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

Quito, 5 de junio de 2013

I. ENTORNO ECONOMICO

Pese a ciertos cambios en política en los últimos meses del año, como la fijación de cuotas de importación y el enfoque en reducir el consumo de los hogares restringiendo el crédito de consumo, el Gobierno conservó su programa de inversión en infraestructura y la tendencia en gasto público para inyectar recursos a la economía. Ambas medidas impulsaron el consumo y las importaciones.

Los altos niveles de precios del crudo que durante todo el año 2012 mantuvieron promedios superiores a US$90 en el caso ecuatoriano favorecieron a este enfoque de política económica.

El déficit presupuestario estimado fue del 1% del PIB. El nivel de endeudamiento del gobierno central muestra un 24.3% del PIB.

La Inversión Extranjera Directa alcanzó un 1.5% del PIB.

El país dependió de un gasto público pronunciado y de un alto precio petrolero para sostener el crecimiento y se amparó en ingresos petroleros, en incremento de impuestos y en recursos provenientes de préstamos desde China.

Ecuador experimentó un incremento de producción petrolera llegando a 504 mil barriles diarios.

El crecimiento estimado en el 2012 sería del 4.8% vs. un probable de 3.6% en el 2013 según datos no oficiales.

El consumo privado creció en un 5.5% durante 2012, impulsado por incrementos salariales definidos por el Gobierno y por nuevos programas sociales.

En el 2012 la inflación se mantuvo en niveles del 4.2%, mientras en el sector salud fue del 4.36%. Se estima que el 2013 se mantendrá en esos niveles; sin embargo, la política fiscal y monetaria del gobierno impulsan la demanda y las tasas de interés.

En lo político se espera que, concluido el proceso electoral, continúe la estabilidad política que se observó en el año 2012.

Los principales indicadores económicos culminaron con las siguientes cifras:

Inflación: 4.16% (2011: 5.41%)

Tasa de desempleo: 5% (2011: 5.07%).

Tasa activa referencial: 8,17% (2011: 8,17%)

II. EVOLUCION DE LA EMPRESA

En el año 2012, a nivel de afiliados, continuó el crecimiento de HUMANA, donde se llegó a superar los 216 mil afiliados, 16 mil más con respecto al período 2011 (8,18% de incremento).

De manera general, la compañía durante los años 2010, 2011 y 2012 con el fin de diversificar su portafolio de clientes corporativos y mejorar sus indicadores de siniestralidad, entre otras iniciativas, ha aumentado el volumen de afiliados al ampliar sus operaciones hacia los segmentos de productos individuales, empresariales y masivos.

Si bien las ventas pasaron de US$35 millones del 2011 a US$43 millones en el 2012; es decir, un 25% adicional, los reembolsos tuvieron un crecimiento del 36% respecto al 2011, lo cual ocasionó un alto impacto en los resultados del año que concluye, en donde es importante indicar que los niveles de siniestralidad alcanzaron un nivel de crecimiento de aproximadamente 6 puntos en relación a los niveles del año anterior. Así, en el 2012 se alcanzó un nivel de siniestralidad del 67.6%, cuando en el 2011 alcanzó el 61.8%, incremento que representó alrededor de US$2.400.000,00, que fue el principal factor para no lograr los resultados esperados en el año 2012.

La fuerza de Ventas Directas en Quito y Guayaquil permitió alcanzar mayores ventas en los segmentos Individual y Empresarial, que generan menor siniestralidad y por tanto son más rentables para la empresa, en contraste con el segmento Corporativo que si bien generó nuevos negocios en todo el país, presentó niveles de siniestralidad más altos que los del año anterior.

El alto incremento de siniestralidad en el segmento Corporativo se suscitó debido a que se tuvo una variación importante tanto en la frecuencia de uso como en los costos de prestación por afiliado.

Otro factor importante que afectó el resultado del año, fue que durante gran parte del primer semestre del año 2012, se instaló, probó y estabilizó los nuevos Sistemas de Información de la Compañía. Esto ocasionó que en dichos meses se cuente con poca información de siniestralidad y cobranzas lo cual generó que el comportamiento de ambos rubros empiece a ser analizado varios meses posteriores a su incurrencia.

A partir del mes de noviembre se estructuró el área de Gestión de Planificación y Control (Área Técnica) con la incorporación de un nuevo gerente, quien desde su ingreso inició un proceso de control tanto de cotizaciones y condiciones de los contratos de afiliación e implementó un nuevo modelo para llevar la siniestralidad en base al historial mensual de los últimos 36 meses, cuyos resultados positivos ya se están viendo reflejados en la siniestralidad del ejercicio 2013.

En cuanto a la cartera, la misma se elevó en relación a los niveles del año 2011. A partir del mes de septiembre se inició una reestructuración del área de Cobranzas lo que permitió que al cierre del año 2012 se recupere aproximadamente US$1,6 millones de los US$2,4 millones de cartera, principalmente vencida, en el segmento Corporativo.

II.A GESTION COMERCIAL

En el ámbito comercial, en el 2012 HUMANA continuó creciendo dentro de los diferentes segmentos de negocio en los que opera, logrando incrementar sus ventas en un 25% con respecto al período 2011, en lo que respecta a valor monetario. El mayor crecimiento se registró en el segmento Masivo en donde para el 2012 se originaron ventas por US$5 millones, lo cual representa un 40% de crecimiento.

Otros segmentos de importante crecimiento fueron el Individual y el Pyme, generando ventas totales por US$9,5 y US$5,8 millones, respectivamente, lo que implica un crecimiento respecto del 2011 del 25% y del 14%; esto dado principalmente por el incremento en la fuerza de ventas directas que viene creciendo desde el 2009 y que se consolidó en el período 2011 y 2012, así como por la integración de Distribuidores Autorizados (DA's) como un nuevo canal de ventas a nivel país, lo que permite llegar a ciudades como Machala, Ibarra, Zona Austro, entre otras, donde antes HUMANA tenía poca penetración.

El segmento Corporativo generó un crecimiento por efectos de la renovación del 95% de cuentas y gracias a la continua confianza que tanto clientes como brokers continúan depositando en nuestra empresa. Se siguió con el Programa denominado "Account Management" que permite, en base a las herramientas tecnológicas implementadas por la compañía durante el 2011 y 2012, ofrecer a nuestros clientes información detallada de reembolsos, lo que da la posibilidad de adoptar estrategias y tomar decisiones para mejorar el servicio que se ofrece generando valor agregado a clientes y brokers. En este segmento se llegó a generar ventas por US$21 millones (incremento del 22% respecto del 2011).

Como se había indicado en la sección anterior, si bien las ventas crecieron en el 2012 en cada uno de los segmentos de negocio, los niveles de reembolsos crecieron en mayor proporción, en especial en las cuentas Corporativas, generando altos niveles de siniestralidad, superiores a los contemplados en el Presupuesto para el año 2012, situación generada principalmente por:

- Incrementos de frecuencia de uso de los servicios médicos
- Incrementos de costos médicos
- Deficiencias en primas en importantes clientes Corporativos, originadas principalmente por la falta de información mientras se estabilizaba el nuevo Sistema de Información de la empresa

II.B IMAGEN, PUBLICIDAD Y PROMOCION

En el año 2012 la empresa destinó recursos focalizados en publicidad y fidelización de clientes (US$1,1 millones), 2.5% respecto a las ventas totales; esto en base a una iniciativa estratégica que inició en el año 2011 y que continúa actualmente, destinada a posicionar la empresa en el mercado y a promover sus productos y servicios. Se destinaron además recursos para la comunicación de incremento de precios a clientes y se efectuaron pautas específicas en televisión y radio, periódicos y revistas de circulación nacional; se mantuvo presencia mediante vallas rotativas y móviles (buses) en las ciudades de Quito y Guayaquil y se entregaron algunos auspicios durante el año.

Como parte de la estrategia que la compañía mantuvo desde el 2011, centrada en desarrollar Herramientas Tecnológicas y Sistemas de Información, durante el 2012, año en el que se ejecutó la fase más importante de la implementación de los mismos,

se dio más relevancia a la página web así como al portal transaccional de la compañía, poniéndola a la vanguardia en la difusión de información para posicionar servicios y productos con mayor fuerza en el mercado nacional e internacional.

Hacia fines del año 2012 se generó una alianza estratégica con el Automóvil Club del Ecuador ANETA otorgándoles a sus alumnos el producto oncológico Renacer. Este hecho generó una campaña para promocionar esta alianza y los beneficios de la misma.

Como medidas de control de gasto, se empezó un proceso de renegociación de todos aquellos contratos de afiliación que mantenían canjes publicitarios.

II.C TALENTO HUMANO

En el 2012 se continuó con la inversión en el talento humano de la empresa ya que se retomó el programa para continuar construyendo una Cultura Organizacional de Liderazgo Personal. Para estos proyectos se prosiguió con capacitaciones efectuadas con prestigiosas empresas internacionales.

Adicionalmente, se consolidó la contratación de fuerza de ventas, así como con la creación de diversos cargos que vinieron a apoyar en la estructura que se planificó desde el año 2008, en áreas como Cobranzas, Gestión de Planificación y Control, Gestión Comercial, Gestión de Productos y Procesos, Gestión de Tecnología, entre otros.

Dentro de los cargos citados anteriormente, como estrategia comercial se dividió la Gerencia Comercial en la Gerencia de Gestión de Clientes Corporativos y Masivos destinada al manejo de todos los canales indirectos (relaciones con brókers y canales de venta de productos masivos como bancos, cooperativas, casas comerciales, etc.); y, la Gerencia de Gestión Clientes Individuales y Pymes, dedicada al manejo de la fuerza de ventas directa.

Adicionalmente, a fines del 2012 se contrató un Gerente de Gestión de Planificación y Control (Técnico), quien dentro de sus principales tareas tiene a su cargo el control de la siniestralidad de la compañía y la metodología de cálculo de las provisiones técnicas (IBNR y riesgos no expirados), donde es importante señalar que los resultados de las medidas implementadas producto de sus análisis, se verán reflejados a partir del año 2013. Así mismo, se crearon dos cargos de Liderazgo en Cobranzas, para los segmentos Individual y Pymes; y, otra para los segmentos Corporativo y Masivo, lo cual ha coadyuvado a mejorar los índices generales de cobranzas de la compañía.

II. D ASPECTOS CONTABLES - FINANCIEROS

Una vez efectuada la revisión de los Auditores Externos, se determinó un efecto en la Provisión de IBNR que por recomendación y gestión de la Gerencia Técnica cambió el modelo de cálculo. Desde el año 2012 la misma se calcula en base a la revisión de los 36 períodos mensuales anteriores. Esta provisión quedó en US$851.174,61 al final del período 2012, la cual fuera determinada en base a la metodología de Triángulos de Siniestralidad de manera mensual y se presentó como el mecanismo adecuado de cálculo de la provisión, luego de las medidas de control de siniestralidad que se tomaron hacia finales del año 2012 y que como se mencionó anteriormente, tendrán su efecto del año 2013 en adelante.

II. E NORMATIVA NIC/NIIF

La Compañía durante el año 2011 correspondió al año de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Durante el ejercicio 2012 no se determinaron efectos importantes que afecten los resultados de la Compañía.

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. INFORME FINANCIERO DEL AÑO 2012

PRINCIPALES VARIACIONES DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (Real vs. Presupuesto y 2012 vs. 2011)

a. Ventas

Las ventas en el año 2012 se incrementaron en un 25% con respecto a las del año 2011. El segmento Masivo fue el de mayor crecimiento con un 40%, seguido del Individual con 25%, Corporativo con el 22% y Pyme con incremento del 14%.

El segmento Autoseguros, alcanzó una facturación de US$1,8 millones, es decir un 243% mayor que el 2011, esto debido a que durante todo el año 2012 estuvo incluido el negocio con la Corporación GPF, negocio que inició a finales del 2011.

b. Reembolsos

La siniestralidad global de la empresa estuvo en el 67.6% para el año 2012, es decir aproximadamente 6 puntos porcentuales por encima del año 2011; superando los niveles presupuestados, siendo el principal factor para no alcanzar los resultados esperados y proyectados para el ejercicio 2012.

Siguieron al segmento Masivo con el 18% de siniestralidad, los segmentos Individual con el 59%, el Empresarial 63%, y, el segmento Corporativo tuvo la siniestralidad del 82% (12 puntos porcentuales más que en el 2011; y, 17 puntos adicionales a lo presupuestado para el 2012 lo cual representa un costo adicional, no presupuestado de alrededor de US$2.400.000,00), siendo esta última, la línea de negocio menos rentable de la compañía y cuya siniestralidad durante el 2012 fue el factor principal que originó la pérdida del ejercicio. Cabe mencionar que este incremento de la siniestralidad, principalmente en el segmento Corporativo, se pudo evidenciar una vez que se estructuró la Gerencia de Gestión de Planificación y Control hacia finales del ejercicio.

c. *Gastos de Ventas y Operativos*

Los gastos de ventas de la empresa crecieron en un 24% con respecto al año anterior lo cual se da por el crecimiento en volumen de las ventas, principalmente en los segmentos Individual, Pyme y Masivo. Este crecimiento se origina además por el aumento en ventas del negocio Corporativo, que representa el 53% de las ventas totales al cierre del 2012 y, por la gestión realizada en la comunicación por incremento de precios, así como por el pautaje en medios publicitarios y recursos destinados para fildelizar clientes.

El gasto operativo de la empresa se incrementó en un 28% frente al año anterior y se mantuvo durante todo el año controlado, ligeramente sobre lo presupuestado. Los rubros de mayor crecimiento fueron gastos bancarios, honorarios legales y contables, suministros y sueldos y salarios, todo debido al crecimiento de la operación de la compañía.

d. *Otros Gastos no Operacionales y Financieros*

Los gastos en depreciaciones y amortizaciones fueron superiores respecto al período 2011 en un 98%, generado por la activación del nuevo Sistema de Información GENESIS entre diciembre del 2011 y mayo 2012. Respecto al gasto financiero, en el año 2012 este rubro se incrementó respecto del 2011 en un 119%, por cuanto durante el año 2012 se mantuvieron algunos créditos y se pagaron los rendimientos a los tenedores de los REVNIs (Registro Especial para Valores No Inscritos) colocados a partir de finales del 2011 y que continuaban vigentes al cierre del 2012. Estos ayudaron a la compañía en el financiamiento de capital de trabajo, así como en la adquisición e implementación del nuevo Sistema de Información y de innovadoras soluciones y herramientas tecnológicas que son capaces de sostener el crecimiento del negocio hacia el futuro.

e. *Resultado*

En el año 2012, se generó una pérdida, la misma que alcanzó US$873 mil antes de impuestos. Este resultado se originó por el incremento de la siniestralidad en el período 2012, misma que impactó principalmente en el segmento Corporativo, ocasionando que no se logre alcanzar los resultados proyectados para el año 2012, derivando en una pérdida neta de US$1.096.826 después de impuestos.

CUENTAS DEL BALANCE GENERAL, COMPARATIVO 2012 - 2011

a. *ACTIVO*

Corriente

EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

Existe un incremento en los fondos disponibles de la empresa que para el cierre del año 2012 quedan en US$741 mil, 43% mayor en relación al año anterior, año en el cual se tuvo un total disponible de US$517 mil. Es importante indicar que este incremento se origina debido al ingreso de recursos provenientes del pago de

cuentas de clientes importantes, las cuales ingresaron previo al cierre del ejercicio 2012.

DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Las cuentas por cobrar de la empresa se incrementaron en US$1,56 millones (27%) debido principalmente a un mayor volumen de ventas así como al proceso de transición al pasar de los sistemas tecnológicos antiguos a los actuales, proceso durante el cual, por unos meses se dificultó la disponibilidad de información para generar la cobranza. Esto quedó superado en el año 2012 y hoy la empresa cuenta con toda la información al día para éste y otros procesos.

Importante también señalar que la provisión de cuentas incobrables pasó de US$768 mil del 2011 a US$1.268 para el cierre del ejercicio 2012 (incremento del 65%), como producto de un trabajo de depuración de cuentas efectuado por el área de Cobranzas de la compañía durante el último trimestre del 2012.

OTRAS CUENTAS POR COBRAR

En el año 2012 se redujeron en US$863 mil, lo que representa el 33% con respecto al año 2011. La disminución se da como producto de la activación de los pagos efectuados a los proveedores de las soluciones tecnológicas que HUMANA estuvo construyendo desde el periodo 2009, principalmente del Sistema de Información GENESIS, el cual se activó en mayo de 2012. Adicionalmente, en este saldo constan anticipos efectuados a prestadores médicos y ambulatorios por reclamos pendientes de liquidar, así como aquellas retenciones en la fuente practicadas a HUMANA en los años 2002 y 2003 que están en instancia judicial.

COSTOS DIFERIDOS DE ADQUISICIÓN

En esta cuenta, se encuentran los costos diferidos de las comisiones pagadas a canales individuales, pymes y masivos que se amortizan en los periodos de duración estimada promedio de los contratos. La cuenta se incrementa en US$230 mil en el 2012 con respecto al 2011, principalmente por los mayores niveles de ventas que se dieron en el 2012 en las líneas de negocio anteriormente referidas.

ACTIVOS FIJOS Y OTROS ACTIVOS

Los activos fijos de HUMANA crecieron US$1,3 millones debido principalmente a la activación del Sistema de Información GENESIS en el mes de mayo de 2012, que en conjunto con el resto de herramientas puestas en operación en el 2011, proyectará a la empresa a futuro. La vida útil del Sistema GENESIS está sustentada en estudios técnicos efectuados por personal calificado, los cuales determinaron que tendrá una duración de al menos 15 años. Todos los activos generaron un gasto de depreciación de US$357 mil en el año 2012.

b. *PASIVO*

PRÉSTAMOS BANCARIOS Y PAGARÉS A LA ORDEN

El pasivo total de la empresa se incrementó en un 33% o US$3,7 millones. Las principales variaciones se registraron en préstamos y obligaciones financieras por la emisión de REVNIs efectuada en el mes de septiembre del 2011, aprobada por el Directorio de la Compañía por un monto de emisión de US$5 millones, el cual al cierre del 2011 estaba en US$3,48 millones. Adicionalmente se concretaron y/o renovaron operaciones bancarias en entidades financieras como Banco Amazonas, Banco Bolivariano, Banco de Guayaquil y Diners.

DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR A COMPAÑÍAS RELACIONADAS

Se registró un incremento en cuentas por pagar a compañías relacionadas. Así, las cuentas con el Accionista CONCLINA estuvieron al cierre del 2012 en US$1,8 millones en comparación con el 2011 que cerraron en un valor de US$29 mil. A su vez se presentó un decremento en las obligaciones con Metroambulat, con la que se cierra el periodo 2012 con un saldo por pagar de US$13 mil, cuando en el 2011 se cerró con una cuenta por pagar de US$255 mil.

CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

En lo que respecta a cuentas y documentos por pagar, se registró un incremento de US$1,86 millones del 2011 a US$2,6 millones en el 2012. Las principales cuentas que tuvieron un incremento incluyen, proveedores, reembolsos por pagar , entre otros, justificado esto, por el crecimiento en la operación de la compañía, así como por los altos niveles de siniestralidad que se presentaron en el 2012 que hicieron que las cuentas por pagar también se incrementen.

INGRESOS DIFERIDOS

Se registró un incremento en el rubro facturas emitidas a devengar (ingreso diferido) por US$140 mil que representa el 17% como producto de los mayores niveles en ventas generados en el 2012 con respecto al 2011.

PROVISIONES TECNICAS

En lo que respecta a las provisiones técnicas se registró un decremento de US$477 mil (incluye IBNR así como riesgos no expirados). La determinación de las reservas adecuadas para cubrir estos riesgos futuros de la empresa en el 2012 fue efectuada en base a la metodología de Triángulos de Siniestralidad Mensual (IBNR) y a modelos actuariales por parte de la Gerencia de Gestión de Planificación y Control con el apoyo de un actuario externo.

BENEFICIOS SOCIALES E IMPUESTOS POR PAGAR

En relación a las beneficios por pagar, la compañía experimentó una ganancia actuarial en el 2012, como producto de que la provisión por jubilación patronal y desahucio (pasivo no corriente) pasó de US$135 mil del 2011 a US$100 mil en el 2012 valor que fue determinado por un actuario independiente.

Adicionalmente, los demás beneficios sociales como décimos, vacaciones, fondos de reserva y aportes del IESS, pasaron de US$431 mil en el 2011 a US$346 mil en el 2012, lo cual representa un decremento del 20%.

Los impuestos por pagar pasaron de US$92 mil del 2011 a US$135 mil en el 2012 por los impuestos pendientes de pago del mes de diciembre del año que culmina, los cuales se cancelaron en el mes de enero del siguiente año.

c. *PATRIMONIO*

CAPITAL SOCIAL Y RESULTADOS ACUMULADOS

Al 31 de diciembre de 2012, el capital de HUMANA se mantiene en US$2.021.611,00, y, los resultados acumulados del 2011 pasaron de US$793 mil a -US$394 mil como producto de la pérdida originada en el ejercicio 2012, como consecuencia de los altos niveles de siniestralidad que se presentaron en el año.

RESULTADOS DEL EJERCICIO

La pérdida antes de impuestos al 31 de diciembre del 2012 asciende a US$873 mil, para finalmente quedar en una pérdida neta de US$1,097 millones posterior a la determinación del impuesto a la renta (el anticipo del impuesto a la renta se convierte en impuesto mínimo pese a haber generado pérdida en el ejercicio).

El patrimonio neto de la empresa quedó al cierre del año 2011 en US$1,837 millones, lo que representa un decremento del 37% en comparación con lo registrado al cierre del período 2011.

CONCLUSIÓN

El 2012 fue un año complicado para la industria y para HUMANA por los altos niveles de siniestralidad que se presentaron, en especial en el segmento Corporativo. Si bien se incrementó la base de clientes en los diferentes segmentos de negocios y las ventas en un 25% con respecto al ejercicio 2011, el incremento en los niveles de siniestralidad alcanzado en el 2012 con respecto a períodos anteriores y a los niveles presupuestados, tuvo un impacto importante en la compañía, afectando los resultados y no permitiendo que se logre los niveles de rentabilidad presupuestados para el referido ejercicio.

Durante el último trimestre del año 2012 y en los primeros meses del año 2013 se han tomado medidas que permiten a la Compañía mejorar su rentabilidad, así como sus niveles de siniestralidad con un riguroso control, con lo cual se espera el crecimiento rentable de todas las líneas de negocio, pero en especial del segmento Corporativo, cuyo nivel de siniestralidad fue el principal motivo para los resultados obtenidos en el año 2012.

El Accionista mayoritario ha manifestado su apoyo que es fundamental en estos momentos de la compañía, encaminado a soportar la marcha del negocio, dando a su vez continuidad a la ejecución de su plan de negocios para consolidar su presencia dentro del mercado.

La empresa entra al año 2013 con un Sistema de Información de clase mundial, premiado internacionalmente por IBM (mayo 2012), que con seguridad va a apalancar su futuro desarrollo, con una estructura de Empresa Orientada a Procesos (OCP) ya implementada con el apoyo de consultores del Tecnológico de Monterrey, lo que le da la capacidad de crecer sin necesidad de incrementar sus gastos operativos, con un Equipo Humano comprometido que ha pasado por un proceso de inducción en una cultura de Liderazgo Personal, así como con una serie de medidas ya implementadas para el control de la siniestralidad que es un factor de suma importancia en la rentabilidad del negocio.

ALBERTO SANDOVAL J.
Representante Legal