (integración con geo localización).



Desarrollo para obtener la plataforma de ingresos de las atenciones otorgadas en nuestro call center de una forma eficaz, rápida y precisa, que nos ahorra 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.

En el 2017 se incluyó geo localización tanto de pacientes como de ambulancias con el método más en la API.

Con este método se va a evaluar que cuando la ambulancia este 300mts alrededor del paciente automáticamente se va a contar 35 min para cambiar de estado a la ambulancia

E. AREA CONTABLE FINANCIERA

- En este año se inició con el proceso de facturación electrónica para que nuestros clientes reciban su documento mediante un archivo XML o su documento en formato RIDE que exige el SRI, eso nos permitió optimizar tiempo en impresiones y entrega de facturas a domicilio.
- Se obtuvieron los financiamientos requeridos en instituciones financieras para las inversiones que realizó la compañía, con estas transacciones UTIMEDICAL se afianza en las relaciones comerciales con el sistema financiero ya que el promedio de saldos mensuales que mantuvo en sus cuentas bancarias fueron de un nivel de calificación alto.
- Se mejoraron los resultados en gestiones de cartera con alianzas, establecimientos protegidos y empresariales recuperando la cartera dentro del mismo mes de facturación.
- Se implementó un nuevo sistema de cobro para las atenciones médicas en nuestras unidades móviles, este se trata de un equipo móvil que nos sirve para cobrar mediante tarjetas de débito y crédito de todos los bancos.

Adicional informo que la compañía actualmente cumple con las respectivas licencias de los programas y software que se utilizan para el desarrollo de nuestras actividades.

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 2017, 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 2017 presenta la siguiente información

Total Activo	\$	563.879,00
Total Pasivo	\$	257.416,00
Total Patrimonio	\$	306.463,00



En cuanto al Estado de Resultado presenta la siguiente información.

Total Ingresos	\$	982.530,00
Total Gastos	\$	947.096,00
Utilidad del Ejercicio	\$	35.434,00

En este informe es importante mencionar la variación que existió de un periodo a otro en la información financiera; los activos incrementaron por las inversiones de activos fijos que se realizaron, el total de pasivos de igual manera tuvo un incremento por la financiación de las inversiones.

En cuanto a los ingresos existió un incremento por nuevas negociaciones con clientes y el gasto se incrementó por el costo operativo mensual que genera la sucursal de Guayaquil.

En cuanto a la utilidad del ejercicio económico es mi recomendación que se reparta a los accionistas de la compañía.

Atentamente


Ing Marianella Mejía M.
GERENTE GENERAL