Quito, 12 de marzo de 2015

INFORME DE GERENCIA 2014

Señores
ACCIONISTAS DE EMIECUADOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL

En mi calidad de Gerente General de **EMIECUADOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL** y en cumplimiento a las disposiciones contenida en las resoluciones de la Superintendencia de Compañías Nº 92.1.4.3.0013 publicada en el Registro Oficial N° 44 del 13 de octubre de 1992 y N° 04.Q.IJ.001 publicada en el Registro Oficial Nº 289 del 10 de marzo de 2004, presento a los señores accionistas, el informe de gerencia por el año 2014, comprendido en lo siguiente:

FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN (Cifras en miles)

El ejercicio económico 2014 presentó una utilidad neta de USD 128 representando un aumento con respecto al año 2013 de USD 51 (66.7% más comparado con el año 2013, el cual ascendió a la suma de USD 77). Esta cifra es el reflejo de los ingresos totales que ascienden a USD 2.881, que fueron mayores con respecto al año anterior en USD 284, y representa un incremento en este rubro del 10,9%, cuando alcanzó la cifra de 2.597 y de egresos totales (incluyendo impuestos) de USD 2.753 que significa un aumento del 9.2% comparado con el año 2013 cuando presentó un valor de USD 2.520.

El patrimonio neto llegó a un total de USD 683 El capital social de la empresa suscrito y pagado es de $289.

En el transcurso de este año se realizó el cambio de sede con reestructuraciones en todas las áreas de servicios, con el fin de lograr una mayor productividad y trazabilidad de la operación.

Se consiguió con el aumento de las tarifas, mantener el cobro de cuota de inscripción para algunos afiliados, firma de contrato masivo con empresa de medicina pre pagada y el continuo control de los gastos, sostener parte del mayor gasto ocasionado por los imprevistos presentados a lo largo del año.

COBRANZAS

En el año 2014 se tuvo un recaudo promedio en la cobranza total del 86,23%, mostrando un alza de 1.61 puntos comparando con el año 2013.

Se realizaron cambios de zonas de los cobradores en el mes de enero y junio del año 2014; esto con el fin de evitar malos manejos de dinero y tener un plan contingente en caso de vacaciones o incapacidades.

Se mantuvo el plan de incentivos para cobradores de acuerdo al porcentaje global de cobranza y se mantendrá durante el año 2015.

Para el año 2015 se realizará evaluación y revisión de cartera vencida de años anteriores de convenios para solicitar el castigo de dicha cartera.

Se implementará en el mes de abril el nuevo sistema PLS.

Se mantendrá la negociación de deudas de clientes a la baja por acumulación de cuotas, haciendo condonación de deudas, en los casos que aplique la política con el fin de evitar su retiro del servicio.

En los convenios antiguos y áreas protegidas el incremento estuvo de manera general entre el 4% y el 7% dependiendo de la cantidad de afiliados y su utilización. (IPC año 2014, 3.67%)

RECURSOS HUMANOS

Dentro del departamento de RRHH se realizó la implementación del sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, cumpliendo con todos los parámetros legales en cuanto a este subsistema. Se contrató un Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional y se comenzó el trabajo en las siguientes temáticas:

- Convocatoria, delegación y aprobación del comité paritario en la empresa.
- Realización del manual de seguridad y salud ocupacional en la empresa
- Elaboración del plan de emergencia para la nueva sede
- Desarrollo de la matriz de riesgos por cargo
- Manejo de desechos ejecutando la normativa legal vigente.

Adicional a estos temas se reestructura el sistema de salud ocupacional, homologando los formatos de ingreso a la empresa y creando fichas ocupacionales y exámenes básicos de ingreso para la empresa.

En cuanto al proceso de selección de personal se utiliza los dos portales más importantes en el país para el reclutamiento de candidatos. Esto hizo que se disminuyera el tiempo de respuesta frente a las solicitudes de los clientes internos

en la búsqueda de posiciones dentro de la empresa. Se mantiene la nómina de la compañía con un porcentaje mayor al 92% mes a mes, teniendo algunas dificultades consideradas dentro de lo normal en la contratación de asesores comerciales.

Se mantienen los convenios obtenidos con diferentes empresas a nivel nacional y se crea un nuevo convenio con la Corporación Farcomed quien nos brinda el servicio de compras de medicamentos en cualquiera de sus farmacias y el descuento se carga al empleado en la nómina de pago. Con lo anterior después de la visita de un médico a cualquiera de nuestros colaboradores él/ella puede optar por este servicio y comprar el tratamiento sugerido.

Al consolidar las Jefaturas en todas las posiciones de la sede se comienza un trabajo importante en el tema de evaluaciones; se consigue la aplicación al 100% de esta herramienta al personal de la sede obteniendo resultados muy favorables y garantizando por parte de los jefes que su personal cumpla con las tareas encomendadas, creando compromisos institucionales para el año 2015.

Se comienza a trabajar en el desarrollo de una nueva herramienta informática para manejar la nómina de pago de la empresa, adaptándola a las necesidades actuales y futuras, parametrizando la información y creando un nivel de reporting que puede ser usado por la Jefatura de RRHH o la Gerencia General de una manera rápida y sencilla; se espera que en primer semestre del año 2015 ya esté operativo al 100%.

Se mantiene la celebración en días especiales por profesiones, festejos nacionales e internacionales con detalles a los empleados en el día de su profesión y el detalle propio el día de su cumpleaños, adicional se pudo gestionar una celebración en el cual se homenajeó la navidad y una fiesta tradicional en la ciudad como "Las fiestas de Quito".

Se gestionan capacitaciones externas y además se aprovecha la alianza que se mantiene con la Cámara de Comercio de Quito gestionando cursos para los empleados con el fin de continuar desarrollando las competencias de los empleados.

Uno de los indicadores de gestión que mejoró para el año 2014 es la rotación de personal en el área médica. Se mantiene la nómina completa durante el año y se evidencia menor rotación.

Se crea un plan de acción muy competitivo para el año 2015 dentro del departamento de RRHH, implementando acciones que permitan cumplir las leyes vigentes en el país.

MERCADEO

En el año 2014 se cumplieron las metas establecidas; se logró realizar las activaciones de BTL y se realizó CMR y ATL teniendo resultados por encima de lo esperado.

BTL

Se implementó en el año 2014 la actividad de Huesos Saludables teniendo una aceptación positiva en el mercado, se trabajó en activaciones Corporativas (B2B) y en activaciones masivas o de campo (B2C) obteniendo excelentes resultados sobre lo presupuestado, también se realizaron eventos de marca, eventos masivos y se incrementó el posicionamiento de la marca en el mercado, las activaciones que más ayudaron en el proceso son las empresariales y las masivas, obteniendo un promedio de 35% de efectividad sobre las personas contactadas en todas la actividades, se finaliza el año con la contratación de un enfermero para realizar charlas y esto ayudará a fidelizar las empresas que tienen mayor utilización y las que tienen menos números de afiliados.

ATL

En este año se inició con la primera ola de medios masivos en televisión (Teleamazonas) y la segunda ola en radio (cobertura vox 104.1), todas las campañas ayudaron a posicionar la marca y tener un mayor ingreso de llamadas a planta, las cuñas en radio también fueron modificadas para tener impacto a las personas de nuestro target, tuvimos 280 spots y 560 menciones en radio y en televisión 72 spots en 3 meses, se trabajó también con el estadio de la Liga Deportiva Universitaria con 48 spots en pantalla gigante y una valla publicitaria fija en cada partido, también en eventos masivos estuvimos presentes como en la carrera 10k del recreo y la Maratón de Quito, en ambos eventos se tuvo presencia de marca en todos los artes y material publicitario.

CRM

Se ingresa con más aliados para este año como Curves y se sigue actualizando el portafolio de los antiguos, también se inicia con la campaña de Emi especialistas teniendo un resultado positivo en el primer semestre con un total de 253 citas en el año, se realizaron mails masivos para todos nuestros afiliados con las campañas, se realizaron 34 campañas de relacionamiento por vía Mailing a toda la base de datos con temas varios de salud aumentando en un 42% con respecto al año anterior.

Como puede observarse, se concentró la inversión en actividades de BTL ya que estos eventos generan ventas inmediatas y el cliente puede conocer el servicio y vivenciarlo, pero también se iniciaron actividades de ATL con el fin de posicionar la marca y el servicio en la ciudad de Quito.

ATENCION AL CLIENTE

En este año (agosto) la jefatura de atención al cliente se unifica con la Jefatura de Marketing y se implementan nuevos proceso al área; se reduce de 15 a 7 días promedio la resolución de quejas, se implantan formatos de quejas, procesos de quejas y capacitaciones de atención al cliente, los indicadores de retención pasan de un promedio 7% a 13% de efectividad esperando poder subir a un rango entre 15% - 20% en el año 2015, también se implementa la consolidación de informes, se cumplen todos los meses los indicadores del departamento y se espera mejorar los índices de retención; se comienza a trabajar en la certificación SAC para el personal de atención al cliente, es un año de retos para el área esperando tener resultados positivos para la empresa.

VENTAS

El año 2014 se inició consolidando equipos; y completando la cantidad de asesores requeridos por cada sala de venta. Los retiros de afiliados estuvieron controlados a lo largo del año logrando obtener un resultado del 100% del valor presupuestado.

Se continuó con los circuitos saludables y los BTL empresariales, logrando así activaciones inmediatas y un número interesante de contactos. Adicionalmente, se continuó con los hogares saludables, como una estrategia más para llegar a los habitantes de los barrios de la ciudad de Quito.

ÁREA MÉDICA

En cuanto a la prestación del servicio, durante el año 2014 se solicitaron 56.958 servicios, 1,6% más que el año previo, y atendimos el 96,4% de estos, para realizar 47.402 atenciones presenciales y 7.534 atenciones mediante línea de orientación médica, manteniendo la satisfacción del servicio entre nuestros afiliados.

El parque automotriz de la empresa se incrementó considerando que con los vehículos con que contamos logramos cumplir con la visión y misión institucional pero sobre todo trabajando bajo la política de calidad de humanización y profesionalismo en la atención médica evidenciado por la satisfacción del cliente y trabajando para que en el 2015 podamos aumentar el número de vehículos proyectándonos de igual manera a aumentar el número de afiliados.

En el mes de abril realizamos el traslado de la sede hacia la instalación actual ubicada en la Urbanización El Condado, mejorando considerablemente la operación por disponer de mejor infraestructura. La sala de radio se amplió y se realizó el cambio de telefonía analógica a telefonía IP, garantizándose con máxima

calidad el 100% de las grabaciones. Aumentó el área de parqueo y mantenimiento para las unidades, así como el área de farmacia, lográndose una mejor organización del proceso logístico.

Respecto a la plantilla del área médica se mantuvo la rotación por debajo del año 2013 y mejoró el indicador de selección de personal, favorecido por la eficiente gestión del área de RRHH, así como mejores condiciones salariales y de trabajo. Se ha mejorado el proceso de selección de personal tratando de garantizar al máximo el profesionalismo, la experiencia y el compromiso de ser parte de EMI.

Durante el año se obtuvo la renovación para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, trabajando en el mantenimiento y cumplimiento de los procesos, realizándose auditorías internas por parte del área de calidad de Grupo EMI que nos permita determinar los problemas existentes, convirtiéndose en oportunidades de mejora, para tomar acciones correctivas y preventivas lo que nos permitirá estar preparados para afrontar con éxito el año 2015.

Considerando que para mantener el nivel de calidad en Emiecuador es fundamental una capacitación permanente de todo el recurso humano, se realizó en el mes de marzo una capacitación a los radio operadores sobre clasificación del servicio, programándose para el 2015 capacitaciones periódicas a todo el recurso humano sean: médicos, radio operadores, auxiliares de farmacia y mantenimiento y conductores, todo esto con la finalidad de trabajar con eficiencia, calidad, humanización y seguridad del paciente cumpliendo con los estándares de calidad enmarcadas en las políticas de calidad institucional.

Por lo expuesto, doy mis agradecimientos a la Junta General de Accionistas, por la confianza depositada para dirigir el ejercicio 2014.

Atentamente,

JORGE IVÁN VILLA SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL
EMIECUADOR S.A.