

INFORME DE GERENCIA GENERAL

AÑO 2018

ANTECEDENTES

A continuación, se presenta un reporte de las actividades desarrolladas en las áreas de gestión durante el año 2018.

A. ÁREA TÉCNICA

ANTECEDENTES

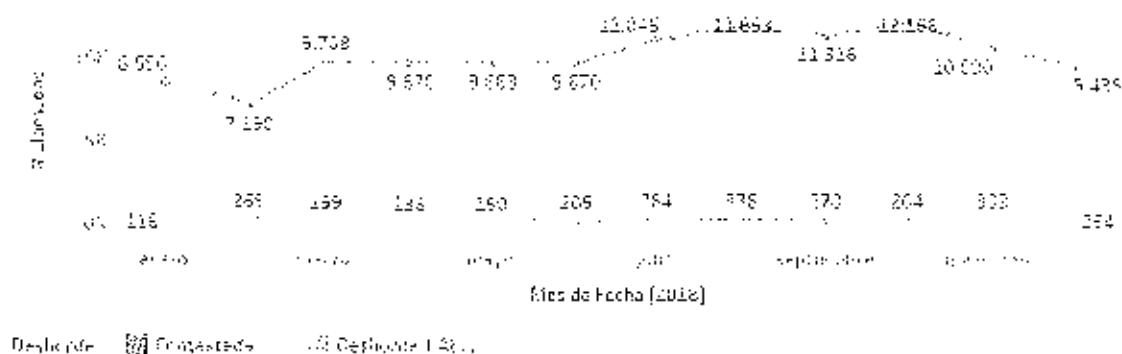
Para el 2018, la Gerencia de Call Center estableció los objetivos principales en:

- a) Aseguramiento de contactabilidad para todos sus canales de comunicación.

Cumplimiento:

Durante el 2018, se recibieron 120.845 llamadas a través de todos los canales habilitados para los afiliados y prestadores médicos, lo que significa un incremento del 12% frente al año anterior que fueron: 108.112 llamadas atendidas.

Unidad: llamadas

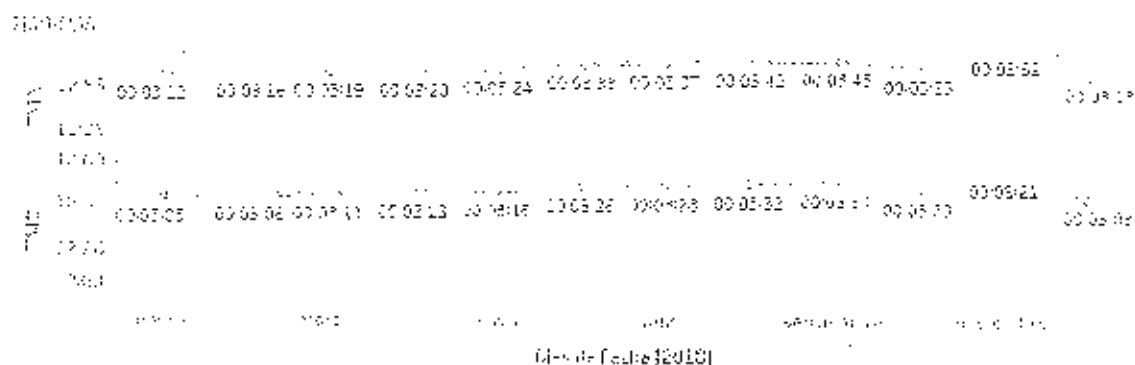


Fuente: Tabla de datos llamadas entrantes – Polaris

Se mantuvo un promedio anual de abandono del 2.25%, que significa un cumplimiento del 100% de las metas establecidas para el efecto.

2.25%

Indicadores de Gestión Inbound



Fuente: Tabla de datos TMO -- Polaris

TMO 2018 (Tiempo Medio Operativo): 3 min, 19 seg.

TMA 2018 (Tiempo Medio Atención): 3 min, 27 seg.

Los indicadores de gestión se ubican dentro del rango programado para la atención ambulatoria y hospitalaria, buscando la eficiencia y agilidad en los servicios prestados.

b) Mejorar la eficiencia en la gestión telefónica promedio anual.

Cumplimiento: Se ha reducido en un 15% el tiempo medio de atención en comparación con el indicador promedio anual del 2017, a través de la mejora de las habilidades de comunicación, capacitación de teleoperadores, líneas de supervisión, metodología y software.

c) Implementar herramientas de control de telefonía.

Cumplimiento. Se continúa la ejecución del plan ordenado de afinamiento y optimización de la consola central (Elastix) que empezó el 2017 para el control de llamadas entrantes y salientes, consolidación de los canales VoIP, permitiendo que el 100% de las llamadas sean identificadas y filtradas, así también se ha incrementado al 97% el éxito del envío de las alertas vía mensajes de texto. Se cuenta adicionalmente con el nuevo canal virtual de whatsapp,

d) Infraestructura y Equipo de Trabajo

Se han mantenido 23 estaciones de trabajo habilitadas para la gestión de telemarketing y 26 Teleoperadores, organizados en gestión Inbound: 21 y Outbound: 5. Cada grupo con un Supervisor, que reportan al Jefe de Contact Center.

B. ÁREA COMERCIAL Y DE MARKETING

Desde el 25 de enero arranca labores en la posición de director comercial la Srta Mercedes Medina. Se mantuvo gestionando la cartera de clientes:

Quesada

1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía
2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Don Bosco
3. Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato

Los productos demandados por el mercado son:

Outbound	Promoción de productos y servicios	Telefónica vía estaciones de trabajo.
Outbound	Campañas informativas	Mensajes de texto
Inbound	Gestión de servicios para cooperativa de ahorro y crédito	Telefónica vía estaciones de trabajo.
Inbound	Gestión de canales digitales: página web y redes sociales	Estaciones de trabajo

Es el primer año que arroja Utilidad Neta por \$. 3647,36. Principalmente por el aumento de la facturación para el principal cliente de la empresa INMEDICAL Ecuador, que de todas maneras no llega a ser óptimo. Así también los pagos recibidos por INMEDICAL Paraguay, cabe anotar que de estos valores son descontados los montos que se corresponden a INMEDICAL Ecuador, por ser el referidor de este cliente. Asimismo, ha colaborado el incremento de ventas por ampliación de servicios de los clientes COAC Andalucía y Cooperativa de la Cámara de Comercio de Ambato.

Es menester anotar que aún no se ha logrado generar un acuerdo de pagos con el cliente INMEDICAL Bolivia.

Por otro lado es importante destacar que se evidencia un deterioro de las cuentas de pasivo muy superior a la recuperación de las cuentas del activo. Existe un apalancamiento en extremo exigente para la compañía en deuda, contabilizado en las cuentas por pagar, así:

EVOLUCIÓN TCONTACTA

	2016	2017	%	2018	%
ACTIVOS	42.726,10	47.001,38	10%	143.478,77	205%
PASIVOS	227.363,75	-483.968,15	113%	-576.422,16	19%
PATRIMONIO	-1.039,79	184.637,65	17857%	432.943,39	134%
PERDIDA/UTILIDAD	185.677,44	252.329,12	36%	3.647,36	-99%

Qui2

E. OBJETIVOS 2019

1. Determinar plan a 5 años para la reducción del pasivo a términos de 40% del activo.
2. Aplicar acciones de contraloría sobre el proceso contable, registro de ingresos, gastos y flujo.
3. Determinar plan de escalamiento tecnológico y ampliación de soluciones de comunicación.
4. Desarrollar nuevas líneas de negocios:
 - a. "Difusión de conocimientos" enfocado en eventos de capacitación, entrenamiento y educación del segmento corporativo de clientes de la empresa.
 - b. Gestión de televenta vía telemarketing a través de pasarela de pago
5. Definir presupuesto, política de ventas y comisiones para líneas de negocios.
6. Incrementar el área comercial con la incorporación de un Director Comercial que se encargue las nuevas líneas de negocios.



Ing. Xavier Ruiz Castillo
Gerente General
TCONTACTA S.A.