

## INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE UTIMEDICAL S.A PERÍODO ECONÓMICO 2018

Señores Socios:

En cumplimiento a nuestros estatutos, a la junta general y al directorio en mi calidad de Gerente General pongo a su consideración el informe de la gestión del ejercicio económico 2018.

En este período económico la Gerencia General de UTIMEDICAL se enfocó en desarrollar una nueva estrategia de negocio aprovechando la tecnología que hoy gira entorno global del mercado competitivo, se desarrolló una APP con el objetivo primordial de incrementar productividad, mejorar servicios, mejorar tiempos de atención, ampliar el alcance territorial de nuestros servicios y reducir costos de la operación, es así que este desarrollo se convirtió en una de las gestiones más importantes de la gerencia, como el implemento de propuestas innovadoras de comercialización, negociaciones macro con uno de los principales aliados estratégicos que aportan sustancialmente a los ingresos de la compañía; así como capacitación continua de nuestros profesionales médicos que aporta en una excelencia en nuestros servicios.

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 UTIMEDICAL

#### A. GESTION COMERCIAL:

- Se ha logrado una firme negociación con una de nuestras principales alianzas estratégicas, en la que se llegó al acuerdo de colocar el beneficio de UTIM automáticamente incluido en los planes de asistencia médica preaprobados por el ente regulador, logro que trae como consecuencia un incremento sustancial en el número de afiliados y por lo tanto un incremento importante en la facturación de esta cuenta y lógicamente.
- El enfoque comercial para UTIM fue abarcar el mercado de aseguradoras y empresas de medicina prepagada siendo la estrategia primordial visitar periódicamente a los principales ejecutivos de estas 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.
- En este 2018 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 “desmembrando” sus servicios globales, en ofertas independientes por cada beneficio; es así que nacieron productos de:

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

Cabe señalar que esta “desmembración” de beneficios, no afecta la calidad del servicio, solamente lo ha “determinado” en cada campo de acción.

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

Además de los canales tradicionales que a su vez generan la apertura de nuevos servicios.

- Se han concretado las bases tecnológicas y operativas que globalizaría el producto y permitir su acceso digital. Es así que la APP UTIM está en pleno momento de pruebas, controles y ajustes. Siendo esta plataforma digital otro canal de comercialización que otorgará sus propios ingresos, planificados para el 2019.
- Se ha puesto en marcha el uso de tecnología para aperturar nuevos canales de comercialización, es así que:
  - La venta robotizada IVR-SMS MRKTNG se encuentra en la palestra totalmente blindada de forma legal, para que nuestro cliente contratante se encuentre tranquilo con su tracking y consecución del negocio. Tecnología que con un ciclo comercial totalmente digital (cero trámites, cero papeles) permitirá mensualizar con un fee recurrente el PVP del producto, mecanismo que ha garantizado rentabilidad.
  - Ventas que pueden abarcar cero gastos administrativos relacionado con su venta (evita el fuerte gasto que implica un call center) para acceder de forma rápida y de venta impulsiva al cliente.
  - Otro atractivo de este acceso rápido al cliente es su potencial de bajo uso de la asistencia (menor siniestralidad para usar términos aseguradores), generando la rentabilidad que este producto necesita, ya que se verá montado en la misma operatividad.
  - El uso de aplicaciones tecnológicas, permitirá también acceder a los clientes con las ofertas de nuevos servicios (botón de servicio) pero con costos mensualizados recurrentes.
  - Botón de pagos para el lanzamiento de nuevos productos comercializados con campañas puntuales a través de canales digitales.



- Consideramos que la visión comercial no debe cambiar (mayor rentabilidad, riesgo controlado, 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
  - ✓ Auditorias
  - ✓ Mejoras continuas

## B. AREA MÉDICA

- En coordinación con laboratorios Pfizer se realizaron cursos de actualización médica sobre varios temas de atención primaria de salud, avalada por la Universidad San Francisco y con carácter obligatorio para todos los médicos que prestan sus servicios profesionales en la compañía. En este tema la gran mayoría de los médicos que se han mantenido en la empresa culminaron el curso y algunos de ellos siguieron el curso que está relacionado con la calidad de la atención médica, cabe indicar que esto es de mucho interés para verificar que se cumpla a cabalidad el proceso de incorporación y poder tramitar su inclusión en los cursos.
- Se realizó la actualización de los instructivos para los profesionales y se propuso las nuevas políticas que regirán en el desempeño de las funciones de los médicos con importante colaboración de Talento Humano y Jefatura de Operaciones las mismas que fueron puestas en marcha.
- Se implementaron las normas básicas de TRIAGE telefónico, se realiza auditoría permanente sobre la correcta aplicación del mismo, habiendo logrado importantes avances con el personal de operaciones y que se minimice el porcentaje de errores.
- Se participó en las sesiones de desarrollo de la app, a ser utilizada por médicos con condiciones especiales, orientada a dar una atención más rápida, efectiva y de menor costo operativo.
- Auditoría constante de protocolos de atención médica que garantizan la calidad en nuestros servicios.

## C. OPERACIONES

- Se redujo el número de bases operativas analizando los tiempos de respuesta y calidad del servicio con el objetivo de reducir capital humano y capital operativo y mejor costos, todo esto sin afectar la calidad en nuestros servicios.
- Para el desarrollo de la APP se colocaron dispositivos de georeferencia en cada unidad para que se pueda sincronizar, otorgando atenciones desde la plataforma digital. Es importante mencionar que operaciones en conjunto con

sistemas, actualizaron procesos, protocolos y credenciales para terminar el desarrollo establecido.

- Se evaluó al personal operativo (Call Center) y se hicieron cambios con el personal que no se adaptó al crecimiento en todas las campañas establecidas por la empresa.
- Se realizó un inventario de todo el equipamiento que poseen las ambulancias con el objetivo de contar con un plan de contingencia para solventar que las unidades cuenten con equipamiento correcto para satisfacer las necesidades en las claves verdes, rojas y naranjas.
- Se realiza modificaciones en la gestión documentaria para mejorar los protocolos establecidos por la empresa.
- Se procede a generar el archivo físico de las historias clínicas, hojas de transferencias y demás documentos para el custodio del área administrativa

#### **D. TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO**

- Se crearon Políticas internas para tener un respectivo control en la puntualidad de asistencias, buen uso de uniformes, selección de personal y capacitación para el personal que trabaja en la empresa.
- Se crearon procedimientos para el cumplimiento en temas de beneficios, permisos, vacaciones, desvinculación, anticipos y prestamos, sanciones, descuentos, horas extras del personal que la labora en la compañía.
- Dentro de la gestión administrativa, se realizó un análisis y auditoria de los procesos administrativos en la cual se han recortado y reducido los gastos de: celulares, limpieza, movilización, suministros de oficina, refrigerios, nómina, servicios profesionales.
- Se implementó un nuevo proceso en el control de insumos y equipos de la compañía ya que no contaba con un procedimiento que controlara y se llevara en buen orden de las mismas, por lo que se determinó mantener un inventario codificado de los diferentes procesos.
- Visita a talleres automotrices para valorar los beneficios que estos nos pueden ofrecer, seleccionando a los que nos otorgan calidad, tiempo de respuesta inmediata y mejores precios.

#### **E. TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN**

- Implementación del servidor de respaldos, esto nos sirve para tener alojados toda la información que posee en sus computadoras cada uno de los colaboradores de la compañía.
- Cambio de un nuevo proveedor de internet para mejorar costo y servicios.
- Implementación del servicio de antivirus para mejorar la seguridad de la información y de diversos inconvenientes que atentaban a la integridad de la información de la compañía.
- Actualización en el sistema EVOLUTION en georreferenciación, y varios cambios que se requirieron con las diferentes áreas que manejan este sistema, con el afán de optimizar tiempos y simplificar procesos.
- Actualizaciones en desarrollo APP

#### **Cambios en el Mapa de la App UTIM**

Se procede a actualizar la capa de mapas de Google Maps que no era tan precisa, actualmente se trabaja con una herramienta más precisa y liviana.



### **Cambios de la Geolocalización**

Antes la Geolocalización se realizaba cada 30s lo que desencadenaba que muchas veces se quedaba inhibida, actualmente se trabaja con geolocalización al instante lo que permite que se tracen bien las rutas y que no existan inconvenientes al momento de dibujar las mismas.

### **Incremento de Botones para Ayuda**

Se incrementaron botones para ayuda de los conductores.

## **F. CONTABLE FINANCIERA**

- Se participó en las sesiones de desarrollo de la app, para desarrollar el proceso de cobros a clientes, botón de pago, procesos de pagos los médicos y en cambios en el proceso en el sistema EVOLUTION para la revisión y liquidación de cierre de caja en las recaudaciones diarias.
- Se implementa un desarrollo en el sistema de cobranzas de ingresos de ventas masivas con el objetivo de minimizar el trabajo manual.
- Se crean políticas de estrategias de cobros a nuestros clientes y pagos a nuestros acreedores para que de esta manera la compañía tenga un flujo de caja en positivo.

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 2018, me permito informar que la empresa reflejó los siguientes rubros en el Balance General:

A continuación, se detalla un análisis comparativo del total de activos, pasivos y de patrimonio de la Compañía de los periodos 2017 y 2018.

	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>
Total Activo	563.879,00	551.461,00
Total Pasivo	257.416,00	225.405,00
Total Patrimonio	306.463,00	326.056,00

Las variaciones de activos se resumen en que se recuperaron cuentas por cobrar de un periodo a otro, de igual manera los pasivos se reducen por el cumplimiento de pagos de pasivos a corto plazo y el incremento del patrimonio por los resultados obtenidos en el periodo 2018.

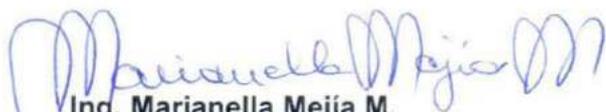
A continuación, se detalla la variación del Estado de Resultados de los períodos 2017 y 2018.

	AÑO 2017	AÑO 2018
Total Ingresos	982.530,00	1'180.288,00
Total Gastos	947.096,00	1'125.260,00
Utilidad del Ejercicio	35.434,00	55.028,00

El incremento de los ingresos es el resultado del incremento de nuevas negociaciones, el costo de igual manera se incrementa por el coste que generar los nuevos ingresos y por ende mejoran los resultados.

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