

**ECUASANITAS S.A.**

*INFORME DE  
GERENCIA GENERAL*

*Econ. Patricio Ávila Rivas*

*Período: enero a diciembre del 2011*

*Ejemplar No.8*

# **INDICE**

**PRESENTACIÓN**

**I GESTIÓN FINANCIERA**

**II GESTIÓN MÉDICA**

**III GESTIÓN COMERCIAL**

**IV GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**V GESTIÓN DE PRODUCCION**

**VI AUDITORÍA INTERNA**

**VII ANEXOS**

# **P R E S E N T A C I Ó N**

Señores Accionistas, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley de Compañías y en el Estatuto de Ecuasanitas S.A., pongo a consideración de ustedes el informe anual de actividades gerenciales: Médica, Administrativa, Comercial, Financiera y de Producción de la Empresa; desarrolladas durante el período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2011.

En el indicado año hemos obtenido excelentes resultados financieros que se reflejan en los ingresos totales que alcanzaron un total de US\$ 46.882.163

Es importante destacar que la gestión administrativa-financiera de Ecuasanitas nos permitió obtener una utilidad líquida para Socios durante el 2011 de US\$ 1.749.285

Los resultados generales así como los magníficos niveles de aceptación por parte de nuestros pacientes y clientes, son el producto de las acciones de planificación y de las estrategias establecidas en el Plan Operativo de la Empresa, el mismo que se desarrolla anualmente bajo la dirección de la Gerencia General, y que se materializa gracias al trabajo de los Ejecutivos y Empleados de Ecuasanitas a nivel nacional, quienes desarrollan sus procesos bajo los parámetros establecidos en las normas de la Certificación de Calidad ISO 9001-2008.

En los Centros Médicos de Ecuasanitas, hemos otorgado servicios médicos a nuestros Afiliados y Pacientes particulares, sustentados en el profesionalismo de nuestros Médicos y Empleados, otorgando una atención personalizada y de calidad, lo que nos ha permitido una vez más la consecución del premio a La Mejor Empresa en calidad de servicios de Salud a nivel nacional 2011.

Mi agradecimiento especial al Presidente del Directorio, Dr. Marcial Gómez-Sequeira por su incondicional apoyo de siempre y a I señor Marcos Quintas Melero, Consejero Delegado de Amercare, al igual que a todos los Directivos, Funcionarios y Empleados de Ecuasanitas S.A.

**Econ. Patricio Ávila Rivas**

**GERENTE GENERAL DE ECUASANITAS**

# **CAPÍTULO I**

## **GESTION FINANCIERA**

La Gerencia Financiera en la Matriz de Quito está conformada por los departamentos de: *Contabilidad General, Cobranzas, Tesorería y Contabilidad en los Centros Médicos*; y en la Regional de Guayaquil por la Subgerencia Financiera.

Esta Gerencia está encargada de planear, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con el manejo del recurso económico de la Empresa, garantizando un óptimo y eficiente registro de todas las operaciones financieras de la Compañía.

De acuerdo con los balances semanales, mensuales, semestrales y anuales e informes de gestión, registraron los siguientes resultados correspondientes al año 2011.

### **1. I. INGRESOS TOTALES**

El Balance de Resultados al 31 de Diciembre del 2011, registró un ingreso total de **US\$46.941.822** de los cuales **US\$ 46.297.178** corresponden a ingresos operacionales y **US\$ 644.644** a ingresos no operacionales.

Los ingresos totales acumulados al 31 de Diciembre del 2011 fueron de **US\$ 46.941.822**

## DETALLE DE INGRESOS TOTALES POR MES

2011 MES	INGRESOS TOTALES
ENERO	3.771.751
FEBRERO	3.750.849
MARZO	3.813.878
ABRIL	3.709.913
MAYO	3.820.497
JUNIO	3.854.529
JULIO	3.912.431
AGOSTO	3.998.211
SEPTIEMBRE	4.051.740
OCTUBRE	3.953.384
NOVIEMBRE	3.934.320
DICIEMBRE	4.370.318
SUMAN	46.941.822

El ingreso total de **US\$ 46.941.822** logrado por Ecuasanitas S.A. al 31 de Diciembre del 2011, comparado con los ingresos totales obtenidos en los años 2009 y 2010, que fueron de **US\$ 42.657.735** y **US\$ 45.473.122** respectivamente, determinó que las tasas de crecimiento anuales estén en el orden del **6.60%** y **3.23%**

## COMPARATIVO DE INGRESOS TOTALES AÑOS: 2008, 2009 y 2010

INGRESO TOTAL	2009	2010	2011
INGRESO TOTAL	42.657.735	45.473.122	46.941.822
% VARIACIÓN		6,60%	3,23%

### 2. I. VENTAS

En el transcurso del **2011**, ingresaron a nivel nacional **30.252** usuarios nuevos, con una cuota promedio usuario de **US\$ 24,76**; además se vendieron **38.849** coberturas nuevas con un ingreso promedio por cobertura de **US\$ 2,30**.

El ingreso acumulado por la venta neta de usuarios nuevos y coberturas a Diciembre de **2011** a nivel nacional, fue de **US\$ 811.116**.

## INGRESO EN DÓLARES POR LA VENTA DE USUARIOS Y COBERTURAS

DETALLE	USUARIOS	COBERTURAS	VENTAS NETAS
INGRESO EN DÓLARES	729.217	81.899	811.116

### 3. I. COBRANZAS

Por la recaudación de cuotas de *afiliación y coberturas adicionales*, durante el 2011 ingresaron **US\$ 36.901.123**, registrándose un crecimiento del **3,58%**, respecto a la cobranza del 2010 que fue de **US\$ 35.625.502**, y del **6,70%** respecto a la cobranza del 2009 que alcanzó una cifra de **US\$ 33.388.354**

Estos valores se consiguieron gracias a la gestión y mantenimiento de cartera y a la cobranza direccionada al débito bancario a través de *cuentas corrientes y tarjetas de crédito*, recaudación en los domicilios y oficinas de los Afiliados y en los diferentes puntos de atención de Ecuasanitas

### DETALLE COBRANZA NETA 2009, 2010 y 2011

DETALLE	2009	2010	2011
COBRANZA USUARIOS	28.302.219	30.528.445	31.725.594
COBRANZA COBERTURAS	5.136.736	5.183.755	5.246.051
(-) DESCUENTOS	(50.601)	(86.698)	(70.523)
COBRANZA NETA	33.388.354	35.625.502	36.901.123
% VARIACIÓN ANUAL		6,70%	3,58%

### 4. I. COBERTURAS ADICIONALES

El ingreso acumulado al 31 de Diciembre del 2011, por las ventas de coberturas de *Accidentes de Tránsito, Odontología, EMI, AMI y medicamentos*, alcanzó un total neto de **US\$ 5.326.162**

En el transcurso del 2011 se vendieron a nivel nacional **38.849** coberturas nuevas adicionales.

Al 31 de Diciembre del 2011, las coberturas adicionales vigentes totales alcanzaron a 121.652 que distribuidas entre los 86.844 usuarios registran un promedio de 1.40 cobertura adicional por usuario.

#### CUADRO COBERTURAS ADICIONALES: 2009, 2010 y 2011

COBERTURAS	2009	2010	2011
COBERTURAS VIGENTES	106.246	112.748	121.652
USUARIOS VIGENTES	88.768	88.559	86.844
COBERTURA/USUARIO	1,20	1,27	1,40

El incremento de la venta de coberturas adicionales, obedece a que en las tarifas del Plan Elegir se incluyen las cuotas del servicio de medicamentos y la de accidentes de tránsito.

#### 5. I. INGRESOS ADICIONALES

La recaudación por ingresos netos adicionales a nivel nacional durante el 2011 alcanzó a US\$ 7.865.393; y en los años 2009, y 2010 se recuperaron US\$ 7.277.198 y US\$7.442.802, respectivamente.

#### DETALLE DE INGRESOS ADICIONALES 2008, 2009 y 2010

ADICIONALES	2009	2010	2011
INGRESOS ADICIONALES	7.396.023	7.590.140	8.007.609
(-) DESCUENTOS	(118.825)	(147.338)	(142.216)
SUMAN	7.277.198	7.442.802	7.865.393
% VARIACIÓN		2,28%	5,68%

#### 6. I. UTILIDADES O BENEFICIOS

UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	2009	2010	2011
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	2.970.092	4.116.864	2.885.678
% VARIACIÓN		38,61%	-29,91%

La utilidad bruta del ejercicio económico del 2011, registró un valor total de US\$ 3.010.303 de las cuales se deduce el 15% de participación de utilidades para los trabajadores por

**US\$ 451.545.48**, adicionalmente se deduce el pago de **US\$ 536.272** por concepto de Impuesto a la Renta, obteniendo de esta manera una utilidad neta de **US \$ 2.022.486**

Estatutariamente se debe destinar el **10%** para reserva legal (**US\$ 202.249**) con lo cual la utilidad neta para socios alcanza la suma de **US\$ 1.820.237**

#### DETALLE UTILIDADES 2009, 2010 y 2011

DETALLE	2009	2010	2011
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	2.970.092	4.116.864	3.010.303
15% UTILIDAD TRABAJADORES	400.107	617.530	451.545
IMPUESTO A LA RENTA	578.272	713.091	536.272
UTILIDAD NETA	1.991.714	2.786.243	2.022.486
10% RESERVA LEGAL	199.171	278.624	202.249
UTILIDAD LIQUIDA SOCIOS	1.792.542	2.507.619	1.820.237
% VARIACIÓN ANUAL		39,89%	-27,41%

#### 7. I. ACTIVOS

El Activo total de Ecuasanitas S.A. al 31 de diciembre del **2011** alcanzó a **US\$ 17.218.797** de los cuales el **11,31%** corresponde al activo corriente, el **50,41%** al activo fijo y el **38,28%** al activo no corriente.

#### DETALLE DEL ACTIVO TOTAL AÑOS: 2009, 2010 y 2011

ACTIVO	2009	2010	2011
ACTIVO CORRIENTE	2.631.093	3.493.325	1.946.861
ACTIVO FIJO	6.932.708	7.318.902	8.701.613
ACTIVO NO CORRIENTE	5.844.368	5.776.752	6.570.322
TOTAL ACTIVO	15.408.170	16.588.978	17.218.797
% VARIACIÓN		7,66%	3,80%

#### 8. I. PASIVO

El Pasivo total de la empresa, al 31 de diciembre del **2011**, alcanzó a **US\$ 5.918.360**, de los cuales el **53,39%** corresponde al Pasivo corriente, Pasivo Diferido **7,87%** y el **38,74%** al Pasivo no corriente. A los **US\$ 5.918.360** se debe sumar el 15% de trabajadores

**US\$451.545** y el 24% del Impuesto a la Renta **US\$ 536.272**, dando un Pasivo Total de **US\$ 6.906.147**

El pasivo total del **2011** con relación al **2010**, es mayor en **US\$ 1.805.677** y el **2010** con relación al **2009**, es mayor en **US\$ 187.108**.

#### **DETALLE DEL PASIVO 2008, 2009 y 2010**

PASIVO	2009	2010	2011
PASIVO CORRIENTE	2.646.900	2.241.754	3.159.740
PASIVO LARGO PLAZO	986.364	698.078	938.389
PROVISIONES	647.905	830.018	1.354.635
PASIVO DIFERIDO			465.565
15% TRABAJADORES	400.952	617.530	451.545
IMPUESTO A LA RENTA	231.242	713.091	536.272
TOTAL PASIVO	4.913.362	5.100.470	6.906.147
% VARIACIÓN		187.108	1.805.677

#### **9. I. PATRIMONIO**

El Patrimonio total de la empresa, al 31 de diciembre del 2011, asciende a **US\$11.300.437** compuesto por un capital social suscrito de **US\$ 8.100.000**, la reserva legal por un monto de **US\$ 880.889**, adopción NIIF'S por primera vez **US\$ (690.756)** y la utilidad antes de participación de trabajadores y pago del Impuesto a la Renta por **US\$3.010.303**

La utilidad liquida para socios al 31 de diciembre del 2011 alcanzó a **US\$ 1.820.237**

## **CAPÍTULO II**

### **GESTIÓN MÉDICA**

La Gerencia Médica administra y controla todos los procesos relacionados con la atención médica que reciben nuestros afiliados y pacientes particulares tanto en los Centros Médicos de Ecuasanitas como a través de prestadores externos.

Los resultados obtenidos en los ocho Centros Médicos de Quito y Guayaquil reflejan un óptimo nivel de ocupación y se mantiene la atención de especialidades 12 horas al día en forma continua.

#### **1. COSTO MÉDICO**

El costo médico con relación al ingreso operacional, dio como resultado una siniestralidad del **62,54%** y el costo real de **US\$ 28.955.419** comparado con el presupuesto de **US\$29.200.958** fue menor en el 0,84%

Al 31 de diciembre del **2011**, la empresa pago a los diferentes prestadores médicos internos y externos por el servicio otorgado a los afiliados la suma de **US\$ US\$ 28.955.419** lo que significó un costo promedio usuario de **US\$ 27,88**

**CUADRO COMPARATIVO DEL COSTO MÉDICO**

COSTO MÉDICO	2009	2010	2011
COSTO MÉDICO	25.448.309	27.668.602	28.955.419
% VARIACIÓN		8,72%	4,65%
% SINIESTRALIDAD	60,56%	62,16%	62,54%
% VARIACIÓN		2,64%	0,62%

El costo médico al 31 de diciembre del **2011**, con relación al **2010**, fue mayor en el **4,65%** y la siniestralidad en el **0,59%**

## ESTADÍSTICA DEL COSTO MÉDICO

Los costos médicos de **US\$ 25.448.309**, **US\$ 27.668.602** y **US\$ 28.955.403** corresponden a los años **2009**, **2010** y **2011** respectivamente, por la demanda de atención de servicios médicos de los pacientes afiliados a los diferentes planes ( Total, Elegir, Hospitalario y Ambulatorio) quienes utilizaron los servicios de los prestadores médicos de la Empresa y al incremento de tarifas de estos profesionales.

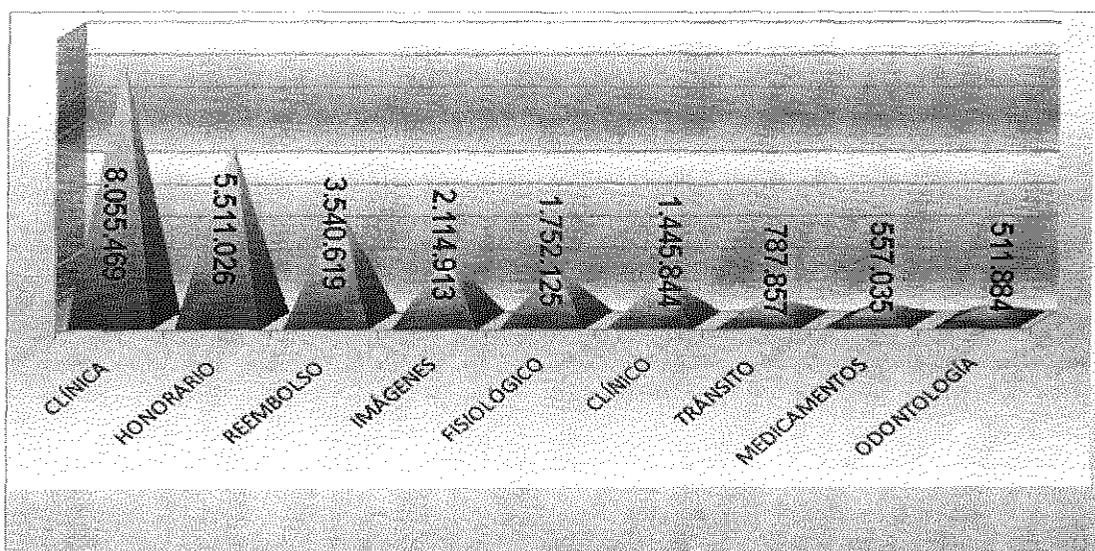
Los usuarios afiliados al 31 de diciembre del **2011**, utilizaron el servicio médico **1.804.543** veces en todos los consultorios ambulatorios, clínicas, hospitales, laboratorios y centros de imagen contratados por ECUASANITAS y Centros Médicos de la Compañía, lo que significó que cada usuario recibió atención médica **1.74** veces promedio mensual en este período .

En los centros médicos propios de la empresa Ecuasanitas los usuarios afiliados utilizaron el servicio médico **748.189** veces, lo que representó el **41,46%** de la totalidad del servicio médico utilizado

Al 31 de diciembre del **2011**, se realizaron **1.313.067** atenciones en Quito de las cuales el **32.67%** se efectuaron en los centros médicos de la Empresa, el **24.15%** en la Clínica Internacional. En Guayaquil se realizaron **491.976** atenciones de las cuales el **64.77%** se efectuaron en los centros médicos de la Regional

### GRÁFICO DEL COSTO MÉDICO "SIAM" POR TIPO DE SERVICIO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011



A través del costo registrado en el "SIAM" se determinó la siniestralidad de los contratos individuales, familiares, empresariales y de convenio; estos gastos pagados se contabilizaron en las cuentas contables de: honorarios médicos, clínicas y hospitales, medicinas; laboratorios: radiológico, clínico, fisiológico, y reembolsos a usuarios y medicamentos. En el 2011, se canceló a nivel nacional **US\$ 24.155.403** a los diferentes prestadores médicos.

#### CUADRO DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS Y DE EMERGENCIA

QUIRÚRGICO	FRECUENCIA	VALOR
HONORARIOS POR PROCEDIMIENTO	42.828	1.227.007
EMERGENCIA	46.900	601.246
MEDICAMENTOS	-	4.477.841
PROCEDIMIENTOS CLÍNICOS	71.773	2.605.175
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	85.319	3.199.610
CIRUGÍAS	342	1.319.941
<b>SUMAN</b>	<b>247.162</b>	<b>13.430.821</b>

**CLINICA Y HOSPITALES** en este rubro de clínicas contratadas a nivel nacional representaron el **33,35%** del costo médico, se cancelaron **42.828** honorarios a profesionales médicos por procedimientos, se cubrieron **46.900** emergencias, y el pago de la administración y entrega de medicinas, insumos y descartables utilizados en las cirugías y emergencias por **US 4.477.841**; se realizaron **71.773** procedimientos clínicos y **85.319** procedimientos quirúrgicos.

#### CIRUGÍAS Y HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011,

#### CUYO COSTO FUE MAYOR A LOS US\$ 2.000

RANGO	INTERNACIONAL		QUITO		GUAYAQUIL		SUMAN	
	No.	VALOR	No.	VALOR	No.	VALOR	No.	VALOR
RANGO 26,000	1	26.538					1	26.538
RANGO 16,000	1	16.724					1	16.724
RANGO 14,000					2	29.367	2	29.367
RANGO 12,000	3	37.233			2	24.724	5	61.957
RANGO 11,000	2	22.910			2	22.301	4	45.211
RANGO 10,000	1	10.270			1	10.107	2	20.376
RANGO 9,000	3	27.987			3	28.886	6	56.873
RANGO 8,000	4	33.833	1	8.133	1	8.579	6	50.545
RANGO 7,000	2	14.981			3	23.334	5	38.315
RANGO 6,000	6	39.463	2	12.328	3	19.169	11	70.961
RANGO 5,000	11	59.871	4	22.315	6	32.509	21	114.695
RANGO 4,000	15	67.298	3	8.213	10	44.167	28	119.678
RANGO 3,000	29	98.339	9	26.942	24	81.077	62	206.358
RANGO 2,000	88	211.266	26	65.544	76	185.532	190	462.342
<b>SUMAN</b>	<b>166</b>	<b>666.713</b>	<b>45</b>	<b>143.476</b>	<b>133</b>	<b>509.752</b>	<b>342</b>	<b>1.319.941</b>

La facturación médica de Quito y Guayaquil reporta los siguientes datos: **342** cirugías y hospitalizaciones mayores a US\$ 2.000, cuyo costo al 31 de diciembre del 2011, alcanzó a **US\$1.319.941**

**CIRUGIAS Y HOSPITALIZACIONES MAYORES A US\$ 2.000:** Durante el 2011, en Clínica Internacional se realizaron **166 cirugías** cuyo costo fue de **US\$ 666.713**, en varias clínicas de Quito **45 cirugías** con un costo de **US\$ 143.476** y en Guayaquil **133 cirugías** y hospitalizaciones por las que se cancelaron **US\$ 509.752**.

Al 31 de diciembre del 2011, el costo médico adicional por el pago de las pólizas de Accidentes de Tránsito, Vida, Cáncer, el servicio de la ambulancia en Quito y el costo de consumo de las especies valoradas alcanzaron un monto de **US\$ 963.899**.

#### **COSTO DE LOS CENTROS MÉDICOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

En lo referente al costo por consumo de reactivos, medicinas, placas descartables, e insumos y gastos de personal al 31 de diciembre del 2011, se registró un monto de **US\$ 3.837.259**. Los médicos especialistas, generales, residentes, emergenciólogos, tecnólogos efectuaron **106.800** atenciones a pacientes particulares y **748.189** a pacientes afiliados a nuestro sistema, en los centros médicos de Quito y Guayaquil.

En este rubro se incluyen las remuneraciones y beneficio de Ley y aquellos que otorga la empresa de **220** profesionales médicos, tecnólogos, radiólogos, fisioterapeutas, enfermeras y auxiliares de enfermería por el valor de **US\$ 2.765.446**.

A continuación se detalla el número de atenciones médicas que se realizaron en cada uno de los centros médicos de la empresa tanto en Quito como en Guayaquil

#### **CUADRO DE SERVICIOS MEDICOS BRINDADOS EN LOS CENTROS MEDICOS DE LA EMPRESA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

CENTROS MÉDICOS	PACIENTES AFILIADO	PACIENTES PARTICULAR	TOTAL ATENCIONES
LUQUE	11.151	1.637	12.788
URDESA	114.095	10.249	124.344
GARZOTA	193.070	17.221	210.291
SUR	898	75	973
<b>GUAYAQUIL</b>	<b>319.214</b>	<b>29.182</b>	<b>348.396</b>
CAROLINA	237.479	19.645	257.124
BATÁN	117.404	10.569	127.973
VILLA FLORA	58.956	46.415	105.371
ELOY ALFARO	15.136	989	16.125
<b>TOTAL QUITO</b>	<b>428.975</b>	<b>77.616</b>	<b>506.593</b>
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>748.189</b>	<b>106.800</b>	<b>854.989</b>

Del total de 854.989 servicios médicos brindados durante el **2011**, en los Centros médicos de la empresa; en Quito se atendieron el **59,25%** y en Guayaquil el **40,75%**.

En los centros médicos de Quito, el **50,76%** atendieron en "La Carolina", en el **25,26%** en el "El Batán", el **20,80%** en Villa Flora y el **3,18%** en la Eloy Alfaro.

En los centros médicos de Guayaquil **60,36%** en "Garzota", el **35,69%** en "URDESA" y el **3,95%** en Luque.

## **CAPÍTULO III**

### **GESTION COMERCIAL**

Esta Gerencia está conformada por los Departamentos de Ventas, Contratos Corporativos y Convenios Especiales, Mercadeo en Quito, y Subgerencia Comercial en Guayaquil; además de las sucursales de provincias que se reportan también a esta Gerencia.

La Gerencia Comercial se encarga de la planeación, coordinación, comercialización de los productos que ofrece Ecuasanitas, además del cumplimiento de los presupuestos mensuales y anuales de ventas, a nivel nacional.

Al 31 de diciembre del 2011, ingresaron 30.252 usuarios nuevos. La efectividad por asesor en la venta de usuarios en este periodo alcanzó un promedio de **US\$ 20,14** usuario por asesor. El ingreso de usuarios nuevos con relación al presupuesto fue menor en 3.972 afiliados.

#### **PARTICIPACIÓN EN EL INGRESO DE USUARIOS NUEVOS**

DETALLE	QUITO	GUAYAQUIL	SUCURSAL	SUMAN
USUARIOS NUEVOS	20,446	7,286	2,520	30,252
% PARTICIPACIÓN	67,59%	24,08%	8,33%	100%

## INGRESO DE USUARIOS NUEVOS POR TIPO DE CONTRATO

USUARIOS NUEVOS	QUITO	GUAYAQUIL	SUCURSAL	NACIONAL
<b>PLAN TOTAL</b>				
INDIVIDUAL	3.195	1.584	320	5.099
COLECTIVO	1.450	566	2	2.018
CONVENIO	102	6	12	120
<b>SUMAN</b>	<b>4.747</b>	<b>2.156</b>	<b>334</b>	<b>7.237</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>23,22%</b>	<b>29,59%</b>	<b>13,25%</b>	<b>23,92%</b>
<b>ELEGIR</b>				
INDIVIDUAL	4.032	2.407	893	7.332
COLECTIVO	11.140	2.468	1.275	14.883
CONVENIO	75	9	11	95
<b>SUMAN</b>	<b>15.247</b>	<b>4.884</b>	<b>2.179</b>	<b>22.310</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>74,57%</b>	<b>67,03%</b>	<b>86,47%</b>	<b>73,75%</b>
AMBULATORIO	14	76	1	91
HOSPITALARIO	438	170	6	614
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>2,21%</b>	<b>3,38%</b>	<b>0,28%</b>	<b>2,33%</b>
<b>INGRESOS NUEVOS</b>	<b>20.446</b>	<b>7.286</b>	<b>2.520</b>	<b>30.252</b>

De la totalidad de usuarios nuevos registrados en Ecuasanitas al 31 de Diciembre de 2011 el **23,92%** corresponde al "PLAN ECUASANITAS TOTAL", el **73,75%** al "PLAN ELEGIR", el **2,33%** al "AMBULATORIO" y "HOSPITALARIO".

## CONTRATOS CORPORATIVOS

Este Departamento se encarga de la relación comercial, supervisión, y manejo de los Contratos Corporativos y Convenios especiales que mantiene la Empresa.

De los **37.204** usuarios registrados en los contratos corporativos vigentes a nivel nacional, **21.112** usuarios están afiliados en Quito, **9.673** usuarios se afiliaron en Guayaquil y los **6.419** usuarios restantes de participación se encuentran afiliados en las sucursales menores.

## MERCADEO

El Departamento de Mercadeo realiza actividades relacionadas con publicidad, medición del nivel de satisfacción, estudio del mercado y de la competencia.

## **ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Durante el 2011 se realizaron un total de 1.680 encuestas de satisfacción a nuestros usuarios y clientes a nivel nacional.

## **ENCUESTAS DE MERCADO**

Se realizaron los siguientes trabajos:

Estudio de mercado de Medicina Prepagada y Seguros en Lima-Perú  
Cuadro comparativo de productos y servicios Ecuasanitas vs Salud y Humana  
Investigación de portafolio de productos y servicios de: Humana, Salud, Cruz Blanca, BMI, Medec y Seguros Constitución

## **PUBLICIDAD**

Con el objetivo fundamental de fortalecer la marca "ECUASANITAS" durante el 2011 ECUASANITAS S.A., publicitó sus productos en los siguientes medios: televisión, medios escritos y alianzas estratégicas con empresas de servicios entregando en este último caso, beneficios adicionales a los afiliados para fortalecer el vínculo con la empresa y se entregaron además un total de 3.657 tarjetas VIP para atención a clientes preferenciales.

Adicionalmente durante el 2011 se continuó realizando la campaña de bienvenida a usuarios nuevos.

## **CAPÍTULO IV**

### **GESTION DE ADMINISTRACION**

#### **ADMINISTRACIÓN**

Se cumplieron con todas las exigencias legales requeridas por las Instituciones Públicas para el normal desarrollo de actividades de la Empresa, como Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, IESS, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud.

#### **ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS.**

El departamento de Administración de Contratos ingresó todas las solicitudes recibidas en Quito y Sucursales Menores, y emitió los documentos contractuales para entregar a los nuevos afiliados, manteniendo el historial del mismo.

Durante el año **2011**, fueron procesadas **10.952** solicitudes correspondientes a Quito y Sucursales menores y **5.599** en Guayaquil.

De las solicitudes ingresadas se aprobaron **29.459** usuarios, de los cuales corresponden a Quito **18.989**, a Sucursales Menores **1.703** y **8.767** a Guayaquil.

#### **RECURSOS HUMANOS**

Se desarrollaron los procesos de Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción y Capacitación de personal de la oficina Matriz, y Centros Médicos La Carolina, Villa Flora, Eloy Alfaro, El Batán y Agencia Clínica Internacional.

Se coordinó el Plan de Desarrollo Integral (externo) para el personal de ECUASANITAS S.A., a través de programas de capacitación, cumpliéndose satisfactoriamente con el Plan Anual de Capacitación por Competencias.

# **CAPÍTULO V**

## **GESTION DE SISTEMAS Y PRODUCCION**

### **Gerencia Financiera**

Se definieron los procesos de comunicación entre el Sistema de Servicios Médicos (NOVO), con el nuevo sistema Administrativo – Financiero (HOSVITAL).

Se realizaron validaciones en el sistema NOVO para el correcto ingreso de valores en el proceso de reembolsos.

Se implemento el proceso de ingreso de datos para la consolidación del Anexo Transaccional entre la Matriz y Sucursales

Se implementó el programa para emisión de cheques y reembolsos diferidos con control de número de secuencias para la emisión de cheques en las Sucursales

Se crearon controles para el ingreso de transacciones de créditos para contratos corporativos en ventas nuevas y pago de cuotas.

Se estructuró el sistema para cobro del “Seguro Campesino Solidario “para cumplir con la disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Se efectuaron las interfaces para la implementación del sistema HOSVITAL Financiero para procesar la contabilidad del 2012 en la nueva plataforma.

### **Gerencia Médica.**

Se concluyó el nuevo sistema HOSVITAL ASISTENCIAL, con los módulos de citas médicas e Historias Clínicas.

Se puso en vigencia el software para actualizar trimestralmente un Vademécum acorde a las necesidades de la Empresa.

Se realizó el cambio de plataforma tecnológica de análisis clínico de Rocarsystem al laboratorio Roche y cambios en los interfaces de conexión de los sistemas SIAM al sistema DATALAB.

Se mejoraron los procesos de control automático de los servicios y valores de los diferentes servicios otorgados al afiliado por parte de todas las áreas de la Empresa.

### **Gerencia Comercial**

Se mejoró significativamente el proceso de cálculo de siniestralidad de Contratos VIP y Corporativos con el fin de obtener resultados correctos y oportunos.

Se optimizó el sistema de parametrizaciones de contratos VIP en cuanto se refiere a los sistemas de facturación.

### **Gerencia Administrativa**

Se realizó el cambio de sistema operativo de Unix a Linux en los Servidores de los Centros Médicos de Quito

Se efectuó la inducción y capacitación del manejo de los diferentes programas y utilitarios a los Empleados de la Empresa.

## **CAPÍTULO VI**

### **DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA**

El Departamento de Auditoría Interna, realizó actividades de control y de soporte a la Gerencia General, las mismas que permitieron cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del 2011.

Las actividades de este Departamento durante el año, se orientaron al análisis de varios procesos operativos de las áreas Administrativa, Comercial, Médica Producción y Financiera de las oficinas principales y Agencias de Quito, Guayaquil y sucursales; así como de los Centros Médicos de Ecuasanitas.

Entre las actividades más relevantes podemos mencionar las relacionadas con:

Arqueos de Cajas y Reembolsos en Oficinas principales, Centros Médicos y Agencia Clínica Internacional,

Evaluación de las Auditorías Internas de Calidad, (ISO 9001-2008), emisión de los reportes de No conformidades y seguimiento de reportes de acciones correctivas.

Arqueo de documentos comerciales

Supervisión de toma física de inventarios a nivel nacional

Parametrización del Sistema de control interno



**Econ. Patricio Ávila Rivas**

**GERENTE GENERAL DE ECUASANITAS**

Quito, marzo del 2012

## **INFORME DE COMISARIO DE LA COMPAÑÍA ECUASANITAS S.A.**

Señores Accionistas:

De conformidad con el Estatuto de la Compañía, así como lo dispuesto por la Ley de Compañías, me permito poner en su conocimiento el Informe Anual por el ejercicio económico 2011:

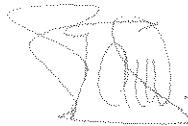
- 1.1 La Administración ha tenido especial cuidado en cumplir con todas las normas legales, estatutarias, reglamentarias, así como de las resoluciones de las Juntas Generales y Juntas de Directorio.
- 1.2 La administración, ha prestado toda la colaboración necesaria para que los controles contables y legales se cumplan con normalidad.
- 1.3 La documentación contable, financiera y legal de la compañía cumple los requerimientos que determinan la Superintendencia de Compañías, el Servicio de Rentas Internas, el Código de Trabajo entre otros en cuanto a su conservación y proceso técnico
- 1.4 La situación financiera de la compañía al 31 de Diciembre del 2011 concuerda con los estados financieros presentados por la sociedad, sin que se encuentren observaciones que realizar.
- 1.5 Del análisis pormenorizado realizado durante el año, puedo certificar que los estados financieros han sido elaborados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y su situación al 31 de diciembre del 2011, es positiva mostrando una utilidad antes de impuestos de \$ 3.010.303.
- 1.6 La compañía ha contratado los servicios de la Pricewaterhouse Coopers para la implementación de las NIIF'S, quienes entregarán los balances con los respectivos ajustes NIIF's.
- 1.7 En cuanto al tema relacionado con Propiedad Intelectual, las marcas a nombre de la compañía se encuentran debidamente registradas y vigentes.

1.8 Las Juntas Generales fueron convocadas de acuerdo a las disposiciones de Ley y al Estatuto de la Compañía y los puntos a tratarse fueron siempre los señalados.

Por todo lo enunciado, puedo certificar el buen manejo de la compañía por parte de la administración. Como fuera convocada legalmente para la Junta General, asistí y puedo dar fe de lo tratado.

De esta manera he puesto en sus manos un informe de comisaría de cuentas, de acuerdo a las funciones que me han encomendado.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patricia Hidalgo', written over a faint dotted-line signature strip.

**Patricia Hidalgo**  
COMISARIO