

## **INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE UTIMEDICAL S.A PERÍODO ECONÓMICO 2019**

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 2019.

En este período económico la Gerencia General de UTIMEDICAL se enfocó en la transformación digital de la empresa, buscando convertir las capacidades tradicionales en capacidades digitales de procesos, flujos, productos, sistemas y canales de comercialización, mejorando eficiencia y eficacia en los servicios, entregando un mayor valor para el cliente, controlar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos, con una filosofía "CERO PAPEL" que además nos transforma en una empresa con tendencia ecológica que aporta al planeta y contagiarnos a nuestros clientes con esta buena práctica.

Para este reto, ha sido indispensable la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando significativamente la forma en que ha operado durante estos años, así como el respaldo legal que cubre a la empresa ante los entes reguladores de control y nos ha permitido armar contratos y procesos digitales robustos que cumplen con las exigencias de la ley de comercio electrónico y todos los relacionados.

Este desafío nos sumergió en un cambio cultural que ha requerido que todos los departamentos, personas y procesos, tengamos el desafío de reinventarnos, reelaborando productos, procesos, flujos de trabajo y estrategias dentro de la empresa, para que estén acordes a las nuevas exigencias de la tecnología digital.

Ya veníamos preparándonos años atrás con la incorporación de mejoras tecnológicas en los diferentes softwares de desarrollo propio que nos han ayudado con la operación en general, como el nuevo sistema EVOLUTION creado en agosto del año 2016, que reemplazó al obsoleto FOX de décadas pasadas, para una real administración del servicio médico a domicilio; el año pasado arrancamos con la puesta en marcha de la nueva APP UTIM con geolocalización, cuyo desarrollo inhouse se realizó en el 2018 y al ponerla en marcha en el 2019 aportó a una mejora en tiempos, reducción de costos de operación y en general en una mejora global del servicio incrementando productividad, ampliando el alcance territorial de nuestros servicios; ahora la transformación digital era el siguiente paso a seguir para ir de la mano con una economía globalizada de la mano con la tecnología digital.

De la mano con esta transformación digital, se realizaron gestiones comerciales con los potenciales clientes más importantes del sector bancario y asegurador, para crear productos y sistemas comerciales e-commerce.

Renegociaciones con uno de los principales aliados estratégicos que aportan sustancialmente a los ingresos de la compañía.

En el área Médica, se definen planes de capacitación continua de nuestros profesionales médicos que aporta con excelencia en los servicios, la Gerencia General



encamina las estrategias para incursionar en nuevas estrategias como MÉDICO MOTORIZADO, nuevos productos y servicios como TELEMEDICINA, ENFERMERA A DOMICILIO, INYECTOLOGÍA, EXÁMENES MÉDICOS A DOMICILIO, ELECTROCARDIOGRAMA A DOMICILIO, etc.

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:**

- De la mano con esta transformación digital y una vez que la Gerencia General verifica que el aporte de la APP UTIM cumple con las proyecciones pensadas de transformar el modelo de negocio tradicional de UTIM en un modelo que cumple con todos los requisitos para convertirse en una startup, escalable mundialmente, con un modelo de negocio en el que no se requieren unidades móviles como ambulancias o vehículos, sino la implementación de una herramienta digital basada en una APP UTIM robusta que se asemeja a las virtudes y servicios de un UBER enfocado en médicos, con muchas fortalezas encontradas, la Gerencia General le presenta al Presidente Ejecutivo el proyecto nombrado "Huevos de Dragón", con la intención de que UTIM cruce las fronteras y sea otra de sus empresas con éxito en el extranjero. El proyecto no tuvo éxito y los "Huevos de Dragón" no se lograron encubar.
- Continuando con el proceso de transformación digital, se realizaron gestiones comerciales con los potenciales clientes más importantes del sector bancario, asegurador y retail, para ofrecer nuevos sistemas de comercialización como SMS MARKETING, VENTA ROBOTIZADA IVR, VENTA EN PERCHA, para tratar de incentivar el retorno a las estrategias comerciales en estos canales, que han permanecido comercialmente conservadores, luego de vivir el caso "Caterva" que afectó a todos los sectores directa e indirectamente.
- A finales de este año, luego de un año de arduas tareas comerciales, se logró que el sector bancario y asegurador comience a reactivar sus intereses comerciales de las asistencias y muestre interés en las innovaciones de UTIM y sus creaciones de productos y sistemas comerciales innovadores, en alianza con la comercializadora IDASIST, ideas que fueron compradas por NOVA, DINERS, BGR, entre otros, que permiten llevar a cabo la estrategia de la Gerencia General de generar ingresos por e-commerce.
- Con la idea de que en el 2019 se culmine la transformación digital de UTIM, al menos en el mayor porcentaje posible, se robustece una comercializadora en alianza que reúne todas las características y requisitos legales para comercializar los productos de UTIM, integrando procesos, flujos digitales, documentación legal contractual, documentación digital de marketing, kits virtuales entregables por correo electrónico.
- Para incursionar en el nuevo mercado y sistema comercial con las negociaciones acordadas con la comercializadora que promete un volumen interesante de ventas, se crean nuevos productos familiares para la comercialización por medio de la alianza comercial con IDASIST, así como con



otras comercializadoras que ya han mostrado interés en los productos de UTIM, quienes los van a colocar en el mercado a través de diferentes canales comerciales apoyados en tecnología.

- Se trabaja arduamente en una idea de canal comercial FVT (Fuerza de Ventas Terrena) para la comercializadora en alianza, IDASIST, para otorgarle las herramientas para que su fuerza de ventas en terreno pueda realizar ventas al usuario final, de la mano con herramientas tecnológicas que le permitan generar la venta en vivo directamente desde sus dispositivos móviles con una filosofía "CERO PAPEL", mediante la cual UTIM también busca transformar a sus comercializadoras aliadas en empresas con tendencia ecológica que aportan al planeta y contagian a nuestros clientes con esta buena práctica. Para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- Se logra un acuerdo con SEGURATE, plataforma de comercialización digital que tiene a su alcance más de 200 agentes en el campo, con quienes se trabaja arduamente en la integración tecnológica de su plataforma para cumplir con las regulaciones de ley y salir al mercado en el 2020. Para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- Para cualquiera de los canales de comercialización se analizan alternativas para que las entidades bancarias acepten las autorizaciones de débito digitales, integrando para el efecto a la empresa EVICERTIA, que nos brinda un sistema de certificación, trazabilidad y custodia de las formalizaciones de documentos realizados por canales electrónicos, cuya certificación de los procesos de débito han sido aceptadas por las entidades bancarias y con quienes logramos solucionar esta parte del flujo de los procesos para seguir avanzando en la transformación digital. Para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- Se definen los siguientes canales comerciales: FVT / E-COMMERCE / TELEMERCADEO, para los tres canales, se obtienen aprobaciones legales, flujos, procesos y demás, todos absolutamente digitales, con kits entregables digitalmente logrando cumplir el objetivo de una filosofía "CERO PAPEL" para cualquiera de ellos!!!, para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- Se integran los equipos DATAMOVILES y el botón de pagos a la APP UTIM, que otorgan a los pacientes la facilidad de pago sin efectivo desde la comodidad de su hogar y con todas las tarjetas de crédito y débito.
- En coordinación con la agencia DIGITALISTIC se arranca con el piloto de los planes familiares de UTIM comercializados por IDASIST, en redes sociales y



medios digitales en general, obteniendo resultados asombrosos que permitieron ajustar los productos, medir la respuesta de los clientes, analizar los perfiles de los prospectos, enfocarnos en los mensajes que los clientes quieren recibir y prepararnos para lanzar una estrategia digital robusta para el siguiente año. Para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.

- Es en este punto en el que necesitamos de un sistema integrado que nos permita manejar las nuevas ventas, administrar los nuevos y los actuales clientes, gestionar las atenciones, potencializar la APP UTIM, potencializar la geolocalización de las unidades, etc., etc., etc., para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- A inicios de año la Gerencia General propone que UTIM se apodere del PLUGGING, deporte que ha venido teniendo mucho éxito en Europa y que en Latinoamérica y puntualmente en Ecuador, no se conocía aún, tuvo recepción por parte de la agencia DIGITALISTIC pero no se logró llegar a implementar, sin embargo, en su lugar, participamos con un fuerte auspicio al primer equipo de fútbol femenino "LAS ÑAÑAS", que además de incentivar el deporte que logra más aficionados en el mundo entero y apoyar a las mujeres deportistas de nuestro país, nos permitirá apoderarnos de un nicho de mercado que promete tener un volumen de aficionados interesantes, que llevarán la bandera de UTIM y que reúne a diferentes perfiles de clientes potenciales.
- Se ha logrado una firme negociación con una de nuestras principales alianzas estratégicas, en la que se llegó al acuerdo de incrementar el valor por atención, permitiendo así mejorar ingresos globales por volumen de atenciones, con quienes además ya se había logrado que nuestra asistencia médica de UTIM ya se encuentre preaprobada por el ente regulador en sus planes de afiliación, lo que trae como resultado un incremento sustancial en el número de afiliados y por lo tanto un incremento importante en la facturación de esta cuenta y lógicamente una mejora en la rentabilidad de la empresa.
- Cuando compramos UTIM hace alrededor de 7 años, se realizó un rebranding completo de la marca, dándole modernidad, frescura y vigencia, desde entonces hemos realizado algunos ajustes en pro de mejorar la imagen cada día, es así como hace un par de años en conjunto con el personal nace ÉLDOK, una imagen que le da humanidad y personalidad a la marca con un Doctor amigable en 3D, del que se realizaron diferentes piezas promocionales, de comunicación y hasta el personaje en vivo que animó a grandes y chicos en diferentes eventos con una acogida muy fuerte entre afiliados y público en general y cuyo nombre es la fonética de como llamamos a nuestros doctores cuando los necesitamos; este año, la nueva agencia de comunicación decidió eliminar al personaje ÉLDOK de las piezas, para darle un giro más moderno y futurista a la marca, en su lugar, colocaron en el isotipo una gráfica subliminal y poderosa sobre la "I" que simboliza la velocidad en las atenciones, lo que le da un toque de movimiento y movilidad a la marca. ÉLDOK no desaparece, se transforma en la figura de comunicación interna y de eventos cuando se lo requiera.



## B. AREA MÉDICA

- El éxito de los cursos en coordinación con laboratorios Pfizer han tenido mucha acogida por los médicos que prestan sus servicios a UTIM, por lo que este año se renovaron los acuerdos con Pfizer para una continuidad en las capacitaciones que además son avaladas 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, lo que está directamente relacionado con su permanencia en UTIM brindando sus servicios profesionales.
- Se contrató a la empresa externa SIEDIES expertos en asesoramiento en materia sanitaria con el fin de determinar procesos en el departamento de operaciones para poder implementar el triage médico telefónico que actualmente se maneja de forma manual a una plataforma digital, evitando errores, agilizando el proceso de triage y precautelando sobremanera la salud de nuestros pacientes. Se realiza auditoría permanente sobre la correcta aplicación de este, habiendo logrado importantes avances con el personal de operaciones y que se minimice el porcentaje de errores. Para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- Todos los años ponemos énfasis en las actualizaciones de los instructivos para los profesionales médicos, paramédicos conductores y paramedios despachadores, junto con las nuevas políticas para el correcto desempeño de las funciones de los profesionales, con la importante colaboración de la Gerencia Médica, Talento Humano, Jefatura de Operaciones.
- 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.
- Flujos de procesos y políticas para el inicio del desarrollo de los nuevos productos y servicios como TELEMEDICINA, ENFERMERA A DOMICILIO, INYECTOLOGÍA, EXÁMENES MÉDICOS A DOMICILIO, ELECTROCARDIOGRAMA A DOMICILIO, etc.
- TELEMEDICINA es un área médica / tecnológica que aún no tiene regulación legal en Ecuador, por lo tanto hemos estudiado regulaciones internacionales como la de España y otros países para adaptarla a nuestras necesidades, es esencial contar con una herramienta tecnológica que nos permita otorgar este servicio con calidad y cumpliendo con todos los parámetros definidos tanto legal, como médicos, así como políticas generales y comerciales de UTIM, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.



- **CARDIOHOME** en una interesante alianza con MasVirtual para otorgarle servicios innovadores a NOVA que serán comercializados a clientes BANCO PICHINCHA, nace este innovador producto que consta de servicio de médico a domicilio por dolencias, urgencias y/o emergencias, traslados por emergencia Electrocardiograma a domicilio, lectura y entrega de resultados vía internet, sin costo 1 vez al año previa cita, con atenciones ilimitadas a personas menores 65 y para personas mayores de 65 años con un límite de cuatro atenciones al año. El producto incluye una póliza de accidentes personales y será promocionado en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Portoviejo y Machala dentro de sus perímetros urbanos.
- **ENFERMERA A DOMICILIO** en una interesante negociación para otorgarle servicios innovadores a DINERS CLUB que serán comercializados a sus clientes por medio de nuestras comercializadora en alianza IDASIST nace este innovador producto que consta de servicio de médico a domicilio por dolencias urgencias o emergencias con beneficios adicionales de enfermera a domicilio, telemedico, asesoría telefónica y orientación médica. Promocionado a través de mailing a los clientes Diners para posteriormente llevarlos a un landing en donde podrán finalizar la compra de este producto robusto y completo.
- Para poder administrar todos estos productos, y todos los demás que se tiene en proyectos y continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.
- La Gerencia Médica determina un protocolo de seguimiento telefónico semanal para los pacientes atendidos, sobre todo en casos especiales que sean determinados en las políticas, lo que trae como resultado una elevada satisfacción de nuestros clientes.
- Mientras se logra la digitalización del triage médico, se implementa éste en el sistema Evolution
- Se implementan indicadores e informes médicos por atenciones, claves y tiempo de respuesta
- Se logra una reducción de gastos a nivel general
- Sistematización en Evolution de gastos y costos administrativos y operaciones
- Implementación de peritaje médico para casos legales en caso de requerirlos

### C. OPERACIONES

- Iniciamos el levantamiento de flujos, procesos, políticas, etc., para elaborar los documentos que serán la base para la transformación digital, donde la tecnología será el apoyo principal para el cumplimiento del objetivo, se determinan reuniones diarias en coordinación directa con el personal de nuestra empresa hermana de tecnología MTCH para este proceso de levantamiento minucioso elaborando los pasos necesarios para dar "el gran paso tecnológico" a nuevas plataformas, para continuar avanzando en el proceso de transformación digital, necesitamos en este punto el apoyo del área tecnológica, sin embargo, en el orden de entregables de nuestra empresa hermana MTCH, no estamos entre las prioridades, por lo tanto, es un punto que tendrá que esperar su desarrollo.



- La iniciativa de la Gerencia General de utilizar la APP UTIM con el fin de tener médicos al alcance a nivel nacional y en más lugares geográficos, ha causado reacción en operaciones, donde se logra la implementación de más recursos de Médicos APP, teniendo como resultados reducción en el número de bases operativas, mejora en los tiempos de respuesta, reducción de costos operativos, manteniendo la calidad del servicio.
- 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.
- La auditoría permanente en todo el equipamiento de las ambulancias nos permite contar con un plan de contingencia para que las unidades cuenten con equipamiento correcto a las necesidades de claves verdes, rojas y naranjas.
- Las historias clínicas de cada paciente, es un activo muy valioso que se maneja con la custodia debida en archivos físicos, este año adicionalmente se implementa la digitalización de las mismas directamente desde la APP UTIM, lo que garantiza que se encuentren alojadas digitalmente en cada file de cada paciente.

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

En esta área se implementaron los siguientes procesos:

- Implementación de políticas departamentales.
- Actualización de Reglamento SSO.
- Matriz de riesgos e Indicadores de SSO.
- Reducción de personal en base a medición de carga laboral y multifuncional.
- Implementación indicadores tiempos de respuesta Útil.
- Implementación y control satisfacción de clientes UTIM.
- Políticas internas de control de puntualidad de asistencias y buen uso de uniformes.
- Formalización de selección de personal y planes de capacitación
- Procedimientos para beneficios, permisos, vacaciones, desvinculación, anticipos y prestamos, sanciones, descuentos, horas extras del personal
- Gestión administrativa con auditoría de procesos logrando reducción de gastos de celulares, limpieza, movilización, suministros de oficina, refrigerios, nómina, servicios profesionales.
- Se implementó un nuevo proceso en el control de insumos y equipos.
- 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**

- Mejora del manejo de Backups con el envío de información al Data Center ubicado en Miami, de esta forma la información se centraliza y se mantiene almacenada en la nube de forma segura y confiable.
- En cuanto a la estructura se realizó cambios en el sistema de enfriamiento y mantenimiento constante de los módulos UPS adicional el remplazo de algunos de esos módulos que estaban con fallas.
- Se implementan APS para la mejora de conectividad wifi así como se realizó un upgrade del ancho de banda con nuestro proveedor de internet.
- En cuanto al Firewall se realizó un update para mejorar la seguridad de la información y bloquear todo acceso externo que pueda poner en riesgo la información de nuestra compañía.

#### **F. CONTABLE FINANCIERA**

- Se implementó un upgrade a nuestro SOFTWARE CONTABLE que es una APP donde nuestro personal operativo realiza la facturación por el servicio prestado en cada visita médica domiciliaria.
- Se obtiene el financiamiento con una entidad financiera para la adquisición del Bien Inmueble.

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 2019, 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 períodos 2018 y 2019.

	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
Total Activo	551.461,00	832.041,99
Total Pasivo	225.405,00	467.750,76
Total Patrimonio	326.056,00	364.291,23

Las variaciones de activos se resumen en que la compañía realizó una inversión en compra de un **BIEN INMUEBLE**, y por la misma razón se incrementan los pasivos por el financiamiento que se hizo por la inversión.

A continuación, se detalla la variación del Estado de Resultados de los períodos 2018 y 2019.

	AÑO 2018	AÑO 2019
Total Ingresos	1'180.288,00	1'127.904,79
Total Gastos	1'125.260,00	1'034.642,19
Utilidad del Ejercicio	55.028,00	93.262,60

En este período la variación del resultado tuvo un incremento ya que se redujeron los costes.

Atentamente,

  
Ing. Marianella Mejía M.  
GERENTE GENERAL

