



INTERNATIONAL LABORATORIES SERVICES INTERLAB S.A.

El laboratorio clínico de su confianza

**INFORME DE LA GERENCIA GENERAL
A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
INTERNATIONAL LABORATORIES SERVICES INTERLAB S.A.
EJERCICIO ECONÓMICO 2018**

Señores Accionistas:

En mi calidad de Gerente General de **INTERNATIONAL LABORATORIES SERVICES INTERLAB S.A.** y en cumplimiento de las disposiciones legales, informo a ustedes, resumidamente, las labores realizadas durante mi primer periodo de gestión del ejercicio económico 2018.

Se superaron los objetivos previstos, obteniendo ingresos netos operativos de US\$25.277.330 que representaron un incremento del 9% en comparación con el año anterior; los gastos aumentaron sólo en un 1% y la utilidad creció en un 42%, dando cumplimiento a los objetivos y disposiciones de la Junta.

En lo referente al ámbito administrativo, laboral y comercial se destaca que:

1. Al 31 de diciembre contamos con 195 empleados bajo nómina que representa un crecimiento del 2.6% en comparación al ejercicio 2017. Acorde a lo establecido en la ley, cumplimos con la inclusión de personas con discapacidad, promovemos la inserción laboral de jóvenes sin experiencia, apoyando así a la iniciativa del Gobierno de que la empresa privada genere empleo para los jóvenes de entre 18 y 26 años. Nos acogimos a la Ley de Pasantías para permitir que universitarios en el área administrativa puedan vincularse al sector empresarial y poner en práctica conocimientos aprendidos y capacitamos constantemente al personal.
2. Manejamos una gestión ambiental adecuada. Mediante Oficio # DMA-2018-4763 con fecha 31 de octubre de 2018, la Dirección de Ambiente de la M.I. Municipalidad de Guayaquil, aprobó la Auditoría Ambiental de Cumplimiento del periodo marzo 2016 a marzo 2018 y disponiendo cumplir hasta marzo de 2020 con la auditoría del siguiente periodo.
3. En el mes de diciembre, se dio inicio a una auditoría para elaborar un Plan de Minimización de Desechos Peligrosos, para desarrollar una estrategia para la reducción tanto de los desechos peligrosos como de costos y además dar cumplimiento a un requisito ambiental.
4. Se instalaron 3 kioscos para impresión de resultados en la matriz y las sucursales de Alborada y Sur, para reducir los tiempos de espera de los pacientes que se acercan a retirar únicamente resultados que se encuentran pagados en su totalidad. Durante el 2018, el proyecto se encontró en etapa de introducción con análisis para crecimiento en otras sucursales.
5. Se dio inicio a un proyecto de orden electrónica, dado a conocer al Directorio, con el objetivo de mejorar el servicio para los médicos, pacientes e incluso para ciertos clientes y/o aliados



INTERNATIONAL LABORATORIES SERVICES INTERLAB S.A.

El laboratorio clínico de su confianza

- estratégicos. Para el 2019, luego de varios análisis con terceros y ajustes, el mismo será puesto en funcionamiento como plan piloto.
6. Se observó un incremento, en los cobros con tarjetas de crédito (T/C), por lo que, en el mes de agosto se logró una leve reducción en la tasa de comisión de corriente de las T/C.
 7. Se mejoraron los controles, actualización de información y revisión de condiciones de los clientes de convenios y laboratorios referidos, para iniciar una categorización de los mismos y poder brindar un servicio personalizado a los clientes más relevantes para la empresa.
 8. Se implementó desde mayo el envío de correos con información y noticias del laboratorio para médicos accionistas, obteniendo en promedio una tasa de apertura de correos del 35%. Su retroalimentación es importante para conocer si estamos llegando a ustedes.
 9. Se implementaron herramientas tecnológicas para mejorar la atención del servicio a domicilio sin embargo, hay que continuar trabajando con la concientización en los pacientes.
 10. Cumplimos con normas de propiedad intelectual vigentes.

La confianza que INTERLAB ha logrado en ustedes y en la sociedad durante los años permite que sigan utilizando nuestros servicios de laboratorio clínico, por lo que, es importante no sólo enfocarse en la optimización de gastos, el incremento de ventas o la calidad de los resultados, sino también en mantener la fidelidad de nuestros médicos y pacientes a través de un buen servicio, es decir, que la experiencia durante todo el proceso del servicio sea satisfactoria.

Con lo expuesto, las estrategias para el año 2019, se enfocarán tanto en un incremento en ventas del 6%, como en buscar la mejora en esa experiencia de atención a clientes y médicos que abarque la parte visual, de infraestructura y de calidad de servicio, tratando de aprovechar recursos tecnológicos para contribuir a este objetivo, cuidando siempre el gasto. Las adecuaciones del laboratorio en Interhospital se encuentran en marcha, para cumplir así con los tiempos trazados.

Quiero terminar agradeciendo su presencia a esta Junta, el apoyo del Directorio, el trabajo en equipo con la Presidencia Ejecutiva, los directivos técnicos y de todos los colaboradores que aportaron al cumplimiento de los objetivos propuestos para el año 2018.

Atentamente,

Ing. Daniela Gutiérrez Hablich, Msc.
Gerente General