

48641

## **INFORME DE LOS ADMINISTRADORES A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS**

Quito, 23 de Marzo de 2007

### **I. ENTORNO ECONOMICO**

El año 2006 se caracterizó principalmente por las elecciones presidenciales y de otros puestos regionales como prefectos, diputados, consejeros y concejales. La economía del país tuvo un crecimiento moderado con índices macroeconómicos similares a los del año anterior, e inestabilidad política atada a las elecciones.

El ganador de las elecciones presidenciales fue el Econ. Rafael Correa, persona ligada a una tendencia ideológica de izquierda. La posición ideológica del nuevo Presidente y su intención de crear una Asamblea Constituyente han llevado a altos niveles de inestabilidad política y económica para el país. Esto puede afectar seriamente el crecimiento económico para el año 2007.

En el ámbito macroeconómico, el crecimiento anual del PIB se estima en 3.5% para el año 2006, comparado con un crecimiento anual del 3.3% en el 2005. El índice de desempleo a Diciembre de 2006 fue del 9.03%, respecto a un índice del 9.3% en Diciembre anterior.

Las tasas de interés se elevaron en relación al año pasado, principalmente por efectos de incertidumbre política. La tasa activa referencial subió del 8.9% en el año 2005 al 9.8% en el 2006, mientras que la tasa pasiva referencial subió del 4.3% al 4.8% entre el 2005 y 2006.

La inflación anual cerró en el 2.87% para el año 2006, evidenciándose una leve mejoría respecto a la inflación anual del año 2005 del 3.14%. Los sectores de mayor crecimiento en precios fueron los de Alimentos y Bebidas, y Educación. El sector salud tuvo un incremento en precios en el año del 2.26%, lo cual fue muy superior a la variación en precios del año 2005 en este sector, del 0.72%.

### **II. EVOLUCION DE LA EMPRESA**

#### **II.A VENTAS**

Durante el año 2006, Medicina para el Ecuador Mediecuador Humana S.A, continuó con el fuerte crecimiento en ventas que ha venido experimentando en

los últimos 4 años. Nos hemos consolidado como una de las empresas líderes del sector, estando en el tercer lugar como la empresa de medicina prepagada o seguro médico de mayor número de afiliados.

Las ventas de Humana crecieron en un 23% respecto del 2005, cerrando el año con un total de facturación de US\$15.6 millones, comparados a los US\$12.9 millones vendidos el año anterior. El crecimiento en ventas del 23% del año anterior fue superior al crecimiento del 21% experimentado en el año 2005. En número de afiliados el crecimiento fue algo menor, empezando el año con 82.621 afiliados y terminando al 31 de diciembre de 2006 con 86.659 afiliados.

Una de las preocupaciones principales fue el mantener la siniestralidad del segmento Corporativo bajo control. Para este efecto se implementaron algunas herramientas para el manejo activo de la siniestralidad de la cuentas. Estas herramientas incluyen: (i) un Cotizador que permite evaluar técnicamente las variaciones de precio de un contrato de acuerdo a cambios en los parámetros de beneficios; (ii) un Reliquidador que permite analizar cuales deberían ser los ajustes en precios o beneficios de un contrato vigente que tiene siniestralidad alta; y (iii) Indicadores de Gestión con los cuales se analiza las cuentas, negocios, coberturas, y otros factores para determinar su evolución en el tiempo y poder hacer los ajustes necesarios para mantener los indicadores dentro de parámetros establecidos. Estas herramientas fueron creadas bajo la supervisión del asesor actuarial de la empresa y fueron programadas para poder ser utilizadas a través de los sistemas informáticos de Humana.

Con la aplicación de estas herramientas, se evaluaron las cuentas corporativas, en coberturas, deducibles, condiciones y precios razonables de acuerdo con la prestación. Como resultado de esta evaluación en el segundo semestre del año se desafilian 6,000 beneficiarios, por lo que el número de afiliados nuevos en el año son 10,000, con un mejoramiento del ingreso técnico por beneficiario.

Durante el año también se inició un esfuerzo hacia reforzar el grupo de vendedores de los segmentos Individual y Empresarial. Se estableció la necesidad de aumentar el número de vendedores de estos negocios terminando el año con una fuerza de ventas de 40 vendedores en Quito. Con este cambio se espera tener un fuerte crecimiento en el año 2007 en las ventas de estos dos segmentos.

En cuanto a la Sucursal de Guayaquil, se inicia el fortalecimiento comercial para lo cual se ha definido un nuevo producto, una alianza estratégica con Avantmed, redefinición de la red de Prestadores y fortalecimiento de las áreas comercial y de servicio al cliente.

Se realizó estudios de mercado para Quito y Guayaquil sobre la percepción del mercado y las necesidades del centro de diagnóstico; en base de estos resultados, se apoya el plan estratégico de la compañía para el año 2007.

## **II.B GESTION DE SERVICIO**

Humana ha hecho grandes esfuerzos por mejorar los indicadores de eficiencia de su operación, logrando mejorar la satisfacción de nuestros clientes y proveedores.

Hemos implementado servicios tales como: transferencia electrónica directa a la cuenta de nuestros afiliados, pagos en ventanillas bancarias, envío de liquidaciones por e-mail, que a más de beneficiar a nuestros afiliados, reducen los costos operativos de nuestra compañía.

En cuanto a los servicios que ya prestaba la empresa, hemos logrado una estabilidad y mejora en los mismos. Se fortaleció el área de Auditoria Médica y Convenios.

## **II.C PRESTADORES**

La red de Prestadores de Humana se continuó consolidando con el objetivo de poder tener el mejor sistema nacional de proveedores médicos al servicio de nuestros afiliados.

El Hospital Metropolitano continúa siendo el principal Prestador de la empresa, tanto en atención ambulatoria como hospitalaria. Con este Prestador se inició un proceso que permita mantener un mejor control sobre los costos médicos. Para ello se trabajó en crear un cuadro médico limitado que permita a Humana trabajar con médicos que puedan recibir mayores volúmenes de pacientes y puedan tener una mejor relación con la empresa. Asimismo, se negoció la creación de un Centro de Diagnóstico para la atención exclusiva de los afiliados de Humana, administrado por el Hospital Metropolitano. Su apertura está fijada para el 1 de Mayo de 2007.

Se incorporó a la red de Prestadores de Humana a la Clínica Pichincha, la cual estará abierta para planes Metrohumana y PractiHumana. En Guayaquil, se ha consolidado la red de Prestadores, concentrándonos en las principales clínicas y hospitales de la ciudad. Para la atención ambulatoria se llegó a establecer un convenio en dicha ciudad con AvantMed, para el servicio a nuestros afiliados. Este convenio incluye espacio de atención al cliente de Humana en el centro y crédito para nuestros afiliados.

## **II.D SISTEMAS**

El software operativo de Humana, SIEMPRE, estuvo ya totalmente funcional en el año 2006, adaptándose adecuadamente al crecimiento de la empresa. Se desarrolló además, internamente, un sistema de Intranet que permite obtener todo tipo de reportes relacionados al negocio. Este sistema genera información sobre siniestralidad, utilización, afiliados, primas y otras necesidades tanto internas, como para clientes. Con la implementación de este Intranet se ha podido entregar por medio electrónico las liquidaciones y relaciones de pago tanto a brokers como a clientes. Esto ha facilitado el intercambio de

información, agiliza la entrega de liquidaciones, y reduce la utilización de papel en la empresa.

En el mes de Mayo, se implementó un sistema de liquidación electrónica de cuentas ambulatorias con el Hospital Metropolitano, lo cual nos permitió mejorar en tiempos de respuesta en liquidación y permitiendo que la capacidad operativa de la compañía mejore.

El resultado del área de sistemas está soportado por la capacitación especializada en herramientas informáticas que satisfacen las necesidades de información y productividad de los usuarios.

## **II.E RECURSOS HUMANOS**

En el ámbito de Recursos Humanos, se invirtió en capacitar a todo el personal de la empresa. Para ello se implementaron cursos relacionados con tareas específicas de cada función, y cursos de motivación, comunicación y trabajo en equipo para todo el personal y para las áreas comerciales capacitación en producto, técnicas de ventas y cierre de negocios. El 100% de empleados de Humana recibió algún tipo de capacitación en el año, obteniendo mejora en el clima organizacional y mayor productividad.

La nómina de Humana se mantuvo estable en el año. Solo se crearon puestos nuevos en áreas relacionadas a ventas y servicio al cliente.

## **II. F ASPECTOS CONTABLES**

Por decisión de la Junta de Accionistas se decidió cambiar de Auditores Externos y contratar a la firma Deloitte para que realice la auditoría de nuestros estados financieros para este año. Deloitte al hacer su revisión presentó un requerimiento de que se realicen provisiones a fin de año para reclamos incurridos en el 2006 pero que se presentarán en el 2007. Esta provisión constituye un requerimiento contable más no un requerimiento legal estipulado por alguna autoridad de control. Adicionalmente, la firma auditora solicitó que los reclamos pagados en el año 2006 sobre gastos del 2005 sean eliminados como gasto de este período y se trasladen a la pérdida acumulada en el patrimonio de la empresa.

El efecto de estos cambios ha sido el reducir el Patrimonio de Humana y generar un cambio en la forma como se contabilizan los reclamos. Es decir, contabilizarlos por fecha de incurrencia y no por fecha de pago.

En el año 2006 se obtuvo una determinación del Servicio de Rentas Internas por la auditoría realizada respecto al año 2001. Esta determinación presentaba importantes glosas por gastos no justificados. Se hicieron varias revisiones y se impugnó el resultado hasta obtener un valor de pago total por valores atrasados de US\$52 mil, que incluye los intereses por mora, los cuales se pagaron en el mes de noviembre.

### III. CONCLUSIÓN

El año 2006 fue un año en el que la imagen de Humana en el mercado se ha ido consolidando. Tenemos una empresa eficiente con un buen servicio y un excelente producto a disposición de nuestros afiliados.

En el 2007 continuaremos los esfuerzos hacia crear un reconocimiento importante de la empresa dentro de la industria y el mercado de medicina prepagada. Se invertirá en procesos que permitan mejorar continuamente el servicio a nuestros afiliados, mejorando la productividad a través de tecnología y un recurso humano comprometido.

La apertura del Centro de Diagnóstico Ambulatorio el 1 de Mayo de 2007, constituirá el reto de una imagen de calidad y buen servicio. Además que nos permitirá racionalizar el gasto ambulatorio de nuestros afiliados.

Dentro de las estrategias para el 2007, se encuentra el posicionamiento de la marca Humana en el mercado, incrementando los indicadores de participación de mercado, recordación de la marca, imagen positiva y niveles de satisfacción, permitiéndonos ser reconocidos como una empresa de financiación de gastos médicos seria, cumplidora, con productos y servicios concretos, claros y ágiles.

Se ha cumplido con los objetivos y disposiciones del directorio y de la Junta General.

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. A todos ellos les presentamos nuestro agradecimiento.



MAURICIO PINTO MANCHENO  
Presidente del Directorio



ROCÍO CIFUENTES RAMÍREZ  
Gerente General