

INFORME DE LA ADMINISTRACION

Quito, febrero de 2019

SEÑORES ACCIONISTAS:

Ponemos a su consideración el informe sobre la operación de Medicina para el Ecuador Mediecuador Humana S.A. durante el ejercicio económico 2018:

I. ENTORNO ECONOMICO Y POLITICO

El crecimiento económico durante el 2018, mostró una desaceleración con respecto a lo ocurrido en el 2017, lo que demuestra que nuestro país no termina de salir claramente de ese ciclo recesivo que inició durante el 2do semestre del 2015. Se estima que el PIB % del 2018 sea de 1.06% frente a un crecimiento durante el 2017, del 2.37%. Esta desaceleración es producto de la reducción en inversiones de capital en una economía fuertemente dependiente del gasto público, aunada a nuestra falta de competitividad que sigue sin incentivar la inversión extranjera, parcialmente compensada, por las exportaciones petrolíferas que acumuladas a noviembre del 2018, crecían al 31.2% debido al mayor precio promedio del barril a nivel internacional. Ante esta perspectiva, la deuda pública se sigue perfilando como la principal fuente de financiación del país y el déficit fiscal, si bien se reduce por la reducción en gastos de capital, se vuelve crítico debido al insostenible tamaño adquirido por el estado. La deuda agregada a Diciembre del 2018, ya asciende a USD 49,429 MM equivalentes al 45.2% de la economía ecuatoriana.

La inflación acumulada a Diciembre del 2018 creció ligeramente y cerró en 0.27%, impulsada por los sectores de bebidas alcohólicas y tabaco 2.43%, salud 2.15% y otros bienes y servicios; 1.79%. La débil demanda interna trajo deflación en los sectores de alimentos -0.66%, muebles y hogar -0.71%, ropa y calzado -2.91%; principalmente.

La tasa de pleno empleo cayó de 42.6% en Diciembre del 2017 a 40.3%, en Diciembre del 2018. Este indicador refleja claramente las dificultades para el crecimiento en el empleo y por ende en el consumo, que tiene nuestro país. La última tasa de pleno empleo del 2018, es la 2da más baja en los últimos 11 años.

En materia de comercio exterior, la balanza comercial cerró ligeramente deficitaria en USD -515 MM, ya que a pesar del crecimiento de las exportaciones totales que ascendieron a USD 19,000 MM ó +14.6%, las importaciones fueron USD 20,415 MM ó +17.8%, frente al año anterior.

En síntesis, la economía ecuatoriana sigue transitando por escenarios turbulentos debido al déficit fiscal, la importante deuda como la única fuente de financiación, la falta de competitividad del Ecuador para competir en los mercados externos y la falta de atractivo para ser destino de inversión privada. Todo lo anterior, se encuentra reflejado en el riesgo país (766), que se sitúa por arriba de la media de latinoamérica (548) solo detrás de Venezuela y Argentina (774). (fuente cifras macroeconómicas: Asociación de Bancos del Ecuador – Asobanca – Boletín macroeconómico Enero 2019)

Situación del Sector Salud

Según el Banco Central del Ecuador, la actividad económica en el sector salud creció 3.4%** durante el 2018, incluyendo las cifras del sector público y privado. Tomando en cuenta dicha fuente, el sector privado de la salud apenas creció 0.4% durante el mismo período, afectado por la menor derivación de pacientes públicos al sector privado.

** (Fuente BCE, Crecimiento interanual, al tercer trimestre del 2018)

A nivel de crecimiento de precios en el sector Salud, la inflación del sector se ubicó en 2.15%, por lo cual, El sector Salud a nivel de volúmenes privados, decreció en -1.75%.

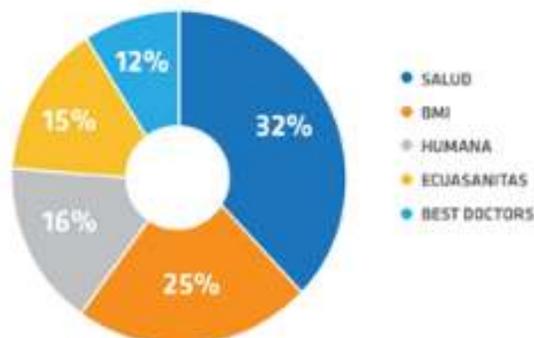
Según información que intercambiamos entre los principales hospitales de Quito, la ocupación promedio del sector privado está en 62.5%. Esto demuestra claramente que hay un exceso de oferta de camas hospitalarias en el sector privado ante la menor derivación del sector público, además de la debilidad de la demanda privada, por la situación macroeconómica y la falta de pleno empleo en el país.

A nivel regulatorio, no hubo avances concretos en lo que se refiere al Código Orgánico de la Salud, el cuál debe agendarse y someterse a segunda votación en el pleno de la Asamblea Nacional, antes de pasar para el respectivo veto presidencial. Los directivos de Conclina tuvimos varias reuniones con los miembros de la Comisión de Salud y también, con distintas bancadas de la Asamblea, para darles una visión integral de la problemática de la Salud, no solo en materia de derechos y atención de los pacientes sino también, en sostenibilidad en el largo plazo de las decisiones. Confiamos que en función de lo anterior, las decisiones que se tomen a este nivel, no comprometan el futuro de las instituciones privadas y, por ende, del sector salud en general.

II. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS

A. Enfoque Estratégico

El plan estratégico de Humana efectuado para los años 2017 a 2018 ha logrado que la compañía, de acuerdo a su nivel de recomendación se coloque en el tercer lugar a nivel nacional



B. GESTION COMERCIAL, OPERACIONES Y FINANZAS

1. GESTION COMERCIAL

I. Penetración y posicionamiento

En estos ámbitos se persigue una estrategia de penetración y posicionamiento en los segmentos socioeconómicos A, B y C+, por medio de una propuesta de valor que compite efectivamente en cuanto a prestaciones, diferenciadores y costos frente a otras ofertas del mercado. Nuestras estrategias siempre están alineadas a orientar a nuestros afiliados para que tengan el acceso a la atención médica de calidad que necesitan.

Conseguir la expansión comercial y el enfoque a los clientes de la corporación a través de acciones estratégicas de servicio, creación de nuevas soluciones, fidelización y conseguir la expansión comercial y el enfoque en el largo plazo.

II. Productos

Las coberturas de los productos individuales, empresariales y masivos van de acuerdo a lo que necesita el mercado, es decir a la necesidad, presupuesto del segmento y rango etario.

Los productos corporativos se estructuran a la medida de las necesidades del cliente, y mantienen servicios y coberturas acorde a cotizaciones grupales. Por ser grupos poblacionales grandes, pueden ofrecerse beneficios adicionales con costos competitivos y dentro de rangos de precios menores a los manejados en planes individuales.

Los productos masivos de Humana se enfocan en atender necesidades puntuales, como por ejemplo la cobertura contra el cáncer, lesiones deportivas y cobertura dental. Bajo este enfoque, los productos masivos complementan al resto de productos del portafolio de Humana, brindando accesibilidad a través de su precio a una gran masa poblacional.

III. Precios

La estrategia de precios de Humana se enfoca en brindar la mejor relación costo beneficio, ajustándose éste a brindar un monto de cobertura competitivo en el mercado. Para la determinación de precios se emplean modelos actuariales y comparativos de similares ofertas en el mercado nacional.

IV. Canales

Los canales de distribución de Humana dependen de los diversos productos y los segmentos a quienes van dirigidos.

- Fuerza de Venta Directa a individuos y pequeñas y medianas empresas.
- Fuerza de Venta Indirecta a empresas grandes y corporaciones. Este canal es atendido por Ejecutivos Corporativos de Humana o Brókers.
- Canales Masivos o de Grandes Superficies, en el que Humana se enfoca a grandes masas poblacionales.

- Para el año 2019 tenemos un nuevo canal E-COMMERCE

V. Estrategia de Medios o Promoción/Información

- Rentabilizar la inversión publicitaria a través de la inversión en medios puntuales y efectivos que generen el alcance hacia nuestros públicos objetivos. Todo esto en base a la información de hábitos y patrones de consumo de la categoría como de nuestros clientes.
- El 2018 nos hemos enfocado en posicionamiento y conocimiento de marca en Guayaquil.
- Potencializar el uso de los canales de comunicación propios con el afán de lograr un contacto efectivo con nuestra base actual de clientes.
- Generación e implementación de estrategias de comunicación direccionadas a nuestros diversos stakeholders con el objetivo de generar una positiva reputación de marca.

2. OPERACIONES

I. Calidad:

Dada los índices de siniestralidad del 2018 en el área de operaciones se implementaron las acciones de control y eficiencia en el equipo de liquidaciones y auditoría que permitirán en un mediano plazo mejorar los resultados respecto a estos indicadores.

3. GESTION FINANCIERA

I. Normas Aplicables:

Los estados financieros adjuntos han sido preparados de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las que difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera.

II. Ingresos & Reembolsos 2018

- Los ingresos de la Compañía en promedio (1 mes) fueron de \$5.7MM
- La siniestralidad de la Compañía con corte al 31 de diciembre de 2018 aproximadamente de un 67%
- Durante el año terminado el 31 de diciembre de 2018, la Compañía generó una utilidad antes de impuestos y participación trabajadores de US\$300K
- El resultado Neto del Ejercicio fue de pérdida por US\$401K

III. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos válidos sobre los deudores indicados y no incluyen importes para bienes despachados o servicios prestados con posterioridad a las fechas de los estados financieros. Nuestras revelaciones relacionadas con la calidad de crédito y provisión para cuentas incobrables son adecuadas.

Cuentas por cobrar afiliados y copagos constituyen cuentas por cobrar, las cuales tienen un vencimiento de corto plazo y las condiciones de vencimiento general son de hasta 30 días.

La Compañía en la aplicación de políticas y metodologías de administración de riesgo crediticio, de acuerdo al análisis de antigüedad de su cartera, dio de baja la cartera considerada como incobrable.

Al 31 de diciembre de 2018, el estado de situación financiera presenta una insuficiencia en la provisión en cuentas por cobrar por aproximadamente US\$2.700.000 correspondiente a saldos de cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar de años anteriores.

IV. Inversiones

Al 31 de diciembre de 2018, las inversiones financieras corresponden a depósitos a plazo fijo, clasificadas como inversiones de renta fija a costo amortizado.

De acuerdo con la Ley de Medicina Prepagada, las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada están obligadas a realizar inversiones tal como lo establece el Art. 10 de la mencionada ley; sin embargo, a la fecha la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera no ha emitido la respectiva resolución para normar este requisito.

Al 31 de diciembre de 2018 la Compañía mantiene inversiones financieras no corrientes que corresponden a acciones adquiridas en Conjunto Clínico Nacional Conclina C.A.

V. Pasivos Financieros

Representan pasivos financieros que se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos de la transacción incurridos.

Las obligaciones financieras se clasifican como pasivo corriente y en su mayoría corresponde a obligaciones respecto a sus afiliados y prestadores.

VI. Reservas

La determinación de la cantidad a provisionar está basada en la mejor estimación de los desembolsos que será necesario pagar por la correspondiente obligación, tomando en consideración toda la información disponible a la fecha del período, incluyendo la opinión de expertos independientes tales como asesores legales y consultores, las reservas constituidas y contabilizadas conforme a las resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, sobre las cuales corresponden las siguientes reservas:

- (1) La reserva de los siniestros ocurridos y no reportados (IBNR) (por sus siglas en inglés Incurred But Not Reported)
- (2) Reserva de Servicios en curso de los contratos vigentes (RSC)
- (3) Reserva de servicios prestados y reportados (SPA).

El 22 de mayo de 2017 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No 378-2017-S correspondiente a la Norma sobre el Régimen de Reservas Técnicas de las compañías que financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada en la que comprende la identificación y la metodología de cálculo de los distintos tipos de reserva, correspondientes a los montos que han sido reflejados en el pasivo del balance general; dichas reservas se establecen para atender las contingencias y obligaciones que emerjan de los contratos de planes de asistencia médica y siniestralidad proyectada a futuro; las que fueron constituidas de acuerdo a las resoluciones y normas adecuadas.

VII. Capital Adecuado

De similar forma la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera también expidió la Resolución No. 379-2017-S correspondiente a Norma sobre el Capital adecuado de las compañías que financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada que comprende la determinación del patrimonio técnico mínimo requerido, mismo que se establece en base a un nivel de capital adecuado destinado a que las compañías, cubran de forma razonable los efectos generales por pérdidas inesperadas producidas por los riesgos inherentes al negocio.

Al 31 de diciembre la compañía cumple con los requerimientos de Capital Adecuado

El 28 de septiembre del 2018 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la Resolución No. 460-2018-S que establece:

En el año 2018, el requerimiento de capital adecuado será del cuatro punto cinco (4.5) por ciento aplicado a la sumatoria del monto de las cuotas anualizadas de los contratos vigentes que

mantengan las compañías que financian servicios de atención integral de salud prepagada, en cada período de cálculo.

En el año 2019 el requerimiento de capital adecuado será del cinco (5) por ciento aplicado a la sumatoria del monto de las cuotas anualizadas de los contratos vigentes que mantengan las compañías que financian servicios de atención integral de salud prepagada, en cada período de cálculo.

A partir de enero del año 2020, el requerimiento de capital adecuado será del seis (6) por ciento aplicado a la sumatoria del monto de las cuotas anualizadas de los contratos vigentes que mantengan las compañías que financian servicios de atención integral de salud prepagada, en cada período de cálculo.

VIII. Talento Humano

El objetivo del departamento de Talento Humano dentro de HUMANA para el año 2018 se enfocó en la difusión de los valores corporativos como parte integral de la cultura corporativa del grupo Conclina.

Adicionalmente se trabajó en la implementación de la gestión de desempeño por objetivos, para lo cual bajo la metodología SMART se definieron los indicadores a alcanzarse en el 2018, tanto para Gerencias como Jefaturas.

Finalmente se llevaron a cabo dos escuelas de capacitación, la primera orientada al servicio al cliente y la segunda dirigida para la fuerza de ventas, ambas que han servido para fortalecer el desempeño de todo el personal que las ha cursado, mismas que a futuro serán concebidas a nivel de certificaciones.

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

En el año 2018 la Junta General extraordinaria de Accionistas se llevó a cabo en el mes de marzo, con el objeto de conocer y resolver sobre los informes de Comisarios, Administradores, Auditores Externos, y Estados Financieros.

Las comunicaciones, informes y resoluciones de la junta fueron aprobados y cumplidos.

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

III. EL FUTURO

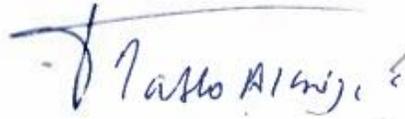
El 2019 es un año de retos para Humana, por lo cual la estrategia corporativa apunta a evolucionar inteligentemente sin incurrir en costos fijos innecesarios siendo eficiente en el manejo del gasto administrativo. Esto nos permitirá desarrollarnos de manera sostenible y creciente; sin embargo, la administración de la compañía debe estar atenta a la aplicación y regulaciones de la Ley de Medicina Prepagada vigente desde el 17 de octubre de 2016 y a adaptar rápidamente a la organización a los cambios que esta demande.

Avizoramos un futuro para Humana S.A. en donde se convierta en una compañía líder de mercado con capacidad de mantener la más alta satisfacción de los afiliados mediante prestadores de calidad cumpliendo con una atención ágil y oportuna.

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
Gerente General