

INFORME DE LA ADMINISTRACION A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

Quito, 21 de julio del 2014

SEÑORES ACCIONISTAS:

Ponemos a su consideración el informe sobre la operación de Medicina para el Ecuador Mediecuador Humana S.A. durante el ejercicio económico 2013:

I. ENTORNO ECONOMICO Y POLITICO

En los últimos años, el crecimiento económico en el Ecuador se ha dado como consecuencia de la importante inversión originada desde el sector público la cual ha impulsado distintos sectores económicos, especialmente el de la construcción por los fondos destinados para la construcción y mejoras de viviendas e infraestructura del país. De la misma forma, otros sectores como el comercio, administración pública y suministro de servicios también han evidenciado un importante crecimiento.

Para mantener los altos niveles de inversión pública, es necesario que el Estado cuente con los recursos suficientes para hacerlo, esto ha sido posible principalmente por los ingresos petroleros y una mayor recaudación tributaria.

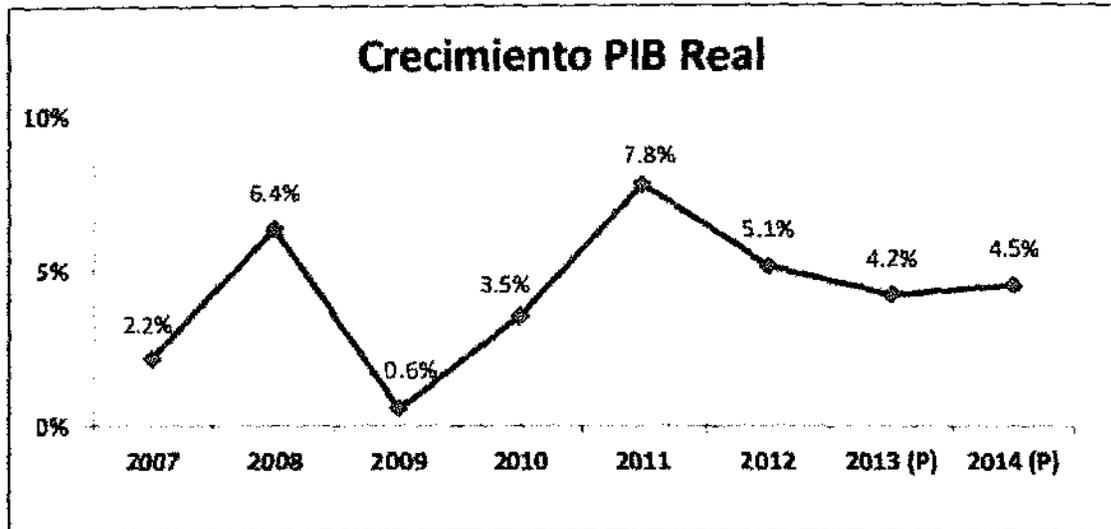
El Servicio de Rentas Internas logró un récord de recaudación el año pasado, \$12,758 millones, \$1,500 millones adicionales al año 2012 según declaraciones del director de esa entidad. Se estima que para el año 2014 la recaudación tributaria alcance cerca de \$14,000 millones.

Por otra parte, el barril de petróleo alcanzó un promedio de \$96 y se proyecta que el precio para este año sea similar según la Energy Information Administration de los Estados Unidos, en este escenario no se espera mayor incremento de ingresos por este rubro.

De acuerdo a cifras publicadas por el Ministerio de Finanzas, el estado ecuatoriano alcanzó ingresos por \$26,001 millones en el 2013, sin tomar en cuenta los ingresos por financiamientos. Por otra parte, el Estado presentó gastos de \$31,060 millones, excluyendo la amortización de deuda y otras obligaciones. Como consecuencia, el déficit en el año 2013 fue de \$5,059 millones. Este déficit refleja los altos niveles de inversión en obra pública, según las autoridades. Se prevé un déficit similar para el año 2014, en el cual el Estado espera alcanzar una inversión pública del 10% del PIB.

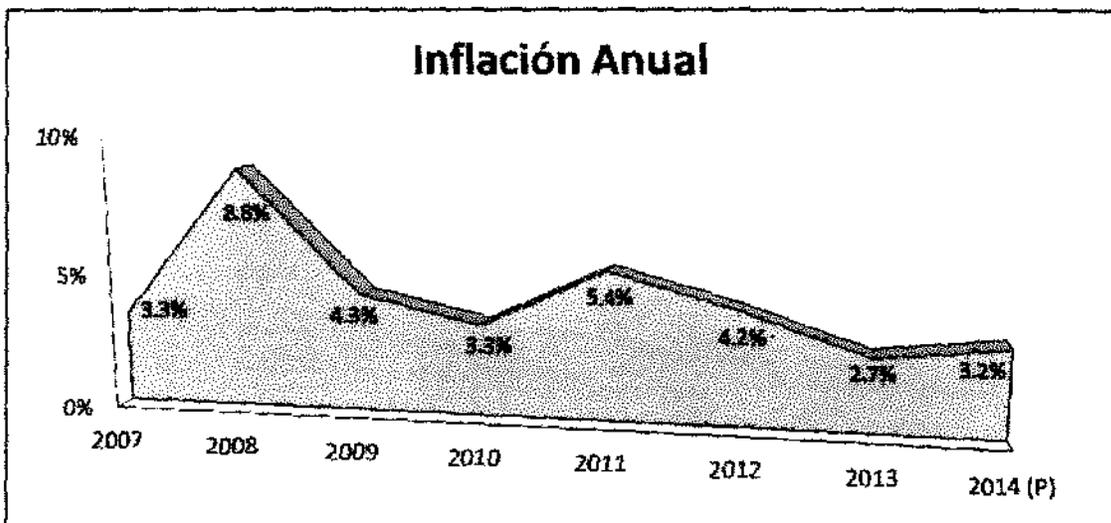
Si bien Ecuador mantiene su tendencia de crecimiento, el año 2013 fue un año en el que la economía del país sufrió un proceso de desaceleración con respecto a

cierre del 2013, de acuerdo a proyecciones del Banco Central del Ecuador. La tasa de crecimiento prevista para el año 2014, es de 4.5%.



Fuente: Banco Central del Ecuador

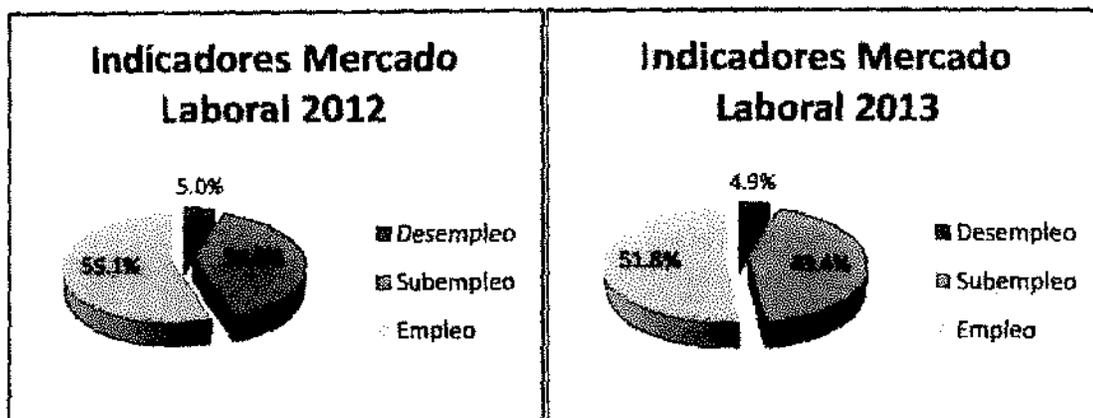
La inflación reflejó la tasa de variación más baja desde el año 2008, 2.7%. Al haber disminuido el dinamismo en la actividad económica respecto a años anteriores, la inflación también lo hizo y se espera un comportamiento similar para el año 2014, el Banco Central estima una tasa de inflación de alrededor del 3.2%.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Como consecuencia de los importantes niveles de crecimiento en los últimos años, la tasa de desempleo ha logrado llegar a menos del 5.0% en el año 2013 y se estima que este indicador se mantenga para el año 2014.

El desafío estará en reducir el subempleo que es de 43.4%, 3.6% más que el año 2012, según datos del Banco Central del Ecuador.



Fuente: Banco Central del Ecuador

El costo de la canasta básica en diciembre de 2013 se ubicó en \$620.9 frente a un ingreso familiar, con 1.6 perceptores, de \$593.6, es decir \$27.3 por debajo, alcanzando una cobertura del 95.6% según el reporte del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

El Gobierno mantiene su política de constantes incrementos al salario básico con la intención de igualar la canasta básica con los ingresos familiares. El salario básico para el 2014 se incrementó de \$318 a \$340 y es así que en enero y por primera vez en 32 años, los ingresos familiares superaron el costo de la canasta básica en \$6.40, es decir, se obtuvo una cobertura del 101%.

Fuente: Banco Central del Ecuador

II. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS

A. GESTION COMERCIAL, DE OPERACIONES Y FINANCIERA

A.1 GESTION COMERCIAL

A.1.1 Inteligencia de mercado:

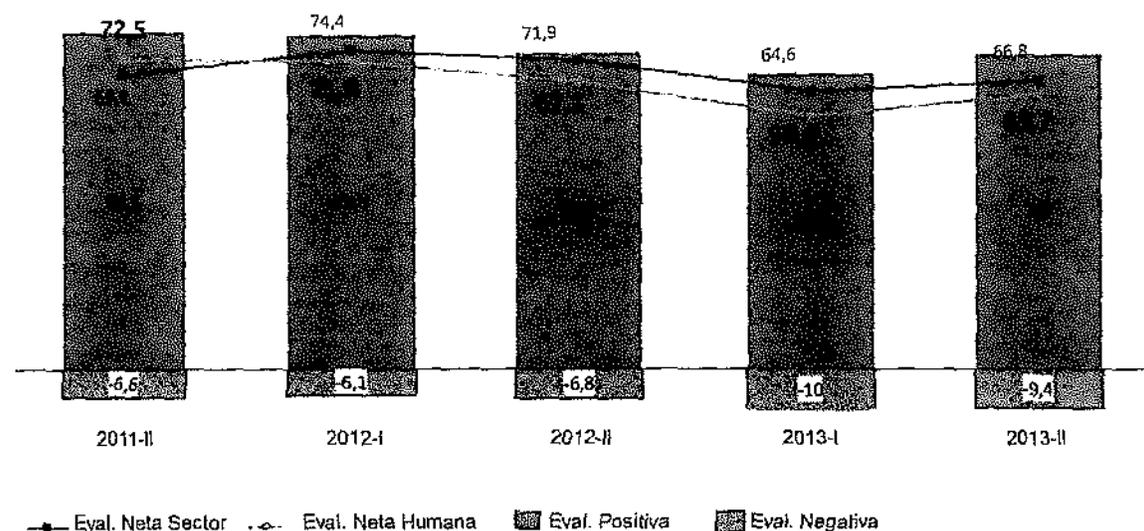
La penetración de seguros de salud privada se encuentra dentro del 7% a nivel nacional (aprox. 1,3 millones de usuarios) concentrado en un 53% en los niveles socioeconómicos alto, medio alto y medio típico.

De este mercado Humana S.A. tiene el 11,5 % de participación del mercado.

El nivel de recordación de las marcas de empresas de salud privada, son: Salud S.A. (32%), Ecuasanitas (27%), Humana (9%). Es importante mencionar que la recordación de Humana proviene sobre todo de Quito (74%) y no tan fuerte en Guayaquil (35%).

Sobre los indicadores principales relacionados con la marca Humana podemos decir lo siguiente:

- Índice Neto Promotor (INP) 2% debido a una gran base de clientes pasivos (es decir quienes no lo recomiendan pero tampoco lo detractan).
- Índice Satisfacción neta 63,7 %, con una recuperación del 8.33% respecto de la evaluación del Primer Semestre del 2013.



Fuente: Índice Nacional de Satisfacción, Ekos.

Se tiene previsto para el año 2014 realizar una campaña de comunicación para fortalecer los niveles de recordación de marca.

A.1.2 Clientes

En el año 2013 se evaluó la estrategia de crecimiento aplicada en los años anteriores y sus consecuencias en cuanto a la alta siniestralidad del negocio. Así mismo la compañía mantuvo altos niveles de gasto administrativo y de adquisición, por lo que era necesaria una redefinición de la ecuación de negocio de la compañía.

En el segundo semestre del año la administración redefinió la estrategia hacia dar prioridad a la calidad de la cartera de clientes. Esto ocasionó un decrecimiento del número de afiliados y por lo tanto la facturación, sin embargo hacia el cuarto trimestre del año se mejoró los resultados operacionales alcanzando márgenes positivos fruto de una menor siniestralidad.

A.1.3 Canales de Venta

Durante el 2013 se realizó una reestructuración de los canales de venta directa, brokers y masivos, para mejorar la calidad de clientes que ingresa a la compañía

Para el mes de Junio de 2013, se estableció una alianza estratégica con Marathon Sports para la venta de un producto masivo de cobertura de práctica deportiva. Actualmente este producto cuenta con 15,000 afiliados.

A.2 GESTION DE OPERACIONES

A.2.1 Calidad:

En el cuarto trimestre del año 2013, el departamento de Calidad y Mejora Continua en Humana fue reestructurado con el objetivo de alinear los esfuerzos de mejora del servicio prestado por la empresa impulsado por la gestión de los procesos.

El trabajo del nuevo equipo inicia con el establecimiento de la estrategia de calidad de Humana que comprende:

1.- Establecimiento de objetivos en los procesos clave de la organización, en función de las iniciativas estratégicas.

2.- Establecimiento de un sistema de gestión de calidad, que abarca el aseguramiento y el control de la calidad, fundamentado en el levantamiento del conocimiento de la organización, la estandarización de las actividades y el control de los procesos mediante auditorías de gestión de los mismos.

Esta estrategia se mantendrá y reforzará durante el año 2014 a fin de minimizar las quejas de clientes y aumentar los indicadores de satisfacción.

A.2.2 Gestión de convenios:

Humana S.A. mantiene permanentemente la oferta de una red de médicos y clínicas eficiente, brindando a nuestros afiliados servicios de calidad mediante prestadores estratégicos a nivel nacional.

Cumpliendo nuestra oferta de valor, hemos implementado un seguimiento de calidad basado en visitas presenciales frecuentes, con monitoreo telefónico, etc., con el objetivo de fidelizar, y mantener una relación comercial que permita integrar a nuestro prestador como parte del círculo de servicio de Humana, conllevando así que el prestador tenga toda la apertura para atender como prioridad principal a nuestros afiliados.

Se ha realizado la planificación de la red de prestadores, para verificar en que sitios estratégicos se puede realizar nuevos convenios. Lo que ha logrado crecer en el número de prestadores tanto hospitalarios como ambulatorios y de esta manera tener una red de prestadores con una cobertura amplia, que ayuda a satisfacer las necesidades de los afiliados a nivel nacional.

A.2.3 Auditoría Médica:

Para el cuarto trimestre del año 2013, se reestructuró el área de Auditoría Médica buscando profesionalizar el equipo. Se estableció parámetros para el triaje médico del call center, protocolos de atención médica, reestructuración del vademécum de medicamentos en función de costo / beneficio, Auditoría prospectiva, de campo y retrospectiva.

Los resultados a la fecha nos permiten colegir que hemos optimizado el costo de atención médica así como la reducción de las frecuencias de atención médica.

A.2.4 Servicio al Cliente:

En el año 2013 se registraron 29.424 interacciones de clientes en la oficina Matriz, de los cuales 25.897 fueron atendidos en un tiempo menor a 10 minutos, obteniendo un nivel de atención satisfactorio del 88%. En la Oficina del Hospital Metropolitano se registraron 4.041 interacciones de clientes, de los cuales 3.423 fueron atendidos en un tiempo menor a 10 minutos, obteniendo un nivel de atención del 85%

En el Call Center se recibió por la Cola de Atención 43.744 llamadas de las cuales fueron contestadas 38.869 obteniendo un nivel de servicio satisfactorio del 87,41%, por la Cola de Atención Citas médicas, un total de 131.826 llamadas de las cuales fueron contestadas 123.334 obteniendo un nivel de servicio satisfactorio del 90,46%, por la Cola de Atención Créditos Hospitalarios, un total de 51.614 llamadas de las cuales fueron contestadas 56.581 obteniendo un nivel de servicio satisfactorio del 89,55%, por la Cola de Atención Emergencias un total de 17.419 llamadas de las cuales fueron contestadas 16.791 obteniendo un nivel de servicio del 97,85%.

A.2.5 Tecnología

En el segundo semestre del año 2013, se trabajó en estabilizar las funcionalidades de la plataforma tecnológica. Se han identificado oportunidades de mejora las cuales serán perfeccionadas mediante desarrollos tecnológicos planteados mediante un estudio de expertos en la materia que será realizado hacia finales del 2014.

A.3 GESTION FINANCIERA

A.3.1 Finanzas

Durante el año 2013, y una vez identificados sus principales problemas, la compañía enfrentó retos muy importantes, especialmente al arranque de la nueva administración en mayo del mismo año: recuperación y estabilización financiera, control de la siniestralidad del negocio corporativo, detener el deterioro de la cartera, y solucionar los problemas operacionales para registrar oportunamente las liquidaciones de reembolsos de los afiliados.

Como parte de las tareas iniciales se depuró la cartera de clientes, especialmente

arrojaban pérdidas importantes. Producto de esta depuración se redujeron los ingresos, pero se mejoró en rentabilidad, y en los niveles de recaudo. Se privilegió en esta etapa el tener calidad en la base de afiliados, antes que cantidad con alta siniestralidad.

Paralelamente se reorganizó y fortaleció el área de Cobranzas para reducir los plazos de vencimientos de cartera, principalmente en el segmento Corporativo.

En cuanto a la estabilización financiera, era imprescindible contar con el apoyo económico del principal accionista. La Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía, con fecha 22 de julio de 2013, aprobó aumentar el capital social de Humana, mediante compensación de créditos y aporte en numerario por el monto de \$6'012.000,00, que Conclina C.A. realizó como muestra de su compromiso y confianza hacia la compañía.

Mediante Junta General Extraordinaria de Accionistas de Humana S.A., del 31 de marzo de 2014, se resolvió dejar sin efecto la decisión de aumentar el capital en \$6'012.000 para aprobar un aumento de capital por un total de \$7'312.000. Los recursos aportados para el aumento de capital fueron recibidos, contabilizados y registrados en el patrimonio, como aportes para futura capitalización.

Los impactos positivos de estas medidas se comenzaron a evidenciar a partir del último trimestre del 2013 y han permitido comenzar a arrojar utilidad en la compañía desde inicios del 2014.

En marzo del 2013, Humana debió pagar el principal y los intereses del último trimestre de una emisión de pagarés a la orden (REVNI) por un total de \$5 millones realizada en el 2011. Para financiar el cumplimiento de esta deuda, la Compañía emitió Obligaciones en el Mercado de Valores por un total de \$7MM, de los cuales se llegaron a colocar \$6,318MM hasta el mes de septiembre del 2013. Estas obligaciones tienen vencimientos entre 1080 y 1800 días plazo, y reconocen tasas de interés entre 7.5% y 8.5%.

Pese a que en el año 2013 se generó una pérdida neta de \$7,563 mil, se ha dado cumplimiento al pago de las obligaciones de forma puntual y los informes presentados reportan el cumplimiento de las condiciones y obligaciones de la emisión de obligaciones y que se ha dado respuesta a los requerimientos de la Asamblea de Obligacionistas. El principal compromiso como emisor radica en mantener la relación de activos libres de gravamen sobre obligaciones en circulación, en un 80%. Este y las restantes condiciones han sido cumplidas a cabalidad.

Respecto de la situación financiera de la empresa, su principal accionista, la compañía Conjunto Clínico Nacional CONCLINA C.A. ha confirmado su apoyo de carácter financiero y operativo, en caso de que MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR HUMANA S.A. llegara a requerirlo nuevamente.

A.3.2 Recursos Humanos

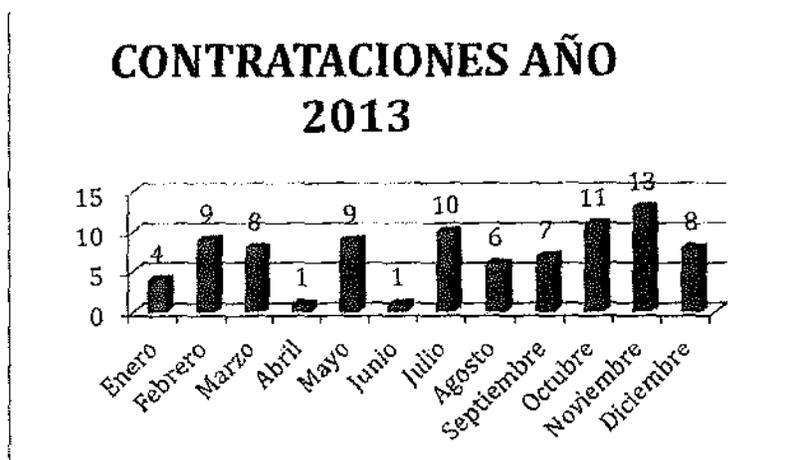
A.3.2.1. Selección de personal:

Número de personal vigente a Diciembre 2013: 196 personas

Áreas: 12

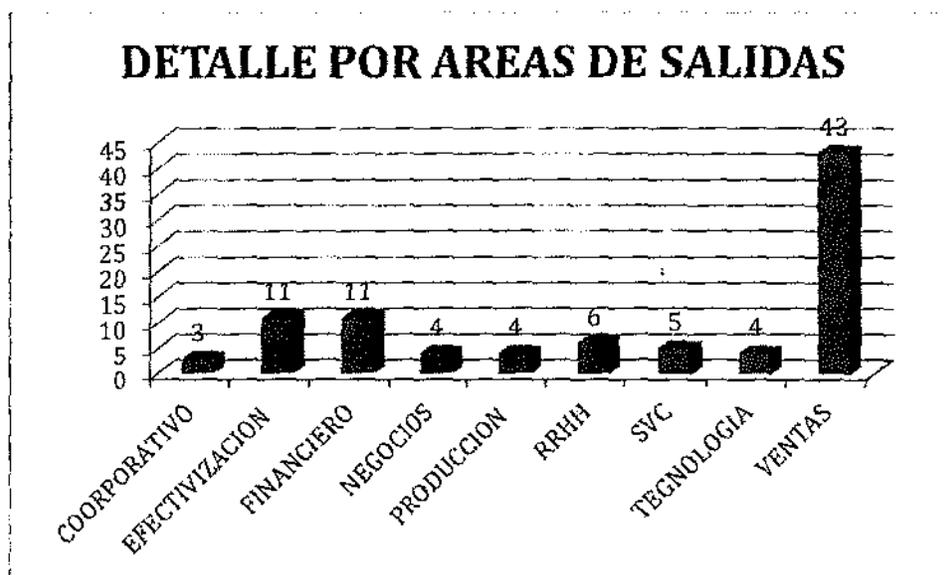
Gerencias: 8

Contrataciones durante el año: 87 personas



A.3.2.2. Índice de Rotación

El porcentaje de rotación en el año 2013 fue del 46% de un total de 196 personas, la gráfica nos enseña en qué áreas de la empresa se concentra la rotación.



A.3.2.3. Capacitación y Entrenamiento Técnico

En este subsistema de Recursos Humanos, se manejó diferentes capacitaciones e inducción a personal a continuación se detallan:

INFORME INDUCCIÓN RECURSOS HUMANOS

DESDE	HASTA	NOMBRE DE LA CAPACITACION	AREAS	CIUDAD
05/09/2013	28/12/2013	Inducción de la compañía / personal nuevo	TODO HUMANA	QUITO

INFORME INDUCCIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

N°	TEMAS	TOTAL DE PERSONAL	TOTAL DE HORAS	AREAS MI/OBJETIVADAS
1	Política de Seguridad y Salud Ocupacional Notificación e investigación de accidentes Notificación e investigación de enfermedades	101	10	Toda la empresa
2	Química de combustión	135	15	
	Clasificación de fuegos			
	Tipos de extintores			
	Manejo de extintores			
	Como salir vivo en caso de emergencia Ejercicio práctico de manejo de extintores			

INFORME DE CAPACITACION DE MAYO A DICIEMBRE DEL 2013

DESDE	HASTA	NOMBRE DE LA CAPACITACION	AREAS	CIUDAD	# DE PERSONAS	# HORAS
15/05/2013	28/05/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	3	80
03/06/2013	13/06/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS Y SVC	GYE	19	40
24/06/2013	28/06/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	40	40
01/07/2013	12/07/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	5	80
15/07/2013	26/07/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	1	80
26/07/2013	26/07/2013	MARATHON JUEGA SEGURO	VENTAS Y SVC	UIO	80	6
27/07/2013	27/07/2013	MARATHON JUEGA SEGURO	VENTAS Y SVC	GYE	23	6
01/08/2013	14/08/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	3	80
19/08/2013	23/08/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	GYE	1	40
02/09/2013	06/09/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	GYE	2	40
02/09/2013	30/09/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	TODO HUMANA	UIO	196	84
14/10/2013	25/10/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	7	80
21/10/2013	25/10/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	GYE	2	80
04/11/2013	15/11/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	UIO	5	80
18/11/2013	29/11/2013	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS Y SVC	UIO	3	80
09/12/2013	13/12/2014	PRODUCTOS, PROCESOS Y SALESFORCE	VENTAS	GYE	4	40
TOTALES					394	936

CONCLUSIÓN: # DE PERSONAS CAPACITADOS DE MAYO A DICIEMBRE DEL 2013 394
TOTAL DE HORAS RECIBIDAS DE CAPACITACION TODA LA EMPRESA 936 HORAS

A.3.2.4. Temas Laborales

En HUMANA en el 2013, se registraron algunos motivos de salida los cuales se detallan:

MOTIVO DE SALIDA	
DESAHUCIO	37
DESPIDO	16
RENUNCIA VOLUNTARIA	90
TERMINACION DE CONTRATO	10
153	

SALIDAS POR ANTIGÜEDAD	
ANTES DEL PERIODO DE PRUEBA	18
PASADO PERIODO DE PRUEBA Y ANTES DEL AÑO DE UN AÑO A TRES AÑOS	49
DE UN AÑO A TRES AÑOS	44
DE TRES AÑOS EN ADELANTE	42
153	

Los costos del personal que salió en el año 2013 fueron:

COSTOS DE SALIDA	
BONOS DE LIQUIDACION	48.902,92
COSTO INDEMNIZACIONES	87.242,71
COSTO DESAHUCIOS	71.787,32
PAGO DE VACACIONES	95.233,02
303.165,97	

A.3.2.5. Personal Discapacitado

Personal con capacidades especiales activo 2013

PERSONAL CON CAPACIDADES ESPECIALES 2013					
Cédula	Apellidos del trabajador	Nombres del trabajador	CIUDAD	% INSCAPACIDAD	ESTADO
1719696062	AGUIRRE ARROBA	KARINA MAGALY	QUITO	53	ACTIVO
1801923879	ARGOTTI ALTAMIRANO	MYRIAM VICTORIA	QUITO	35	ACTIVO
1711951119	JACOME AGUIRRE	JEIMY VERONICA	QUITO	40	ACTIVO
1719066845	NARVÁEZ GONZALEZ	BLANCA INES	QUITO	60	ACTIVO
1002038972	NÚÑEZ BURBANO	MONICA MILENA	QUITO	49	ACTIVO
1713550109	TINJARAY TINITANA	CECILIA ELIZABETH	QUITO	45	ACTIVO
1712516382	VALLADARES BARCO	MONICA DEL PILAR	QUITO	70	ACTIVO

B. LABOR SOCIAL

En el segundo semestre del año 2013, Humana colaboró con ASONIC (Asociación de Padres de Niños, Niñas y Adolescentes con Cáncer), una organización sin fines de lucro que trabaja en favor de los niños, niñas y adolescentes con cáncer del Hospital Baca Ortiz, Cruz Roja Ecuatoriana, entre otros.

Humana también apoyó al albergue a través de la participación de sus colaboradores en la carrera de 3.5 km organizada en la Carolina.

En diciembre del 2013 la empresa y sus colaboradores contribuyó con el festejo navideño de la Asociación a través de la donación de regalos para sus niños.

Durante el 2014 esta previsto iniciar actividades con Metrofraternidad con el fin de que nuestros colaboradores y clientes voluntariamente apoyen esta importante misión.

III. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y DEL DIRECTORIO DE HUMANA S.A.

En el año 2013 la Junta General Ordinaria de Accionistas se llevó a cabo el 22 de julio, con el objeto de conocer y resolver sobre los informes de Comisarios, Administradores, Auditores Externos, y Estados Financieros, así como nombrar Auditores Externos y Comisarios, y someter a aprobación el aumento de capital y reforma de estatutos. Sus resoluciones fueron cumplidas.

El 9 de octubre se realizó una Junta General Extraordinaria de Accionistas para elegir Directores Principales y Suplentes y sus resoluciones fueron cumplidas.

El Directorio mantuvo trece sesiones y sus disposiciones han sido cumplidas.

IV. COMENTARIOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Expresado en dólares estadounidenses)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<u>Activos</u>		
Activos corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	271,166	740,596
Documentos y cuentas por cobrar comerciales	5,118,908	7,290,998
Otras cuentas por cobrar	5,428,753	3,486,517
Documentos y cuentas por cobrar a compañías relacionadas	233,543	-
Costos diferidos de adquisición	793,123	1,152,651
Activo no corriente disponible para la venta	516,757	516,757
Total de activos corrientes	<u>12,362,250</u>	<u>13,187,519</u>
Activos no corrientes		
Activos fijos	3,127,988	3,353,167
Otros activos	253,274	268,400
Activo por impuesto a la renta diferido	366,568	206,452
Total de activos no corrientes	<u>3,747,830</u>	<u>3,828,019</u>
Total de activos	<u><u>16,110,080</u></u>	<u><u>17,015,538</u></u>

El activo total al 31 de diciembre de 2013 descendió a \$16,11 millones, lo que significa una disminución del 5,3% respecto al año 2012, los activos se encontraron compuestos principalmente por activos corrientes, es así que para diciembre de 2013 estos significaron el 76.7% del total de activos (77,5% en diciembre de 2012).

El rubro más representativo dentro de estos es Cuentas por cobrar comerciales y Otras cuentas por cobrar con un valor total que asciende a \$10,548 miles (\$10,778 miles en el 2012) y que representan el 65,5% del activo total.

Para el año 2013 Humana aumentó en \$740 mil sus provisiones para cuentas incobrables de cartera por lo cual el rubro de provisiones incobrables para diciembre de 2013 llegó a \$2,01 millones.

Pasivos y Patrimonio:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (Expresados en dólares estadounidenses)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<u>Pasivos</u>		
Pasivos corrientes		
Préstamos bancarios y obligaciones financieras	1,957,040	7,572,702
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	2,257,093	2,003,040
Documentos y cuentas por pagar a compañías relacionadas	4,491,835	1,908,892
Ingresos diferidos	702,685	974,257
Reservas técnicas	999,899	1,044,037
Beneficios sociales	152,984	284,874
Impuestos por pagar	<u>454,078</u>	<u>140,648</u>
Total de pasivos corrientes	<u>11,010,220</u>	<u>14,528,510</u>
Pasivo no corriente		
Préstamos bancarios y obligaciones financieras	4,550,042	353,710
Documentos y cuentas por pagar a compañías y partes relacionadas	130,169	195,098
Beneficios sociales	<u>121,722</u>	<u>100,177</u>
Total de pasivos no corrientes	<u>4,801,933</u>	<u>648,985</u>
Total de pasivos	<u>15,812,153</u>	<u>15,177,495</u>
<u>Patrimonio</u>		
Capital pagado	2,021,011	2,021,011
Reservas	0,221,516	209,510
Resultados acumulados	<u>(7,957,200)</u>	<u>(393,690)</u>
Total de patrimonio	<u>285,927</u>	<u>1,837,437</u>
Total de pasivos y patrimonio	<u>16,098,080</u>	<u>17,014,932</u>

El total de Pasivos asciende a \$15,8 millones y se incrementó en \$0,7 millones, fundamentado en el aplancamiento en compañías refinancionadas. El total de la deuda bancaria y obligaciones financieras corrientes y no corrientes al cierre del 2013 asciende a \$6,5 millones, es decir, una disminución de \$1,4 millones frente al 2012.

Patrimonio:

El Patrimonio atribuible a los accionistas asciende a \$286 mil, es decir, 84,4% menor que el 2012. El Capital Social se mantuvo en \$2 millones y se recibieron aportes para futuras capitalizaciones por \$6,012 miles. Durante el período del 2013 se incurrió en pérdidas por \$7,563 millones principalmente por el incremento de siniestralidad explicado anteriormente.

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 Y 2012**
(Expresado en dólares estadounidenses)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Ingresos por servicios de medicina pre-pagada	38.130.909	43.655.700
Primas cedidas a reaseguradores	-	(157.654)
Ingresos por servicios de medicina pre-pagada, netos	38.130.909	43.498.046
Reembolsos por atenciones médicas	(30.796.392)	(29.530.670)
Recuperación de reembolsos por reaseguros	-	137.263
Reservas técnicas	44.037	352.537
Resultado de operación	7.378.554	14.457.176
Gastos operativos	(8.630.563)	(8.371.676)
Gastos de ventas	(4.804.947)	(5.682.741)
Gastos financieros, neto	(1.335.911)	(1.276.044)
Resultados antes de impuesto a la renta	(7.392.867)	(873.285)
Impuesto a la renta	(170.643)	(223.541)
Resultado integral del año	<u>(7.563.510)</u>	<u>(1.096.826)</u>

En cuanto a las cifras acumuladas del año 2013, se observa que los ingresos han presentado un decrecimiento del 12.3% respecto al ejercicio económico anterior, disminuyendo de \$43,50 millones en el 2012 a \$38,45 millones para el 2013 debido principalmente a la reducción en los ingresos en el negocio Corporativo, como se explicó anteriormente.

Los reembolsos por atenciones médicas (incluyen reservas técnicas y recuperación de reembolsos por reaseguros) incrementan significativamente su participación al 80,6% para el año 2013 (66,8% en el 2012). Éste incremento se dio fundamentalmente debido a que en el año 2013 se conocieron y liquidaron cuentas no registradas de siniestros ocurridos y no reportados correspondientes al año 2012, que por la naturaleza del negocio se reportan, conocen y registran con posterioridad a la fecha de su incurrencia, y que fueron por montos importantes no previstos, como producto de la alta siniestralidad que enfrentaron los clientes de la compañía en el 2012 y en menor porción por efecto del aumento de los costos hospitalarios.

Los gastos operativos, de ventas y financieros se mantienen sin mayor variación llegando a representar un 38,7% de los ingresos (35,2% para el 2012), y en valores absolutos representó una disminución del 3,6%, pasando de \$15,3 millones a \$14,8 millones al 2013. Uno de los factores fundamentales que determina esta tendencia de los gastos fue que la compañía viene realizando mayores provisiones

Con estos efectos, la *pérdida* antes de Impuesto a la Renta cerró en \$7,4 millones, y siendo el impuesto a la renta de \$171 mil, la *pérdida* neta del ejercicio fue de \$7,563 millones.

V. AUMENTO DE CAPITAL

En Acta de Junta General Ordinaria de Accionistas de Medicina para el Ecuador Mediecuador Humana S.A. celebrada el 22 de julio del 2013 se indica que se aumentará el capital suscrito de la compañía mediante los siguientes rubros:

- Compensación de Créditos, por un monto de \$3,440,000.
- Aporte en numerario, hasta el 30 de agosto del 2013, por un monto de \$2,572,000

El monto total del aumento de capital fue de \$6,012,000.

Al 31 de marzo de 2014, la junta resolvió dejar sin efecto la decisión de aumentar el capital en \$6'012.000 y reformar el estatuto social tomada por la Junta de Accionistas el 22 de julio de 2013, así como dejar sin efecto la escritura de aumento de capital y reforma de estatuto social correspondiente. En dicha Junta adicionalmente se decidió aprobar un aumento de capital por \$7'312.000 y reformar el estatuto de la Compañía.

VI. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DEL 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.

VII. EL FUTURO

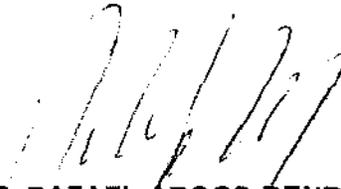
Actualmente se encuentra en debate en la Asamblea Nacional una nueva Ley de Medicina Prepagada, así como se prevé modificaciones en el entorno a través del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero y en el Código Orgánico de la Salud. A través de la Asociación de Empresas de Medicina Prepagada se está aportando con nuestras observaciones a los mencionados proyectos de Ley.

Debemos estar atentos a dichos cambios para rápidamente ajustar la operación de la compañía al nuevo entorno legal.

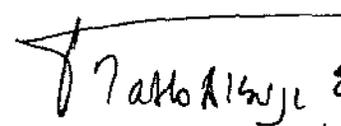
Continuamos ejecutando el *Plan de recuperación y estabilización financiera* que fue presentado y aprobado por el Directorio de Medicina para el Ecuador Mediecuador Humana S.A., con fecha 17 de Julio de 2013, en el cual se contempla la diversificación de la cartera de clientes y el enfoque de crecimiento hacia los segmentos individuales, pymes y masivos, control de la siniestralidad del negocio corporativo, mejorar la gestión de la cartera, y, mejorar la satisfacción de los afiliados. Hasta el cierre del primer semestre del año 2014, cumplimos con las metas de resultados operacionales aprobados por el Directorio.

Avizoramos que el futuro Humana S.A. se convierta en una compañía con capacidad de generar niveles óptimos de rentabilidad acompañado de una alta satisfacción de los afiliados direccionando hacia los prestadores con los mejores estándares de atención médica, en un sistema de atención ágil, cálido y confiable.

Agradecemos el acompañamiento y la confianza entregada a la Administración a nuestros colaboradores, accionistas y miembros del Directorio.



DR. RAFAEL ARCOS RENDON
Presidente del Directorio



ING. PABLO ALBUJA ESPINOSA, MBA
Gerente General