



**INFORME DEL GERENTE GENERAL
A LA JUNTA GENERAL
DE ACCIONISTAS**

EJERCICIO 2015

INFORME DE GERENCIA 2015

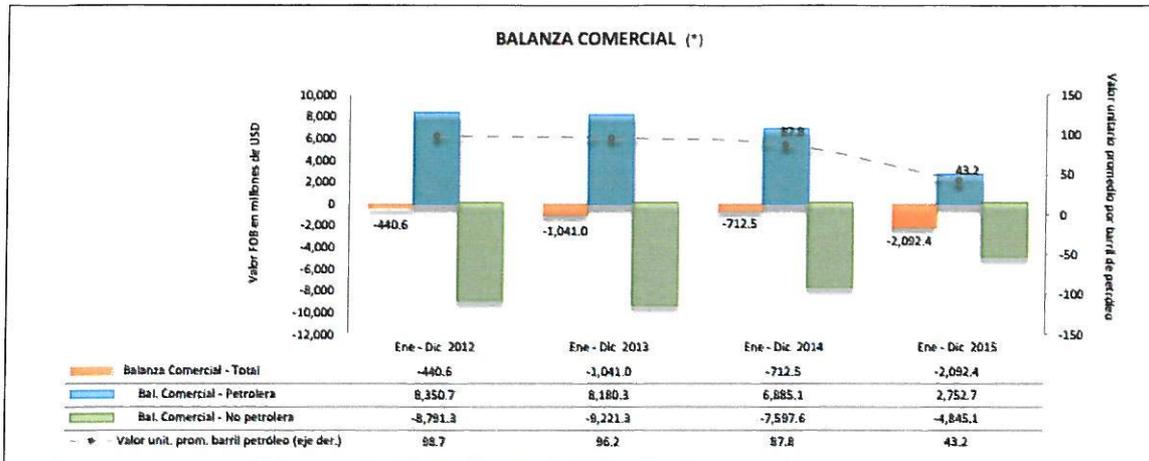
Señores

ACCIONISTAS DE EMIECUADOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL

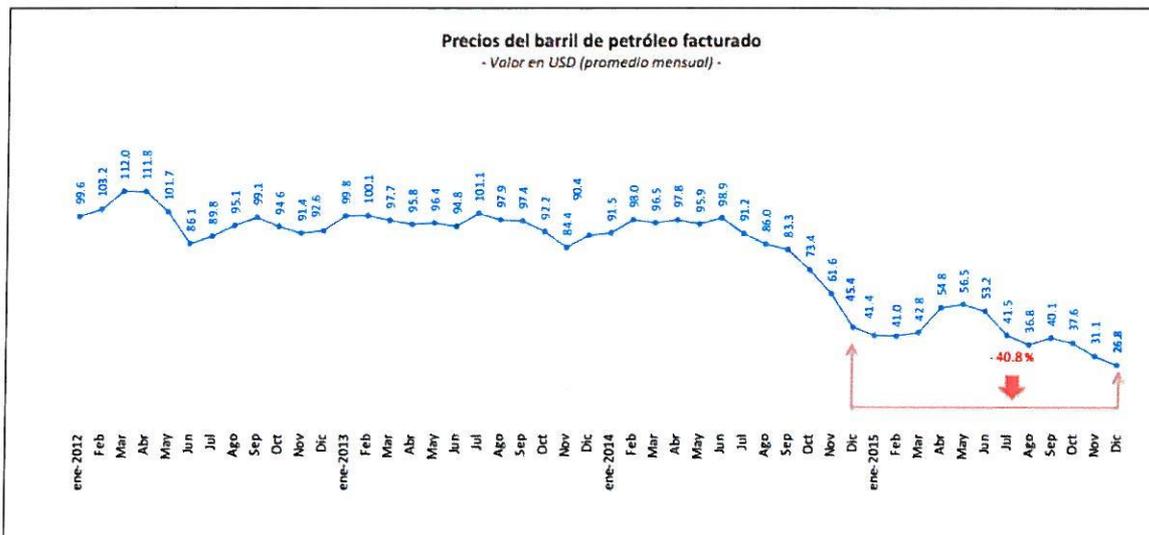
En mi calidad de Gerente General de **EMIECUADOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL** y en cumplimiento a las disposiciones contenida en las resoluciones de la Superintendencia de Compañías N° 92.1.4.3.0013 publicada en el Registro Oficial N° 44 del 13 de octubre de 1992 y N° 04.Q.IJ.001 publicada en el Registro Oficial N° 289 del 10 de marzo de 2004, presento a los señores accionistas, el informe de gerencia por el año 2015, comprendido en lo siguiente:

Quito, 14 de marzo de 2016

1. ENTORNO ECONÓMICO

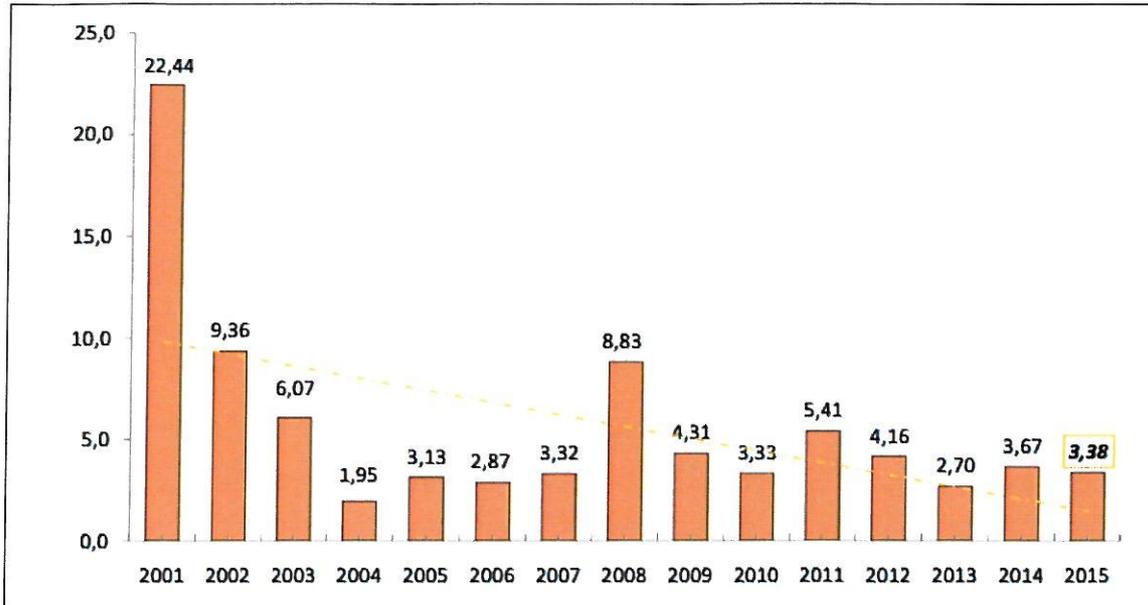


Fuente: Banco Central del Ecuador, SENA, SHE, EP Petroecuador.



Fuente: Banco Central del Ecuador, SENA, SHE, EP Petroecuador.

INFLACIÓN ACUMULADA EN DICIEMBRE DE CADA AÑO



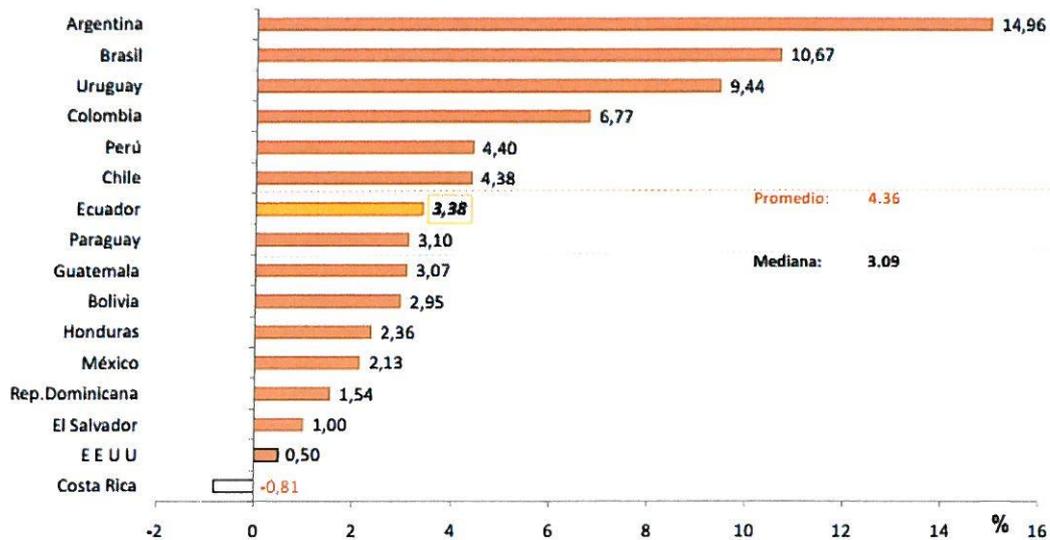
Fuente: INEC.

Banco Central
del Ecuador

INFLACIÓN ANUAL EN AMÉRICA LATINA Y ESTADOS UNIDOS

(Porcentajes)

En diciembre de 2015, de un grupo de 16 países analizados*, en su mayoría de América Latina, Ecuador se ubicó por debajo del promedio.



Fuente: Bancos Centrales e Institutos de Estadística de los países analizados

* La información de Estados Unidos, República Dominicana, México y Brasil corresponde a noviembre de 2015; la de Argentina a junio 2015. No se publica la información de Venezuela por su rezago.

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2015

ESTADO DE RESULTADOS (miles de USD)	2015 real	% real	% cumplimiento
Ventas Netas	2.874,3	100,0%	92,8%
Costo de Ventas	1.234,0	42,9%	91,2%
Utilidad Bruta	1.640,3	57,1%	94,0%
Gasto Comercial y Marketing	504,0	17,4%	88,3%
Gasto de Administración	931,2	32,4%	97,3%
Utilidad Operacional	208,7	7,3%	94,6%
Ebitda	367,1	12,8%	91,7%
Otros Ingresos y (egresos)	(50,0)	-5,9%	138,5%
Utilidad antes de Impuestos	158,7	5,5%	86,1%
Impuesto de Renta	(80,4)	-2,8%	198,0%
Utilidad Neta	78,4	2,7%	54,5%

3. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO

Las instrucciones formales impartidas por la Junta General de Accionistas y el Directorio de la compañía, cuyos contenidos constan en las actas correspondientes, y el direccionamiento estratégico acordado para el año 2015 se han ejecutado en su mayor parte, teniendo en cuenta los obstáculos externos presentados a lo largo del año por circunstancias ajenas a la compañía.

4. HECHOS RELEVANTES PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO ECONÓMICO 2015

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Se consiguió con el aumento de las tarifas, mantener el cobro de cuota de inscripción para algunos afiliados, y con el continuo control de los gastos, sostener el gasto ocasionado por los imprevistos presentados a lo largo del año.

Se realizaron inversiones en infraestructura actualizando software, hardware, equipos de telecomunicaciones y adecuaciones estructurales en la sede.

COBRANZAS

En el año 2015 se tuvo un recaudo promedio en la cobranza total del 80.98%, durante el período se realizó el cambio de software de facturación y cobranza por otro desarrollo propio el cual es más productivo y dinámico.

Se mantuvo el plan de incentivos para el personal de cartera de acuerdo al porcentaje global de cobranza y se mantendrá durante el año 2016.

La cartera vencida se empezó a gestionar desde el sistema "Call Center" del nuevo software que permite un control más automatizado y adecuado de la misma.

Se retomarán los cambios de zonas de los cobradores en los meses de abril y octubre del año 2016; esto con el fin de tener un plan contingente en caso de vacaciones o incapacidades.

El porcentaje promedio de cobranza esperado para el año 2016 es del 87%

Las tarifas máximas en las diferentes modalidades para el año 2016 son las siguientes (cifras en dólares de los Estados Unidos)

Modalidad	Tarifa máxima
Domicilio	\$15.20
Débito	\$14.10
Convenios	\$9.20

RECURSOS HUMANOS

Dentro del departamento de RRHH se realizó la actualización del sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, cumpliendo con todos los parámetros legales en cuanto a este subsistema.

Se mantienen los convenios con diferentes empresas que nos brindan servicio de compras de supermercado y medicamentos en cualquiera de sus establecimientos, en la que el colaborador tiene la facilidad que el monto consumido sea descontado a través de rol de pagos.

Se trabajó 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 2016 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.

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 mismos.

MERCADEO

En el año 2015 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

En el año 2015 se realizaron las actividades programadas tanto en eventos para B2C como B2B, en el cuadro podemos revisar el número de eventos en el año, la efectividad de eventos para el 2015 fue de un 32% cumpliendo con los indicadores.

Año 2015	N° de días de activación	Contactos realizados	Ventas totales realizadas
Total general	101	1772	566

También se participó en eventos masivos como carreras 5k y 10k, ferias y actividades en centros comerciales, Se cierra alianza con una importante red de farmacias donde tuvimos una significativa participación en sus sedes, obteniendo un excelente resultado de ventas por evento.

ATL

La primera ola de medios masivos fue 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 160 spots y 280 menciones en radio y en la segunda ola ingresamos con Multicines en pantallas gigantes saliendo con 840 spots en el segundo semestre del año.

PAUTAS EN CINE

COMPLEJO	SALAS	SPOTS
CCI	26	448
CONDADO	57	392
TOTALES	83	840

CRM

Se continúa trabajando con Emibeneficios y Emiespecialistas; en el siguiente cuadro se pueden observar las cifras de especialistas del año 2015, también se trabajó con nuevo material de merchandising

Especialidad	Cantidad
DERMATOLOGIA	43
CARDIOLOGIA	51
GASTROENTEROLOGIA	8
GINECOLOGIA	45
MEDICINA GENERAL	7
NEUMOLOGIA	5
ODONTOLOGIA	7
OFTALMOLOGIA	16
PEDIATRIA	19
TRAUMATOLOGIA - ORTOPEDIA	68
OTORRINOLARINGOLOGIA	4
PSICOLOGIA	7
UROLOGIA	12
Totales	292

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 realizaron actividades de ATL con el fin de posicionar la marca y el servicio en la ciudad de Quito.

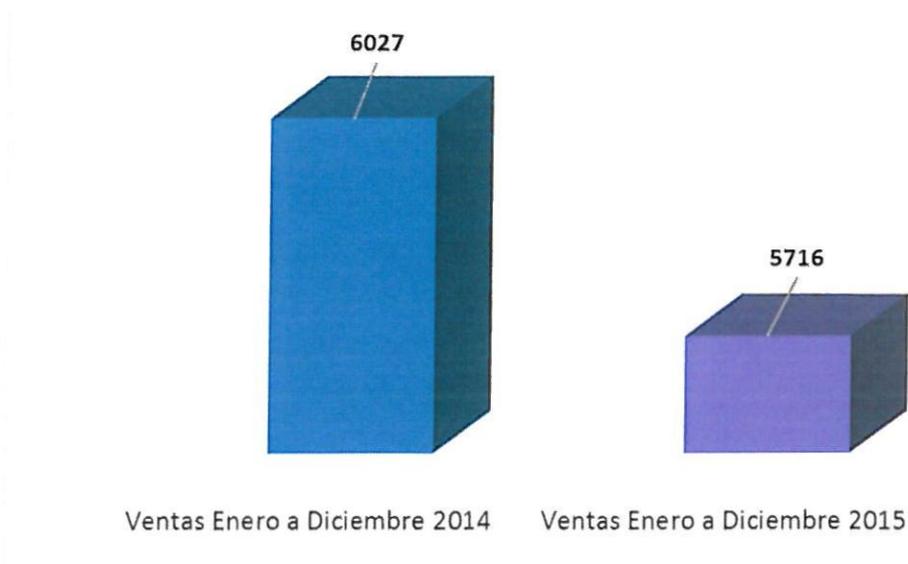
ATENCION AL CLIENTE

Se parametrizó el proceso de quejas este año donde disminuyó el tiempo de respuesta de 7 días a 5 días hábiles, se están gestionando las quejas en un promedio de 48% por el departamento de Atención al Afiliado en primera instancia, se incrementó un 11% la efectividad en el área de retención y se redujo en un 25% las quejas en comparación con el año 2014, se terminó la primera fase de la

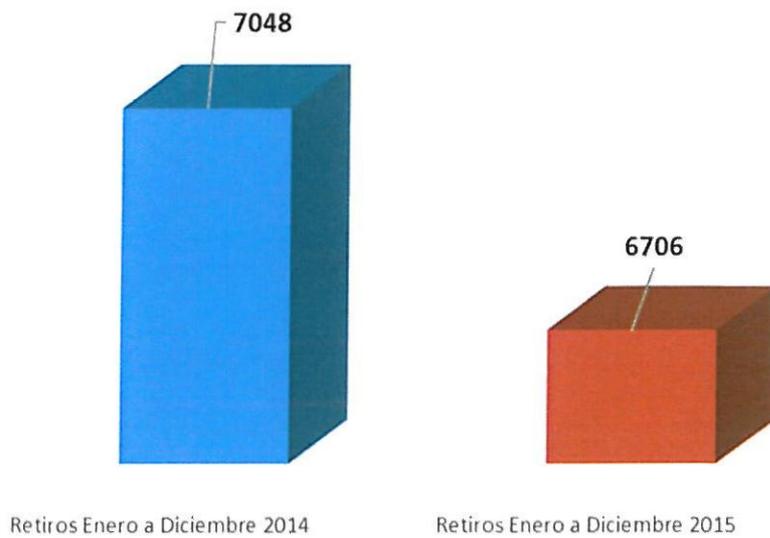
certificación SAC que se empezó en el mes de enero, se entregó diplomas a cada uno de los participantes.

VENTAS

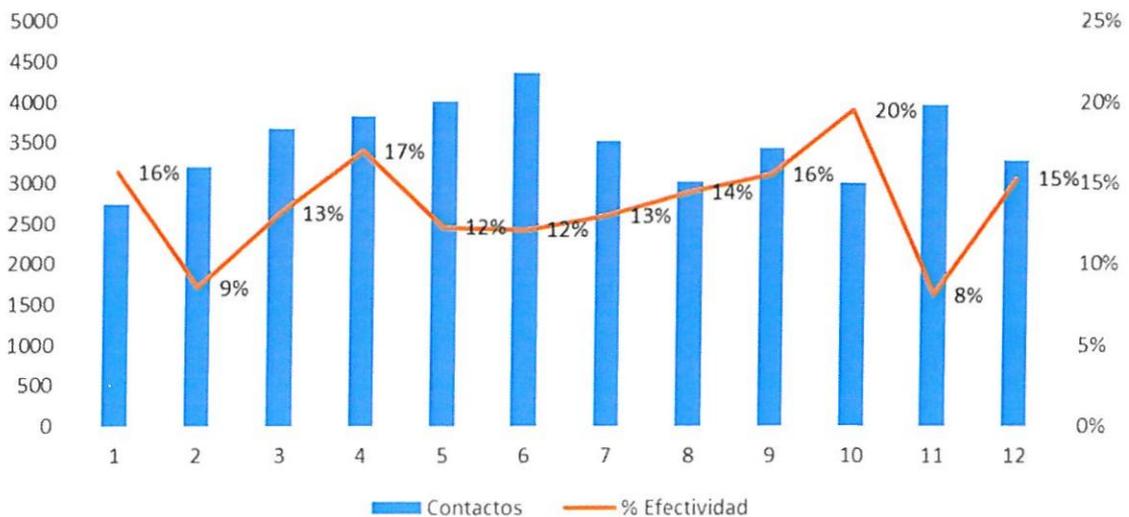
El año 2015 se inició consolidando equipos; y completando la cantidad de asesores requeridos por cada sala de ventas. La disminución de ventas fue consecuente con la disminución de la plantilla de asesores presupuestada (año 2014, 30 asesores), (año 2015, 25 asesores).



Los retiros de afiliados estuvieron controlados a lo largo del año logrando obtener un resultado del 87% sobre el 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.



2015	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Contactos	2741	3206	3679	3837	4016	4372	3535	3028	3443	3013	3979	3277	42126
Ventas	431	275	485	652	494	531	460	438	536	589	324	501	5716
% Efectividad	16%	9%	13%	17%	12%	12%	13%	14%	16%	20%	8%	15%	14%

ÁREA MÉDICA – LOGÍSTICA

En cuanto a la prestación del servicio, durante el año 2015 se solicitaron 51.426 servicios, 9,7% menos que el año previo, y atendimos el 97,82% de estos, para realizar 44.193 atenciones presenciales y 6.112 atenciones mediante línea de orientación médica, manteniendo la satisfacción del servicio entre nuestros afiliados.

En cuanto al área operativa, fueron instalados dispositivos GPS en ambulancias, lo cual ha sido desde su inicio, una herramienta muy útil en la operación. En sala de radio con el cambio de telefonía analógica a telefonía IP mejoró evidentemente la calidad de comunicación. Se actualizó además el equipo de telecomunicaciones, con una notoria mejoría en la intercomunicación por radio con las unidades; se mejoró la infraestructura física del área de farmacia y se estableció un convenio para la dotación y reposición de los cilindros de oxígeno medicinal en nuestra sede, optimizando tiempos de operación.

Respecto a la plantilla del área médica se mantuvo relativamente estable durante el año, es conocido que a final del año se presenta una rotación más alta sobre todo del personal médico, debido a la oportunidad de realizar postgrados.

Durante el 2015 participamos por invitación del Ministerio de Salud Pública, en talleres que buscan establecer una normativa definitiva para el licenciamiento de las unidades móviles en el componente pre hospitalario.

En el último trimestre del año se realiza el cambio de Jefe Médico, dando continuidad a la gestión trazada desde el año anterior; en el campo de

capacitación, aspecto fundamental en el crecimiento de nuestro talento humano, se organizó y llevó a cabo cursos de ACLS (Soporte vital cardiovascular avanzado) con soporte de la AHA; además se dio continuidad al plan de capacitación continua del personal del área asistencial.

5. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO 2015 Y RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON EL EJERCICIO 2014

(Cifras en miles)

El ejercicio económico 2015 presentó una utilidad neta de USD 78,4 representando una disminución con respecto al año 2014 de USD 49,8 (38.84% menos comparado con el año 2014, el cual ascendió a la suma de USD 128,2). Esta cifra es el reflejo de los ingresos totales que ascienden a USD 2.874, y de egresos totales (incluyendo impuestos) de USD 2.806 que significa un aumento del 1.92% comparado con el año 2014 cuando presentó un valor de USD 2.753

El patrimonio neto llegó a un total de USD 758 El capital social de la empresa suscrito y pagado es de USD 289.

6. PROPUESTA DEL DESTINO DE LAS UTILIDADES DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2015

La administración propone el pago del 100% de las utilidades del ejercicio 2015, además de las utilidades retenidas en años anteriores, a ser canceladas en un solo pago a los accionistas, en el primer semestre del año 2016.

7. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2016

Se recomienda continuar con el actual direccionamiento estratégico trazado por el grupo para los siguientes años, estando atentos a los acontecimientos económicos del país y la región.

Se recomienda además, estudiar la posibilidad de expansión territorial a las ciudades de Guayaquil, Cuenca y Loja, y la expansión de cobertura en la ciudad de Quito y Valles de Los Chillos, y Cumbayá & Tumbaco.

8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

La compañía tiene regularizado lo concerniente al tema de propiedad intelectual y derechos de autor, dando cumplimiento a la normatividad que en tal materia dispone la legislación.

Por lo expuesto, doy mis agradecimientos a la Junta General de Accionistas, por la confianza depositada para dirigir el ejercicio 2015.

Atentamente,



JORGE IVAN VILLA SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL
EMIECUADOR S.A.