

**MEDICINA PREPAGADA CRUZBLANCA S.A.**  
**INFORME DE GERENCIA GENERAL**  
**EJERCICIO ECONOMICO 2013**

Señores Accionistas

*En mi calidad de Gerente General de MEDICINA PREPAGADA CRUZBLANCA S.A., respetuosamente me permito presentarles el Informe anual de gestión correspondiente al ejercicio fiscal del 2013, dando cumplimiento a lo preceptuado en los estatutos sociales de la empresa en concordancia a lo normado por la Ley General de Compañías del Ecuador, en los siguientes términos:*

*Los resultados operacionales que arrojó la compañía al cierre del ejercicio fiscal analizado fueron positivos, superando a los alcanzados en el año 2012; la utilidad operativa fue de \$2'149.158 Dólares, lo que representa un porcentaje del 16.52% en relación con los ingresos operacionales que fueron \$13'009.070 Dólares.*

*El costo médico representó el 64% de los ingresos operativos, siniestralidad record en la historia de CruzBlanca Ecuador, resultado obtenido en virtud a la continuidad en las políticas de selección de los afiliados y auditoría a cuentas médicas, así como a negociaciones más favorables con la red externa de prestadores y a la implementación de nuevas políticas en la vinculación de profesionales.*

*El valor total del costo médico ascendió a la suma de \$8'389.024 Dólares, de los cuales el 43% correspondió a la red externa y el 57% restante a la red interna.*

*El gasto administrativo fue de \$1'642.012 Dólares representando el 12% en relación con los ingresos operacionales obtenidos, registrando un incremento porcentual del 3% en relación con el año 2012; este incremento obedeció, principalmente al pago de honorarios jurídicos (Proceso judicial de Héctor San Martín con sentencia favorable a la empresa en primera instancia y, honorarios por proceso de propiedad intelectual), implementación de software contable, cumplimiento a normativas de Seguridad y Salud Ocupacional, contratación de un sistema de Gestión de Calidad, incremento de tasas y contribuciones, indemnizaciones laborales autorizadas, entre otros conceptos. Para el año 2014, continuando con las políticas de austeridad y racionalización se tiene presupuestado una reducción de 2 puntos porcentuales en este gasto.*

*El gasto de ventas para el 2013 ascendió a la suma de \$514.914 Dólares representando el 4% de los ingresos operacionales, registrando un decrecimiento de 71% en relación al año inmediatamente anterior; este decrecimiento no significa que haya habido reducción en las nuevas vinculaciones, ya que las mismas presentaron un muy leve incremento, la reducción obedece al mantenimiento y fidelización administrativo de algunas cuentas corporativas lo cual genera una disminución en el costo de las comisiones pagadas.*

*En materia comercial, la situación de la compañía al igual que la de las demás empresas del sector de la Medicina Prepagada (32 empresas registradas en la Superintendencia de Compañías) es bastante complejo, debido principalmente a la agresiva campaña de vinculación masiva al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS en desmedro de la competencia de las Empresas de Medicina Prepagada, así como a la cuantiosa inversión efectuada en construcción y adecuación de nuevos centros de atención de diferentes niveles de complejidad, la contratación de unidades privadas para mejora en la atención de este ente estatal, además de la imposición de medidas coercitivas por no afiliación.*

Si bien es cierto, el nivel de afiliación a la compañía se ha mantenido, el nivel de desafiliaciones se ha incrementado, haciendo por ende que el resultado comercial sea negativo. Las causales de desafiliación obedecen principalmente a causales externas (91.14%) como son motivos económicos y cambio de seguro (al IESS). Las causales internas de desafiliación alcanzan el 8.86%, entre las cuales tenemos incremento de tarifas (cambio de grupo etareo, cambio de modalidad de contratación) mal servicio, inconformidad con el modelo de atención.

Desde el inicio de la compañía y, hasta la presente, Medicina Prepagada CruzBlanca S.A., comercializa un único producto con nula capacidad de negociación a diferencia de las otras compañías del sector, que tienen un portafolio variado con la posibilidad de adecuar productos a las exigencias de los clientes, hecho que nos dificulta aún más la expansión en el mercado, razón que nos obliga a buscar una diversificación de productos los cuales se encuentran en evaluación con la nota técnica correspondiente, con la finalidad de someterlos a la consideración de ustedes Señores Accionistas para su correspondiente aprobación previa a la presentación del órgano competente para su respectiva comercialización. Esta es una tarea prioritaria para el año 2014 tendiente a mejorar la situación comercial de la empresa.

No obstante lo resaltado precedentemente, resulta pertinente acotar que Medicina Prepagada CruzBlanca mantiene su posicionamiento en el sector como la cuarta empresa en comercialización siendo precedida por tres empresas que llevan más de 20 años de actividad en este segmento asegurador en salud y la segunda empresa con mejor calidad en la prestación de servicios (reconocimiento empresarial EKOS).

Para el 2014, se tiene proyectada la implementación de nuevos productos, hecho que conlleva la realización de una agresiva campaña publicitaria, el incremento de la fuerza comercial y, variación en los esquemas de comisiones e incentivos al personal que conforma la fuerza de ventas directo, así como la apertura a nuevos canales de comercialización (bróker y free lance).

En el año 2013 los indicadores de salud mostraron un cumplimiento de los objetivos de oportunidad de turno con respecto al año 2012 mejorando en un promedio de 80% este indicador en lo referente a consultas en especialidades básicas y de remisión en la ciudad de Quito y Guayaquil.

Cabe indicar que la oportunidad en la atención para las llamadas especialidades críticas, esto es, aquellas que por su complejidad y captación por parte del sector público y del IESS cuentan con pocos especialistas disponibles, como endocrinología, reumatología, cardiología, este déficit interno se suple con contratación de prestadores externos con el fin de mantener la oportunidad en estándares adecuados.

En el 2013 se presentó una mayor Estabilidad del staff médico, en efecto, hubo una baja rotación de profesionales manteniendo una conformidad con el sistema de salud y logrando continuidad en la atención médica lo cual redundó en la satisfacción del afiliado. Se continuó con los Programas de Promoción y Prevención para hipertensión y diabetes, buscando fortalecer el autocuidado de la salud y la prevención de eventos cardiovasculares que afecten la calidad de vida y el costo prestacional.


Con el propósito de incrementar la resolutivez en la red interna y particularmente en la Clínica CruzBlanca, en el 2013 se adquirieron equipos médicos de alto costo como fueron un Ecógrafo marca Siemens de última generación, un artroscopio marca Storz, se instaló el proceso de digitalización en el servicio de imagen y se encuentra en curso la adquisición de nuevas lámparas cirúrgicas tipo LED para sala de operaciones con el fin de cumplir con los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria nacional. Además se han optimizado los procesos administrativos en lo referente a autorizaciones, agilidad de trámites de reembolso y pago a prestadores externos.

Los resultados no operacionales de la empresa, representados en la inversión del activo Clínica Juan Luis Londoño de la ciudad de Medellín arrojan un saldo negativo de \$149.425 dólares, representando un -1.15% del total de los ingresos operacionales; la disminución frente a la pérdida del 2012 se debe a los ingresos percibidos durante el año por concepto del arrendamiento de la clínica a la Corporación IPS Saludcoop.

La utilidad bruta fue de \$1'999.732 dólares, esto es el 15.37% de los ingresos operacionales, la utilidad neta después de descontar impuesto a la renta (\$662.246) y participación de trabajadores (\$229.960) arroja un resultado de utilidad neta para el ejercicio analizado de \$1'037.526, esto es, el 7.98% del total de los ingresos.

En estos términos rindo el informe de la gestión adelantada en el año 2013 la cual arroja resultados operacionales bastante positivos para los intereses de la compañía, no sin antes agradecer a los accionistas por la confianza depositada y el apoyo brindado durante todo el año de labores.

Cordialmente



Esther Serrano Mantilla  
Gerente General  
Medicina Prepagada CruzBlanca S.A.