

ECUASANITAS S.A.

*INFORME DE  
GERENCIA GENERAL*

*Econ. Patricio Ávila Rivas  
Período: enero a diciembre del 2007  
Ejemplar No.08*

# INDICE

**PRESENTACIÓN**

**I GESTION FINANCIERA**

**II GESTION MEDICA**

**III GESTION COMERCIAL**

**IV GESTION ADMINISTRATIVA**

**V AREAS GENERALES**

**ANEXOS**

---

# **P R E S E N T A C I Ó N**

Señores Accionistas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Compañías y en el Estatuto de Ecuasanitas S.A. me permito poner a su consideración el informe anual de las actividades gerenciales: Médica, Comercial, Administrativa y Comercial de la Empresa, desarrolladas durante el período 1 de Enero - 31 de Diciembre del 2007.

Podemos decir sin duda alguna que este año hemos obtenido un logro excepcional en cuanto al número de venta de nuevos usuarios, cifra que alcanzó a 36.861, lo cual representa un crecimiento respecto del año 2006 de un 35.03%. El número de atenciones médicas otorgadas en los 5 Centros Médicos de Ecuasanitas de Quito y Guayaquil nos permitieron controlar el 46.78% de las atenciones a nuestros Afiliados, logrando niveles de satisfacción importantes debido al control de la calidad de los servicios ofrecidos. Al 31 de Diciembre contamos con un total de 86.686 afiliados activos.

Estos resultados obedecen a las acciones de planificación establecidas en el Plan Operativo de la Empresa como resultado del Plan Estratégico el cual se lo desarrolla anualmente bajo la dirección de la Gerencia General, además al compromiso de los Médicos Institucionales y de todos y cada uno de los Ejecutivos y Empleados de Ecuasanitas a nivel nacional, los cuales empeñados en el logro de la Certificación de Calidad ISO 9001-2000 permanentemente organizaron controlaron y monitorearon todos y cada uno de los procesos administrativos y operativos de la Empresa.

La atención en nuestros Centros Médicos con equipos de tecnología de punta y un personal altamente comprometido con el servicio a nuestros Afiliados y Pacientes particulares han prestigiado notablemente a Ecuasanitas, permitiéndonos obtener resultados comerciales, financieros y médicos totalmente sólidos.

Mi reconocimiento especial al Presidente del Directorio, Dr. Marcial Gómez – Sequeira y a los Señores Xavier García Buces, Vicepresidente del Directorio y Marcos Quintas Merello, Asesor Delegado de Amercare, quienes han apoyado permanente los proyectos de Ecuasanitas. S.A., constituyéndose en parte fundamental de los resultados obtenidos y el éxito logrado, así como a todos los Directivos, Funcionarios y Empleados de Ecuasanitas a nivel nacional.

**Econ. Patricio Avila Rivas**

**GERENTE GENERAL DE ECUASANITAS**

# **CAPÍTULO I**

## **GESTION FINANCIERA**

La Gerencia Financiera está conformada en la Matriz de Quito 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 e informes de gestión mensual y semestral se obtuvieron los siguientes resultados correspondientes al año 2007.

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

El Balance de resultados al 31 de Diciembre del 2007, registró un ingreso total de **US\$ 32.995.720** de los cuales **US\$ 32.805.621** corresponden a ingresos operacionales y **US\$ 190.099** a ingresos no operacionales.

Los ingresos totales acumulados al 31 de Diciembre del 2007 de **US\$ 32.995.720**, con relación al presupuesto de **US\$ 31.864.715** fueron mayores en el **3,55%**.

## DETALLE DE INGRESOS TOTALES POR MES

Mes	Valor
Enero	2.594.178
Febrero	2.535.609
Marzo	2.636.528
Abril	2.520.552
Mayo	2.664.334
Junio	2.642.463
Julio	2.828.103
Agosto	2.939.349
Septiembre	2.849.159
Octubre	2.979.179
Noviembre	2.835.759
Diciembre	2.970.507
<b>Suman</b>	<b>32.995.720</b>

Este ingreso total de **US\$ 32.995.720** logrado al 31 de Diciembre del 2007, comparado con los ingresos totales obtenidos en los años 2005, 2006 y 2007, que fueron de **US\$ 21.651.361**, **US\$ 26.945.068** y **US\$ 32.995.720** respectivamente, determinó que las tasas de crecimiento anuales estén en el orden del **22.69%**, **24.45%** y **22.46%**.

### COMPARATIVO DE INGRESOS TOTALES AÑOS: 2005, 2006 y 2007

Ingresos	2005	2006	2007
Dólares	21.651.361	26.945.068	32.995.720
<b>Variación anual</b>	<b>4.004.140</b>	<b>5.293.707</b>	<b>6.050.652</b>
% Variación	22.69%	24.45%	22.46%

## 2.I. VENTAS

En el transcurso del 2007, ingresaron **36.861** usuarios nuevos, con una cuota promedio usuario de **US\$ 22.43**; además se vendieron **35.381** coberturas nuevas con un ingreso promedio por cobertura de **US\$ 2.90**, valor en el cual se consideran las devoluciones y descuentos que se concedieron durante este período.

El ingreso acumulado por la venta de usuarios y coberturas a Diciembre de 2007 fue de **US\$ 777.005**.

#### DETALLE INGRESO POR USUARIOS Y COBERTURAS

Detalle	Ingreso Usuarios Dólares	Ingreso Coberturas dólares	Ingreso total ventas
Ingreso dólares	673.904	103.101	777.005

### 3.I. COBRANZAS

Por la recaudación de cuotas de afiliación y coberturas adicionales durante el 2007 ingresaron **US\$ 25.817.057**, registrándose un crecimiento del **25.58%**, respecto a la cobranza del **2006** que fue de **US\$ 20.558.726**, y del **25.14%** respecto a la cobranza del **2005** que alcanzó una cifra de **US\$ 16.427.844**.

Estos valores se consiguieron gracias al mantenimiento de cartera y a la cobranza direccionada al débito bancario, recaudación a domicilio y en los diferentes puntos de atención de Ecuasanitas.

#### DETALLE COBRANZA NETA 2005, 2006 y 2007

Cobranza	2005	2006	2007
Dólares	16.451.996	20.591.131	25.852.326
(-) Devolución	-24.152	-32.405	-35.269
Cobranza neta	16.427.844	20.558.726	25.817.057
<b>Variación anual</b>	<b>2.698.182</b>	<b>4.130.882</b>	<b>5.258.331</b>
% Variación	19.65%	25.14%	25.58%

### 4.I. COBERTURAS ADICIONALES

El ingreso acumulado al 31 de Diciembre del 2007 por las ventas de coberturas de Accidentes de Tránsito, Odontología, EMI, AMI, medicamentos, seguros de vida y la recuperación de siniestros alcanzó un total de **US\$ 4.305.240**.

**DETALLE DEL INGRESO POR LA VENTA Y COBRANZA NETA DE  
COBERTURAS ADICIONALES**

<b>Coberturas</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Dólares	3.789.639	4.210.328	4.312.326
(-) Devolución	8.231	-2.513	-7.086
Cobranza neta	3.781.408	4.207.815	4.305.240
<b>Variación anual</b>	<b>698.872</b>	<b>426.407</b>	<b>97.425</b>
% Variación	2.26%	1.13%	2.32%

En el transcurso del 2007 se vendieron **35.381** coberturas nuevas adicionales,

Al 31 de Diciembre las coberturas vigentes adicionales totales alcanzaron a **105.244**, que distribuidas entre los **86.686** usuarios registran un promedio de **1.21** cobertura adicional por usuario.

**CUADRO COBERTURAS ADICIONALES: 2005, 2006 y 2007**

<b>Coberturas</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Ventas	42.280	36.382	35.381
Vigentes	87.806	96.760	105.244

La disminución de la venta de coberturas adicionales obedece a que en el Plan Elegir se incluyen las cuotas del servicio de ambulancia, medicamentos y la de accidentes de tránsito.

**5.I. INGRESOS ADICIONALES**

La recaudación por ingresos adicionales durante este año fue de **US\$ 5.640.481**; y en los años 2005 y 2006 se recuperaron **US\$ 3.738.428** y **US\$ 4.684.099**, respectivamente.

**DETALLE DE INGRESOS ADICIONALES 2005, 2006 y 2007**

<b>Adicionales</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Dólares	3.738.428	4.684.099	5.640.481
(-) Devolución	-33.389	-46.210	-140.872
Cobranza neta	3.705.039	4.637.889	5.499.599
<b>Variación anual</b>	<b>890.711</b>	<b>932.850</b>	<b>861.710</b>
% Variación	31.65%	25.18%	18.57%

## 6.I. UTILIDADES O BENEFICIOS

La utilidad bruta del ejercicio económico del **2007**, registró un valor total de **US\$ 2.283.074** de las cuales se deduce el **15%** de participación de utilidades para los trabajadores por **US\$ 335.625**, adicionalmente se deduce el pago de **US\$ 405.489** por concepto de Impuesto a la Renta, obteniendo de esta manera una utilidad neta de **US \$ 1.541.961** la misma que comparada con la totalidad de ingresos logrados en este mismo período representaron el **4.67%**. Estatutariamente se debe destinar el **10%** para reserva legal (**US\$ 154.196**) con lo cual la utilidad neta para socios alcanza la suma de **US\$ 1.387.765**.

Las utilidades antes de la participación de los trabajadores e impuesto a la renta del año **2007** fueron superiores en un **7.82%** con relación a las utilidades presupuestadas.

### DETALLE UTILIDADES 2005, 2006, 2007

Adicionales	2005	2006	2007
Utilidad	1.732.231	2.476.075	2.283.074
15% trabajadores	231.061	337.823	335.625
Impuesto a la Renta	317.646	450.331	461.762
Utilidad neta	1.183.524	1.687.922	1.485.977
10% Reserva legal	118.352	168.792	148.598
<b>Utilidad Socios</b>	<b>1.065.172</b>	<b>1.519.129</b>	<b>1.337.375</b>

## 7.I. ACTIVOS

El Activo total de Ecuasanitas S.A. al 31 de diciembre del **2007** alcanzó a **US\$ 13.876.567**; de los cuales el **26.97%** corresponde al activo corriente, el **40.06%** al activo fijo y el **32.97%** al activo no corriente.

Los activos totales de Ecuasanitas al 31 de Diciembre del 2007 fueron de **US\$ 13.876.567** los mismos que comparados con los activos del 2006 de **US\$ 10.924.796** registraron un crecimiento del **27.02%** de la misma manera que los activos de la compañía al 31 de Diciembre del 2005 alcanzaron un total de **US\$ 9.521.631**.

El crecimiento anual de los activos de la compañía durante el **2007** con relación al 2006 está determinado por el aumento de su participación en el capital social de la Nueva Clínica Internacional en **US\$ 951.222**, además por la compra del terreno

ubicado en el sector del Batán de Quito en donde se está construyendo el Centro Médico El Batán, por **US\$ 265.625** y por la compra de materiales de construcción, mano de obra y honorarios se pagó el valor de **US\$ 302.627**.

#### DETALLE DEL ACTIVO TOTAL AÑOS: 2005, 2006 y 2007

ACTIVO	2005	2006	2007
Corriente	2.355.164	2.147.077	3.742.778
Fijo	4.861.336	5.154.383	5.558.581
No Corriente	2.305.132	3.623.337	4.575.208
<b>Total Activo</b>	<b>9.521.632</b>	<b>10.924.796</b>	<b>13.876.567</b>
% Variación		14.74%	27.02%

### 8.I. PASIVO

El Pasivo total de la empresa, al 31 de diciembre del **2007**, alcanzó a **US\$ 5.793.198**, de los cuales el **41.75%** corresponde al Pasivo corriente y el **57.74%** al Pasivo a largo plazo

El pasivo total del 2007 con relación al 2006 es mayor en **US\$2.625.114** y el 2006 con relación al 2005 es mayor en **US\$ 683.589**.

#### DETALLE DEL PASIVO 2005, 2006 y 2007

PASIVO	2005	2006	2007
Pasivo Corriente	2.102.473	2.465.897	3.345.279
Pasivo Largo Plazo	0	366.962	2.034.700
Pasivo No Corriente	382.023	335.225	413.219
<b>Total Pasivo</b>	<b>2.484.495</b>	<b>3.168.084</b>	<b>5.793.198</b>
% Variación		27.51%	82.86%

El Pasivo Corriente del **2007**, con relación al **2006** fue mayor en el **82.86%**, debido al préstamo hipotecario que la empresa recibió del Banco MM Jaramillo Arteaga a 3 años plazo a un interés anual del 10% con un año de gracia para el pago del capital por **US\$ 1.500.000**.

#### Forma de pago:

- Primer año semestralmente pago solo de interés
- Segundo y tercer año pago de capital y interés

## 9.I. PATRIMONIO

El Patrimonio total de la empresa, al 31 de diciembre del 2007, asciende a **US\$ 8.083.370**; compuesto por un capital social suscrito de **US\$ 6.350.000**, la reserva legal por un monto de **US\$ 191.408** y la utilidad neta de **US\$ 1.541.961**

La creciente tasa de la rentabilidad obtenida en los últimos años permitió el incremento del patrimonio de la Empresa de acuerdo a lo expresado en el cuadro siguiente:

### DETALLE AÑOS 2005, 2006 y 2007

PATRIMONIO	2005	2006	2007
Utilidad Neta	1.183.524	1.687.922	1.541.961
Patrimonio	7.037.136	7.756.712	8.083.370
Variación anual		10.23%	4.21%
Tasa de rentabilidad del Patrimonio	16.82%	21.76%	19.08%

## **CAPÍTULO II**

### **GESTION MEDICA**

La Gerencia Médica presta asistencia técnica en todo lo relacionado con los servicios médicos que reciben nuestros Afiliados y pacientes particulares en los Centros Médicos de Ecuasanitas así como a través de Prestadores externos.

Durante el 2007 se trabajó en el mejoramiento de los tiempos de atención en los reembolsos a nuestros afiliados, así como en la actualización de conocimientos médicos de prestadores institucionales, a través del programa de educación médica continua de los Centros de Quito y Guayaquil.

Los Centros Médicos mantienen un nivel de ocupación del 95% a excepción del Centro Médico Villaflora, cuyo nivel de ocupación se reporta un 65% para la atención de pacientes de Ecuasanitas y el 35% a particulares.

Se mantiene la atención de especialidad en los Centros Médicos en forma continua 12 horas al día

### **1.II. POBLACIÓN AFILIADA**

El crecimiento de la población afiliada a Ecuasanitas durante el 2007 se caracterizó por el ingreso a planes de libre elección, especialmente en grupos empresariales.

Al 31 de Diciembre el número de afiliados alcanza a 86.686, a nivel nacional; el 54.3% pertenece al sexo femenino, y el 45.7% al sexo masculino, el mayor porcentaje se ubica entre los 25 y 36 años de edad.

## **2.II. CUADRO MÉDICO**

Durante el 2007 se registraron 1.078 prestadores adscritos, entre Médicos de varias especialidades, Centros de Imagen, Rayos X y Clínicas Asociadas.

En resumen el cuadro médico vigente por región del país está representado por una población del 37.1% en Quito, un 24% en Guayaquil y el 39% en el resto del país.

De acuerdo al tipo de especialidad en el año 2007 el 9% de prestadores médicos a nivel nacional son Pediatras, el 12.4% Gineco-obstetras, 8.1% Medicina Interna, 8.8% Odontólogos y 5.2% cirujanos entre otros.

Además hay 167 prestadores médicos institucionales en los centros médicos de Quito y Guayaquil.

- CAROLINA: 65
- VILLAFLORA: 27
- GARZOTA: 33
- URDESA: 29
- LUQUE: 13

Dentro del cuadro de prestadores institucionales se incluyen los profesionales de especialidades de mayor demanda: pediatría, ginecología, medicina interna, traumatología y otras nuevas como la Homeopatía, nutrición, psicología, alergología, representando estas únicamente el 4.5% de los Médicos institucionales.

## **3.II. SERVICIOS MEDICOS OTORGADOS**

De acuerdo al sistema SIAM durante este año se otorgaron 1.584.989 prestaciones médicas a nivel nacional, de las cuales el 37.67 % corresponde a contratos colectivos y el 62.33% a planes individuales.

<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL</b>
Consulta	456.862
Pruebas de Laboratorio	884.443
Radiología	117.082
Fisiológico	116.177
Hospitalización	10.425
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>1.584.989</b>

Del total de prestaciones, las pruebas de laboratorio representan el servicio de mayor demanda con el 55.8%, el 28.82% corresponde a consultas ambulatorias, el 7.38% a Radiología, el 7.32% a fisiológico y el 7% a hospitalización.

Durante el 2007 se realizaron 884.443 pruebas de laboratorio Clínico, 116.177 pruebas fisiológicas y patológicas.

Se realizaron 456.862 consultas a nivel nacional entre las cuales se destacan las de las especialidades de: Pediatría, Ginecología, Medicina Interna y Traumatología.

Se realizaron 117.082 estudios de imagen siendo los más frecuentes : Ecografías, Rx simples y contrastadas, tomografías, mamografías y resonancias magnéticas

Además se registraron 10.425 hospitalizaciones, de las cuales el 76% correspondieron a intervenciones quirúrgicas y el 24% a tratamiento clínico.

#### **4.II. INDICE DE UTILIZACIÓN SERVICIOS**

Los índices de utilización de servicios obtenido entre el número de prestaciones médicas y Afiliados son los siguientes:

- . usuario / consulta : 5.64
- . Laboratorio clínico/ usuario: 12.48
- . Exámenes de Rayos X/ usuario: 1.58
- . Hospitalización/ usuario: 0.12
- . Laboratorio/ consulta: 2.21

## INDICE DE UTILIZACION DE SERVICIOS COMPARATIVO 2003 - 2007

AÑO	2003	2004	2005	2006	2007
N. CONSULTA -USUARIO	5,02	5	5,5	5,5	5.35
N. EX LAB- USUARIO	8,51	9	9,2	12,2	12.48
N.- HOSPITALIZ- USUARIO	0,14	0,14	0,14	0,10	0.12

### 5.II. COSTO DE SERVICIOS MÉDICOS

Este análisis incluye únicamente el gasto médico generado por la utilización de servicios en consultas, exámenes, hospitalizaciones, queda excluido el pago de coberturas adicionales como EMI, AMI, medicamentos utilizados en Centros Médicos y otros que se mantienen en el registro contable como gasto médico incurrido.

El gasto Médico registrado en el 2007 alcanzó a **US\$ 20.446.993**, cifra que corresponde en un **23.12%** por pago a Clínicas, el **22.47%** a honorarios médicos, el **12.80%** a reembolsos, el **6,73%** a medicamentos, el **5,41%** a pruebas de laboratorio clínico, el **3,09%** a servicio odontológico, el **2,14%** a la cobertura de medicamentos, el **9,27%** al costo directo de los 5 centros médicos de Ecuasanitas, y el **6,39%** al pago de la póliza de Equivida, Seguros del Pichincha, por la cobertura de accidentes de tránsito y vida, contrato de servicio de ambulancia en Quito, entre otros.

El gasto médico del año 2007, comparado con el presupuesto fue mayor en un **5,29%**.

## DETALLE DEL COSTO MÉDICO POR TIPO DE SERVICIO

POR TIPO DE SERVICIOS	COSTO REAL	PRESUPUESTO	% VARIACIÓN	% PARTICIPACIÓN
HONORARIO MÉDICO	4,594,806	4,585,559	0.20%	22.47%
CLÍNICA & HOSPITALES	4,727,899	3,946,961	19.79%	23.12%
MEDICINAS	1,377,021	1,741,077	-20.91%	6.73%
LABORATORIO RADIOLÓGICO	1,106,866	1,242,231	-10.90%	5.41%
LABORATORIO CLÍNICO	776,715	861,610	-9.85%	3.80%
LABORATORIO FISIOLÓGICO	974,249	897,378	8.57%	4.76%
REEMBOLSO USUARIOS	2,617,954	1,481,606	76.70%	12.80%
ODONTOLOGÍA	632,503	650,671	-2.79%	3.09%
REEMBOLSO MEDICAMENTOS	438,410	381,811	14.82%	2.14%
<b>SUB TOTAL</b>	<b>17,246,423</b>	<b>15,788,904</b>	<b>9.23%</b>	
COSTO ADICIONAL	1,306,095	1,366,645	-4.43%	6.39%
COSTO CENTROS MÉDICOS	1,894,475	2,263,609	-16.31%	9.27%
<b>TOTAL COSTO MÉDICO</b>	<b>20,446,993</b>	<b>19,419,158</b>	<b>5.29%</b>	<b>100%</b>

### 6.II. ATENCIONES EN CENTROS MÉDICOS PROPIOS

En el 2007 se registraron **805.308** prestaciones en los 5 Centros Médicos de Ecuasanitas en Quito y Guayaquil, de las cuales el **7.93%** correspondieron a pacientes particulares, y el **92.07%** a afiliados de Ecuasanitas.

En el mes Mayo en el Centro Médico La Carolina se puso en funcionamiento el equipo de mamografía de marca Siemens, el cual nos ha permitido ofrecer exámenes con imágenes de excelente resolución, a la vez que se ha disminuido sustancialmente el tiempo del examen propiamente dicho y que por su naturaleza causa molestia a las Pacientes. Desde Mayo a Diciembre se han realizado 2.179 mamografías.

De igual manera en el mes de Febrero en el Centro Médico La Carolina se inició con el servicio de Resonancia Magnética con un equipo Marca Philips cuya característica principal es su arquitectura abierta que permite al paciente un examen más cómodo libre de ansiedad y cuyos resultados permiten llegar a diagnósticos certeros.

En la ciudad de Quito la demanda está cubierta en un 70% ya que el Centro Médico funciona 12 horas al día, y los exámenes de emergencia en horas no hábiles son realizados por otros prestadores médicos. Al momento el equipo es utilizado en todas las aplicaciones sugeridas por los fabricantes y está operado por profesionales Radiólogos de mucho prestigio y experiencia en este campo, desde Febrero hasta Diciembre se realizaron un total de 1.327 exámenes de resonancia magnética.

<b>Centro Médico</b>	<b>Atención a Particulares</b>	<b>Atención Afiliados</b>	<b>Total atenciones</b>	<b>% Participación</b>
Carolina	11.553	323.244	334.797	41.57%
Villa flora	24.179	58.943	83.122	10.32%
Garzota	15.785	196.916	212.701	26.42%
Urdesa	8.769	114.053	122.822	15.25%
Luque	3.582	48.284	51.866	6.44%
<b>Suman</b>	<b>63.868</b>	<b>741.440</b>	<b>805.308</b>	<b>100%</b>
% participación	7.93%	92.07%		

## **CAPÍTULO III**

### **GESTION COMERCIAL**

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

La Gerencia Comercial se encarga de la planeación, coordinación y control de las tareas desempeñadas en las áreas mencionadas y básicamente del cumplimiento de los presupuestos mensuales y anuales de ventas, a nivel nacional.

#### **1. III. VENTAS DE USUARIOS**

Los resultados obtenidos en la gestión del área comercial en el 2007 son positivos, el presupuesto establecido fue de **31.174 ventas nuevas** y se realizaron **36.861**, se sobrepasó el presupuesto en el **18,24%**, Quito aportó con el **65,11%**, Guayaquil con **21,38%** y Sucursales menores con el **13,50%**.

Además se vendieron un total **35.381 coberturas adicionales** correspondientes a Accidentes de Tránsito, Medicamentos, Odontología y AMI/EMI.

**CUADRO DE LA EVOLUCIÓN DE USUARIOS POR PLANES Y CIUDADES  
2005-2006-2007**

**USUARIOS POR PLANES**

USUARIOS POR PLANES	2005	2006	2007
PLAN TOTAL	48,679	48,836	50,501
PLAN ELEGIR	10,617	19,332	35,602
PLAN AMBULATORIO	10	289	448
PLAN HOSPITALARIO	169	120	135
<b>TOTAL</b>	<b>59,475</b>	<b>68,577</b>	<b>86,686</b>

**USUARIOS DISTRIBUCION POR CIUDADES**

CIUDADES	2005	2006	2007
QUITO	36,288	42,875	56,312
GUAYAQUIL	19,109	21,195	22,138
SUCURSALES	4,078	4,507	8,236
<b>NACIONAL</b>	<b>59,475</b>	<b>68,577</b>	<b>86,686</b>

### CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO 2007

MES	PRESUPUESTO	VENTA	CUMPLIMIENTO
Enero	3.367	5.145	53%
Febrero	2.032	2.070	2%
Marzo	2.765	2.502	-10%
Abril	2.796	2.120	-24%
Mayo	2.669	2.257	-15%
Junio	2.632	7.236	175%
Julio	2.594	3.859	49%
Agosto	2.584	2.070	-20%
Septiembre	2.556	1.945	-24%
Octubre	2.536	1.977	-22%
Noviembre	2.399	3.142	31%
Diciembre	2.244	2.538	13%
<b>Total</b>	<b>31.174</b>	<b>36.861</b>	<b>18%</b>

### VENTA DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE PRODUCTO

PLAN	QUITO	GUAYAQUIL	PROVINCIAS	NACIONAL
<b>ECUASANITAS</b> individual	5.034	3.099	623	<b>8.756</b>
colectivo	1.842	487	19	<b>2.348</b>
convenio	484	29	34	<b>547</b>
<b>ELEGIR</b> individual	943	1.007	497	<b>2.447</b>
grupal/empresarial	15.599	2.639	3.800	<b>22.038</b>
convenio	39	22	4	<b>65</b>
<b>HOSPITALARIO</b>	39	49	1	<b>89</b>
<b>AMBULATORIO</b>	21	550	0	<b>571</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.001</b>	<b>7.882</b>	<b>4.978</b>	<b>36.861</b>

Durante el 2007 se manejó un promedio mensual de 88 Asesores comerciales a nivel nacional, logrando un promedio de ventas mensual de 1.752 usuarios.

## 2.III. CONTRATOS CORPORATIVOS

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

Los contratos de Plan Elegir han provocado un incremento importante en la cartera de clientes con resultados financieros muy positivos.

Los **48.955 usuarios afiliados en cuentas corporativas y convenios especiales** participan del **56.73%** comparado con los **86.286 del total de usuarios vigentes a diciembre del 2007.**

En lo referente a las visitas e información a contratos corporativos con fines de negociación de tarifas y condiciones para reajustes y renovaciones, en Quito, Guayaquil y provincias se contactaron 394 empresas; de las cuales se concretaron las negociaciones y renovaciones con 376 de ellas.

De igual forma se han fortalecido las relaciones comerciales con las compañías de seguros, para participar en varias licitaciones.

### CUADRO COMPARATIVO DE EMPRESAS AFILIADAS POR SUCURSAL

SUCURSAL	NUMERO EMPRESAS	NUMERO CONTRATOS	USUARIOS	PLAN TOTAL		PLAN ELEGIR	
				CONTRATOS	USUARIOS	CONTRATOS	USUARIOS
QUITO	370	518	30,933	233	9,504	285	21,429
GUAYAQUIL	203	288	9,041	75	3,667	213	5,374
PORTOVIEJO	-	-	-	-	-	-	-
ESMERALDAS	3	3	71	1	33	2	38
RIOBAMBA	10	12	220	-	-	12	220
CUENCA	9	10	3,443	-	-	10	3,443
AMBATO	5	5	81	1	24	4	57
MANTA	10	14	279	1	21	13	258
IBARRA	6	9	229	2	24	7	205
SANTO DOMINGO	18	19	551	1	26	18	525
<b>TOTALES...:</b>	<b>634</b>	<b>878</b>	<b>44,848</b>	<b>314</b>	<b>13,299</b>	<b>564</b>	<b>31,549</b>

### 3.II. GESTION COMERCIAL BROKER'S

La producción de broker's ha sido significativa durante el 2007, ya que ha aportado con el 27% de la producción nacional.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
ALFASEGUROS	35				186	586	2136	77			234		3254
ASPROS					3396								3396
CONSESEG											658	1040	1698
ESMARFEL							1809						1809
MARIA MERIZALDE												2703	2703
MULTIAPOYO						1561							1561
PLURISEG				195									195
TECNISEGUROS				3270									3270
SAYO	87		23	5								407	522
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>3470</b>	<b>3582</b>	<b>2147</b>	<b>3945</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>892</b>	<b>4150</b>	<b>18,408</b>

### 4.III. SERVICIO AL CLIENTE

Este Departamento se encarga del asesoramiento personalizado a nuestros clientes sobre el manejo del contrato y los diferentes servicios que conlleva la cobertura médica, así como de la atención de los requerimientos de diversa índole, en este año se registró un incremento del **44 % de atenciones** respecto del 2006, esta variación se relaciona con el crecimiento del número de usuarios sobre todo en Plan Elegir así como también la participación que tiene el personal de Servicio al Cliente en los procesos propios de los Centros Médicos.

Durante el 2007 se efectuaron un total de **37.354 atenciones a nivel nacional**, los principales motivos de atención personalizada son:

Asesoría del Contrato y Servicios **19%**, Información de renovaciones **14%**, entrega de documentos de renovación **11%** y verificación de datos y canje de cheques el **8%**, entre otros.

## COMPARATIVO ANUAL DE ATENCIONES EN SERVICIO AL CLIENTE

AÑO	QUITO Y PROVINCIAS	GUAYAQUIL	TOTAL
2006	14932	10996	25,928
2007	20575	16779	37,354

### 5.III. MERCADEO

El Departamento de Mercadeo diseña y maneja todas las actividades relacionadas con la publicidad de la Empresa, estudio de la competencia y supervisión de las tareas del call center.

En este año la Gerencia General decidió hacer el lanzamiento de un Plan Promocional para todo el año 2007, el mismo que estuvo dirigido al área comercial. Este fue un evento dinámico, con actividades orientadas a motivar a la fuerza de ventas y reconocer la importancia de su trabajo

A través del call center se logró una comunicación directa y personalizada con **24.299 usuarios**, para informarles sobre el cambio de tarifa y renovación de contrato; lo que reafirma un enlace entre nuestro cliente y la empresa; este representa aproximadamente el **28%** de nuestra cartera total de afiliados a noviembre del 2007.

Se ha realizado un contacto telefónico con **26.310 afiliados** de la empresa, para efectuar diferentes tipos de gestiones como:

- ▲ cartera vencida
- ▲ actualización de datos
- ▲ investigación de mercado
- ▲ asesoramiento de servicios y productos
- ▲ reactivación de contratos
- ▲ resolución de problemas

### **5.III.I ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE**

El índice de satisfacción general se obtiene de la aplicación de 4 tipos de encuestas a nivel nacional:

- Medición satisfacción Servicios Administrativos
- Medición Satisfacción Médicos del Cuadro
- Medición Satisfacción Centros Médicos Propios
- Medición Satisfacción Plan Elegir.

Esta medición se la realiza trimestralmente en los meses de enero, abril, julio y octubre.

Para el año 2007 se aplicaron un total de 2.840 encuestas, en 4 tipos de mediciones a nivel nacional, a continuación un cuadro distributivo:

<b>ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2007</b>			
<b>Tipo de encuesta</b>	<b>Quito y Sucursales</b>	<b>Guayaquil</b>	<b>TOTAL</b>
Medición Satisfacción Servicios Administrativos	620	240	860
Medición Satisfacción Médicos del Cuadro	520	200	720
Medición Satisfacción Centros Médicos Propios	300	480	780
Medición Satisfacción Plan Elegir	320	160	480
<b>TOTAL</b>	<b>1.760</b>	<b>1.080</b>	<b>2.840</b>

De la aplicación de las encuestas obtenemos un índice de satisfacción general a Octubre/07 es el 85%, cumpliendo de esta manera la meta anual propuesta para el 2007.

De los resultados obtenidos se obtienen las siguientes recomendaciones generales:

- Mejorar el tiempo de espera antes de la consulta o servicio
- Incrementar médicos adscritos a nuestro cuadro médico
- Mejorar la información sobre nuestros productos y servicios
- Agilizar los trámites en general.

## **CAPÍTULO IV**

### **GESTION ADMINISTRATIVA**

#### **1.IV. ADMINISTRACION**

- Se ha dado cumplimiento a 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. Igualmente se ha cancelado oportunamente al Municipio los impuestos por patentes, Impuestos prediales con descuento por pronto pago, etc. El pago oportuno de estas obligaciones ha permitido a esta Gerencia cumplir con los requerimientos de la Gerencia Comercial en cuanto a los documentos necesarios para participar en las diferentes licitaciones o concursos de precios en las que se oferta nuestro producto.
- Se ha dado cumplimiento a las Normas sobre Propiedad Intelectual, registrando las licencias de marcas que a la fecha se encuentran vigentes
- Elaboración y coordinación de nuevos procesos de la Gerencia Administrativa requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad (ISO), elaboración y coordinación de los Planes de Mantenimiento a nivel nacional, control de su ejecución.
- Control del presupuesto de gastos administrativos del año 2007.
- Elaboración del presupuesto de gastos administrativos para el año 2008.
- Se cumplió con lo establecido en la Ley de Compañías y los Estatutos de Ecuasanitas, convocando a la Junta General Ordinaria Anual de Accionistas.
- Se ha dado cumplimiento a lo resuelto por la Junta General Ordinaria de Accionistas del viernes 30 de Marzo del 2007 en lo que se refiere al pago de utilidades a los socios de acuerdo al cronograma establecido.

- Se realizó el trámite de escrituras de aumento de capital a USD 6'350.000,00 dólares.
- Se emitieron los respectivos títulos de acciones que acreditan el aumento de capital a USD 6'350.000,00 dólares.

## **2.IV. RECURSOS HUMANOS**

Se cumplió con el Plan de Capacitación por competencias al cual asistieron **257 Empleados** en Quito y 11 en Guayaquil, este Plan contempló también capacitación externa al cual asistieron un total de **81 Empleados** a nivel Nacional.

Recursos Humanos a través de sistema "Compers" continúa desarrollando el sistema de gestión por competencias y elaborando lo que será el plan de capacitación correspondiente al 2008.

### **2.IV.1 ANALISIS CUANTITATIVO DEL RECURSO HUMANO**

El número mensual **promedio de empleados** que laboró en la Empresa durante el 2007 fue de **522**, que comparado con el año 2006 es mayor apenas con **41 empleados** que ingresaron básicamente al área de Reembolsos y Servicios Médicos considerando la gran carga de trabajo por ingreso de cuentas corporativas.

## **3.IV. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)**

En este año se continuó con el desarrollo de proyecto **ISO 9001-2000**, el proceso de corrección de las no conformidades una vez levantadas las misma se procedió al proceso de contratación de la firma certificadora para obtener la calificación ISO 9001-2000 contratándose a la Empresa Bureau Veritas, Internacional por su experiencia en el mercado y larga trayectoria como empresa de certificación de sistemas de gestión de calidad.

El sistema de Gestión presenta fortalezas relacionadas con el compromiso de la Dirección y del personal, con la mejora continua de todos y cada uno de los procesos.

Durante el período enero-diciembre del 2007, se han modificado **158 documentos del Sistema de Gestión de Calidad** entre Caracterizaciones, Procedimientos, Instructivos, Planes y Manuales.

Al 31 de diciembre del año 2007, Ecuasanitas cuenta con un total de **30 procesos** cada uno cuenta con caracterizaciones, procedimientos, instructivos, manuales y planes.

Una vez que hemos cumplido con todos los requisitos exigidos, hemos recibido el **Certificado del Sistema de Gestión ISO 9001:2000** por parte de Bureau Veritas y Organismos Acreditadores Internacionales.

#### **4.IV. NORMATIVIDAD**

Durante el período enero-diciembre 2007, se ha implementado y/o modificado **69 normativas** de las distintas Gerencias, las mismas que están distribuidas de la siguiente forma: 25 normas de Gerencia General, 10 de Gerencia Administrativa, 10 de Gerencia Comercial, 13 de Gerencia Financiera y 11 de Gerencia Médica.

Al 31 de diciembre del 2007, Ecuasanitas cuenta con un total de **950 normativas** que están divididas en cada una de las áreas que forman parte de la empresa, repartidas de la siguiente manera: 352 temas de Gerencia General, 180 Gerencia Administrativa, 176 Gerencia Comercial, 149 Gerencia Financiera y 93 Gerencia Médica.

GERENCIAS	DIRECTIVAS AÑOS ANTERIORES	DIRECTIVAS PRIMER SEMESTRE AÑO/ 07	TOTAL
GENERAL	327	25	<b>352</b>
ADMINISTRATIVA	170	10	<b>180</b>
COMERCIAL	166	10	<b>176</b>
FINANCIERA	136	13	<b>149</b>
MÉDICA	82	11	<b>93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>881</b>	<b>69</b>	<b>950</b>

El Manual de Procedimientos e Instructivos de Ecuasanitas S.A., al momento está constituido por **38 Procedimientos y 5 Instructivos**.

Durante el período enero-diciembre del 2007, se ha realizado 9 modificaciones a Procedimientos y 3 a Instructivos.

Han salido de circulación 7 procedimientos y 6 instructivos, ya que esta información se encuentra dentro del SGC.

GERENCIAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		INSTRUCTIVOS		TOTAL
	Modificaciones	Nuevos	Modificaciones	Nuevos	
General	0	0	0	0	0
Afiliados	3	0	2	0	5
Médica	0	0	0	0	0
Financiera	0	0	1	0	1
Administrativa	6	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

# **CAPÍTULO V**

## **GESTION AREAS GENERALES**

Las unidades de Staff: Auditoría Interna y Sistemas realizaron actividades de soporte a la Gerencia General, las mismas que permitieron cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del 2007.

### **1. V. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

Las principales tareas desarrolladas por esta unidad se resumen de la siguiente manera:

#### **a) ÀREA FINANCIERA**

Se realizó una reingeniería de los sistemas de facturación para contratos corporativos, modificando la facturación manual de acuerdo a los requerimientos presentados por los Clientes.

De acuerdo al Registro Oficial No. 30 del 28 de febrero del 2007 en el que especifica "Las empresas de Medicina Prepagada serán agentes de retención con 0.5% sobre el valor de las primas netas correspondientes a cuotas de afiliación y cobertura", se adecuaron los programas para el cobro del rubro especificado en las transacciones correspondientes.

Se creó un sistema que permite tomar la información depurada del gasto médico para afectar a la siniestralidad de los contratos

Se modificó el sistema de siniestralidad de un contrato, para que refleje las transacciones a crédito y sus recuperaciones permitiendo realizar de mejor manera el análisis del gasto del contrato.

Se realizó un sistema de pedido sugerido para emitir requisiciones de compra en base a los registros de consumo como son ODS, bajas y reposiciones que se realizan en los Centros Médicos. En este sistema se detalla el consumo realizado durante los 13 últimos meses para la toma de decisión sobre qué y cuanto comprar.

#### **b) ÁREA COMERCIAL**

Se optimizó la búsqueda en el sistema de usuarios o contratos, mejorando el tiempo de respuesta en Servicio al Cliente.

Se ha implementado una serie de reportes con información de usuarios, contratos, coberturas y demás información que le permita al área comercial realizar un seguimiento de su gestión.

Se implantó un proceso que genere la base de datos de los contratos nuevos, para la campaña de bienvenida a los nuevos usuarios. Esto permite al área de Marketing conocer sobre el nivel de satisfacción de los usuarios nuevos y llevar diferentes estadísticas.

Se implementó listados de siniestralidad para que el área pueda analizar la situación de los contratos, especialmente con los contratos colectivos (VIP).

#### **c) ÁREA ADMINISTRATIVA.**

Se realizó el cambio del sistema de control de llamadas telefónicas ya que el antiguo sistema colapso debido al volumen de transacciones, este nuevo sistema permite agilizar el procesos de la generación de los informes de llamadas telefónicas.

#### **d) ÁREA MÉDICA**

Se creó un registro de la información de los Médicos y Afiliados para realizar las acreditaciones a las cuentas de los valores de honorarios médicos y reembolsos, optimizando de mejor manera el proceso de pago.

Se creó un interfase automático que permita cargar la información de los usuarios de Plan Elegir digitada en el SAM al sistema de registro de los

Centros Médicos, este cambio permite reducir los tiempos de atención al cliente.

**e) ACTIVIDADES GENERALES**

Debido al vertiginoso incremento de usuarios en el sistema de asistencia médica, se realizó el cambio del servidor de base de datos, actualizando la versión del sistema operativo y base de datos, de igual manera se procedió con el servidor de aplicaciones web.

**2. V. DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA**

Las actividades de este Departamento durante el 2007 se orientaron al análisis de las áreas Administrativa, Comercial, Médica y Financiera de las oficinas principales y Agencias de Quito y Guayaquil; a través de Cartas a la Gerencia General generó 20 recomendaciones para la Gerencia Regional, 9 para la Gerencia Comercial, 15 para la Gerencia Administrativa, 6 para la Gerencia Financiera y 2 para la Gerencia Médica

En el proceso de Certificación ISO 9001:2000 se realizó un seguimiento a los Reportes de Acciones Correctivas levantados en cada proceso de las oficinas principales, Centros Médicos y agencias de Quito y Guayaquil actuando este Departamento como Auditor Líder.

		ÁREAS					TOTAL RECOMENDACIONES
		COMERCIAL	FINANCIERA	MÉDICA	ADMINISTRATIVA		
MESES	ENERO	0	1	0	5	0	6
	FEBRERO	0	0	0	0	0	0
	MARZO	4	0	0	4	0	8
	ABRIL	0	0	0	2	7	9
	MAYO	3	0	0	0	8	11
	JUNIO	0	0	0	0	5	5
	JULIO	2	1	0	0	0	3
	AGOSTO	0	0	0	0	0	0
	SEPTIEMBRE	0	4	0	0	0	4
	OCTUBRE	0	0	0	0	0	0
	NOVIEMBRE	0	0	0	4	0	0
	DICIEMBRE	0	0	2	4	0	6
<b>TOTALES</b>		<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>52</b>
<b>% POR ÁREAS</b>		<b>17%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>29%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Informes de Auditoría Interna, Cartas a la Gerencia General y Cartas a la Gerencia Regional, emitidos por el Departamento de Auditoría Interna.

**Econ. Patricio Avila Rivas**  
**GERENTE GENERAL DE ECUASANITAS**