



INFORME ANUAL 2019

A LA

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

CARTA DE LA GERENCIA

Estimados Accionistas:

EcuaSanitas cumplió 42 años de vida institucional en el Ecuador, y empezamos en el 2019 nuestra quinta década. Ecuasanitas es la empresa decana del Ecuador en este sector, está consolidada en la actualidad con una excelente solvencia patrimonial, una gran base de usuarios y un equipo gerencial y de colaboradores comprometidos con la filosofía de la institución.

A lo largo del 2019 se marcó la consolidación como grupo empresarial al ver crecer a nuestra empresa filial Praxmed, fruto de la escisión de los centros Médicos de Ecuasanitas como persona jurídica independiente.

Otro hecho importante en nuestra vida institucional, constituye la obtención durante ocho años consecutivos, del máximo trofeo como la empresa con la mejor Calidad de Servicio en el Sector Salud, otorgado por la Corporación EKOS, con metodología de encuesta a más de 20,000 usuarios a nivel nacional.

Nuestro sello de calidad ISO 9001-2015 fue renovado en el 5 de febrero del 2018, después de haber obtenido la primera certificación en el 2008 el sello ISO 9001-2001, y año tras año manteniendo nuestros estándares de calidad, que constituyen el reflejo de nuestra convicción de apego a la calidad, el servicio al cliente y el cuidado a nuestra salud empresarial. Los niveles de eficiencia nos llevan a mejorar nuestro compromiso para brindar excelentes servicios a nuestros afiliados y cuidar el futuro profesional de nuestros colaboradores.

Un agradecimiento muy especial a los señores Dr. Marcial Gómez-Sequeira y Marcos Quintas, Presidente y Vicepresidente del Directorio de EcuaSanitas, por su apoyo incondicional.

A los Directores, Subgerente General, Funcionarios, Personal Administrativo, Comercial, Médicos y Empleados de la empresa; a quienes les expreso mi gratitud y reconocimiento por su apoyo y permanente colaboración, que gracias a su trabajo logramos un excelente resultado en el 2019.

Atentamente,

Econ. Patricio Ávila Rivas
GERENTE GENERAL - ECUASANITAS S.A.

VALORES

Misión

Otorgar y garantizar el financiamiento para la atención médica de calidad a nuestros clientes.

Visión

Mantener el liderazgo a través del compromiso de su gente y la excelencia en el servicio.

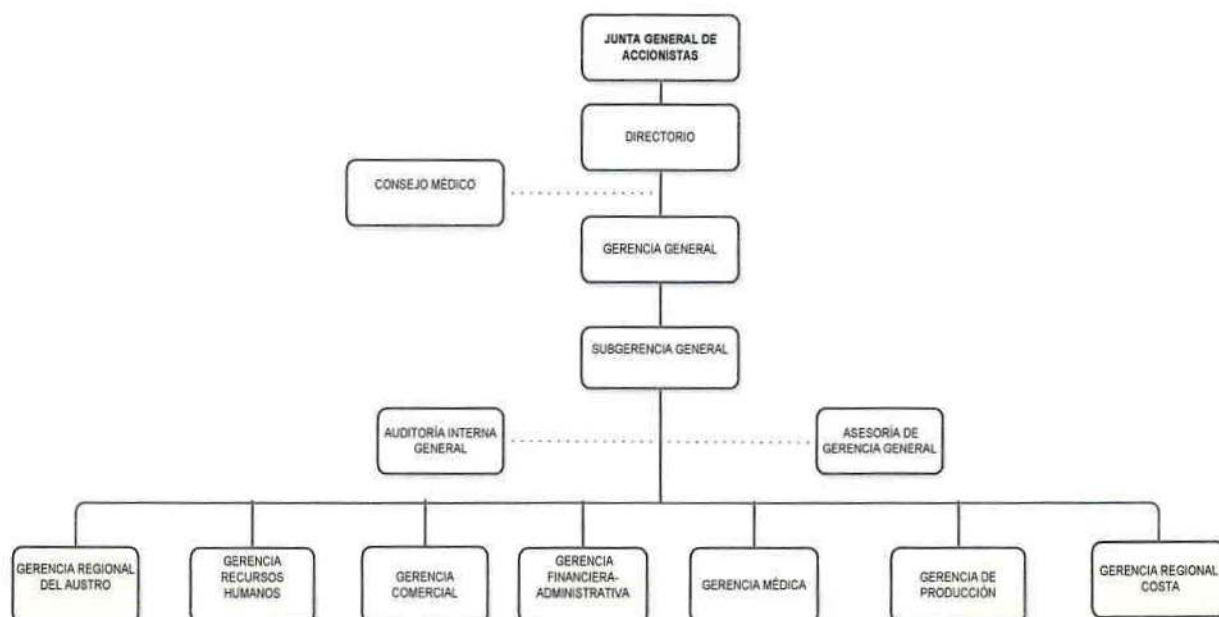
Política de Calidad

Nuestro compromiso es ofrecer un sistema de medicina prepagada y atención médica de excelencia, que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por nuestros afiliados y clientes, sustentados en honestidad, experiencia, trabajo en equipo y personal calificado, a través del mejoramiento continuo e innovación de la infraestructura, tecnología, procesos y productos.

Objetivos de Calidad

- Garantizar el cumplimiento de los servicios contratados de los afiliados y clientes.
- Mantener personal calificado.
- Mejorar continuamente los procesos e infraestructura.
- Mantener la confianza en los usuarios para lograr su fidelidad.

ESTRUCTURA CORPORATIVA



El Gobierno Corporativo de Ecuasanitas está conformado por el órgano supremo representado por la Junta de Accionistas.

El Directorio, presidido por el Dr. Marcial Gómez Sequeira, fundador de Ecuasanitas, nombra al Gerente General para un periodo de 4 años, cargo que lo ha conducido el Econ. Patricio Ávila Rivas desde abril de 1997.

El Representante Legal de Ecuasanitas, preside los Directorios de Clínica Internacional, Intercentmed y Corvantisa S.A.

La estructura gerencial a nivel nacional dirige y administra la empresa bajo la responsabilidad del Gerente General, Subgerente General y 7 Gerencias técnicas.

En la actualidad Ecuasanitas emplea a 400 funcionarios, para dar atención en un universo de más de 100.000 afiliados.

RECONOCIMIENTOS

Certificación ISO 9001:2015

El 18 de febrero de 2006 la empresa Bureau Veritas, luego del respectivo proceso técnico de evaluación concedió a Ecuasanitas S.A. la certificación ISO 9001:2001, para todos los procesos de medicina prepagada, diagnósticos complementarios y atención a pacientes y afiliados particulares.

Las normas ISO, orientan y califican la estandarización de los sistemas de calidad, para producir un servicio de seguridad que satisface las necesidades y expectativas de los pacientes y clientes.

Esta certificación brinda un servicio de calidad a los pacientes, clientes y proveedores de Ecuasanitas a través de la revisión, control y mejoramiento continuo de los procesos que realiza, así como los productos y atención que ofrece permanentemente a sus usuarios.

En el 2010, Ecuasanitas calificó y migró de la norma ISO 9001:2001 a la nueva ISO 9001:2008, cumplió con todos los procesos de control que exige la empresa y con el proceso de recertificación, para obtener la nueva calificación.

En diciembre de 2017, EcuSanitas cumplió con todos los procesos para obtener la certificación Bureau Veritas que otorga el sello de calidad ISO 9001:2015, de esta forma Ecuasanitas mantiene su certificación ISO durante 14 años aprobando todas las auditorías de calidad que exige esta clase de certificación internacional.



GESTION GERENCIA FINANCIERA – ADMINISTRATIVA

FUNCIONES

- Preparar los informes financiero-contables, sugiriendo medidas y recomendaciones para optimizar resultados, de acuerdo a los principios de contabilidad definidos y normativas internas y externas vigentes.
- Elaborar la proforma presupuestaria anual de la empresa de acuerdo con las directrices y políticas de la Gerencia General.
- Preparar los estados financieros mensuales con los respectivos anexos, para revisión y aprobación de la Gerencia General y el posterior envío a los diferentes entes de control público dentro de los plazos establecidos.
- Supervisar la generación de fondos y planificar las inversiones de los excedentes de fondos.
- Participar en la elaboración del Plan Anual Estratégico de la compañía y coadyuvar en las revisiones mensuales del plan.
- Analizar y proponer la aplicación de las disposiciones tributarias y contables dispuestas por los diferentes organismos de control público.
- Elaborar y proponer normas y procedimientos, para el proceso de adquisición bienes y servicios de la empresa.
- Preparar informes estadístico-financieros sobre siniestralidad, recuperación de cartera, afiliaciones, ingresos y gastos en general.

ACTIVIDADES

- Se diseñó un nuevo sistema de cobro por débito a los afiliados a través del sistema bancario para las cuentas de ahorro de cooperativas y mutualistas, ofreciendo a nuestros afiliados facilidades para recaudación de sus cuotas mensuales.
- Se autorizó el uso del data móvil para el personal encargado en la recaudación de las cuotas que se realizan a través de la tarjeta de crédito y débito, optimizando los tiempos de recaudación.
- Se gestionó la baja del porcentaje de comisión incluidos impuestos con diferentes instituciones financieras por los contratos que mantienen formas de pago a través de las diferentes tarjetas de crédito.
- Se diseñó un nuevo indicador interno de efectividad global de cartera para recaudación de contratos individuales y de convenio, inclusive para contratos de cobranza que se realiza a través de débito bancario.

- Se agilitó los procesos de atención a los usuarios, parametrizando la tabla de servicios, códigos contables, accidentes personales, tarjetas de crédito, facturación electrónica, entre las principales.
- Se diseñó un programa de ruta crítica que permitió elaborar y reportar mensualmente dentro de los ocho días hábiles a la Superintendencia de Compañías, en los formatos establecidos los balances de situación y resultados de la compañía.
- Se elabora y reporta mensualmente en la red empresarial los formularios MP001 de reserva de riesgo en curso y MP002, correspondiente al capital adecuado.

BALANCE DE SITUACION Y RESULTADOS

ACTIVO

El activo total de la empresa al 31 de diciembre del 2019, registró un saldo de US\$28.738.227 compuesto por activo corriente y activo no corriente.

PASIVO

El pasivo total de la compañía al 31 de diciembre del 2019, registró un saldo de US\$15.182.693, compuesto por el pasivo corriente y el de largo plazo.

PATRIMONIO

El patrimonio de la empresa al 31 de diciembre del 2019, alcanzó a US\$13.555.533; compuesto por el capital social suscrito y pagado, reserva legal y facultativa, adopción NIIFS por primera vez, resultados integrales ORI y la utilidad neta.

INGRESOS OPERACIONALES

Saldo al 31 de diciembre del 2019, la empresa recibió por ventas nuevas, cobranza a usuarios, coberturas, más cobro de copagos y deducible por US\$59.896.629. El valor de los ingresos operacionales obtenidos en el 2019, con relación a los ingresos operacionales del 2018, fueron superiores en US\$3.366.957.

La ventas nuevas por afiliación al sistema de medicina prepagada obtenidas a diciembre 31 del 2019, con relación al 2018, fueron superiores en un 20.09%.

COSTO MÉDICO

Al 31 de diciembre del 2019, el costo médico fue de US\$29.493.676; con relación al mismo periodo del 2018, fue superior en US\$1.152.091, este incremento se justifica por el mayor número de afiliados en el 2019 comparados con el 2018.

GASTOS TOTALES

Los gastos totales al 31 de diciembre alcanzaron a US\$17.363.731, con relación al mismo periodo de 2018, que registraron US\$16.743.344, fueron mayores en US\$620.386, esta diferencia tiene relación directa con el mayor número de afiliados en el 2019 comparados con el 2018.

UTILIDADES

La utilidad antes de la participación de trabajadores e impuesto a la renta al 31 de diciembre del 2019 alcanzó a US\$5.409.518, este valor con relación al ingreso total de US\$62.266.925, representó el 8.69%.

Al 31 de diciembre del 2019, la conciliación tributaria revisada por los Auditores Externos de la KPMG, determinaron que de la utilidad contable de US\$5.409.518, corresponde a los trabajadores la utilidad del 15%, US\$787.335 y el impuesto a la renta a pagar al SRI por US\$1.466.584, la utilidad neta del ejercicio económico 2019, alcanzó a US\$3.155.599.

GESTION GERENCIA MEDICA

FUNCIONES

- Direccionar y controlar las actividades de los departamentos a cargo de la Gerencia y verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa, las normas vigentes y las que fueran establecidas.
- Elaborar la proyección anual del costo médico, incluyendo estrategias para su adecuado control y conducción.
- Coordinar, monitorear y evaluar la realización de las auditorías médicas y la aplicación de ciclos de mejora continua.
- Establecer parámetros necesarios para la autorización y funcionamiento del Cuadro Médico de Ecuasanitas, evaluando y monitoreando sus resultados.
- Colaborar en la innovación y creación de nuevos productos, analizando la situación de los afiliados a fin de que se adecue a sus necesidades y demanda del mercado.
- Revisar los tarifarios médicos de la empresa y los que ofrecen los hospitales, clínicas, laboratorios y la competencia.

ACTIVIDADES

- La Gerencia General aprobó la estructura vigente que permitió fortalecer la organización de las actividades del personal médico y administrativo de la Gerencia Médica.
- Se reestructuró el área médica fortaleciendo el talento humano; evaluando el desempeño de las actividades a cargo del personal del área médica y se autorizó la contratación de personal técnico.
- Se trabajó en la unificación de procesos de servicios médicos y facturación. La Contraloría Médica lideró los procesos de auditoría médica y fortaleció el control del costo médico.
- El desarrollo del Plan Nacional de Auditoría Médica permitió fortalecer los controles de auditoría y de pertinencia.
- Se controló el eficiente direccionamiento del afiliado a los servicios, para la atención de las enfermedades en los centros de salud, clínicas y hospitales, de acuerdo a la complejidad de los síntomas, esta estrategia ayuda a reducir el costo médico.
- Se desarrolló un amplio plan de capacitación para el personal de auditoría médica, cambiando la estructura y la revisión de procedimientos.
- En el 2019 tras el análisis de la demanda de atención en los diferentes servicios y por el incremento de servicios, la Jefatura de Convenios gestionó el ingreso de

130 prestadores al Cuadro Médico de Ecuasanitas. Se realizó la legalización y renegociación de convenios.

- Al término del 2019, Ecuasanitas cuenta con una cartera de 1.200 prestadores médicos. Se homologó el ingreso de tarifarios de clínicas y hospitales, permitiendo el acceso de nuestros afiliados a la atención a nivel nacional por alrededor de 69 especialidades. Se planificó la homologación de los tarifarios de 13 prestadores priorizados.
- La mejora de los procesos de facturación médica, fue uno de los ejes principales, se trabajó en reducir los tiempos de pago de cuentas por atenciones realizadas, al cierre del 2019 no se contó con cuentas pendientes por pagar.
- En el 2019, se incrementó los valores pagados en facturación, debido a que la Ley de Medicina Prepagada dispone la cobertura de enfermedades preexistentes a favor de afiliados que cumplieron el tiempo de carencia por enfermedades declaradas.
- Se redujo los tiempos transaccionales para la atención de reembolsos inmediatos y diferidos que presentan los afiliados, este proceso mejoró debido a la capacitación y experiencia del personal del área. Los tiempos de espera para el pago de reembolsos diferidos se tramitan dentro de tres a ocho días desde la presentación.

GESTION GERENCIA COMERCIAL

ACTIVIDADES

- Elaborar la proforma presupuestaria anual, de acuerdo a las políticas comerciales delineada por la Gerencia General.
- Preparar y diseñar las políticas generales, considerando los canales de comercialización, que opera a través de los asesores comerciales, bróker, puntos de atención, canales digitales y otros medios publicitarios.
- Evaluar las alianzas estratégicas, para fortalecer la relación con nuestros aliados mediante visitas permanentes y charlas informativas de retroalimentación, para atender y orientar, sobre nuestros servicios a los afiliados.
- Comunicar nuestras políticas de comercialización a los representantes y afiliados de contratos empresariales. Se renegotió mensualmente la cartera de contratos con las nuevas condiciones de la Ley.
- Controlar permanentemente las visitas diarias de los asesores y supervisores comerciales.
- Analizar permanentemente los resultados comerciales, con los departamentos de Marketing, Contratos Corporativos, Contraloría de Ventas, Producción y Recursos Humanos.
- Se desarrolló un nuevo cotizador para ventas individuales y colectivas. Se rediseñó la presentación corporativa de Ecuasanitas, para charlas empresariales.
- Se cumplió con el calendario de plenarias comerciales para informar sobre los resultados mensuales y las nuevas directrices de productos, planes, tarifarios, etc.
- Se cumplió con el plan de pago de comisiones, premios, bonos comerciales y reconocimientos a los asesores y supervisores comerciales. Se efectuaron 20 eventos de premiación y motivación.
- Se participó en el diseño e innovación de portafolio de productos para la comercialización en coordinación con Marketing, Producción y Financiera, analizando el comportamiento de la productividad de posicionamiento de mercado y la rentabilidad de los productos.
- Se evaluó mensualmente la siniestralidad de los productos, por tipo de contrato, por regiones, edades y generó.
- Se evaluó permanentemente las estrategias de comercialización, prospectación, información de productos, cierre de ventas y tarifarios.

- Al 31 de diciembre del 2019 el resultado comercial cuantitativo y cualitativo, fue satisfactorio, los usuarios vigentes individuales, grupales, empresarial y vip, con relación al 31 de diciembre del 2018, se incrementó en 8.155 afiliaciones.



 **Ecuasanitas**
Lo Bueno de estar sano

Gestión de Mercadeo 2019

GESTIÓN DE MERCADEO

La inversión publicitaria se realizó en medios masivos ATL como en medios alternativos BTL y se impulsó la estrategia digital de la empresa, reflejada en los siguientes resultados:

Incremento del 95% del Engagement en la Red Social Facebook



Lanzamiento de la Red social Instagram

Incremento de 4.2 puntos en recordación de marca vs el año 2018

Lanzamiento del Directorio Médico Interactivo a través del portal Web, generando más de 118.892 búsquedas



Incremento del 8.46% de refendos a través del portal Web de Ecuasanitas

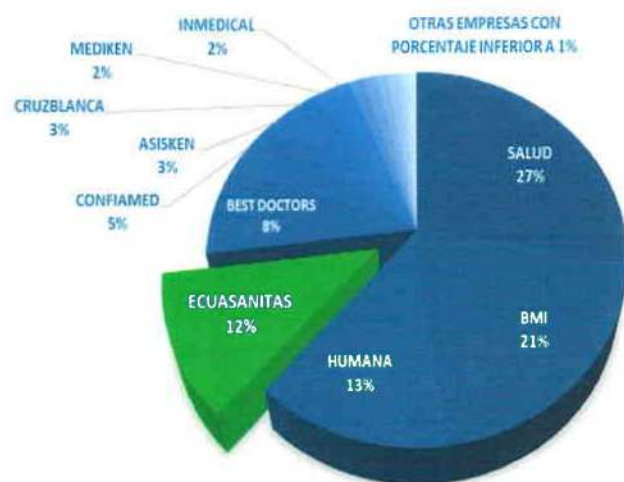


Lanzamiento del módulo Portal de Usuarios por medio de la página web

Obtención del 2do lugar de recomendación a nivel nacional

 **Ecuasanitas**
Lo Bueno de estar sano

PARTICIPACIÓN DE MERCADO



Participación de Mercado 2019

Fuente: Superintendencia de Compañías

Ecuasanitas
Se buena de estar joven

Análisis del Mercado en base a los siguientes indicadores:

- ✓ Medios Digitales
- ✓ Indicadores Financieros
- ✓ Productos y Servicios
- ✓ Tarifarios individuales y Corporativos

Ecuasanitas

En el año 2019, se corrieron un total de 12.000 encuestas presenciales y telefónicas, divididas en: Satisfacción Servicios Administrativos, Satisfacción Médicos del Cuadro, Servicios de prestadores médicos.

SATISFACCIÓN DE MERCADO

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Puntos de Atención Administrativas y Sucursales

Se aplica trimestralmente encuestas de satisfacción en las oficinas Matriz, Clínica Internacional, Eloy Alfaro, Principal Guayaquil, Sur Guayaquil, Ibarra, Sto. Domingo, Esmeraldas, Ambato, Riobamba, Ambato, Cuenca, Portoviejo, Manta, Machala.

Se incrementó la satisfacción administrativa en 1,63 puntos vs el año 2018.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Médico a domicilio con UTIM

Se aplica trimestralmente encuestas de satisfacción del servicio médico a domicilio UTIM.

En el 2019 la satisfacción incrementó en 2,67 puntos respecto al año 2018.



PUBLICIDAD EN MEDIOS MASIVOS Y ALTERNATIVOS

Medios Impresos

 **Ecuasanitas**
lo bueno de estar sano



ECUASANTAS
es bueno estar sano

GRUPAL VOLUNTARIO
\$8.000 a \$55.000

EMPRESARIAL CLASE ELEGIBLE
\$8.000 a \$100.000

PLANES CORPORATIVOS

Afiliate

PLAN ELEGIR **PLAN TOTAL**

www.ecuasanitas.com

Se realizó pauta en los principales medios escritos del país:

- ✓ Revista EKOS
- ✓ Revista General del Estado
- ✓ Vistazo Ranking Mayores Empresas
- ✓ Cámara Oficial Española
- ✓ Revista Hospital Alcívar

MEDIOS MASIVOS

Vallas

 **Ecuasanitas**
lo bueno de estar sano



ECUASANTAS
es bueno estar sano

CUENCA | NUEVA DIRECCIÓN

CORNELIO MERCHÁN Y MIGUEL CORDERO (ESQ.)

Afiliate

PLAN ELEGIR **PLAN TOTAL**

www.ecuasanitas.com

Se colocaron vallas en las principales vías del país:

MEDIOS MASIVOS

Radios

- Campeonato Nacional
- Copa Libertadores de América 2019
- Jornadas deportivas
- Final Copa Sudamericana

25 menciones y 6 cuñas cortas

Tomebamba Deportes

Frecuencia: Diario

Mención: 540 menciones de 30 segundos.



Ecuasanitas
Lo Bueno de estar sano

Programa Tacones al aire

Frecuencia: Diario

Mención: 529 menciones de 35 segundos.

Noticiero Central

Frecuencia: Diario

Mención: 540 menciones de 30 segundos.

Ecuasanitas
Lo Bueno de estar sano

MEDIOS ALTERNATIVOS

Activaciones BTL



Se utilizó canales de venta, en los siguientes eventos:

- ✓ Evento en Palacio Municipal (Municipio de Quito - Centro).
- ✓ Escuela de Oficiales Policía Nacional
- ✓ Evento Colegio de Ingenieros de Pichincha
- ✓ Auspicio Endurance
- ✓ Feria La Salud – CCQ.
- ✓ Evento Franklin Salas.
- ✓ Feria de la Industria y Construcción Centro de Convenciones – Parque Bicentenario.
- ✓ Plataforma Gubernamental Sur.
- ✓ Feria empleado municipal
- ✓ Expo Navidad CEQ

 Ecuasanitas
lo Bueno de estar Juntos



Se realizó una campaña de relanzamiento de la oficina Cuenca, que se enfocó en promocionar los nuevos planes de asistencia médica.

 Ecuasanitas
es Bueno de estar sano

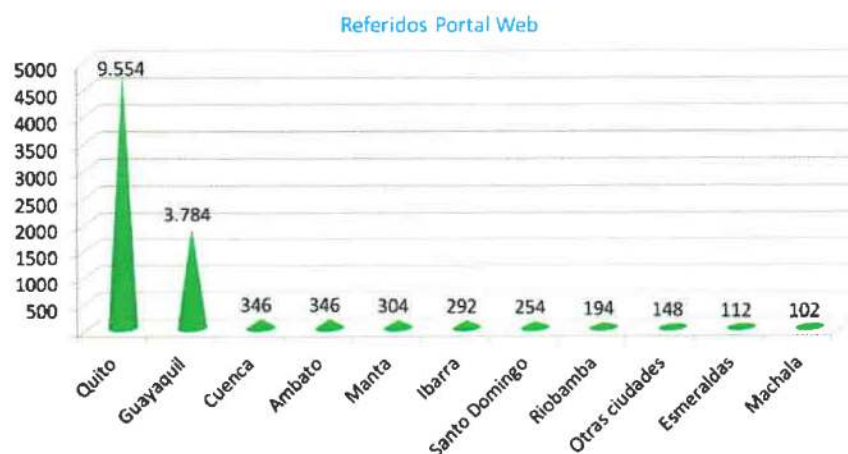


Con el objetivo de apoyar la gestión comercial se generó las siguientes piezas publicitarias:

- ✓ Renovación del diseño de trípticos, dípticos, volantes y banners.
- ✓ Generación de material de venta personalizado de todos los planes de asistencia médica.
- ✓ Generación de presentaciones institucionales personalizadas para cada cuenta.
- ✓ Material digital para la comercialización de productos.
- ✓ Entrega de material de apoyo (promocionales y comparativos de productos) para la gestión de venta.

REFERIDOS QUE INGRESAN MEDIANTE PÁGINA WEB

www.ecuasanitas.com



En el 2019 ingresaron 15.436 referidos mediante nuestra página web, el 62% corresponde a Quito, el 25% a Guayaquil y el 13% a las diferentes ciudades a nivel nacional.

CONSULTAS REALIZADAS EN REDES SOCIALES

PRINCIPALES CONSULTAS GENERADAS A TRAVÉS DE FACEBOOK, INSTAGRAM Y TWITTER

Las redes sociales representan un canal imprescindible para interactuar con los afiliados, generar confianza y facilidad de comunicación. En los últimos años para los afiliados, representa una alternativa para generar consultas, solicitar servicios, relacionados con el plan de asistencia médica y otros



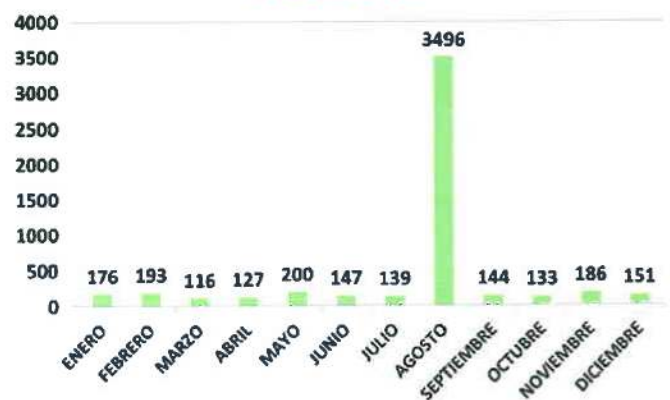
TARJETAS VIP



La Tarjeta Vip, es un servicio gratuito que se otorga a empresas y personas particulares que aún no están afiliadas a Ecuasanitas, el portador de la tarjeta recibe un descuento del 15% en todos los servicios en los centros médicos PraxMED. Esta tarjeta no tiene fecha de caducidad y es transferible.

En el año 2019 se entregaron 5.208 tarjetas VIP a personas que no son afiliadas a Ecuasanitas y requerían acceder a los servicios de los centros médicos con un descuento adicional.

TARJETAS VIP



Tipos de Campaña

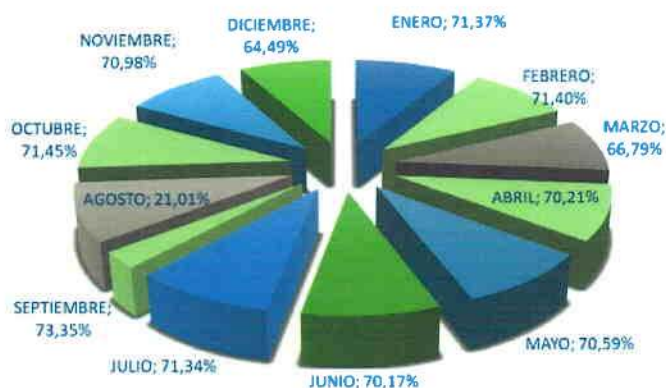
CAMPAÑA
RECUPERACIÓN DE
CARTERA

CAMPAÑA
ACTUALIZACIÓN DE
DATOS



CAMPAÑA DE
BIENVENIDA

Recuperación de Cartera 2019



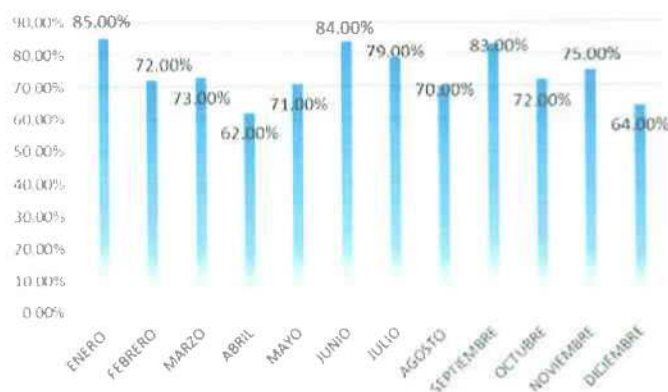
Porcentaje de Contactabilidad

La Campaña de Recuperación de Cartera, se implementó con objetivo de recordar a los afiliados sobre el pago de las cuotas de afiliación de los planes de asistencia médica, así como los canales electrónicos o físicos de pago.



Contratos
Recuperados

Porcentaje de Recuperación



Esta campaña tiene resultados positivos en su recuperación, debido al contacto directo con el titular de cada contrato.

CAMPAÑA DE BIENVENIDA

La Campaña de Bienvenida, se implementó con el objetivo de confirmar los datos de los nuevos afiliados, explicar las principales coberturas del producto y darles la bienvenida a la cobertura médica.



Porcentaje de Contactabilidad

CAMPAÑA ACTUALIZACIÓN DE DATOS



Porcentaje de Recuperación

La Campaña de Bienvenida, se implementó con el objetivo de confirmar los datos de los nuevos afiliados y sus dependientes, se explica al afiliado las principales coberturas del producto y se le da la bienvenida a la cobertura médica.

GESTIÓN GERENCIA DE PRODUCCION

ACTIVIDADES GENERALES

- En atención a la resolución de la Superintendencia de Compañías para reportar la reserva de riesgo en curso en dos cuotas, durante el mes de enero se trabajó en el desarrollo del proceso que permite anualizar y reportar en dos pagos las ventas nuevas y renovaciones del mes, este nuevo método de cálculo se mantuvo vigente hasta la declaración de la reserva del mes de junio.
- Se aplicó los cambios en el sistema de ingreso de retenciones y manejo de anexo transaccional, con el objetivo de cumplir con los requerimientos solicitados por el servicio de rentas internas. la fecha de implementación fue enero del 2019, y se realizaron revisiones de los procesos en abril, mayo y junio.
- En el mes de julio la Superintendencia de Compañías estableció para el cálculo de la reserva de riesgo en curso el nuevo porcentaje del 63% en dos cuotas del total de contratos vigentes, se realizó el desarrollo del proceso.
- El Servicio de Rentas Internas en resolución del mes de octubre especifica que la liquidación de bienes y servicios, debe ser generada de manera electrónica, se desarrolló un módulo que permite realizar esta facturación y generar este documento electrónico.
- En el sistema de coberturas de medicamentos que se reporta a Difare, se automatizó, simplificó y mejoró el envío de información de afiliados que poseen derecho a la compra de medicinas, mediante el beneficio de reembolso directamente en farmacia.
- Praxmed en el mes de junio inició el proceso de agendamiento vía web y el pago de la cita médica para los pacientes particulares y de Ecuasanitas, se colaboró en el levantamiento del proceso y en la elaboración de los servicios de intercambio de información entre el nuevo aplicativo de Praxmed y el sistema de autorizaciones de Ecuasanitas.
- En el mes de junio Praxmed realizó el cambio de sistema de laboratorio clínico, en que se colaboró con la generación de las interfaces para el intercambio de información entre el sistema de facturación SIAM y el sistema de laboratorio clínico de la empresa Roche – Infinity.
- En Praxmed se afianzó convenios para atención de afiliados de otras empresas de medicina prepagada, los cambios de condiciones o cálculos de copagos, el departamento de sistemas realizó los cambios requeridos.
- De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Medicina Prepagada que rige desde el 2016, en Ecuasanitas se implementó el portal de servicios que se encuentra en la página web de la empresa, los afiliados pueden acceder a su información del gasto médico,

facturación de su cuota mensual, acceso a los documentos como tarjetas de afiliación y anexos de los contratos.

- La documentación de las nuevas afiliaciones como el contrato, anexo, tarjetas de afiliación son enviadas al correo electrónico del afiliado, al igual que las renovaciones de los contratos en este último proceso los afiliados antiguos que no tienen correo electrónico para remitirles esta información se desarrollaron en el sistema Genesys una opción que permite conocer que contratos su información se las debe enviar mediante el servicio de Courier.
- De acuerdo al Programa de Auditoría correspondiente al año 2019, se realizaron las auditorías internas de calidad de los procesos correspondiente a varias dependencias. En cada auditoría se efectúa el levantamiento de los hallazgos, se documenta para su posterior revisión, realización de acciones correctivas y de mejora para su tratamiento.
- Cada uno de los procesos cuenta su propia matriz de riesgos la misma que es revisada de manera semestral con el fin de mitigar los mismos, producto de la evaluación, existen riesgos que deben ser tratados por los dueños de proceso, gestionando a través de RACM. De igual manera deben generar al semestre una acción de mejora que de igual manera es gestionada a través de un RACM, teniendo como finalidad mejorar el proceso, para incrementar la satisfacción del cliente interno o externo.
- En el año en curso, se han actualizado documentos entre caracterizaciones, instructivos, manuales, procedimientos, planes y registros, los cuales corresponden a los distintos procesos que maneja el Sistema de Gestión Integrado. De igual manera se actualizó la lista maestra de documentos misma que ha sido enviada mes a mes a todo el personal, con el fin de recordar los documentos vigentes de cada proceso.
- En el año 2019, se verificó las nuevas normativas emitidas por los diferentes entes reguladores para la aplicación y cumplimiento de las mismas, también se continuó con la mejora de los requisitos técnicos implantados.
- En enero de 2019 se presentó el informe anual de actividades de los Organismos Paritarios correspondiente a la gestión del año 2018 (comité central, subcomités, responsables y delegados de SSO) al Ministerio de Trabajo a través de la página web.
- Se consolidó los estándares de desempeño de SSO a nivel nacional correspondientes al año 2018, los mismos que contienen los índices reactivos (índice de gravedad, índice de frecuencia y tasa de riesgo) sobre accidentalidad, índices de ausentismo e índices proactivos, esta información fue registrada en la página del IESS y fue distribuido a los diferentes centros de trabajo para su conocimiento.
- Se realizaron campañas: Día mundial contra el cáncer (04 de febrero), Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril), Día mundial del Medio Ambiente (05 de junio), Día Mundial de la Lucha Contra el Uso y Tráfico de Drogas (26 de junio), Día Mundial Sin Alcohol (15 de noviembre) y Día Mundial del SIDA (01 de diciembre) utilizando varios métodos de difusión como charlas, afiches, información vía correo electrónico, entre otros.
- En cumplimiento al Acuerdo Ministerial la "Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral", en el año 2019 se ejecutó el programa de riesgo psicosocial, el mismo que fue realizado conjuntamente con Recursos Humanos aplicado a nivel nacional, teniendo un cumplimiento del 100%, estos indicadores fueron

ingresados en la página web del Ministerio del Trabajo según lo establecido en referida normativa.

SALUD OCUPACIONAL

- Los médicos ocupacionales en Quito y Guayaquil ejecutaron las evaluaciones médicas periódicas a todo el personal a nivel nacional, así como los chequeos médicos ocupacionales a los grupos vulnerables (embarazadas, personal con capacidades especiales, personal de edades extremas) de cada centro de trabajo; esto con el fin de garantizar el buen estado de salud de los colaboradores.

GESTION RECURSOS HUMANOS

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Se revisó el proceso de selección y la permeabilidad del mismo, se rediseñaron las etapas, mismas que ahora cuentan con formatos para la publicación de anuncios, evaluación de entrevistas por competencias y matrices de referencias por competencias, logros y resultados.

Todas las etapas cumplen con las disposiciones gubernamentales respecto a temas de no discriminación por identidad cultural, raza, género o edad.

En este año se implementó la metodología de Assessment center en los procesos de selección de Asesores Comerciales.

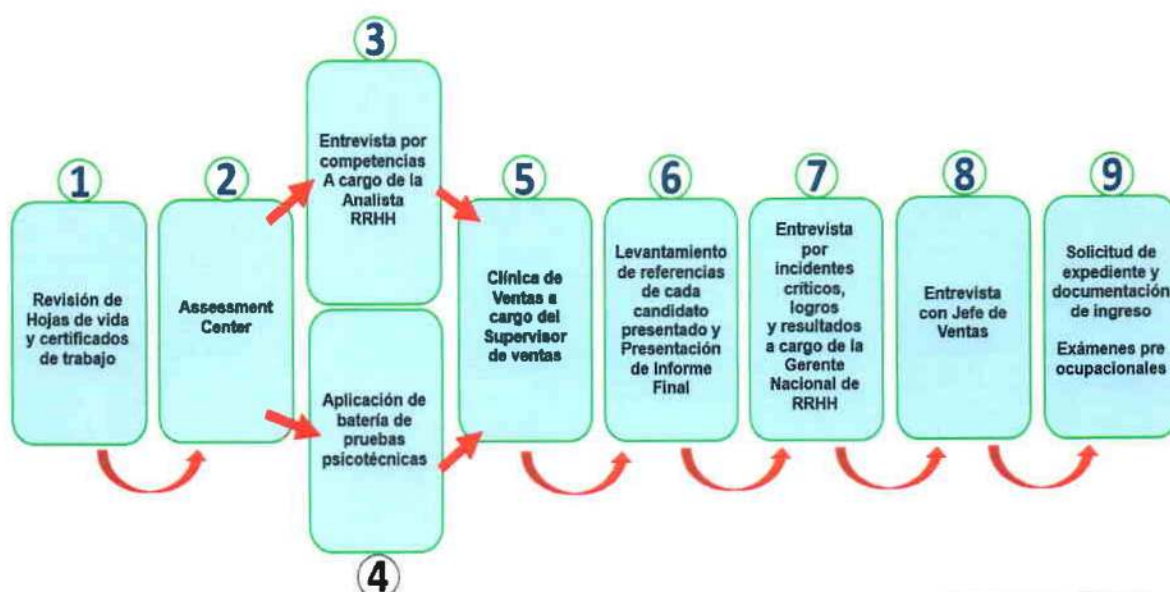


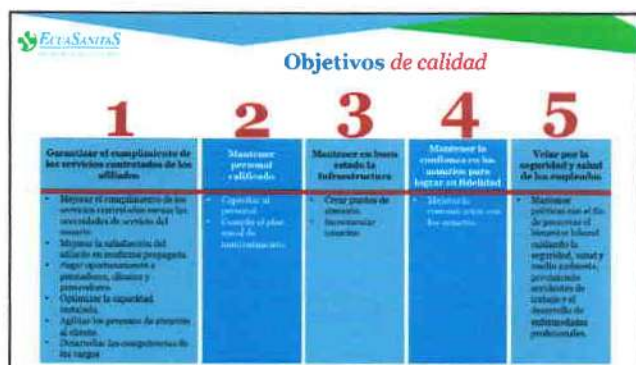
Fig.1 Proceso de selección

INDUCCIÓN

Para la inducción del personal a nivel Nacional se diseñaron 3 herramientas:

- Presentación formal de la compañía, que contempla temas de información general de la empresa así como ventaja competitiva, información respecto a la competencia, obligaciones y beneficios de los empleados. En el caso del Área Comercial, adicionalmente se comunica el Plan de incentivos y bonos.
- Se impartió Talleres de: "Imagen corporativa", "Cómo hacer un día súper productivo", "Qué buscan los Jefes", "La tecnología como aliada", "Autoestima y Auto concepto".

- Se elaboró el Código de conducta Empresarial que especifica los Principios Corporativos Empresariales y normas de comportamiento aplicable a áreas claves.




Artículos contenidos en el Código de Conducta Empresarial

1. Cumplimiento de las Leyes, Normas y Regulaciones
2. Conflictos de Interés
3. Dirección externa y otras actividades externas
4. Familias y parientes
5. Oportunidades corporativas
6. Defensa de la competencia y legalidad comercial
7. Información confidencial
8. Fraude, protección de activos de la Compañía, contabilidad
9. Soborno y corrupción
10. Registros Financieros
11. Uso de los Activos de la Empresa
12. Trabajo con gobiernos
13. Regalos, comidas, entretenimiento
14. Discriminación y acoso
15. Incumplimiento
16. Comunicación de conductas ilegales o violatorias

Fig.2 Ej. Láminas del Proceso de Inducción

COMUNICACIÓN

El tema de comunicación, es quizá uno de los puntales más desarrollados desde el área de Recursos Humanos, se revisó temas detectados en la Matriz de riesgos, hasta aspectos percibidos en la cotidianidad de las labores de Recursos Humanos, a través de la interacción con los colaboradores. Se abordó temas como: Dinámica del rumor, Normas básicas de Educación y Cordialidad, y Competencias básicas como: Trabajo en Equipo, Servicio al Cliente, Orientación al Resultado, Iniciativa, Compromiso, Trabajo en Equipo, Inteligencia Emocional, entre otros.

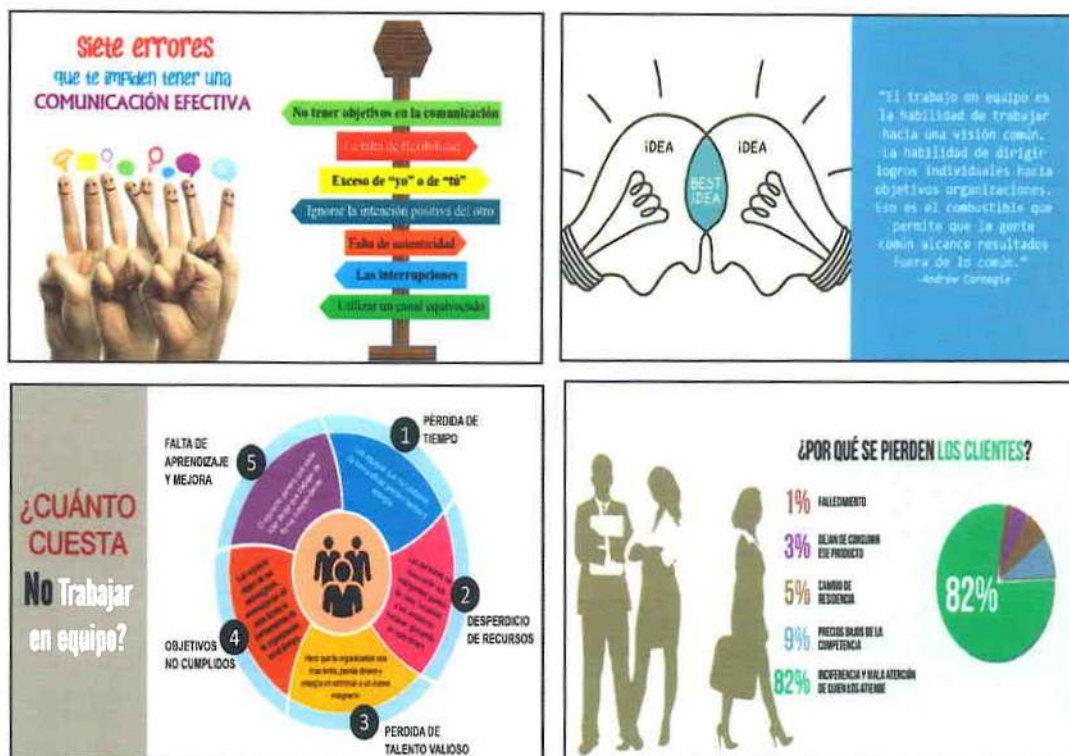


Fig.3 Ej. Láminas de comunicación

Con el fin de afianzar la relación con los empleados y generar mayor identificación y sentido de pertenencia, dentro de los mensajes de comunicación se incorporó la opinión de los funcionarios según la competencia evaluada en el mes o la celebración festejada, obteniendo excelentes resultados.

PERFILES DE PUESTO

Con el fin de actualizar los perfiles de puestos actuales y definir Competencias, se elaboró el nuevo formato del perfil de cargo para que las Jefaturas revisen las funciones de sus asignados y determinen si las mismas tuvieron cambios.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN BASE A COMPETENCIAS

Con el fin de medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo, se diseñó formatos de encuestas y se revisó y aprobó por la Gerencia General. Posteriormente se seleccionaron los evaluadores y aplicaron los cuestionarios con la tabulación de los respectivos resultados.



Fig.4 Proceso de Evaluación de desempeño

CLIMA LABORAL

A través de la encuesta de Riesgos Psicosociales, se midió factores de clima laboral mismos que una vez tabulados a nivel nacional, ayudó a determinar y analizar el estado de satisfacción de los colaboradores, para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.

Posteriormente se procedió a brindar retroalimentación y desarrollar un Plan de acción.

DESARROLLO Y CAPACITACION

En temas de Capacitación, se realizó una gestión permanente con todo el personal, especialmente en el área comercial, que requirió de un mayor esfuerzo por parte de Recursos Humanos.

En relación al taller virtual “Liderazgo de Alto impacto”, una vez concluido, se dictó un nuevo Taller de Liderazgo Transformacional para cerrar brechas de aprendizaje. Posteriormente, se llevó a cabo un Taller virtual de Liderazgo a nivel Nacional a todas las líneas de Dirección.

Ventajas de la delegación

Ventajas para el directivo:

- Descarga de los trabajos rutinarios y en consecuencia, le permite dedicarse a tareas de más prioridad e importancia.
- Ahorra tiempo en la gestión, pues se distribuyen las tareas.
- Reducción de costos de la Empresa y crecimiento de la misma.
- Le proporciona un conocimiento de la capacidad real de sus colaboradores.
- Le permite capacitar al colaborador para continuar el trabajo durante la ausencia del jefe.
- Le ayuda a desarrollar competencias y capacidades de liderazgo.
- Le disminuye la presión del trabajo.

Ventajas para el colaborador:

- Le permite desarrollar habilidades y conocimientos.
- Le aumenta la motivación.
- Le fomenta la iniciativa, la competencia y su sentido de la responsabilidad y participación.
- Le hace el trabajo más satisfactorio y se logra una participación activa en el equipo.
- Le desarrolla la autoconfianza.
- Le permite prepararse para nuevos cargos.

La imagen muestra a un hombre en traje de negocios (líder) sosteniendo una mano abierta que emite una luz brillante hacia un grupo de tres personas (colaboradores) que están de pie en la sombra.

Fig.5 Ej. Láminas del Taller de liderazgo

Adicionalmente, se impartió cursos internos y externos por las necesidades detectadas y solicitudes específicas de la Jefaturas de área.

Se impartió 6 talleres de actualización de producto de 3 días cada uno, a todos los Asesores Comerciales a nivel Nacional.

Para desarrollar competencias de Liderazgo y Dirección de Equipos, se proporcionó Coach personalizado a los Supervisores de Ventas.

Se impartió un taller de Motivación a todas las Jefaturas y Gerencias de PRAXMED.

Recursos Humanos brindó soporte al área Comercial de forma personalizada. Dentro de las actividades que se han desarrollado en el área comercial podemos citar las siguientes:

- Participación mensual en las plenarias de ventas dictando talleres de Motivación y ventas.
- Participación mensual en las salas de ventas dictando talleres de Motivación y refuerzo comercial.



Fig.6 Ej. Láminas del Taller de Motivación

Al área médica se dictó talleres de Sensibilización a la productividad y gestión del cambio mediante actividades lúdicas de sensibilización y reflexión.

SALUD OCUPACIONAL

Con el objetivo de cumplir con las exigencias gubernamentales y a la vez, instruir a todo el personal respecto de los riesgos psicosociales, se diseñó un taller que se impartió por grupos, a todos los empleados a nivel nacional. Dichos talleres contemplaron temas como: Manejo de drogas, salud sexual y reproductiva, enfermedades de transmisión sexual, acoso laboral y manejo de conflictos, mobbing, manejo de redes sociales y de

relaciones dentro de la oficina, Inseguridad Contractual, conflicto familia-trabajo y viceversa.



Fig.7 Ej. Láminas del Taller de Riesgos Psicosociales

MOTIVACIÓN Y ESPARCIMIENTO

Se realizó actividades de motivación para la productividad y desarrollo de un espíritu de pertenencia, se cumplieron las siguientes acciones:

- Envío de cartas de bienvenida a la familia del colaborador al momento de su ingreso a la compañía y de agradecimiento al cumplir años de servicio en la empresa.
- Identificación de líderes positivos para el clima laboral a través del programa: "El Súper Empleado del mes".

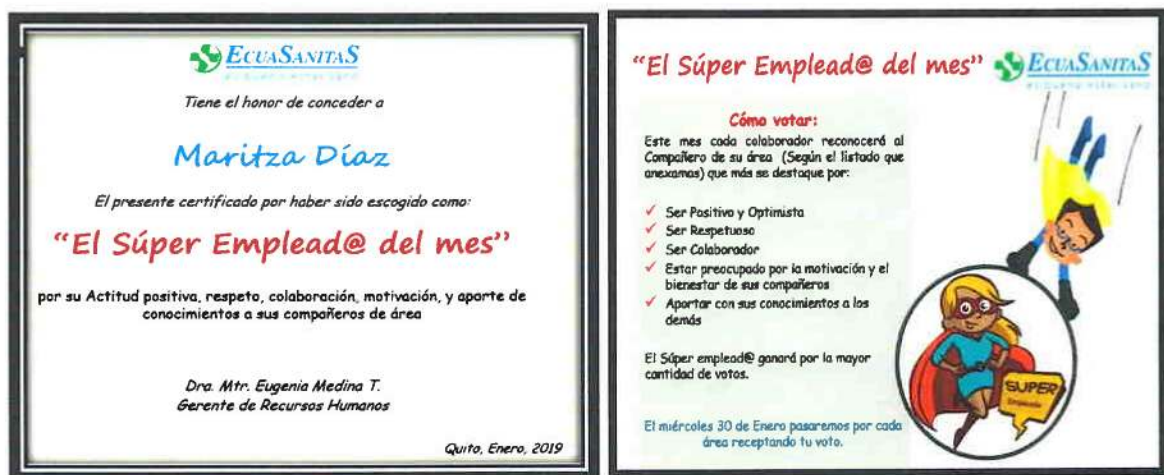


Fig.8 j. Láminas del Taller de Riesgos Psicosociales

Atentamente,

 Econ. Patricio Ávila Rivas
 GERENTE GENERAL ECUASANITAS S.A.