



INFORME DEL GERENTE GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

EJERCICIO 2016

INFORME DE GERENCIA 2016

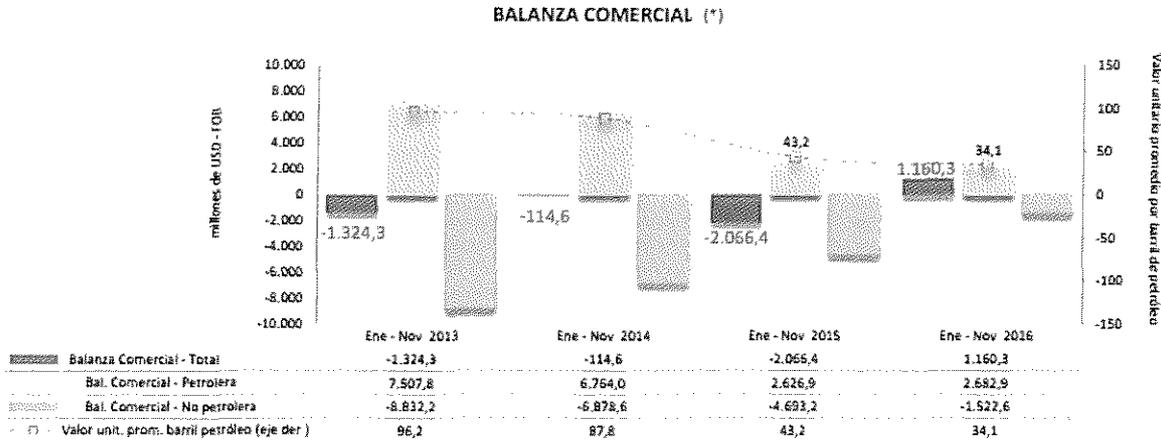
Señores
ACCIONISTAS DE EMIECUADOR S.A. EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL

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 2016, comprendido en lo siguiente:

Quito, 15 de marzo de 2017

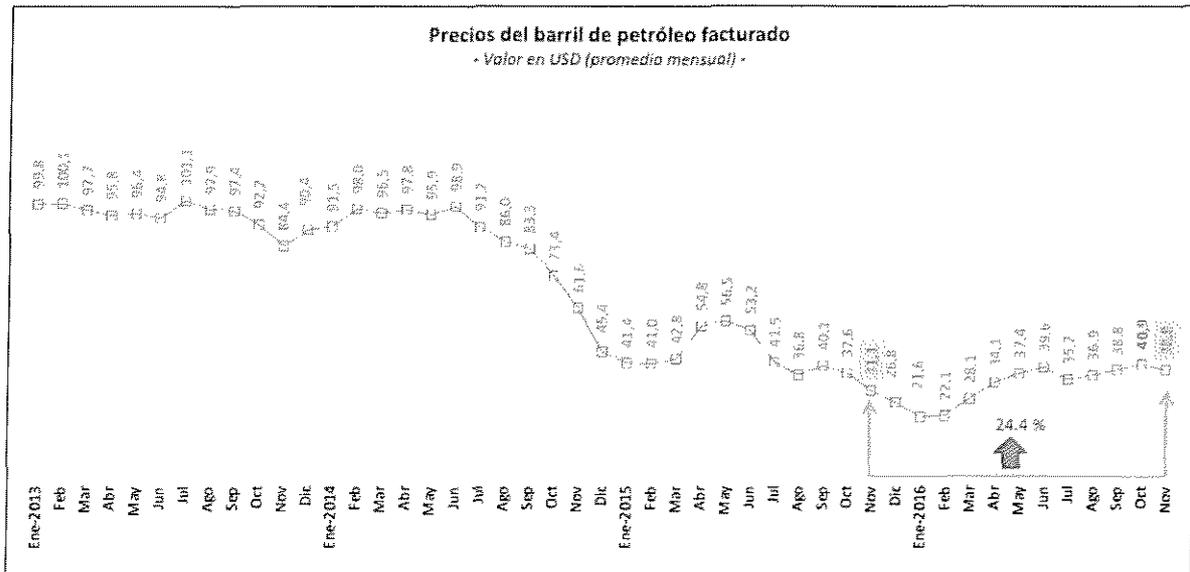
1. ENTORNO ECONÓMICO

BALANZA COMERCIAL ECUADOR



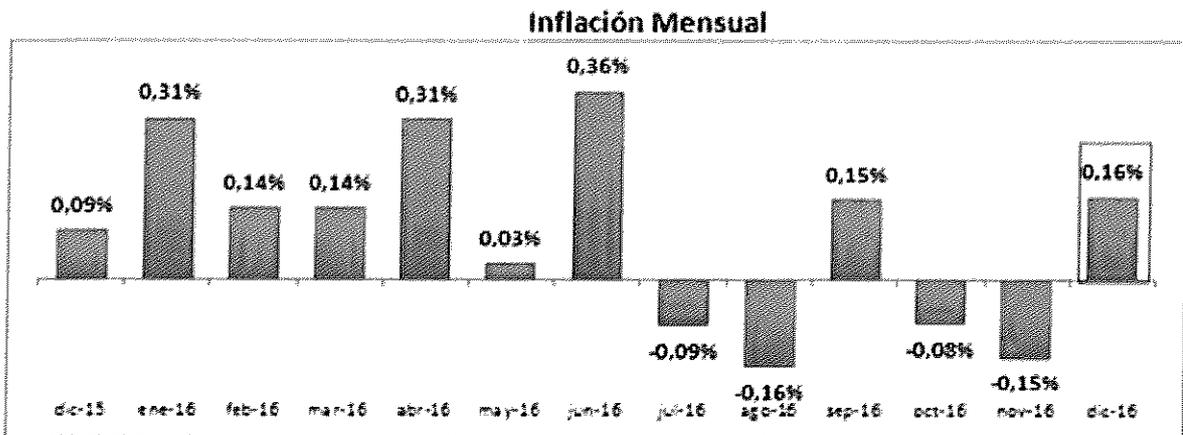
Fuente: Banco Central del Ecuador, SENA, SHE, EP Petroecuador.

PRECIOS DEL BARRIL DE PETROLEO FACTURADO ECUADOR



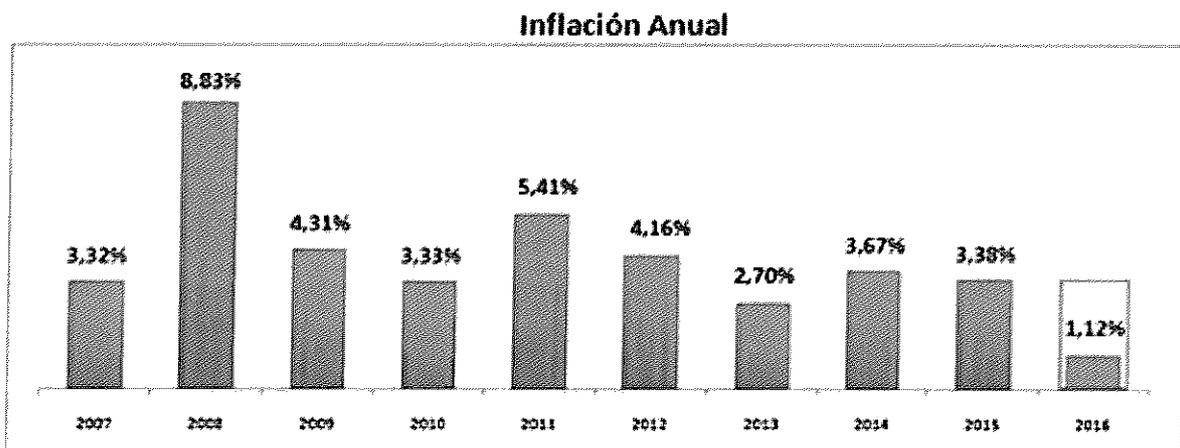
Fuente: Banco Central del Ecuador, SENA, SHE, EP Petroecuador.

INFLACIÓN MENSUAL AÑO 2016



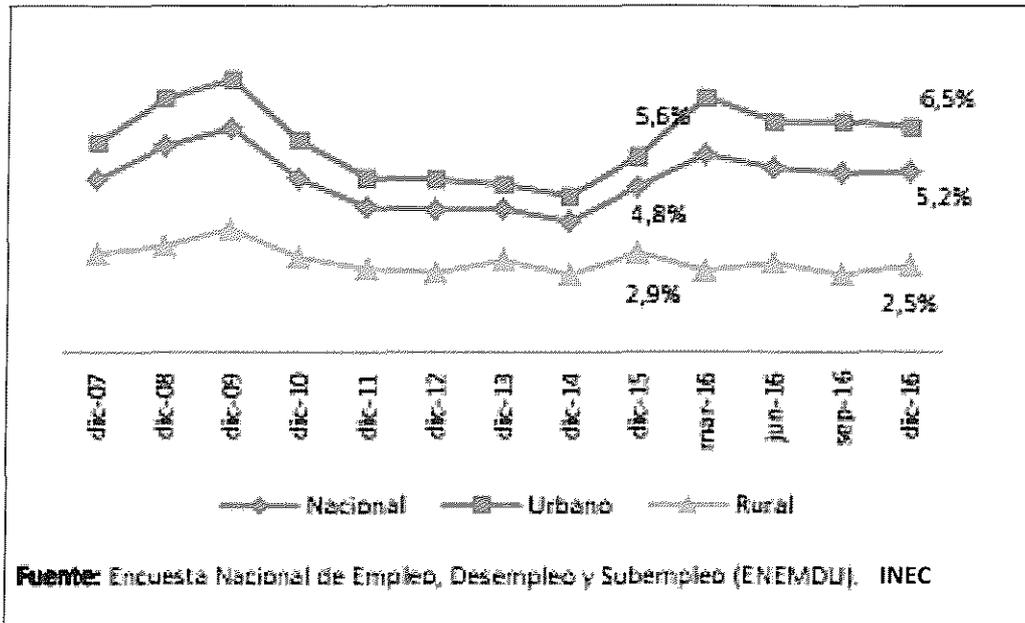
Fuente: INEC.

INFLACIÓN ACUMULADA EN DICIEMBRE DE CADA AÑO



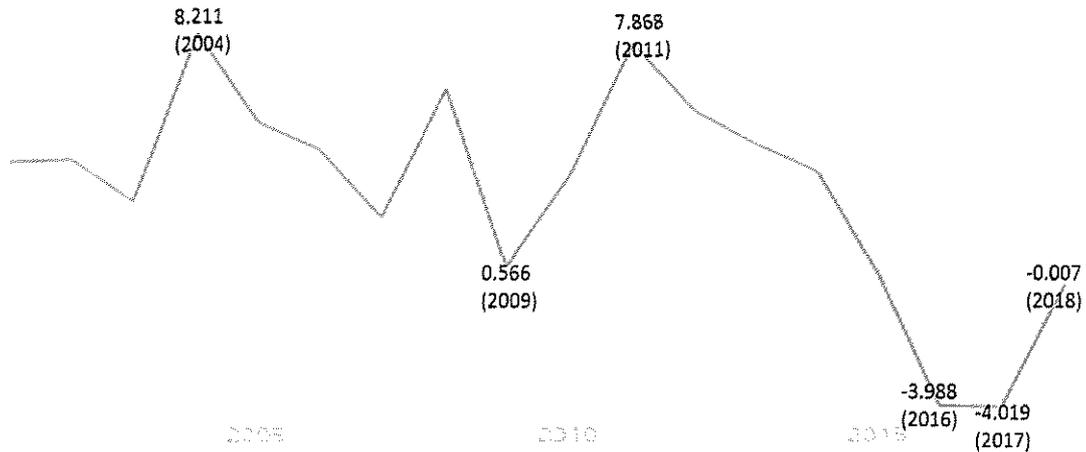
Fuente: INEC.

TASA DE DESEMPLEO A NIVEL NACIONAL, URBANO Y RURAL, 2007 - 2016



PIB ECUADOR (PROYECCIÓN %)

Tasa de crecimiento porcentual anual del PIB a precios de mercado sobre la base de dólares de EE.UU. constantes de 2010.



2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2016

ESTADO DE RESULTADOS (miles de USD)	2016 real	% real	% cumplimiento
Ventas Netas	2.864,9	100,0%	91,5%
Costo de Ventas	1.201,4	41,9%	89,4%
Utilidad Bruta	1.663,5	58,1%	93,2%
Gasto Comercial y Marketing	556,7	19,4%	84,5%
Gasto de Administración	866,7	30,3%	96,8%
Utilidad Operacional	240,1	8,4%	103,9%
Ebitda	399,6	13,9%	95,4%
Otros Ingresos y (egresos)	(81,0)	-8,8%	177,9%
Utilidad antes de Impuestos	159,1	5,6%	86,4%
Impuesto de Renta	(60,7)	-2,1%	131,8%
Utilidad Neta	98,4	3,4%	71,3%

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 2016 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 2016

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 vehículos de consulta y ambulancias además se realizaron adecuaciones estructurales en la sede.

COBRANZAS

En el año 2016 se logró disminuir los retiros por acumulación de cuota, se cambió la metodología de gestión de cartera vencida con el fin de que estos se gestionen al 100% dando excelentes resultados.

Se mantuvo el plan de incentivos para el personal de cartera de acuerdo al porcentaje global de cobranza y se mantendrá durante el año 2017.

Se organizaron las zonas de cobranza domiciliaria y se dividieron para 4 cobradores en el mes de septiembre del año 2016.

El porcentaje promedio de cobranza esperado para el año 2017 es del 86%

Las tarifas máximas en las diferentes modalidades para el año 2017 son las siguientes (cifras en dólares de los Estados Unidos)

Modalidad	Tarifa máxima
Domicilio	\$15.70
Débito	\$14.50
Convenios	\$9.00

RECURSOS HUMANOS

Se continuó con la parametrización del nuevo sistema de nómina, llevando un control a través de una nómina paralela, lo que ha permitido ir realizando ajustes en el mismo.

En el área de nómina se mejoró el formato y proceso de entrega de roles de pago mensuales, al igual que se ha logrado un mejor control de la información y proceso documental entre el área de Recursos Humanos y Contabilidad.

Se realizó campaña de responsabilidad social en Hogar de niños San Vicente de Paul.

Se mantienen las celebraciones en fechas especiales, cumpleaños, entre otros y se realizó una tarde de cine e integración con los hijos de los colaboradores donde pudieron conocer de cerca la actividad de la empresa y el aporte de sus padres en la misma.

A través del área de Seguridad y Salud Ocupacional se realizaron campañas y charlas de salud como: Oftalmológica, dental, salud sexual y reproductiva, vacunación, correcto lavado de manos, imagen e higiene personal. Igualmente se

imparten capacitaciones al personal en diferentes temas relevantes para cada área y de conocimiento general.

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

MERCADEO

En el año 2016 se cumplieron las metas establecidas; se logró realizar las activaciones de BTL y se llevaron a cabo programas de CMR y ATL, se realizaron campañas de responsabilidad social empresarial.

BTL

En el año 2016 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 2016 fue de un 37% cumpliendo con los indicadores e incrementando en un 5% en comparación al año 2016.

Año	N° de días de activación	Contactos realizados	Ventas totales realizadas
Año 2015	101	1772	566
Año 2016	130	2459	902

También se participó en eventos masivos como carreras 5k y 10k, ferias y actividades en centros comerciales, ingresamos con un punto de venta fijo en centro comercial para tener más recordación de marca y generar nuevas oportunidades de ventas.

ATL

Trabajamos con Multicines en pantallas gigantes saliendo con 840 spots en el primer semestre del año.

PAUTAS EN CINE

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

También aportamos a la producción de la película Ecuatoriana “Con Alas pa’ volar” como parte de nuestro programa de responsabilidad social empresarial, teniendo además presencia en medios masivos, en el lanzamiento de la película, dentro de los créditos de la película y con presencia en pantallas de cines por 4 meses a nivel nacional.

CRM

Se continúa trabajando con Emibeneficios y Emiespecialistas; se ingresaron nuevos aliados de salud a nuestra red, se implementó la campaña de bienvenida para los usuarios nuevos.

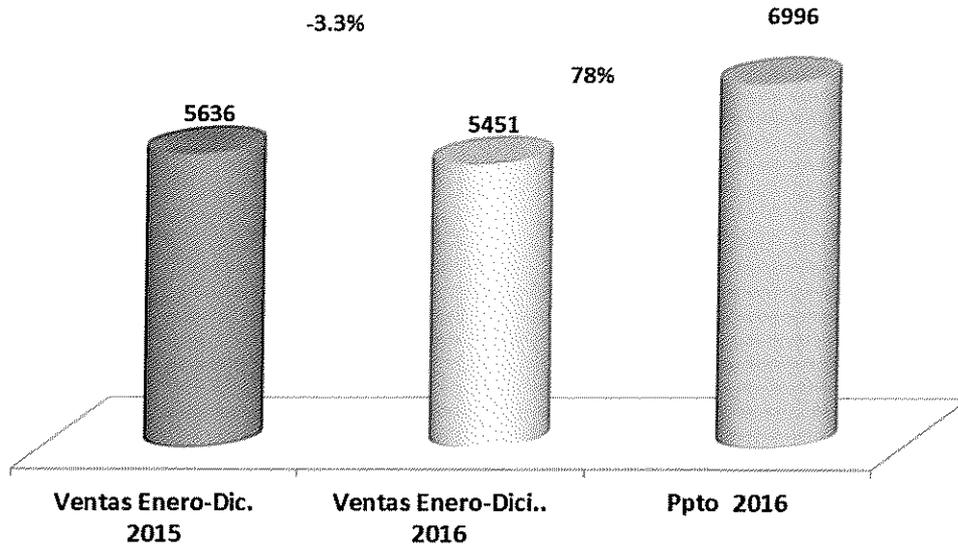
Como puede observarse, se concentró la inversión en actividades de BTL ya que estos eventos generan ventas inmediatas y el cliente puede conocer el servicio y vivenciarlo, pero también se realizaron actividades de ATL con el fin de posicionar la marca y el servicio en la ciudad de Quito.

ATENCION AL CLIENTE

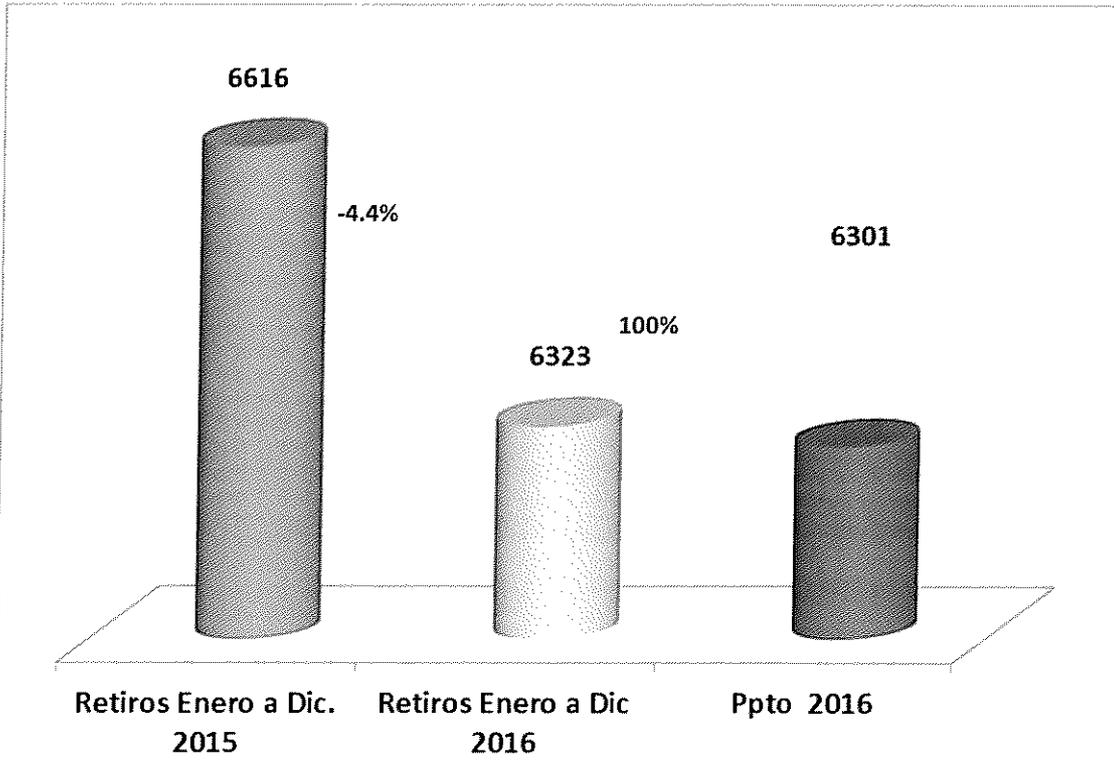
Se realizaron cambios en el área, se redujo en un 10% las quejas en comparación con el año 2015, se terminó la certificación SAC que se empezó en el mes de enero 2015, se entregó diplomas a cada uno de los participantes, se realizaron varias charlas de atención al cliente a varias áreas de la empresa como “manejo de cliente difíciles”, “atención al cliente telefónico” y “ventas por telemarketing”.

VENTAS

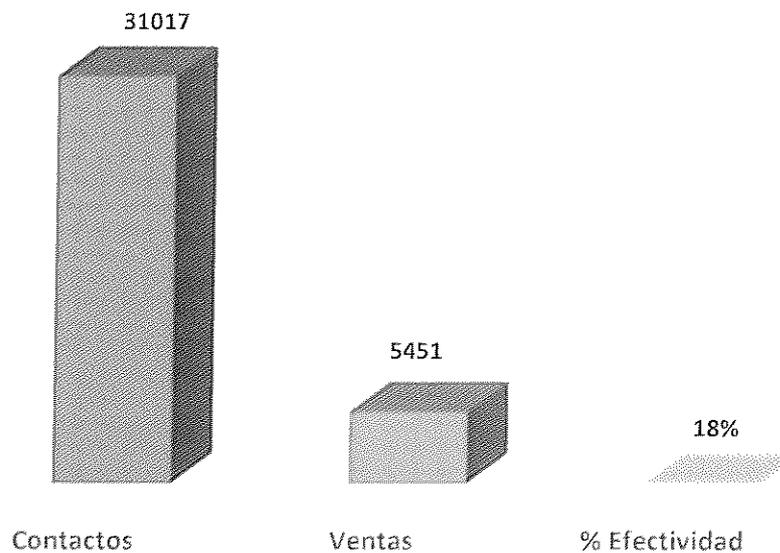
En el año 2016 se realizó un proceso de reingeniería en el área comercial; los objetivos fueron: depuración, mejora del perfil, completar el equipo y la consolidando del mismo. La disminución de ventas fue consecuente con la disminución de la plantilla de personal y asesores comerciales presupuestada. En el año 2016 logramos llegar a un 78% del cumplimiento del presupuesto



Los retiros disminuyeron en comparación al año 2015; se implementaron procedimientos de control y se reforzó el proceso de auditorías de ventas; el resultado, el 100% sobre el valor presupuestado 2016.



En el 2016 se continuó con actividades BTL como circuitos saludables, actividades empresariales, trabajo en frío (parques, centros comerciales), barridos, hogares saludables, logrando así ventas inmediatas y un número interesante de contactos.



ÁREA MÉDICA – LOGÍSTICA

En cuanto a la prestación del servicio, durante el año 2016 se solicitaron 53.753 servicios, 4,5% más que el año previo, y atendimos el 96,83% de estos, para realizar 45.450 atenciones presenciales y 6.597 atenciones mediante línea de orientación médica, manteniendo la satisfacción del servicio entre nuestros afiliados.

En cuanto al área operativa, se inicia el año con la renovación de una ambulancia y cinco autos de consulta, los cuales desde su adquisición cuentan con dispositivos GPS, lo cual es una importante herramienta en la vigilancia de la operación.

En sala de radio se estableció un programa de capacitación continua a radioperadores que incluye triage y temas afines a su labor, tal proceso se mantiene hasta la fecha.

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, sin embargo este suceso no fue muy evidente en el 2016.

Igualmente, en cuanto a capacitación del personal, se procedió a realizar capacitaciones acerca de “Soporte vital básico” a conductores y radioperadores, seguros de que este conocimiento será de utilidad como apoyo al personal médico, desde el triage en el caso de los radioperadores, y en la parte asistencial en el caso de conductores.

Desde julio de 2016, se implementa en nuestra sede el “Sistema operacional RGX”, lo cual requirió la respectiva capacitación de su utilización a todas las personas involucradas, e igualmente los respectivos ajustes, actualmente se trabaja con normalidad con este sistema.

5. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO 2016 Y RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON EL EJERCICIO 2015

(Cifras en miles)

El ejercicio económico 2016 presentó una utilidad neta de USD 98,4 representando un aumento con respecto al año 2015 de USD 20 (25.51% más comparado con el año 2015, el cual ascendió a la suma de USD 78,4). Esta cifra es el reflejo de los ingresos totales que ascienden a USD 2.864, y de egresos totales (incluyendo impuestos) de USD 2.767 que significa una disminución del 1.41% comparado con el año 2015 cuando presentó un valor de USD 2.806

El patrimonio neto llegó a un total de USD 518 El capital social de la empresa suscrito y pagado es de USD 289.

6. PROPUESTA DEL DESTINO DE LAS UTILIDADES DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2016

La administración propone que el 100% de las utilidades del ejercicio 2016, sean retenidas para posterior evaluación.

7. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2017

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 2016.

Atentamente,


JORGE IVÁN VILLA SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL
EMIECUADOR S.A.