

Guayaquil, 5 de junio de 2020

Señores
JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS
ASISKEN ASISTENCIA MÉDICA S.A.
Presente. –

De mis consideraciones:

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 263 de la Ley de Compañías, 1 del Reglamento para la Presentación de los Informes Anuales de los Administradores a las Juntas Generales; y, artículo Cuadragésimo Tercero, letra (c) del Estatuto Social de Asisken Asistencia Médica S.A. (en adelante, la "Compañía), presento ante ustedes el Informe Anual de la Administración sobre el desarrollo de las actividades y desenvolvimiento de las operaciones de la Compañía, así como sus Estados Financieros cortados al 31 de diciembre de 2019, los mismos que han sido debidamente auditados por la firma Russell Bedford Ecuador S.A., auditores externos designados por la Compañía.

1. Cumplimiento de objetivos previstos para el ejercicio económico 2019, y situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente.-

La Compañía ha desarrollado su actividad económica como una compañía que financia servicios de atención integral de salud prepagada conforme con lo estipulado en la Ley vigente que nos regula, y conforme las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SCVS) y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS). Durante el año 2019 el resultado del 8vo año de operaciones refleja una utilidad neta de \$13.039,00 considerando un valor de \$163.276,00 en la constitución de reservas que la Ley vigente nos impone al cierre del periodo 2019.

PRINCIPALES VARIACIONES EN EL BALANCE 2018 – 2019.

FACTURACIÓN	2018		2019		VARIACIÓN	
	CUOTAS	AFILIADOS	CUOTAS	AFILIADOS	CUOTAS	AFILIADOS
CORPORATIVO	\$ 1.911.761,48	6932	\$ 2.194.140,81	11313	15%	63%
INDIVIDUAL	\$ 4.422.425,42	4530	\$ 5.207.955,11	4248	18%	-6%
POOL	\$ 434.551,16	1029	\$ 568.431,44	871	31%	-15%
TOTAL	\$ 6.768.738,06	12491	\$ 7.970.527,36	16432	18%	32%

VARIACIÓN	\$ 1.201.789,31	3941
-----------	-----------------	------

Podemos observar que durante el año 2019 tenemos una variación positiva en ventas nuevas de \$1.202,789,31 con un crecimiento del 18% y una variación positiva de 3.941 en número de afiliados con un crecimiento del 32% con respecto al año anterior, considerando que se mantuvo un alto nivel de cancelación en los contratos. Por lo que, la compañía superó los objetivos establecidos debido a una buena estrategia comercial implementada durante el ejercicio económico que nos ocupa.

Ver Anexos 1, 2 y 3: "Estados Financieros" cortados al 31 de diciembre de 2019, como sustento a lo aquí expuesto.

2. Cumplimiento a las disposiciones de la Junta General y Directorio.-

En relación a los órganos de administración, durante el ejercicio económico 2019 se ha velado por el cumplimiento de cada una de las disposiciones de la Junta General y Directorio de la Compañía.

Por otro lado, como es de su conocimiento, en el año 2019 Asisken Asistencia Médica S.A. vendió un 49% de su paquete accionario a la empresa MADHEALTH S.A., y el 1% al señor Luis Vera Grunauer, delegando la administración de la Compañía a MADHEALTH S.A., y a un nuevo Directorio conformado por los señores Roberto Horacio Ponce Valverde, Xavier Molestina Avegno y Markus Frei Keller.

La nueva administración toma posesión del negocio en marcha el 1 de junio de 2019 e implementa una nueva planificación estratégica proyectando el futuro de la compañía a tres (3) años, orientado al crecimiento y posicionamiento de la Compañía. Establecimos un nuevo plan de trabajo organizado en macro objetivos con sus indicadores de medición, para la evaluación del trabajo realizado en el tiempo establecido.

3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal.-

Las principales acciones realizadas por la nueva administración y que guardan relación con varios aspectos referentes a la operación de la Compañía son las siguientes:

Definición de un presupuesto para el segundo semestre del año 2019.

Realizamos el presupuesto para el segundo semestre del año 2019, en el que asignamos las siguientes partidas a temas prioritarios:

- Costo de eficiencia (despidos) \$168.000
- Estudio de Mercado y asesoría mensual en marketing \$21.500
- Planificación Estratégica \$ 6.800
- AON, asesoría en análisis de costos de siniestralidad y eficiencia \$ 15,000
- Adecuaciones de oficina \$ 25.000
- Ventas nuevas, (individual y corporativo) \$ 515.000

Liquidaciones.

Procedimos a liquidar a 6 colaboradores con un valor de \$ 145.506,36 entre ellos el anterior administrador y otros empleados que no aportaban al modelo de Cultura Organizacional que proyectamos al futuro.

Cartera.

Al 01 de junio de 2019, la Compañía daba \$576.638,65 en pérdidas como resultado de varios factores como son una siniestralidad del 85,99% y una cartera de contratos no dada de baja de \$169.919,27 con notas de crédito de los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

Pese a lo indicado en el punto anterior, cerramos el año 2019 con una utilidad de \$ 13.039,01 luego de sincerar varias cuentas y gastos, quedando \$ 169.919,27 en una cuenta que iremos dando de baja en la medida que tengamos los números que lo permitan realizar ya que contamos con la autorización del Directorio.

Apertura de oficina en Quito.

Vimos la necesidad importante de tener presencia en la capital ya que, para ese entonces, nos era difícil trabajar a distancia, los prestadores médicos no nos conocían y esto nos causaba un problema de servicio con los clientes corporativos que tienen oficinas en esta ciudad.

Una vez establecida la oficina y contratada una Ejecutiva de Servicio al cliente, iniciamos una agenda de charlas a clientes, capacitaciones a los corredores quiteños sobre nuestros productos y capacitaciones y fidelización a los prestadores médicos.

Vale la pena considerar que Quito es la ciudad con más alto índice de adquisición de contratos de medicina prepagada del país por lo que tomamos en cuenta que sea una oficina que mire a la calle, en una avenida importante de la ciudad para tener exposición al público.

Redes de prestadores médicos.

Trabajamos mucho en ampliar la red de prestadores médicos a nivel nacional, logrando un crecimiento del 13% en el segundo semestre del año 2019. La finalidad de este objetivo fue proyectar a la empresa a que se convierta en una compañía nacional. Reforzamos la presencia de la Compañía con nuestros proveedores actuales y renegociamos tarifas en las diferentes especialidades médicas.

Planeación Estratégica.

Desarrollamos una planificación estratégica para poder proyectar a la Compañía a donde deseamos se encuentre en los próximos 3 años. Como resultado de esta planeación se desprenden 5 macro metas que serán nuestro foco de trabajo durante el 2020, estas son:

1. *Contar con procesos automatizados e integrados con la finalidad de tener información confiable y rápida y para ser más eficientes en nuestro servicio.*
 - Contar con procesos automatizados e integrados con la finalidad de tener información confiable y rápida para mejorar la eficiencia en nuestros servicios.
 - Independencia tecnológica del GHK.
 - Contar con un nuevo ERP con sus respectivas APPS y CRM.
 - Contar con un propio departamento de tecnología.
2. *Crear una cultura organizacional Asisken Way*
 - Contar con una cultura propia de la empresa orientado a contar con personal Accountable.
 - Implementar O&M.
3. *Crear Top of Mind de la marca Asisken*
 - Desarrollar un nuevo logo e imagen, la cual daremos a conocer a través de una nueva campaña en conjunto con una empresa de comunicación.
 - Llevar a cabo un estudio de mercado para poder medir el Top of Mind de Asisken, también incluyendo varias alternativas de nuevos logos con la finalidad de que los encuestados escojan uno de su preferencia y así trabajar con el ganador.
 - Desarrollar un plan de marketing en base a los resultados de esta encuesta.
 - Contratar empresa de marketing para el cambio de imagen y la campaña de Top of Mind.
4. *Tener un crecimiento en ventas sostenido para lograr una utilidad sobre ventas del 10% en el 2022.*
 - Con metas diferenciadas por cada uno de los 3 años.
5. *Crear una experiencia de servicio Asisken Way*
 - Crear una experiencia de servicio orientada a la satisfacción del cliente, el cual espera un servicio estandarizado, sin sorpresas y con el acompañamiento debido.

Organigrama.

Reestructuramos el organigrama de la Compañía, con cargos de acuerdo al sector económico en el que nos encontramos y pusimos a la persona correcta en el puesto correcto en base a sus habilidades y competencias.

Precios de los planes.

Trabajamos con el Actuario de la Compañía para definir las cuotas correctas por cada plan en base a la siniestralidad, resultando en un incremento de cuotas en nuestros planes. El incremento se realizó dentro de la norma técnica dispuesta por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Tiempos de respuesta en los reclamos.

Redujimos los tiempos en liquidación de reclamos, de 21 días a 5 días en el 70% de los reclamos presentados por nuestros afiliados, dando así cumplimiento a lo definido en el contrato de asistencia médica y aprobado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS).

4. Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico.-

Conforme lo expuesto en el punto 1 y 2 del presente informe, luego de las deducciones de orden legal, entre las que se incluye pago de la participación del 15% para los trabajadores; pago de Impuesto a la Renta; pago por concepto de reserva legal, el resultado de operaciones de la Compañía refleja una utilidad neta de USD 13.039,01.

Respecto de la utilidad neta del ejercicio 2019, cumpla con recomendar a la Junta General de Accionistas, que dichas utilidades netas sean acumuladas.

5. Recomendaciones a la Junta General respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.-

Una de de las estrategias comerciales para el 2020 es aquella relacionada con el "**Proyecto Fuerza de Ventas**", al respecto definimos e iniciamos el proyecto de creación de una nueva fuerza de ventas directa completamente nueva, dado que este canal comercial es el más importante desde el punto de vista estratégico para la Compañía. Dicha fuerza de venta iniciará sus actividades en Enero del año 2020 y contará con una jefatura, asistente operativo y 15 vendedores que iremos preparando y consolidando durante todo el 2020 para replicar el modelo a nivel nacional posteriormente.

6. El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.-

En relación a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, debo manifestarles que la Compañía las ha respetado en todo momento, según lo establecido en la legislación ecuatoriana aplicable para el efecto.

Al Directorio y a todos los Accionistas mi agradecimiento por la confianza depositada en el equipo de trabajo de Asisken Asistencia Médica S.A. y en nuestra gestión. Debo agradecer a todos nuestros proveedores en general y de manera especial a nuestro socio INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A., ya que con su apoyo nos han permitido convertirnos en una de las más importantes alternativas para la protección del público guayaquileño.

Estamos seguros que con el trabajo y esfuerzo diario de nuestro equipo podremos proyectar a Asisken Asistencia Médica S.A. a un futuro próspero, por el bienestar de nuestros colaboradores, de nuestros Accionistas y la sociedad en general.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Diego Elizalde". The signature is written in a cursive style with a long horizontal line extending to the right.

Diego Elizalde A.
Gerente General
ASISKEN ASISTENCIA MÉDICA S.A.

ANEXO 1



EXPERIENCIA AL
CUIDADO DE SU SALUD

	2019	2018
INGRESOS		
Cuotas	\$ 8.242.957	\$ 6.990.743
Recuperaciones por Poliza	\$ 2.107.711	\$ 1.792.029
Varios	\$ 807.033	\$ 573.349
TOTAL INGRESOS	\$ 11.157.701	\$ 9.356.121
COSTOS DE VENTAS		
Costos Tecnicos	\$ 6.904.820	\$ 5.572.880
Costo Reaseguro	\$ 1.995.439	\$ 1.696.834
Otros		\$ 3.558
TOTAL COSTOS	\$ 8.900.259	\$ 7.273.271
MARGEN BRUTO	\$ 2.257.442	\$ 2.082.850
GASTOS		
Administrativos y ventas	\$ 2.058.115	1652690
Financieros	\$ 107.088	90410
Otros	\$ 74.562	285721
TOTAL GASTOS	\$ 2.239.765	\$ 2.028.821
RESULTADO INTEGRAL	\$ 63.474	\$ 17.636

ANEXO 2



EXPERIENCIA AL
CUIDADO DE SU SALUD

2019

ACTIVOS	2019	2018
ACTIVOS CORRIENTES		
Caja Bancos	\$ 558.205	\$ 856.766
Inversiones	\$ 700.000	
Cuentas por cobrar	\$ 595.034	\$ 585.947
Impuestos	\$ 358.161	\$ 271.621
Otros Activos	\$ 253.312	\$ 361.871
Total Activo Corriente	\$ 2.464.712	\$ 2.076.205
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Propiedades y equipos	\$ 16.188	\$ 5.727
Impuestos Diferidos	\$ 10.809	\$ 12.162
Otros Activos	\$ 1.413	
Total Activo No Corriente	\$ 28.410	\$ 17.889
TOTAL ACTIVOS	\$ 2.493.122	\$ 2.094.094

ANEXO 3



EXPERIENCIA AL
CUIDADO DE SU SALUD

PASIVOS Y PATRIMONIO	2019	2018
Pasivo Corriente		
Cuentas por pagar	\$ 572.075	\$ 315.067
Impuestos	\$ 44.563	\$ 71.124
Gastos Acumulados	\$ 45.317	\$ 57.725
Total Pasivo Corriente	\$ 661.955	\$ 443.916
Pasivo No Corriente		
Beneficios definidos	\$ 84.868	\$ 116.979
Reservas <u>Técnicas</u>	\$ 596.039	\$ 432.764
Total Pasivo No Corriente	\$ 680.907	\$ 549.743
TOTAL PASIVOS	\$ 1.342.862	\$ 993.659
PATRIMONIO		
Capital Social	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Reservas Legales	\$ 46.941	\$ 45.424
Resultados Acumulados	\$ 103.319	\$ 55.011
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.150.260	\$ 1.100.435
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 2.493.122	\$ 2.094.094