



ECUASANITAS S.A.

*INFORME DE
GERENCIA GENERAL*

*Econ. Patricio Ávila Rivas
Período: enero a diciembre del 2008
Ejemplar No.08*

INDICE

PRESENTACIÓN

I GESTIÓN FINANCIERA

II GESTIÓN MÉDICA

III GESTIÓN COMERCIAL

IV GESTIÓN ADMINISTRATIVA

V GESTIÓN DE PRODUCCION

VI AUDITORÍA INTERNA

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., me permito poner a su consideración el informe anual de actividades gerenciales: Médica, Comercial, Administrativa, Comercial y de Producción de la Empresa; desarrolladas durante el período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

Una vez más este año hemos obtenido resultados alentadores en cuanto al número de venta de nuevos usuarios, cifra que alcanzó a 40.339, lo cual representa un crecimiento respecto del año 2007 de un 9.48%. Los servicios médicos otorgados en los seis Centros Médicos de Ecuasanitas de Quito y Guayaquil, nos permitieron controlar el 44.05% de las atenciones a nuestros Afiliados, consiguiendo óptimos niveles de satisfacción, logrando por segundo año consecutivo la distinción de "La mejor Empresa de Medicina Prepagada en calidad de servicios del país", premio concedido por la Revista Ekos y auditada por la firma Deloitte.

La cifra total de afiliados activos al 31 de Diciembre del 2008 es de de 93.615.

Este reconocimiento, así como, los resultados financieros son el producto de las acciones de planificación y de las estrategias establecidas en el Plan Operativo de la Empresa el mismo que se lo desarrolla e implementa anualmente bajo la dirección de la Gerencia General, y que se efectivizan gracias al compromiso de los Ejecutivos y Empleados de Ecuasanitas a nivel nacional y de los Médicos Institucionales, quienes desarrollan sus actividades y monitorean los procesos administrativos y operativos de la Empresa, bajo los parámetros y exigencias establecidas en las normas de la Certificación de Calidad ISO 9001-2000 .

Así mismo los seis Centros Médicos de Ecuasanitas, nos han permitido otorgar servicios médicos de calidad a nuestros Afiliados y Pacientes particulares, gracias a una atención profesional y personalizada, apoyados con equipos de tecnología de punta, pudiendo así obtener resultados altamente positivos.

Todos estos logros no se los podría conseguir sin el apoyo incondicional del Presidente del Directorio, Dr. Marcial Gómez-Sequeira y de los Señores Xavier García Buces, Vicepresidente del Directorio y Marcos Quintas Melero, Consejero Delegado de Amercare, a quienes les presento mi reconocimiento especial, al igual que 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 2008.

1. I. INGRESOS TOTALES

El Balance de Resultados al 31 de Diciembre del 2008, registró un ingreso total de **US\$ 41.471,431** de los cuales **US\$ 40.694,755** corresponden a ingresos operacionales y **US\$ 776.676,00** a ingresos no operacionales.

Los ingresos totales acumulados al 31 de Diciembre del 2008 fueron de **US\$ 41.471,431**, con relación al presupuesto de **US\$ 37.513.816** fueron mayores en un **10,55%**.

DETALLE DE INGRESOS TOTALES POR MES

Mes	Valor
Enero	3.154.104
Febrero	3.017.807
Marzo	3.109.613
Abril	3.269.378
Mayo	3.367.478
Junio	3.306.723
Julio	3.554.951
Agosto	3.501.651
Septiembre	3.707.637
Octubre	3.662.286
Noviembre	3.522.346
Diciembre	4.297.455
Suman	41.471.431

Este ingreso total de **US\$ 41.471.431** logrado al 31 de Diciembre del 2008, comparado con los ingresos totales obtenidos en los años 2006, 2007 y 2008, que fueron de, **US\$ 26.945.069**, **US\$ 32.995.720** y **US\$ 41.471.431** respectivamente, determinó que las tasas de crecimiento anuales estén en el orden del **22.46%**, y **25.69%**.

COMPARATIVO DE INGRESOS TOTALES AÑOS: 2005, 2006 y 2007

Ingresos	2006	2007	2008
Dólares	26.945.069	32.995.720	41.471.431
Variación anual		6.050.651	8.475.711
% Variación		22.46%	25.69%

2.I. VENTAS

En el transcurso del 2008, ingresaron **40.339** usuarios nuevos, con una cuota promedio usuario de **US\$ 27,29**; además se vendieron **35.258** coberturas nuevas con un ingreso promedio por cobertura de **US\$ 3,41**.

El ingreso acumulado por la venta de usuarios y coberturas a Diciembre de 2008 fue de **US\$ 1.148.529**.

DETALLE INGRESO POR USUARIOS Y COBERTURAS

Detalle	Ingreso Usuarios Dólares	Ingreso Coberturas dólares	Ingreso total ventas
Ingreso dólares	1.031.098	117.430	1.148.529

3.I. COBRANZAS

Por la recaudación de cuotas de afiliación y coberturas adicionales, durante el 2008 ingresaron **US\$ 31.922.993**, registrándose un crecimiento del **23.72%**, respecto a la cobranza del 2007 que fue de **US\$ 25.803.593**, y del **25.53%** respecto a la cobranza del 2006 que alcanzó una cifra de **US\$ 20.555.323**.

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 2006, 2007 y 2008

Cobranza	2006	2007	2008
Cobranza de cuota	16.662.464	21.724.292	27.378.142
(-) Devolución	-34.887	-46.863	-112.957
Cobranza neta cuota	16.627.577	21.677.429	27.265.185
Cobranza coberturas	3.928.667	4.128.034	4.661.595
(-) Devolución	-921	-1.870	-3.786
Cobranza neta cobertura	3.927.746	4.126.164	4.657.808
Total de cobranza Neta	20.555.323	25.803.593	31.922.993
% Variación		25.53%	23.72%

4.I. COBERTURAS ADICIONALES

El ingreso acumulado al 31 de Diciembre del 2008 por las ventas de coberturas de Accidentes de Tránsito, Odontología, EMI, AMI, medicamentos, seguros de vida alcanzó un total neto de **US\$ 4.655.076**.

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

Coberturas	2006	2007	2008
Dólares	4.210.328	4.236.049	4.661.595
(-) Devolución	-2.513	-7.086	-6.519
Cobranza neta	4.207.815	4.228.963	4.655.076
Variación anual		21.149	426.113
% Variación		0.50%	10.08%

En el transcurso del 2008 se vendieron **35.258** coberturas nuevas adicionales.

Al 31 de Diciembre las coberturas vigentes adicionales totales alcanzaron a **108.585**, que distribuidas entre los **93.615** usuarios registran un promedio de **1.16** cobertura adicional por usuario.

CUADRO COBERTURAS ADICIONALES: 2006, 2007 y 2008

Coberturas	2006	2007	2008
Ventas	36.382	35.381	35.258
Vigentes	96.760	105.244	108.585

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 netos adicionales durante el 2008 fue de **US\$ 6.847.868**; y en los años 2006 y 2007 se recuperaron **US\$ 4.637.889** y **US\$ 5.499.599**, respectivamente.

DETALLE DE INGRESOS ADICIONALES 2006, 2007 y 2008

Adicionales	2006	2007	2008
Dólares	4.684.099	5.640.481	7.066.591
(-) Devolución	-46.210	-140.872	-218.723
Cobranza neta	4.637.889	5.499.609	6.847.868
Variación anual		861.720	1.348.259
% Variación		18.58%	24.52%

6.I. UTILIDADES O BENEFICIOS

La utilidad bruta del ejercicio económico del 2008, registró un valor total de **US\$ 2.688.037** de las cuales se deduce el 15% de participación de utilidades para los trabajadores por **US\$ 348.945**, adicionalmente se deduce el pago de **US\$ 336.090** por concepto de Impuesto a la Renta, obteniendo de esta manera una utilidad neta de **US \$ 2.003.002**. Estatutariamente se debe destinar el 10% para reserva legal (**US\$ 200.300**) con lo cual la utilidad neta para socios alcanza la suma de **US\$ 1.802.702**.

Las utilidades antes de la participación de los trabajadores e impuesto a la renta del año 2008, fueron superiores en un **17.74%** con relación a las utilidades presupuestadas.

DETALLE UTILIDADES 2004, 2005, 2006, 2007 y 2008

Adicionales	2004	2005	2006	2007	2008
Utilidad	1.163.073	1.732.231	2.476.075	2.283.074	2.688.037
15% trabajadores	165.188	231.061	337.823	335.625	348.945
Impuesto a la Renta	165.162	317.646	450.331	335.509	336.090
Utilidad neta	832.723	1.183.524	1.687.922	1.611.941	2.003.002
10% Reserva legal	83.272	118.352	168.792	161.194	200.300
Utilidad Socios	749.451	1.065.172	1.519.129	1.450.747	1.802.702

Las utilidades alcanzadas en el 2008, son las más altas de los 30 años de existencia de la empresa.

7.I. ACTIVOS

El Activo total de Ecuasanitas S.A. al 31 de diciembre del 2008 alcanzó a **US\$ 16.374.781**, de los cuales el **24.37%** corresponde al activo corriente, el **43.79%** al activo fijo y el **31.84%** al activo no corriente.

Los activos totales de Ecuasanitas al 31 de Diciembre del 2008 fueron de **US\$ 16.374.781** los mismos que comparados con los activos del 2007 de **US\$ 13.876.567** registraron un crecimiento del **18.00%**.

El crecimiento anual de los activos de la compañía durante el 2008 con relación al 2007, está determinado por la construcción del Centro Médico El Batán, cuyo costo total fue de **US\$ 1.579.403**, más la compra de activos y reposición por un valor de **US\$ 1.131.705**.

DETALLE DEL ACTIVO TOTAL AÑOS: 2006, 2007 y 2008

ACTIVO	2006	2007	2008
Corriente	1.965.744	3.742.778	3.991.025
Fijo	5.154.383	5.558.581	7.170.052
No corriente	3.623.337	4.575.208	5.213.704
Total Activo	10.743.464	13.876.567	16.374.781
% Variación		29.16%	18%

8.I. PASIVO

El Pasivo total de la empresa, al 31 de diciembre del 2008, alcanzó a US\$ 6.218.429, de los cuales el 63.73% corresponde al Pasivo corriente y el 36.27% al Pasivo a largo plazo.

El pasivo total del 2008 con relación al 2007, es mayor en US\$ 495.210 y el 2007 con relación al 2006, es mayor en US\$ 2.625.114.

DETALLE DEL PASIVO 2006, 2007 y 2008

PASIVO	2006	2007	2008
Pasivo corriente	1.677.743	2.587.315	3.278.156
Pasivo largo plazo	366.962	2.051.550	1.814.933
Pasivo no corriente	335.225	413.218	440.305
Total pasivo	2.986.752	5.723.219	6.218.429
% Variación		91.62%	8.65%

9.I. PATRIMONIO

El Patrimonio total de la empresa, al 31 de diciembre del 2008, asciende a US\$ 10.156.352, compuesto por un capital social suscrito de US\$ 7.900.000, la reserva legal por un monto de US\$ 253.350 y la utilidad neta del 2008 por US\$ 2.003.002.

Las utilidades o beneficios obtenidos en los últimos años, permitió el incremento del patrimonio de la Empresa de acuerdo a lo expresado en el cuadro siguiente:

DETALLE AÑOS 2006, 2007 y 2008

PATRIMONIO	2006	2007	2008
Utilidad neta	1.687.922	1.611.941	2.003.002
Patrimonio	7.756.712	8.153.349	10.156.352
Variación anual		5.11%	24.57%
Tasa de rentabilidad del Patrimonio	21.76%	19.77%	19.72%

CAPÍTULO II

GESTION MÉDICA

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 2008, se enfatizó en el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los procesos que se cumplen en esta área, bajo las normas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad,

Los Centros Médicos mantienen un óptimo nivel de ocupación tanto en Quito como en Guayaquil y se mantiene la atención de especialidades en forma continua 12 horas al día.

A partir del segundo trimestre del 2008, se inició la reestructuración del área médica, con la revisión integral de todos los procedimientos y los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad. Se puso especial énfasis en el mejoramiento de los tiempos de los reembolsos médicos, se diseñó un nuevo sistema de control del pago de reembolsos a nivel nacional. Se revisaron todos los contratos del "Plan Elegir" firmados con las diferentes entidades Estatales, suspendiendo algunos contratos por su alta siniestralidad. Se aplicó nuevos controles para la recepción de documentos, verificación de facturas de prestadores médicos y afiliados pacientes. Se procedió sistemáticamente a la verificación de las cuentas con prestadores externos por atención médica hospitalaria, de imágenes y laboratorio.

En el área de servicios médicos se modificó el organigrama estructural, creando jefaturas y supervisorías para controlar el proceso de las autorizaciones médicas, tiempos de liquidación y veracidad de los diagnósticos.

Todas estas medidas implementadas a partir de abril del 2008, nos permitió controlar y disminuir el costo médico, de tal manera que se reflejó en las utilidades anuales obtenidas por la empresa.

En el cuadro adjunto se puede apreciar claramente como el costo médico a fines de abril alcanzó el 75,17%, para posteriormente en los meses subsiguientes disminuir gradualmente hasta situarse en los meses de noviembre y diciembre en el 60.64% y el 56.34% respectivamente.

CUADRO DE SINIESTRALIDAD A NIVEL NACIONAL

PRIMER SEMESTRE DEL 2008

MES	INGRESOS	COSTO	%COSTO/ INGRESO
Enero	3.140.249	1.810.288	57.65%
Febrero	3.009.521	1.841.235	61.18%
Marzo	3.102.609	2.137.278	68.89%
Abril	3.258.185	2.449.149	75.17%
Mayo	3.208.060	2.240.601	69.84%
Junio	3.293.287	2.166.674	65.79%
SUMAN	19.011.911	12.645.226	66.51%

CUADRO SINIESTRALIDAD A NIVEL NACIONAL 2do. SEMESTRE 2008

MES	INGRESOS	COSTO	%COSTO/INGRESO
Julio	3.544.304	2.179.454	61.49%
Agosto	3.498.083	2.365.085	67.61%
Septiembre	3.702.651	2.401.332	64.85%
Octubre	3.644.789	2.392.533	65.64%
Noviembre	3.503.139	2.124.417	60.64%
Diciembre	3.789.877	2.135.182	56.34%
SUMAN	21.682.844	13.598.003	62.71%

1.II. POBLACIÓN AFILIADA

El crecimiento de la población afiliada a Ecuasanitas durante el 2008, se caracterizó por el ingreso a planes de libre elección, especialmente en grupos empresariales.

Al 31 de Diciembre el número de afiliados alcanza a 93.615, a nivel nacional; en Quito existen 60.466, en Guayaquil 23.159 afiliados y sucursales menores 9.990.

2.II. CUADRO MÉDICO

Durante el 2008 se registraron 1.161 prestadores adscritos, entre Médicos de varias especialidades, Centros de Imagen, Laboratorios, Rayos X y Clínicas Asociadas.

El cuadro de prestadores médicos de Ecuasanitas está distribuido de la siguiente manera:

Quito	35%
Guayaquil	24%
Sucursales menores	41%

En el año 2008, la mayoría de Prestadores Médicos en las especialidades se han mantenido igual que en el año 2007, Pediatras, Gineco-Obstetras, Medicina Interna, Odontólogos y Cirujanos; ocupan un lugar preferencial dentro de los Prestadores Médicos.

Además, hay 212 prestadores médicos institucionales en los centros médicos de Quito y Guayaquil, distribuidos de la siguiente manera:

- CAROLINA: 59
- VILLAFLORA: 27
- EL BATAN: 42
- GARZOTA: 34
- URDESA: 32
- LUQUE: 16
- OFICINA SUR 2

3.II. SERVICIOS MEDICOS OTORGADOS

De acuerdo al sistema SIAM durante este año se otorgaron 1.826.742 prestaciones médicas a nivel nacional, de las cuales el 42.51% corresponde a contratos colectivos y el 57.49% a planes individuales.

SERVICIOS	TOTAL
Consulta	454.724
Pruebas de Laboratorio	882.943
Radiología	129.133
Fisiológico	117.371
Patológico	5.679
Quirúrgico	181.243

Del total de prestaciones, las pruebas de laboratorio representan el servicio de mayor demanda con el **48.33%**, el **24.89%** corresponde a consultas ambulatorias, el **7.07%** a Radiología, el **6.43%** a fisiológico, el **0.31%** a patológico y el **9.92%** a hospitalización.

Durante el 2008. se realizaron 882.943 pruebas de laboratorio Clínico, 117.371 y 5.679 pruebas fisiológicas y patológicas.

Se realizaron 454.724 consultas a nivel nacional, entre las cuales se destacan las de las especialidades de: Pediatría, Ginecología, Medicina Interna y Traumatología.

Se realizaron 129.133 estudios de imagen siendo los más frecuentes: Ecografías, Rx simples y contrastadas, tomografías, mamografías y resonancias magnéticas

Además, se registraron 181.243 procedimientos que incluyen atención a pacientes en emergencia y hospitalizaciones, por tratamiento clínico y quirúrgico.

4.II. INDICE DE UTILIZACIÓN SERVICIOS

El índice de utilización de servicios, considerando 93.615 usuarios vigentes al 31 de diciembre del 2008 fue de 1.62 por usuario.

INDICE DE UTILIZACION DE SERVICIOS COMPARATIVO 2003 - 2008

AÑO	2003	2004	2005	2006	2007	2008
No. CONSULTA -USUARIO	5,02	5	5,5	5,5	5.35	5.7
No. EX LAB- USUARIO	8,51	9	9,2	12,2	12.48	12.6
No. HOSPITALIZ- USUARIO	0,14	0,14	0,14	0,10	0,12	0.14

5.II. COSTO DE SERVICIOS MÉDICOS

Este análisis incluye únicamente el gasto médico generado por la utilización de servicios en consultas, exámenes, hospitalizaciones, etc.; 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 2008, alcanzó a **US\$ 26.243.229**, cifra que corresponde en un **35.55%** por pago a Clínicas, el **23.81%** a honorarios médicos, el **18.42%** a reembolsos, el **4,45%** a pruebas de laboratorio clínico, el **3,04%** a servicio odontológico, el **2,25%** a la cobertura de medicamentos, el **7.98%** al costo directo de los 6 centros médicos de Ecuasanitas, y el **5.26%** 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.

6.II. ATENCIONES EN CENTROS MÉDICOS PROPIOS

En el 2008 se registraron **878.630** prestaciones en los 6 Centros Médicos de Ecuasanitas en Quito y Guayaquil, de las cuales el **8.42%** correspondieron a pacientes particulares, y el **91.58%** a afiliados de Ecuasanitas.

El 28 de Julio del 2008 se inauguró el Centro Médico El Batán, desde esta fecha hasta el 31 de Diciembre, se otorgaron 29.348 servicios médicos.

Centro Médico	Atención a Particulares	Atención Afiliados	Total atenciones	% Participación
Carolina	13.375	333.433	346.808	39.47%
Villa flora	28.505	64.658	93.163	10.60%
Garzota	16.220	205.551	221.771	25.24%
Urdesa	10.891	121.212	132.103	15.03%
Luque	2.836	35.017	37.853	4.31%
Sur	953	16.631	17.584	2.00%
El Batán	1.231	28.117	29.348	3.34%
Suman	74.011	804.619	878.630	100%
% participación	8.42%	91.58%		

CAPÍTULO III

GESTION COMERCIAL

Esta Gerencia está conformada por los Departamentos de Ventas, Contratos Corporativos, y Convenios Especiales, Servicio al Cliente, 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 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 2008 son positivos, el presupuesto establecido fue de **26.120 ventas nuevas** y se realizaron **40.339**, por lo cual se sobrepasó el presupuesto en un **54.44%**, Quito aportó con el **70,68%**, Guayaquil con el **20,21%** y las Sucursales menores con el **9.11%**.

Además, se vendieron un total **35.258 coberturas adicionales** correspondientes a Accidentes de Tránsito, Medicamentos, Odontología y AMI/EMI.

CUADRO DE EVOLUCIÓN DE USUARIOS POR PLANES Y CIUDADES 2006-2007-2008

USUARIOS POR PLANES	2006	2007	2008
PLAN TOTAL	48,836	49.896	51.753
PLAN ELEGIR	19,332	35.042	41.208
PLAN AMBULATORIO	289	466	512
PLAN HOSPITALARIO	120	103	142
TOTAL	68,577	85.507	93.615

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO 2008

MES	VENTA REAL	PRESUPUESTO	VARIACION
ENERO	4,641	1,566	3,075
FEBRERO	2,892	1,960	932
MARZO	2,925	2,169	756
ABRIL	3,906	2,252	1,654
MAYO	2,628	2,264	364
JUNIO	2,639	2,394	245
JULIO	9,216	2,485	6,731
AGOSTO	2,815	2,476	339
SEPTIEMBRE	2,570	2,433	137
OCTUBRE	2,139	2,360	-221
NOVIEMBRE	2,188	2,086	102
DICIEMBRE	1,780	1,675	105
SUMAN	40,339	26,120	14,219

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 provocaron un incremento importante en la cartera de clientes, con resultados financieros positivos.

A Diciembre del 2008, se registran en el Plan Elegir colectivo 35.615 afiliados vigentes y en el Plan Total Colectivo 13.380.

Los 48.995 afiliados en cuentas colectivas participan del 52.34%, comparado con los 93.615 del total de usuarios vigentes a diciembre del 2008.

Adicionalmente debemos mencionar que a través del contacto con las Empresas Aseguradoras y Brokers, se participó en las licitaciones públicas y concursos privados.

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 811 empresas; de las cuales se concretaron con 763 de ellas, significando el 94% de empresas renovadas.

4.III. SERVICIO AL CLIENTE

La actividad de este Departamento está orientada principalmente hacia la atención personalizada a nuestros Afiliados, para la resolución de sus requerimientos, tales como asesoramiento de productos y servicios, así como, de los diferentes trámites operativos que se vinculan a la utilización de los servicios que constan en los contratos de asistencia médica.

Durante el 2008 se efectuaron un total de **38.017 atenciones a nivel nacional**, 21.879 corresponden a Quito y 16.138 a Guayaquil, registrándose un crecimiento del 1.77% respecto de las atenciones del 2007.

Como actividades importantes cumplidas en esta área se pueden mencionar: la campaña de bienvenida a nuevos afiliados, toma de encuestas de satisfacción de servicios a los usuarios del sistema y de todos los planes, verificación de datos generales a las 400 empresas más importantes del país, para definir el mercado potencial, seguimiento de cartera vencida de contratos suspendidos, cancelados y anulados por falta de pago, notificación de reajuste de tarifas a usuarios por siniestralidad o cambio de edad y actualización de base de datos, entre otras.

5.III. MERCADEO

El Departamento de Mercadeo realiza actividades relacionadas con la publicidad de la Empresa y estudio de la competencia.

Adicionalmente y con el propósito de incrementar las ventas en contratos familiares e individuales, se realizaron promociones en fechas relacionadas con celebraciones especiales.

Como parte de la estrategia de investigación de mercado, se trazó una línea de recepción de información en la cual se pudo obtener material de los diversos productos, condiciones y precios de planes individuales y corporativos de las empresas de la competencia, de igual manera se realizó la actualización de los cuadros de participación de mercado a nivel nacional. Cabe resaltar que la Revista Vistazo, una de las de mayor circulación en el país, en su edición especial de las 100 marcas más reconocidas del Ecuador, ubicó en el sector "Seguros y algo más" a Ecuasanitas con un 60% de recordación del público, esto reafirma que el posicionamiento de nuestra empresa es muy importante.

Además, se realizó la medición del índice de satisfacción de nuestros usuarios y personas particulares que visitan nuestros puntos de servicio y atención, con resultados que superan el 85% de satisfacción.

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 y Total.

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

En este año se aplicaron un total de 3.040 encuestas, en 4 tipos de mediciones a nivel nacional con el resultado anteriormente anotado.

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 etc.
- Se coordinaron los procesos de la Gerencia Administrativa, bajo los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se ha dado cumplimiento a las Normas sobre Propiedad Intelectual, registrando las licencias de marcas que a la fecha se encuentran vigentes
- Control del presupuesto de gastos administrativos del 2008

2.IV. RECURSOS HUMANOS

Durante el 2008 se realizaron los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, y capacitación del personal nuevo, de reemplazo y de creaciones.

Se realizó la programación y coordinación mensual del plan de Desarrollo Integral externo para el personal de la Empresa a través de varios Centros Especializados en Capacitación.

Durante el primer semestre se desarrolló el plan de capacitación por competencias, con la ejecución de 20 cursos en los cuales participaron 191 Empleados y el desarrollo de 199 competencias en Quito, Guayaquil y Provincias; durante el segundo semestre se dictaron

11 cursos con la asistencia de 125 empleados, cumpliéndose así con lo establecido en el Plan de Capacitación de Competencias previsto para este año.

A través de sistema "Compers" se continúa desarrollando el sistema de gestión por competencias y elaborando lo que será el plan de capacitación correspondiente al año 2009.

CAPÍTULO V

GESTION DE PRODUCCION

SISTEMAS

1.V. Área financiera

- Se implementó el valor del cobro a domicilio en transacciones con pago por depósito directo.
- Se creó una transacción en caja "Valera Express", la cual facilita el pago a través de cheques de Ecuasanitas, en el caso de atenciones que deben ser canceladas con un alto número de los mismos, particularmente en Clínica Internacional.
- Con la finalidad de agilizar los procesos de facturación manual y modificación de condiciones de contratos, se automatizaron dichos procesos en Provincias, mejorando de esta manera los cobros en cada sucursal y la actualización de la información de los contratos.
- Se implementó el proceso de pago de planillas médicas y reembolsos en la Regional Guayaquil, a través del sistema de débito bancario.

2.V. Área Médica

- Se creó una opción en el sistema de reembolsos para descargar los datos de reclamos de ODAS y PAMS para la respectiva verificación y validación en el SIAM, facilitando la elaboración de informes de siniestralidad y obteniendo listados por frecuencia, usuario, diagnóstico, gasto total mensual por cuadro médico cerrado y mensual por reembolsos.

3.V. Área Comercial.

- Se implementó un programa que permite enviar información diaria de reembolsos a Brockers.
- Se desarrollaron reportes de siniestralidad de contratos corporativos.

4.V. Área Administrativa.

- Se dio soporte especial al Departamento de Emisión de contratos en cuanto a la carnetización e ingreso de usuarios

5.V. Actividades generales

- Durante el año 2008 se trabajó en el desarrollo del nuevo sistema "NOVO", de servicios médicos que contempla reembolsos, autorizaciones y facturación médica.
- Se realizó un proceso para la transferencia de información de usuarios a la Clínica Internacional para que se implanten en los procesos de validación propios de la Clínica.
- Se inició con el nuevo proyecto del área médica para la homologación de los códigos de los servicios que presta Ecuasanitas a nivel nacional, tanto en Centros Médicos como a través de Prestadores Especiales

6. V. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)

Durante el 2008 se continuó con la evaluación periódica mensual de todos y cada uno de los procesos de la Empresa, con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las metas establecidas a través de la implementación de las acciones correctivas permanentes, lo cual garantiza que cada Cliente interno y externo de Ecuasanitas, se encuentre debidamente atendido en sus requerimientos.

Se coordinó la capacitación referente al manejo de los módulos de ISOMANAGER, así como, también acerca del Sistema de Gestión de Calidad y la norma ISO 9001-2000.

La Empresa certificadora SGS del Ecuador, realizó el segundo curso de formación de auditores de calidad internos, en el cual participaron 42 Empleados, lo que nos permitió renovar la plantilla de Auditores de la Empresa.

Se cumplió por parte de la empresa Bureau Veritas con el plan de Auditorías de revisión del SGC, en las ciudades de Ambato, Portoviejo y Manta, con resultados muy satisfactorios por lo cual logramos mantener la certificación ISO 9001-2000.

CAPÍTULO VI

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

El Departamento de Auditoría Interna, realizó actividades de soporte a la Gerencia General, las mismas que permitieron cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del 2008.

Las actividades de este Departamento durante el año, se orientaron al análisis de varios procesos operativos de las áreas Administrativa, Comercial, Médica y Financiera de las oficinas principales y Agencias de Quito y Guayaquil; 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,
- Revisión y control de ODS,
- Informe de Auditoría Interna de Calidad,
- Revisión de la siniestralidad de los Contratos Vip,
- Arqueo de documentos comerciales

ANEXO No. 1

**ECUASANITAS S. A.
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
DESARROLLO DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2008**

ACTIVIDADES		TABULADO TOTAL
<input checked="" type="checkbox"/>	Informes de Auditoría Interna	2
<input checked="" type="checkbox"/>	Cartas a la Gerencia	24
<input checked="" type="checkbox"/>	Actas de entrega - recepción de cargos	6
<input checked="" type="checkbox"/>	Actas de verificación y baja de documentos	2
<input checked="" type="checkbox"/>	Actas de verificación, baja de inventarios y activos fijos	3
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de comisiones por ventas	11
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de honorarios de médicos institucionales	3
<input checked="" type="checkbox"/>	Actas de liquidación de contratos (Puembo)	1
<input checked="" type="checkbox"/>	Arqueos de caja y revisión de reembolsos	16
<input checked="" type="checkbox"/>	Supervisión Toma física de inventarios en Centros Médicos	6
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de cortes de inventario en Centros Médicos	6
<input checked="" type="checkbox"/>	Arqueos de documentos comerciales	32
<input checked="" type="checkbox"/>	Elaboración del Informe de Auditoría Interna de Calidad - SGC	2
<input checked="" type="checkbox"/>	Levantamiento de Reportes de Acciones Correctivas - SGC	263
<input checked="" type="checkbox"/>	No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora - Bureau Veritas	7
<input checked="" type="checkbox"/>	Resumen de Recomendaciones Emitidas por Áreas (ANEXOS Nos. 2 y 3)	117

Econ. Patricio Ávila Rivas

GERENTE GENERAL DE ECUASANITAS