

**INFORME DE LOS ADMINISTRADORES DE  
MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR HUMANA S.A.  
A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS**

Quito, 12 de Marzo de 2010

**I. ENTORNO ECONOMICO**

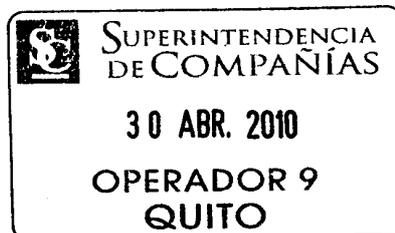
En el Ecuador durante el año 2009 los entes reguladores y controladores del sistema financiero emitieron resoluciones en relación a la supresión del cobro de ciertos tipos de ingresos que generaban las instituciones financieras lo que ocasionó una disminución en la rentabilidad de este sector. A esto se le suma las medidas adoptadas por el Gobierno para que las instituciones financieras repatrien los fondos colocados en el exterior con el objetivo de que los mismos sean colocados en créditos para el sector productivo comprometiendo la liquidez y solvencia de las instituciones financieras que finalmente no prosperaron, sin embargo, se establecieron requerimientos mínimos de mantenimiento de fondos líquidos en el país; lo anterior en conjunto con la recuperación de los precios del petróleo así como la renovación de las preferencias arancelarias ATPDEA originaron que la economía ecuatoriana mantenga una leve mejoría respecto del año 2008; sin embargo, la inversión extranjera prácticamente fue nula. Por otro lado, además de los planes antes descritos se concretó la emisión de bonos del estado (adquiridos en gran parte por el IESS) por aproximadamente US\$800 millones, se vendió petróleo a futuro por aproximadamente US\$1,200 millones, se obtuvo una contribución gratuita del Fondo Monetario Internacional por US\$348 millones y se lograron créditos del FLAR por US\$450 millones y adicionalmente se trajo de la reserva de libre disponibilidad aproximadamente US\$600 millones para colocarse en la banca pública (CFN, Banco de Fomento, Banco Ecuatoriano de la Vivienda). Estas situaciones dieron como resultado que el Gobierno Nacional pueda contar con recursos para financiar en gran parte su presupuesto; es decir, que estos fondos en gran medida se los destinó al gasto corriente. Se destaca un repunte en el precio del petróleo que volvió a estabilizar nuestra economía, las remesas de los migrantes siguieron bajando, la tasa de desempleo se colocó en el 7,9%, mientras que la inflación cerró en un 4,31%.

Al cierre del 2009 la situación del país muestra una mejoría sustentada básicamente por la recuperación de los precios del petróleo, renovación de las preferencias arancelarias ATPDEA, regreso al país de unos US\$1,000 millones adicionales de la reserva, entre otros aspectos. Los principales indicadores económicos culminaron con las siguientes cifras:

Inflación: 4,31% (2008: 8.83%)

Tasa de desempleo: 7,9% (2008: 7,5%).

Tasa activa referencial: 9,19% (2008: 9,14%)



**II. EVOLUCION DE LA EMPRESA**

El año 2009 fue un año en el cual el crecimiento de Humana continuó a un ritmo importante, superior al del año 2008 y anteriores. Se lanzó al mercado en el mes de enero el primer producto masivo denominado Renacer (cobertura de cáncer) y en el mes de octubre el segundo denominado Proteger (cobertura de excesos). Se incrementó de 18 a 70 vendedores directos en Quito y Guayaquil lo cual permitió generar mayores ventas en los segmentos Individual y Empresarial, conocidos como de menor siniestralidad y por tanto más rentables para la empresa; con todo esto se

generó un incremento de afiliados de aproximadamente 60%, llegando al cierre del 2009 a un número superior a los 142.000 afiliados.

### **II.A GESTION COMERCIAL**

En el ámbito comercial, Humana continuó creciendo dentro de los diferentes segmentos de negocio en los que opera. El de mayor crecimiento se registró en el segmento Masivo en donde se presupuestó cerrar con 15.000 afiliados al producto Renacer; y, se logró superar los 30.000, lo que nos originó ventas totales de este segmento por US\$1.2 millones. En 2009 se generaron ventas de este segmento principalmente en dos canales: Banco Pichincha - Nova; y, Fybeca.

Otros segmentos de gran crecimiento fueron el Individual y el Empresarial, generando ventas totales por US\$3,6 y US\$2,9 millones, respectivamente, lo que implica un crecimiento respecto del 2008 del 80% y del 45%, respectivamente; esto dado por el incremento en fuerza de ventas directa, antes indicada.

El segmento Corporativo continuó creciendo gracias a la continua confianza que tanto clientes como brokers depositan en nuestra empresa, llegando a generar ventas por US\$14,6 millones (incremento del 42% respecto del 2008).

La ciudad de Guayaquil se constituyó un importante foco de crecimiento para la empresa, situación que se plasmó con el traslado como Gerente de la Sucursal de nuestro Gerente Comercial, Santiago Tarré, a mediados del 2009. Se ha reforzado la sucursal con la contratación de personal de servicio al cliente y operativo, con el fin de brindar el mejor servicio a nuestros clientes. Adicionalmente, durante el año 2009, en conjunto con nuestro accionista mayoritario, invertimos en la construcción de nuestras oficinas propias en Guayaquil, las cuales concluyeron en enero del 2010.

### **II.B IMAGEN, PUBLICIDAD Y PROMOCION**

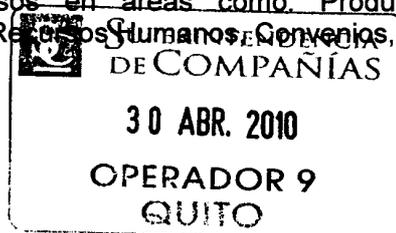
En el año 2009 la empresa destinó importantes recursos en publicidad (más de US\$700 mil) con el fin de promocionar el producto Renacer a la vez que la marca y el reconocimiento de Humana en el público general y potenciales clientes. Se desarrollaron varios comerciales que fueron difundidos en televisión a través de las cadenas de televisión Ecuavisa y Teleamazonas, así como de diversas radios a nivel nacional. Los comerciales efectuados realzaron los diseños institucionales efectuados desde años anteriores. De igual forma se pautó en periódicos y revistas de circulación nacional, durante todo el año.

### **II.C RECURSOS HUMANOS**

2009 fue el año de la inversión en el recurso humano de la empresa; ya que se continuó con el programa para crear una cultura organizacional acorde al crecimiento y valores que tenemos actualmente en nuestra empresa; y, se efectuó la Escuela de Liderazgo para Gerentes y Líderes de la organización. Para ambos proyectos fuimos capacitados por prestigiosas empresas internacionales.

Adicionalmente, se concluyó con la contratación de fuerza de ventas, así como con la creación de diversos cargos que vinieron a apoyar en la estructura que se había planificado desde el año 2008, en áreas como las siguientes: Contraloría, Aseguramiento de Ingresos, Comercial - Masivo, entre otros.

Finalmente, y con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente, se contrataron nuevos recursos en áreas como: Producción, Sistemas, Servicio al Cliente, Reembolsos, Recursos Humanos, Convenios, Cobranzas, etc.



## **II. D ASPECTOS CONTABLES - FINANCIEROS**

Una vez efectuada la revisión de los Auditores Externos se determinó necesario un incremento en la provisión para siniestros pendientes de ser liquidados (IBNR) la cual al cierre del ejercicio sobrepasó el US\$1.2 millones. Adicionalmente nuestros Auditores Externos sugirieron un ajuste de US\$1.8 millones entre cuentas de cartera (activos) y cuentas de Ingresos Diferidos (Pasivos); el monto ajustado correspondía a facturación anticipada efectuada por Humana, situación que no generó efectos en los resultados del período.

Durante el año 2009 se concluyó con los trámites de disminución de capital y compensación de pérdidas, efectuándose la inscripción final el 27 de marzo del 2009 en el Registro Mercantil del Cantón Quito.

En lo que respecta al área Financiera, durante el año 2009 se contrató a la empresa que brindará el nuevo sistema integral de Humana durante el año 2010 y siguientes, esto debido a que los sistemas que operan actualmente no están preparados para el crecimiento que Humana ha tenido en el 2008 y 2009 y para poder proyectarnos a futuro.

Como se indicó anteriormente, en el 2009 se construyó las oficinas propias en la ciudad de Guayaquil, así como se inició las adecuaciones de nuevas oficinas arrendadas en la ciudad de Quito; esto debido a que el crecimiento de los últimos años no permitía un trabajo eficiente en las dos ciudades por restricciones de espacio. Tanto las oficinas de Quito como de Guayaquil fueron inauguradas en febrero del 2010.

## **II. E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION NORMATIVA NIC/NIIF**

Durante el año 2009, en conjunto con nuestro accionista mayoritario Conclina C.A. se trabajó para implementar la normativa NIC/NIIF; debido a que para Humana el año de transición para adoptar esta normativa es el año 2010, se ha planificado cumplir los requerimientos impartidos por la Superintendencia de Compañías para dicho año.

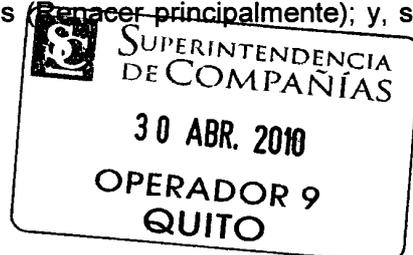
Sin embargo, y viendo la importancia que tiene este cambio de norma, en el 2009 se elaboró en conjunto con asesoría de profesionales del Instituto Tecnológico de Monterrey - Sede México, un manual Contable bajo NIIF, el cual es la base para migrar a esta normativa. Este manual fue compartido con los asesores de Conclina que están llevando a cabo el proceso NIIF de nuestro accionista.

## **III. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

Se establecieron y se comunicaron a los miembros de la organización los procedimientos para asegurar que se cumplan las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. El departamento de Sistemas es el encargado de realizar el respectivo seguimiento.

## **IV. CONCLUSIÓN**

El 2009 fue un año en el cual Humana generó cambios importantes ya que consolidó su recurso humano, creció en segmentos de mayor rentabilidad, lanzó al mercado productos únicos (~~Renacer~~ principalmente); y, sobrepasó los presupuestos de ventas planificados.



Debido a los cambios antes citados, se originaron costos y gastos que inicialmente no estuvieron planificados, situación que no fue de gran importancia, pero que ocasionó que la pérdida del 2009 sea levemente superior a la estimada para el año.

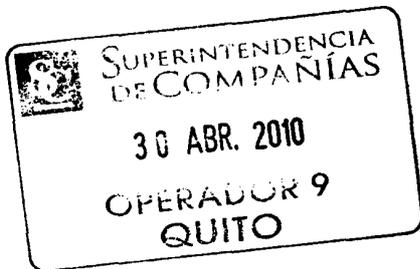
En el año 2010 trabajaremos para crecer en todas las líneas de negocio; y, ser principalmente rentables. Lo anterior se podrá lograr con la optimización/renovación de los sistemas con que opera la Compañía, con lo cual se podrá brindar un mejor servicio a nuestros clientes y estar preparados para una expansión futura. Adicionalmente, se pondrán en práctica los resultados de la Planificación Estratégica efectuada en diciembre del 2009 para los años siguientes, confiando que el 2010 sea el año de la tecnología.

Se han cumplido con los objetivos y disposiciones del Directorio y de la Junta General de Accionistas.

Los logros obtenidos y el futuro que tiene la empresa, son fruto de la confianza ganada de nuestros Afiliados, Socios Comerciales y Accionistas, así como gracias al continuo compromiso de nuestros colaboradores y al apoyo invaluable del Directorio de la Compañía. A todos ellos les presentamos nuestro agradecimiento.

VINICIO JARAMILLO A.  
Presidente del Directorio

  
ALBERTO SANDOVAL J.  
Gerente General



## V. INFORME FINANCIERO DEL AÑO 2009

### **PRINCIPALES VARIACIONES DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (Real vs. Presupuesto y 2009 vs. 2008)**

#### **a. Ventas**

Las ventas en el año 2009 se incrementaron en un 30.11% con respecto de las del año 2008. El segmento Individual fue el de mayor crecimiento con un 46%, seguido del Empresarial con incremento del 45% y del segmento Corporativo con el 42%. Es importante indicar que el segmento Masivo vendió un total de US\$1.2 millones, fruto del lanzamiento del producto Renacer en enero del 2009.

El segmento Autoseguros, pese a la salida de las empresas del Fondo Nova (grupo Egas - Banco Pichincha) en octubre del 2009, alcanzó una facturación de US\$2,8 millones, es decir 64% más de lo estimado. Por otra parte se continuó con el cliente CNT que facturó niveles cercanos a los estimados.

Se logró un nivel de cumplimiento del presupuesto de ventas del 112.75%.

#### **b. Reembolsos**

La siniestralidad global de la empresa estuvo en el 74.92% para el año 2009, cercano al 75.1% en el año 2008. Respecto al presupuesto la siniestralidad estuvo en un 3.04% sobre lo previsto para el año.

Siguieron al segmento Masivo los segmentos Individual y Empresarial, manteniendo niveles de siniestralidad al 58% y 66%, respectivamente, mientras que el Corporativo tuvo la siniestralidad más alta con el 82%.

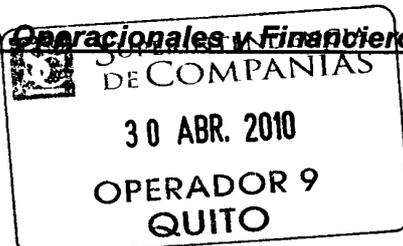
#### **c. Gastos de Ventas y Operativos**

Los gastos de ventas de la empresa crecieron en un 43% con respecto al año anterior lo cual sin duda es por el crecimiento en volumen de las ventas; y, a la publicidad efectuada para lanzar Renacer y posicional Humana en el mercado. Este crecimiento se origina además por crecimiento en ventas del negocio Corporativo, que representa el 52% de las ventas totales al cierre del 2009.

El Gasto Operativo de la empresa incrementó en un 51.2% frente al año anterior, y estuvo un 23% por sobre de lo presupuestado. Los rubros de mayor crecimiento fueron Sueldos y Salarios 33%, así como capacitación y Beneficios Sociales, por la contratación de nuevo personal durante el año; y, Servicios Básicos que creció un 88% por la contratación de couriers y call centers para la venta y distribución de productos Masivos.

En lo que respecta a valores, existió un incremento en relación a lo presupuestado de US\$280 mil en lo relacionado a Sueldos y Beneficios, situación que se da por la inversión en recurso humano efectuado a partir del ingreso de la nueva Administración de la Compañía; y, US\$267 mil en Servicios Básicos por lo antes indicado.

#### **d. Otros Gastos no Operacionales y Financieros**



Los gastos en depreciaciones y amortizaciones fueron inferiores a lo presupuestado y similar a lo gastado en el año 2008 al completarse la depreciación de algunos activos de la empresa. Respecto al gasto financiero, en el año 2009 este rubro se incrementó levemente respecto del 2008, ya que a fines de año se contrató un crédito bancario con el Banco Bolivariano. Adicionalmente, se registró una utilidad de US\$281 mil por la venta de las acciones de Conclina y por la utilización de descuentos de acciones de Conclina C.A., comprados a terceros.

#### **e. Resultado**

El año 2009, tal como se había presupuestado, se generó una pérdida, la misma que alcanzó los US\$232 mil, levemente superior al resultado presupuestado para el año 2009.

Este resultado se origina principalmente por conceptos tales como:

- Incremento de la siniestralidad presupuestada,
- Incremento en personal,
- Incremento de capacitación efectuada en el año,
- Incremento de gastos operativos tales como: servicios básicos (call centers, couriers, etc.)

### **CUENTAS DEL BALANCE GENERAL, COMPARATIVO 2009 - 2008**

#### **a. ACTIVO**

##### **Corriente**

##### **CAJA – BANCOS – INVERSIONES**

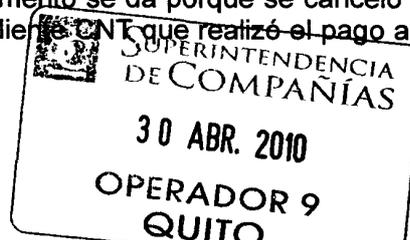
Existe un decremento en los fondos disponibles de la empresa para el año 2009 de US\$996 mil (77%) con respecto al año anterior, para un total de dinero disponible a fin de año de US\$290 mil, el decremento en los fondos disponibles se da debido a que durante el año Humana utilizó su capital de trabajo para solventar la contratación de nuevo personal, efectuar publicidad de nuevos productos, iniciar proyectos importantes como el cambio de sistemas; y, entregar anticipos a proveedores para la construcción de las oficinas de la ciudad de Guayaquil.

##### **CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar de la empresa se incrementaron en US\$1,68 millones debido a un mayor volumen de ventas. Esta situación fue analizada y debido a la cobranza efectuada en términos normales, la Compañía no vio necesario el incremento de la provisión para incobrables. Al cierre del año 2009 se mantiene una reserva para cuentas incobrables de US\$76 mil, reserva suficiente para cubrir las necesidades de la cartera vencida de la empresa.

##### **PAGOS ANTICIPADOS**

En el año 2009 se incrementaron en US\$133 mil, lo que representa el 8,7% con respecto al año 2008. El incremento se da porque se canceló anticipadamente las comisiones a los brokers del cliente CNT que realizó el pago anual de su póliza en



noviembre del 2009. Adicionalmente, en este saldo constan aquellas retenciones en la fuente practicadas a Humana, en el 2009, 2008 y 2007 las cuales se cruzarán contra el anticipo del impuesto a la renta del año 2010, así como se mantienen trámites para su devolución total correspondiente a las del 2007 y 2008.

### **Activo Fijo**

Los activos fijos de Humana se incrementaron US\$425 mil (91%), para cerrar en US\$890 mil, neto de depreciación. Durante el año 2009 se efectuaron adiciones, netas, por US\$566 mil principalmente por las construcciones en curso de las oficinas de la ciudad de Guayaquil. La depreciación del año por US\$126 mil fue inferior a las adiciones netas, motivo por el cual crece el rubro al cierre del ejercicio 2009.

### **b. PASIVO**

El pasivo total de la empresa se incrementó en un 25% o US\$1,3 millones. Las principales variaciones se registraron en Obligaciones y Sobregiros Bancarios por US\$1,4 millones. Se registró un decremento en el rubro facturas emitidas a devengar (ingreso diferido) por US\$608 mil; y, en Cuentas y Documentos por pagar donde se registró un incremento de US\$181 mil en la provisión para siniestros ocurridos no reportados al 31 de diciembre del 2009 (IBNR), creando reservas adecuadas para cubrir los reclamos futuros de la empresa.

### **c. PATRIMONIO**

#### **CAPITAL SOCIAL Y APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES**

El 27 de marzo del 2009 se inscribió en el Registro Mercantil del Cantón Quito la escritura de Reducción de Capital de Humana, manteniéndose los niveles patrimoniales de años anteriores pero superando la causal de disolución técnica que se mantenía. A partir de la fecha antes indicada el capital de Humana asciende a US\$230 mil, ya que se compensaron pérdidas acumuladas contra el capital social.

#### **PERDIDA ACUMULADA**

El déficit acumulado de la empresa al 31 de diciembre del 2009 fue de US\$217 mil, el cual corresponde en su mayor parte a la pérdida del ejercicio por US\$232 mil.

El patrimonio neto de la empresa quedó al cierre del año 2009 en US\$499 mil, lo que representa un decremento del 31% de lo registrado al cierre del período 2008.



