

**INFORME A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
HERNANDEZ NUÑEZ SERVICIOS Y SOLUCIONES MEDICAS CIA. LTDA.
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2016**

ANTECEDENTES

La economía ecuatoriana cerró el 2016 con una contracción importante causada principalmente por una débil demanda interna, motivada por la disminución de la inversión y del consumo, la baja en la producción petrolera, la caída del precio del crudo, la apreciación del dólar y el terremoto que golpeó el país.

La crisis obligó al Gobierno a recurrir a créditos externos, a reducir las reservas internacionales, a incumplir el pago oportuno a proveedores y a no renovar un número importante de contratos entre el Estado y el sector privado. También a hacer reducciones en las inversiones programadas para el año 2016 y a elevar el IVA del 12% al 14%.

Como resultado de los ajustes se incrementó el nivel de desempleo y las familias han recortado el gasto, produciéndose una reducción del consumo y la consecuente desaceleración económica.

En este contexto del 2017 se presenta como un año decisivo para la economía nacional, en el que el resultado de las elecciones presidenciales definirá en gran parte el nuevo escenario económico del país. Sin duda, la recuperación dependerá de las medidas que se adopten para incentivar los factores productivos y la reactivación de la inversión extranjera directa.

Para ilustrar este aspecto en el cuadro siguiente se presentan las principales cifras de la economía ecuatoriana en los tres últimos años.

	2016	2015	2014
POBLACIÓN	15.98 millones	16.20 millones	15.90 millones
PIB	\$100.54 mil millones	\$101.3 mil millones	\$100.9 mil millones
CRECIMIENTO DEL PIB	-0.75%	0.40%	3.70%
INFLACIÓN	1.12%	3.38%	3.67%
DESEMPLEO	6.52%	5.65%	4.54%
RIESGO PAIS	647	1.266	569

FUENTES: HERMES ECONOMIC RESEARCH, BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, AMBITO.COM

RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

Evaluación de la satisfacción del cliente

En febrero del 2016 se realizó la encuesta de satisfacción del cliente del periodo, cambiando la metodología y la herramienta de la misma. Dicha encuesta tuvo los siguientes parámetros:

- Entrevistados: 48
- Clientes: 11

PREGUNTA DE LA ENCUESTA	ENTREV	%
Califique la calidad general de nuestros productos y servicios	48	85%
¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos?	48	81%
Califique la comunicación con nuestra empresa	48	89%
¿Cómo calificaría nuestro servicio al cliente?	48	89%
¿Cómo calificaría nuestro servicio post venta?	48	84%
Califique la presentación personal del equipo de nuestra empresa	48	92%
Califique el valor de nuestros productos y servicios en comparación con el costo	48	68%
Califique la asesoría brindada por nuestra empresa	48	88%
Califique el nivel de conocimiento sobre los productos comercializados, con que cuentan los representantes de nuestra empresa	48	86%
Recomendaría usted nuestra empresa	48	98%
TOTAL TABULADO	48	86%

En el análisis objetivo que se puede hacer sobre la satisfacción del cliente, la dirección comercial percibía que las preguntas de la encuesta anterior, la cual se llevó a cabo por dos años consecutivos, ya no proporcionaban información adecuada para el análisis y mejora de la satisfacción; razón por la cual se determinó una nueva evaluación para el periodo 2016, enfocados en indagar puntos clave en nuestros clientes, que nos permitan el crecimiento sostenido y mantener relaciones a largo plazo.

El resultado nos da puntos interesantes para la mejora y crecimiento, sobre todo el ámbito del cumplimiento de los plazos con los clientes y en la relación costo – precio, en donde estamos sometidos al criterio de desde distintas visiones por parte de nuestros clientes, ya sea desde el área de compras, como de bodega y finalmente la parte técnica en médicos y enfermeras.

En términos generales, se ha cumplido con el indicador propuesto, sin embargo, toda la organización debe continuar en la tarea de trabajar en función de satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros clientes.

Para el año 2017 se trabajará una evaluación integrando la Regional Costa, por lo que se propone que la evaluación sea realizada hacia el mes de mayo del 2017.

Quejas y reclamos

Durante el periodo se registraron 09 quejas las mismas que se fueron atendidas al 100%:

No	FECHA	TIPO	EMISOR	INSTITUCION	DESCRIPCION	RECEPTOR	FECHA ENTREGA	PROCESO	PROCEDENTE	FECHA DE CIERRE
1	25/1/2016	Queja	Lcda. Luz Veloz	Hospital Baca Ortiz	Los solidificantes no funcionan bien después de la cirugía siguen líquidos	Yesmy Pardo	25/1/2016	CO	SI	29/1/2016
2	28/1/2016	Queja	Lic. Chango	Clinica internacional	La bolsa de succión colapso y no cumplió con su función	Carlos Jarrín	28/1/2016	CO	SI	29/1/2016
3	24/2/2016	Queja	Lcda. Daysi Palomeque	Hospital Baca Ortiz	El Colchones antiescaras no inflan ni desinflan	Yesmy Pardo	24/2/2016	CO	SI	25/2/2016
4	25/2/2016	Queja	Dr. Ivan Galarza	Hospital Carlos Andrade Marín	Ofertas mal realizadas, que es muy importante colocar el tema de los apoyos tecnológicos, no está especificado	Ma. Fernanda López	25/2/2016	CO	NO	25/2/2016
5	29/3/2016	Queja	Lic. Javier Cardenas	Hospital Metropolitano	Los liners de 3200cc se están demorando más de 6 horas en solidificar y siempre tienen que esperar y cambiar después para que se lleven lo contaminado	Carla Fernández	29/3/2016	CO	SI	30/3/2016
6	28/4/2016	Queja	Lic. Susana Hernández	Clínica Da Vinci	El motor de calentamiento se está recalentando y dejó de funcionar	Yesmy Pardo	28/4/2016	CO	SI	29/4/2016
7	12/7/2016	Reclamación	Lic. Elizabeth Pavón	Hospital Isidro Ayora	El instrumental presenta manchas después de la limpieza	Luis Quinteros	12/7/2016	CO	SI	25/7/2016
8	3/8/2016	Reclamación	Lic. Ana Salazar	Hospital Calos Andrade Marín	Las bolsas que están en el área no tienen mucha fuerza de succión	Carla Fernández	3/8/2016	CO	SI	4/8/2016
9	23/9/2016	Queja	Lcda. Sandra Gordon	Hospital Metropolitano	La succión no realiza el vacío se desprende, el fluido sale por el punto TANDEN	Luis Quinteros	23/9/2016	CO	SI	13/10/2016

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Proceso Comercial

- Cumplimiento del presupuesto de ventas.

El siguiente cuadro resume el cumplimiento del presupuesto hasta diciembre de 2016:

MES	PRESUESTO	VENTA	ACUMULADA	%MENSUAL	% ANUAL
ENERO	182.083,33	40.949,62	40.949,62	22%	2%
FEBRERO	182.083,33	52.213,53	93.163,15	29%	4%
MARZO	182.083,33	83.725,17	176.888,32	46%	8%
ABRIL	182.083,33	66.753,19	243.641,51	37%	10%
MAYO	182.083,33	225.463,37	469.104,88	124%	20%
JUNIO	182.083,33	71.756,33	540.861,21	39%	23%
JULIO	182.083,33	74.092,65	614.953,86	41%	26%
AGOSTO	182.083,33	61.894,55	676.848,41	34%	29%
SEPTIEMBRE	182.083,33	110.567,10	787.415,51	61%	34%
OCTUBRE	182.083,33	115.742,02	903.157,53	64%	39%
NOVIEMBRE	182.083,33	378.544,29	1.281.701,82	208%	55%
DICIEMBRE	182.083,33	624.865,22	1.906.567,04	343%	81%

El cumplimiento en este año se ve afectado por los constantes cambios de factura que solicitan los clientes y en algunos casos la dificultad para facturar las ventas realizadas, inclusive quedando sin facturar varios miles de dólares que significarían un cumplimiento mayor.

El flujo mensual de ventas refleja la complejidad que tuvo el desarrollo comercial en este año, y a pesar de que se cumplieron las metas comercialmente hablando, la facturación efectuada dentro del periodo efectivo y contable del año 2016, refleja solo un cumplimiento del 81%, quedando pendiente facturaciones para el año 2017, cuya gestión comercial fue realizada íntegramente durante este periodo.

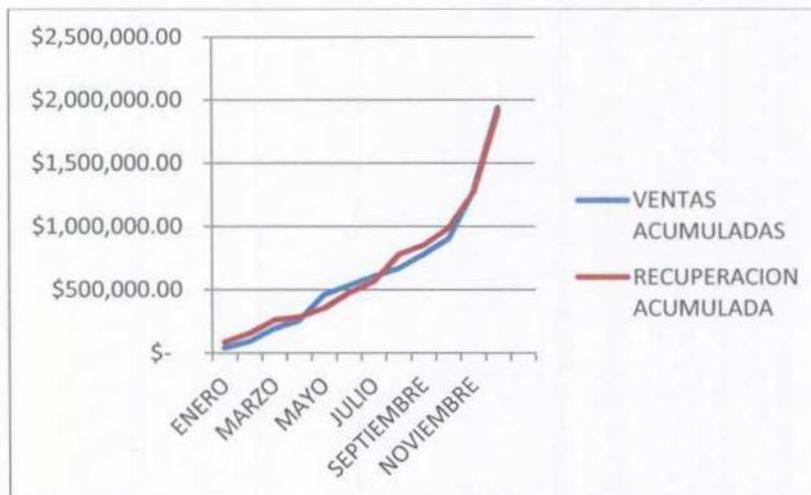
Es importante recalcar también que desde el año 2017 cambiaremos la metodología para la definición del presupuesto comercial, incluyendo mayores recursos estadísticos y más herramientas de seguimiento.

Proceso Administrativo – Financiero

- Recuperación de cartera

MES	CARTERA RECUPERADA	INDICADOR	META (MINIMO)	DIFERENCIA
ENERO	86.487,16	211%	80%	131%
FEBRERO	69.491,68	133%	80%	53%
MARZO	102.984,78	101%	80%	21%
ABRIL	22.974,61	36%	80%	-44%

MAYO	73.282,33	36%	80%	-44%
JUNIO	121.271,43	169%	80%	89%
JULIO	88.228,48	120%	80%	40%
AGOSTO	213.021,00	344%	80%	264%
SEPTIEMBRE	75.331,72	68%	80%	-12%
OCTUBRE	132.381,24	109%	80%	29%
NOVIEMBRE	282.472,31	76%	80%	-4%
DICIEMBRE	644.001,34	97%	80%	17%
TOTAL	\$ 1.911.928,08	99%	80%	19%



Se presenta los resultados a la dirección y se propone un análisis basado en datos que demuestren la efectividad del indicador para el proceso. El indicador no se cumple y no es el más adecuado para la necesidad de la empresa puesto que no se está considerando el crédito real otorgado a cada cliente para la recuperación de cartera.

- Manejo de inventarios

MES	DIFERENCIA INVENARIOS	META (MAXIMO)	DIFERENCIA
ENERO	0,30%	5%	4,70%
FEBRERO	0,22%	5%	4,78%
MARZO	0,18%	5%	4,82%
ABRIL	0,31%	5%	4,69%
MAYO	0,00%	5%	5,00%
JUNIO	0,00%	5%	5,00%
JULIO	0,03%	5%	4,97%
AGOSTO	0,14%	5%	4,86%
SEPTIEMBRE	0,42%	5%	4,58%
OCTUBRE	3,06%	5%	1,94%
NOVIEMBRE	4,01%	5%	0,99%
DICIEMBRE	4,95%	5%	0,05%



- Presentación de Información contable

MES	FECHA DE PRESENTACION	OBSERVACIONES
ENERO	10 de febrero 2016	A tiempo
FEBRERO	10 de marzo 2016	A tiempo
MARZO	8 de abril 2016	A tiempo
ABRIL	9 de mayo 2016	A tiempo
MAYO	10 de junio 2016	A tiempo
JUNIO	8 de julio 2016	A tiempo
JULIO	10 de agosto 2016	A tiempo
AGOSTO	12 de septiembre 2016	10 fue fin de semana
SEPTIEMBRE	10 de octubre 2016	A tiempo
OCTUBRE	10 de noviembre 2016	A tiempo
NOVIEMBRE	12 de diciembre 2016	10 fue fin de semana
DICIEMBRE	10 de enero 2017	A tiempo

Proceso de Compras

- Cumplimiento del presupuesto de compras

MES	COMPRAS PRESUPUESTADAS	COMPRAS EJECUTADAS	TOTAL	META
ENERO	\$ 21.397,48	18.183,25	84,98%	95,00%
FEBRERO	\$ 27.412,41	26.379,80	96,23%	95,00%
MARZO	\$ 59.376,62	50.667,75	85,33%	95,00%
ABRIL	\$ 32.950,40	30.229,11	91,74%	95,00%
MAYO	\$ 105.561,53	81.846,50	77,53%	95,00%
JUNIO	\$ 37.762,74	31.790,26	84,18%	95,00%
JULIO	\$ 37.362,08	31.455,25	84,19%	95,00%
AGOSTO	\$ 31.737,59	29.528,33	93,04%	95,00%
SEPTIEMBRE	\$ 56.177,55	56.931,50	101,34%	95,00%
OCTUBRE	\$ 61.138,46	51.316,86	83,94%	95,00%
NOVIEMBRE	\$ 188.085,80	124.951,05	66,43%	95,00%
DICIEMBRE	\$ 334.631,89	267.367,15	79,90%	95,00%
TOTAL	\$ 993.594,54	800.646,81	80,58%	95,00%

- Evaluación de proveedores – 100% en este periodo
La evaluación fue realizada en el mes de junio del 2016

Proceso de Talento Humano

- Plan de desarrollo personal

Capacitaciones Internas			
Mes	Programadas	Ejecutados	INDICE CUMPLIMIENTO
ENERO	0	0	100%
FEBRERO	2	2	100%
MARZO	3	3	100%
ABRIL	2	2	100%
MAYO	2	2	100%
JUNIO	2	2	100%
JULIO	3	3	100%
AGOSTO	5	5	100%
SEPTIEMBRE	5	4	80%
OCTUBRE	3	2	67%
NOVIEMBRE	2	1	50%
DICIEMBRE	1	1	100%
Total anual	30	27	90%





Capacitaciones			
Mes	Programadas	Ejecutados	INDICE CUMPLIMIENTO
FEBRERO	1	1	100%
MARZO	5	5	100%
ABRIL	1	1	100%
MAYO	2	1	50%
JUNIO	3	2	67%
JULIO	1	1	100%
AGOSTO	0	0	100%
SEPTIEMBRE	0	0	100%
OCTUBRE	1	1	100%
NOVIEMBRE	1	1	100%
DICIEMBRE	1	1	100%
Total anual	16	14	88%





El indicador acumulado del cumplimiento del PDP, nos indica un cumplimiento del 89%, lo cual cumple con la meta trazada.

Para el año 2017 se propone el desarrollo del equipo comercial, tanto en ámbito técnico, como comercial y específicamente del giro del negocio. Se propone además evaluar periódicamente al personal y reunir mayores herramientas para la formación del personal, tales como fichas técnicas, catálogos, etc.

Dentro de nuestros objetivos de calidad se encuentra el tener talento humano capacitado, motivado y en continua formación; la directiva de la organización entiende la importancia de mantener el recurso más importante de la compañía con una formación adecuada y acorde a las funciones que desempeña.

- Rotación del personal

	AÑO 2016
PERSONAL DE INICIO	20
PERSONAL CONTRATADO	3
PERSONAL DE BAJA	1
% DE ROTACION ANUAL	-10%
% FIJO ANUAL	110%



La dirección ha considerado que el recurso humano es la herramienta más importante con que cuenta la compañía; seleccionarlo, formarlo y mantenerlo significa una gran inversión para la organización, por ello se vuelve fundamental el medir la tasa de rotación de personal, lo cual nos permite tomar decisiones basadas en evidencia, pero sobretodo entender el porqué de la rotación. Durante el año el equipo tuvo que sufrir recortes, por temas de presupuesto, lo cual incentivo al equipo en general a volverse más eficiente. Hacia finales de año pudimos llenar algunas vacantes que se encontraban disponibles, y que apoyan al crecimiento sostenido de nuestra empresa.

- Ausentismo laboral



La jornada laboral de nuestros trabajadores es un ámbito que merece un análisis centrado y constante. La hora de trabajo hombre puede cambiar el resultado de los procesos de nuestra organización, a pesar de no realizar una actividad del tipo producción. Mediante el análisis del ausentismo laboral, pudimos evidenciar el porqué del ausentismo y el trabajar para mantener la tasa por debajo del 5%, que es lo recomendable por las entidades de control.

Proceso de Mejora continúa

- Cumplimiento del Plan de Auditoría – 100%
Auditoría realizada en el mes de noviembre, cuyo informe se adjunta para verificación.
- Implementación de acciones – 100%

No	AC/AP/AM	PROCESO	RESPONSABLE	FECHA APERTURA	FECHA IMPLEMENTACION	FECHA REVISION	FECHA DE CIERRE
102	AC- Etiquetado	AF	A HERNANDEZ	1/2/2016	31/4/2016	5/5/2016	5/5/2016
103	AP- Documentación Legal	AF	A HERNANDEZ	18/1/2016	31/4/2016	5/5/2016	5/5/2016
104	AP- Despacho	AF	A HERNANDEZ	18/1/2016	28/2/2016	4/3/2016	4/3/2016
105	AP- Preservación del Producto	AF	A HERNANDEZ	19/2/2016	31/3/2016	26/4/2016	26/4/2016
106	AC- Cierre ACPMS	MC	AL JARRIN	15/4/2016	31/5/2016	14/6/2016	14/6/2016
107	AC- Eficacia de las Capacitaciones	TH	AL JARRIN	15/4/2016	31/5/2016	14/6/2016	14/6/2016
108	AC- Gestion de Quejas y Reclamos	CO	F HERNANDEZ	15/4/2016	31/5/2016	30/9/2016	30/9/2016
109	AM- Rechaso de Compra	CO	F HERNANDEZ	17/5/2016	28/2/2016	21/3/2016	21/3/2016
110	AM- Evaluación de Proveedores	CM	A HERNANDEZ	17/5/2016	30/6/2016	7/7/2016	7/7/2016
111	AM- Diccionario de Competencias	TH	AL JARRIN	17/5/2016	31/10/2016	22/11/2016	22/11/2016
112	AM - Promoción personal	TH	AL JARRIN	17/5/2016	31/6/2016	12/7/2016	12/7/2016
113	AP - Instrumental	AF	A HERNANDEZ	6/7/2016	31/7/2016	5/8/2016	5/8/2016
114	AC - Reporte de Visitas	CO	F HERNANDEZ	28/11/2016	31/1/2017	21/3/2017	21/3/2017

Las acciones tomadas nos permiten el crecimiento y la mejora continua de los procesos de la compañía, así como el poder trabajar para cumplir de mejor manera con los requisitos y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

Es interesante observar la evaluación de las Acciones, en donde predominan tanto las preventivas como las de mejora, lo cual denota que estamos trabajando más enfocados en la prevención que en la corrección, enfocados en la cultura de calidad.

Producto no conforme

Cuando no se cumple con requisito especificado por el cliente estamos frente a una no conformidad de producto o servicio.

No	CANT	DESCRIPCION PRODUCTO	CODIGO	MARCA	PROCESO	NO CONFORMIDAD	CARGO QUE DETECTA EL PRODUCTO NC	FECHA	ACCION INMEDIATA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES
27	4	MOTOR DE CALENATMIENTO	86186	CSZ	AF	LOS MOTORES PIERDEN FUERZA DE VENTILACION	GUARDA ALMACEN	16/3/2016	NOTIFICAR AL ING. ALEJANDRO HERNANDEZ	CAMBIO DE RESPUESTO (TARJETA MADRE) ENVIADO POR FABRICANTE	AF
28	6	MOTOR DE CALENATMIENTO	86186	CSZ	AF	LOS MOTORES PIERDEN FUERZA DE VENTILACION	GUARDA ALMACEN	29/6/2016	NOTIFICAR AL ING. ALEJANDRO HERNANDEZ	CAMBIO DE RESPUESTO (TARJETA MADRE) ENVIADO POR FABRICANTE	GA, DA
29	2	LINER 1800CC CON SOLIDIFICANTE	MI158-0010	MEDU-SCIENTIFIC	CO	SOLIDIFICANTE ROTO Y REGADO EN ENVASE PRIMARIO	ESPECIALISTA DE PRODUCTO	17/8/2016	RETIRAR EL PRODUCTO DE HOSPITAL DE LOS VALLES Y CAMBIAR AL CLIENTE	DAR DE BAJA EL SOLIDIFICANTE	GA, DC
30	1	LINER 3200CC	2061032-3	WEIKANG	AF	TAPA DESPEGADA	GUARDA ALMACEN	18/8/2016	RETIRAR PRODUCTO DE CLIENTE	REEMPLAZAR EL PRODUCTO POR UNO NUEVO	GA, DA

ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La información fue detallada como parte de los indicadores del Proceso de Mejora Continua.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

Se realiza la lectura de las tareas y actividades que surgieron de la revisión por la dirección anterior, en donde no quedó ninguna actividad pendiente.

Se revisan los presupuestos, y se aprueban de la siguiente manera:

- Presupuesto Comercial:
 - Sierra: 58% \$1'320,227.47 dólares
 - Costa: 42% \$962,317.46 dólares
- Presupuesto Compras: \$1'017,000.00 dólares
- Presupuesto SISO: \$6,205.00 dólares
- Se aprueba la contratación de 1 gestor comercial el UIO, y dos gestores comerciales en GYE.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Hacer de la herramienta de medición de indicadores un elemento objetivo de toma de decisiones para la dirección de la organización, con la finalidad de dar cumplimiento a los procesos y trabajar en el cumplimiento de las expectativas de nuestras partes interesadas.
- ✓ Continuar con el empoderamiento al personal para incentivar los a que evalúen su desempeño frente a sus metas y objetivos y busquen de manera activa oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos y experiencia.
- ✓ Trabajar en la creación de relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, a través de aunar experiencia y recursos con los aliados.
- ✓ Actualizar la documentación en general de los distintos procesos acorde a la normativa legal aplicable al giro del negocio, y dar a conocer a las personas competentes la importancia de su cumplimiento.

CONCLUSIONES

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en los estatutos sociales de la Compañía y de acuerdo con la resolución No. 92-1-4-3-0013 de la Superintendencia de Compañías, pongo en su conocimiento y por su digno intermedio a los señores socios el informe de mi gestión realizada, por el ejercicio económico comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciséis.

Se han realizado los trabajos para ampliación de la cartera de clientes con un impacto significativo, sobre todo en la regional costa. Por otro lado, la compañía ha venido trabajando para incrementar el peso de los ingresos sustentados en los clientes privados, a fin de que el impacto de las decisiones gubernamentales en el sector salud, en los resultados de la compañía.

Debemos indicar que para la presentación de los registros contables y presentación de los Estados Financieros se han realizado todas las revisiones y aplicaciones de las NIIF.

En vista de la irregularidad que existió en el sector médico hospitalario durante el año 2016, el resultado final positivo es de USD\$51.704,92. El año anterior fue final negativo en USD\$206.726,51, como se puede evidenciar aun a pesar del entorno negativo que sufrió la economía del país a nivel general, la compañía logro arrojar resultados positivos, sin alcanzar los niveles óptimos esperados.

En proyección de los resultados se recomienda continuar en la búsqueda de mejoras en las negociaciones comerciales con los aliados estratégicos locales y extranjeros que permitan un mayor flujo de liquidez y crecimiento de mercado.

En general, considero que se deberán ejecutar las disposiciones de la Junta General de Accionistas orientadas hacia la realidad económica actual del país, mismas que nos obligan a un análisis profundo del manejo del mercado.

Atentamente,



Ing. Alejandro Hernández Núñez M.B.A.

GERENTE GENERAL