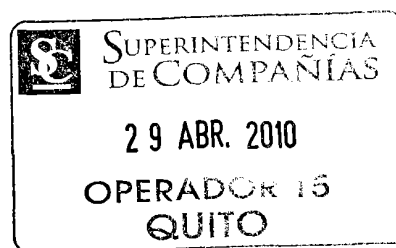


INFORME GESTIÓN AÑO 2009

OBJETIVOS

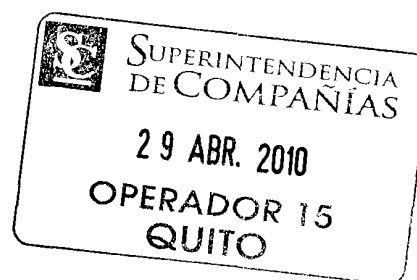
1. Planificar la adquisición de un establecimiento propio para el desarrollo de las actividades de Alfamedical, que le permita crecer e innovar.
2. Reducir la siniestralidad, a través de la implementación de un Punto Médico de propiedad de Alfamedical S.A.
3. Aumentar las ventas totales, proporcionando un buen servicio a precios asequibles.
4. Promover la fidelización y lealtad de los afiliados, brindando mejores coberturas.
5. Maximizar la eficiencia operativa, a través de capacitación al personal de Alfamedical que le permita ser un difusor del servicio que prestamos.



ACCIONISTAS Y PRESIDENTES DEL DIRECTORIO

ACCIONISTAS:

HOSPITAL GENERAL DE LAS FF.AA



PRESIDENTES DEL HOLDING-DINE

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| • GRAD. RAMIRO RICAURTE Y. | ENERO 2002 - OCTUBRE 2003 |
| • CRNL. BOLIVAR SILVA V. | NOVIEMBRE - JULIO 2004 |
| • GRAB. HERNAN BEDON M. | AGOSTO 2004 - JULIO 2005 |
| • GRAB. GUILLERMO VACONEZ H. | AGOSTO 2005-SEPT.2005 |
| • GRAB. HOLGER CEVALLOS B. | OCTUBRE 2005- 8 DICIEMBRE 2005 |
| • CRNL. ING. NELSON ECHEVERRIA | 09-DICIEMBRE 06 HASTA 31-08-07 |
| • CRNL. NELSON PERUGACHI C | 01-09-07 HASTA 30-11-09 |

PRESIDENTES DEL DIRECTORIO

- | | |
|--|----------------------------------|
| • CALM. JOSE ROSERO B. | ENERO 2002 - SEPTIEMBRE 2003 |
| • CRNL. CSM. DR. JOSE MOLINA M. | AGOSTO 2003 -ABRIL DEL 2004 |
| • CRNL (SP). DR. HERIBERTO BALLAGAN. | MAYO 2004- SEPT.2004 |
| • CRNL CSM.AVC.DR. ARTURO ALVAREZ CH. | OCTUBRE 2004- 14 DICIEMBRE 2005. |
| • CRNL.LCDO. WELLINGTON GARCIA | 15 DICIEMBRE 2005 al 31 -09-2007 |
| • CPNV.IVAN CALVACHE OJEDA | 01-10-07 HASTA 31-12-07 |
| • CPNV. ROMMEL REYNA TALBOT | 01-01-2008 HASTA 30-06-2009 |
| • CRNL. EMC. AVC. LEONIDAS ENRÍQUEZ G. | 01-07-2009 HASTA ACTUALIDAD |

GERENTE GENERAL:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| • Lcda. Ximena Mosquera V. | Febrero 2003 a Mayo 2003 |
| • CPNV.EMS. Marco Rocha R (encargo) | Junio 2003 a julio 2003 |
| • Eco. Nancy Castro Orbe | Agosto 2003 (actual) |

ANTECEDENTES.-

El año 2009, fue un año muy atípico para ALFAMEDICAL S.A., principalmente porque se realizó la administración de cuentas corporativas grandes del sector público, tales como la Universidad Politécnica Nacional, Universidad Técnica de Quevedo y Escuela Politécnica del Ejército, mismas que para nuestra empresa representaron cuentas de alta siniestralidad, afectando directamente a los resultados finales.

Otro parámetro que incidió en nuestra administración fue la crisis económica mundial, repercutiendo directamente en la frecuencia masiva de nuestros clientes individuales a utilizar constantemente nuestro sistema, lo que también repercutió en el incremento de la siniestralidad.

A pesar de esta situación, también fue un año de grandes logros para nuestra empresa, el cambio de oficinas para incrementar más y mejores servicios a fin de reducir la siniestralidad de nuestros afiliados ha sido la actividad más positiva para Alfamedical S.A.

TALENTO HUMANO (RECURSO HUMANO)

Siguiendo con nuestra filosofía empresarial, nuestra principal preocupación son los colaboradores de la empresa, por tanto nuestro principal objetivo es contar con un personal competitivo y mantener un clima laboral adecuado, capacitando sobre todo en lo referente al desarrollo personal y dando cumplimiento a la Legislación laboral vigente.

Con la finalidad de enfrentar la situación económica desfavorable para nuestra empresa y debido a que los contratos corporativos no eran beneficiosos Alfamedical estructuró nuevas pólizas considerando el riesgo, razón por la cual para el segundo semestre del año 2009 dichos contratos no fueron renovados; cabe indicar que en marzo de 2009 la Presidencia de la República mediante ley eliminó el apoyo de asistencia médica a través de empresas de seguros de medicinas prepagada para los funcionarios y empleados del sector público, lo cual produjo que la administración realice un análisis de la organización, trayendo como consecuencia de ello que una de las medidas sea el reajuste de personal; el mismo que se lo ejecutó a partir del mes de agosto de 2009, realizando actas de finiquito de siete personas y renuncias voluntarias de cinco personas: Gerente Comercial, Jefe de Contabilidad, Jefe de Sistemas y dos Ejecutivas de Cuenta (EPN - ESPE).

Se realizó el análisis del Manual de Funciones y Procesos de la Compañía, se elaboró y aprobó a través de la SENRES (Ministerio de Trabajo) el Reglamento Interno de la compañía y Código de Ética.

Ejecución del proceso de medición de Clima laboral con la participación de la Empresa THINK.

Contratación del proveedor, coordinación y colaboración en la Elaboración del Manual de Seguridad y Salud Industrial y en el Manual de Riesgos, este último fue presentado a la Dirección de Bomberos para su aprobación.

Diseño e implementación Programa: “Desarrollo de Líderes Internos”, el cual propone dividir al equipo comercial en dos equipos liderados por asesores que han sobresalido por el cumplimiento de los indicadores internos de gestión.

Diseño e implementación del plan de seguimiento y evaluación de Asesores comerciales, el cual pretende dar seguimiento a la producción y al desarrollo cuantitativo y cualitativo de los asesores comerciales.

Se cubrieron vacantes en el Área Administrativa - Financiera: Contadora, Tesorera, Auxiliar contable, Chofer; y en el área de Ventas: en lugar del Gerente Comercial se contrató un Jefe Comercial y Ejecutivos de Ventas UIO (septiembre y noviembre 2009)

AREA COMERCIAL (VENTAS)

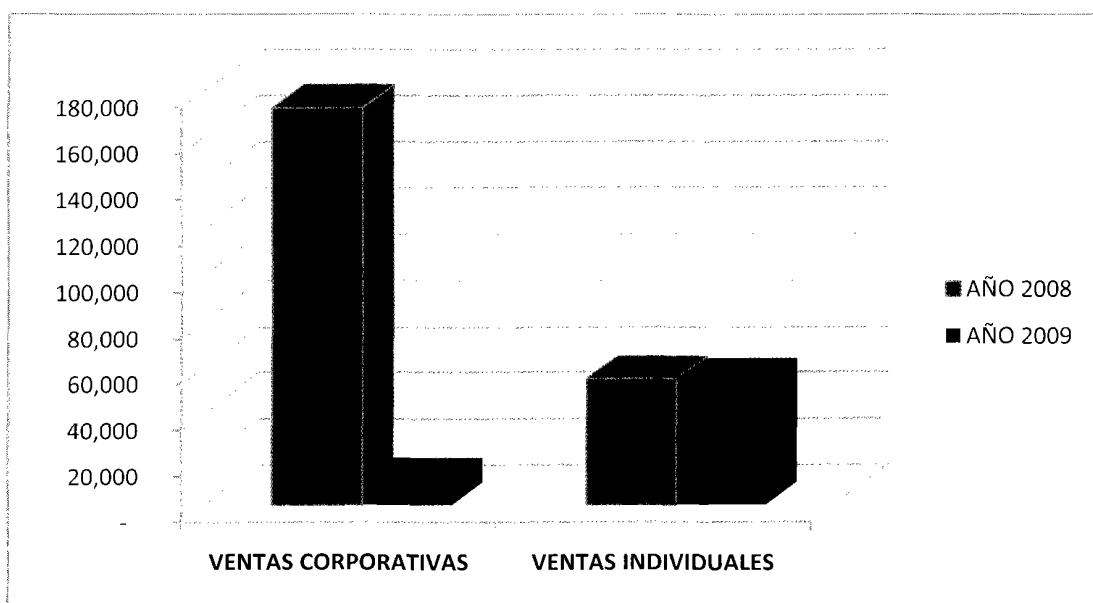
El año 2009, empezó con la adjudicación del contrato corporativo ESPE, lo cual le significó a la empresa un ingreso durante el año 2009 de \$907.331,13 (Novecientos siete mil trescientos treinta y uno con 13/100 dólares).

Sin embargo factores externos como la recesión económica mundial y la disminución de remesas de migrantes e internos como la prohibición por parte del Estado para la contratación de planes de asistencia médica en las instituciones públicas, afectaron el normal desenvolvimiento de la planificación de ventas en el año 2009. Esto dio un vuelco a la gestión comercial, haciendo que trabajemos duramente en conseguir planes de asistencia médica a las asociaciones de empleados, pero con los riesgos que esto impera, sumado a la alta competencia en donde se vio afectada la producción.

Un 75% de nuestra cartera total a Diciembre del 2009, pertenece al sector público, por ejemplo ELEPCO, SSFT, EPN, ESPE, PRAS, CUERPO DE BOMBERO, GOBIERNO PROVINCIAL DE MORONA, entre otras.

A pesar de que el ambiente externo a nivel mundial y local era poco alentador para nuestra compañía, durante el año 2009, se puede observar que las ventas de contratos individuales cayeron apenas en un 1% en relación al año 2008, según se indica en el cuadro a continuación, mientras que el decremento significativo del 94% en las ventas corporativas, radica porque durante el año 2008 se adjudicaron los contratos a la Escuela Politécnica Nacional y a la Escuela Superior Politécnica del Ejército; es decir en relación al año 2008, en el año 2009 alcanzamos en ventas corporativas al 6% y en ventas individuales al 99%.

	VENTAS CORPORATIVAS	VENTAS INDIVIDUALES
AÑO 2008	172,303	54,670
AÑO 2009	10,704	53,991
%	6%	99%



Únicamente el 17 % de nuestras ventas constituyen los clientes corporativos, quienes en general gozan de mayores beneficios y de mejores ventajas.

Mientras que el 83% de nuestras ventas constituyen clientes individuales, actualmente la Gerencia General apuesta a este tipo de clientes como los de mayor importancia, puesto que a través del pago de sus primas mensualmente han permitido que nuestra empresa pueda continuar como negocio en marcha, así hemos podido seguir posicionándonos en el mercado a nivel local. Los clientes individuales constituyen la base sólida de nuestra organización.

Rotación del Personal del Área Comercial

Durante el año 2009 la fuerza de ventas de Alfamedical S.A. estuvo conformada con un promedio de 15 vendedores por mes, con un índice de rotación muy alto, debido al incumplimiento de las metas trazadas por la compañía, lo que implicó el despido y contratación de nuevos ejecutivos.

Los ejecutivos de ventas constituyen un recurso vulnerable. Sin embargo de ello, la empresa al haber creado nuevos productos como el Alfa Plus, Alfa Dorada Plus y Alfa Azul le permitió generar ingresos, que facilitaron cumplir con las obligaciones adquiridas.

En el año 2009 el contrato que más se vende en la compañía es el GAMA 1000, siendo también el contrato de mayor siniestralidad. Para el 2009 la compañía contaba con 151 productos corporativos y 29 individuales.

Las ventas corrientes del año 2009, sumaron 1349 contratos, con un total de 4605 afiliados y un ingreso de \$472.000 (Cuatrocientos setenta y dos mil dólares) aproximadamente.

Es importante indicar que la compañía durante la administración del año 2009 contó con 18.000 afiliados, sin embargo al finalizar el año 2009 y al realizar una comparación con el año 2008 ha tenido una reducción del 51% del número de afiliados, esto se debe a la terminación de los contratos corporativos como: Servicio Social de la Fuerza Terrestre, Escuela Politécnica Nacional, Empresa Eléctrica de Cotopaxi, Escuela Politécnica Nacional (EPN), Universidad Técnica de Quevedo (UTEQ) y Escuela Superior Politécnica del Ejército (ESPE), todas estas cuentas suman alrededor de \$1.335.000 (Un millón trescientos treinta y cinco dólares) aproximadamente y generaron egresos aproximados de \$1.535.000 (Un millón quinientos treinta y cinco mil dólares). Cabe indicar que hubo una cuenta del sector público que generó ingresos por \$39.000 (Treinta y nueve mil dólares) y gastos de \$9.000, es decir una siniestralidad del 23%.

A pesar de haber generado estas ventas, la siniestralidad de estos contratos fue superior a los ingresos recibidos, ocasionando iliquidez para la empresa; la misma que en el primer semestre fue del \$0.70 centavos por dólar y al término del año 2009 de \$0.86 centavos por dólar. La compañía para cumplir con los siniestros inclusive tuvo que utilizar los fondos que mantenía en inversiones.

En lo que corresponde a contratos individuales durante el 2009, 1.863 fueron cancelados, el 41% de las cancelaciones de los contratos han sido por morosidad, mientras que el 59% han sido cancelados a través de carta por parte de los afiliados. Entre las principales causas por

las cuales nuestros afiliados han cancelado los contratos durante el año 2009 están las siguientes:

- El 21% no desea renovar, lamentablemente el afiliado no proporciona mayor explicación de por qué no desea continuar con el sistema.
- El 10.73% se fue a otro seguro más económico como fue el ofrecido por la empresa Mednet, lo que significó para esta compañía un riesgo altísimo.
- El 9.73% y el 9.43% por asuntos económicos y personales respectivamente.
- Y por último un 7.62% nos manifiesta continuar con el seguro porque viaja al exterior.

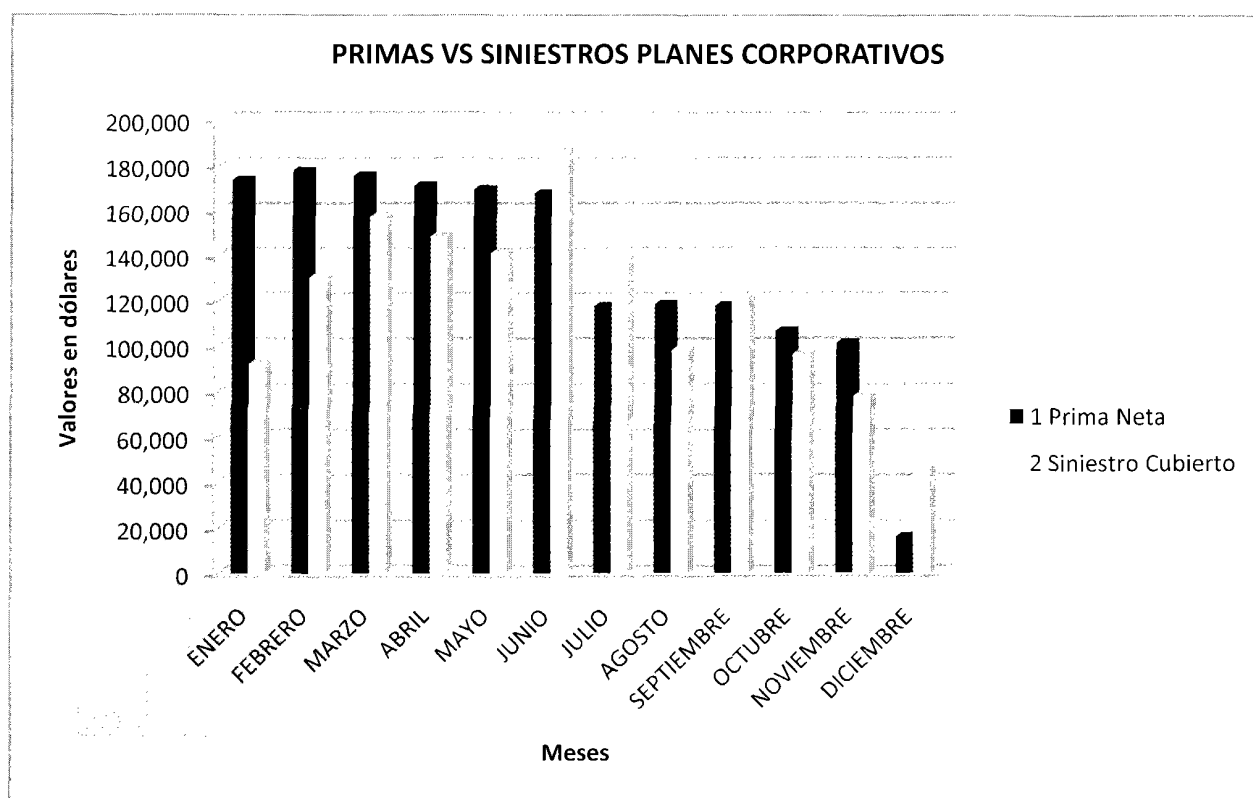
AUDITORÍA MÉDICA - BENEFICIOS

La misión principal de esta área es el control y administración de los beneficios y coberturas a nuestros clientes; para otorgar a los afiliados la asistencia médica Alfamedical S.A. tiene un convenio de prestación de servicios de salud con el Hospital General de las Fuerzas Armadas (único accionista), y para dar asistencia por consulta médica están afiliados a nuestra red **148 médicos**, actualmente y tal como se lo ha venido haciendo a partir del año 2007 nuestros afiliados pueden atenderse en todas las unidades de salud privadas a nivel nacional, vía reembolso; cuyo requisito es la presentación del Formulario de pre-autorización; el mismo que debe ser llenado por el afiliado y por el médico especialista.

A continuación se presentan gráficos estadísticos que muestran el comportamiento de esta área, desde el punto de vista de control y de satisfacción al cliente, para recibir un tratamiento adecuando para los problemas de salud que se le presenten.

CONTRATOS CORPORATIVOS:

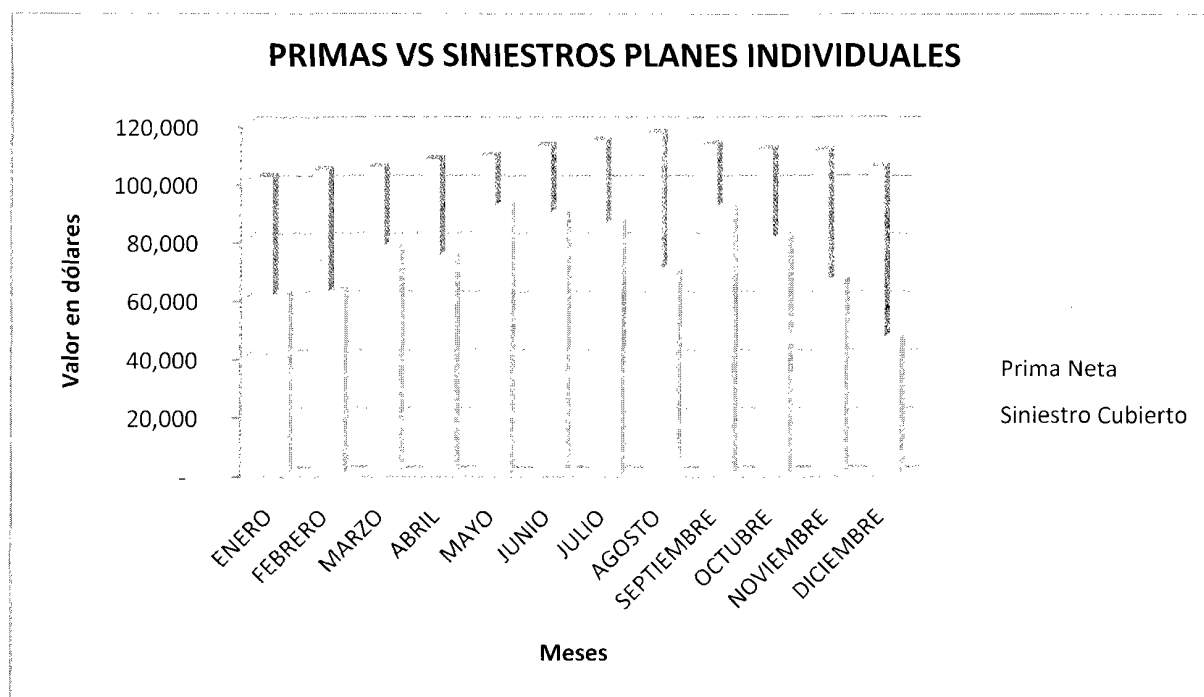
MES	Primas	Siniestros
ENERO	173,661	92,373
FEBRERO	177,743	130,427
MARZO	175,560	157,521
ABRIL	171,139	148,515
MAYO	169,581	141,251
JUNIO	167,718	186,820
JULIO	117,418	142,492
AGOSTO	118,171	98,159
SEPTIEMBRE	117,565	121,435
OCTUBRE	106,583	96,459
NOVIEMBRE	101,095	77,860
DICIEMBRE	16,325	46,212
TOTAL ANUAL	1,612,559	1,439,525



Como podemos observar en el cuadro y gráfico anterior la siniestralidad de estos contratos representan el 89% con relación a las primas recibidas, recalcando que éste es un análisis netamente técnico, a este porcentaje hay que agregarle los valores pagados por comisiones a brokers, ejecutivos de venta y demás valores agregados entregados por la compañía para otorgar un buen servicio.

CONTRATOS INDIVIDUALES:

MES	Prima Neta	Siniestro Cubierto
ENERO	101,914	61,501
FEBRERO	104,253	62,644
MARZO	105,289	78,186
ABRIL	108,005	75,059
MAYO	109,332	92,262
JUNIO	112,674	89,717
JULIO	114,513	85,788
AGOSTO	116,999	70,209
SEPTIEMBRE	113,169	91,740
OCTUBRE	111,523	80,808
NOVIEMBRE	111,017	66,266
DICIEMBRE	105,295	46,666
TOTAL	1,313,985	900,844



La siniestralidad en contratos individuales en el primer semestre del año 2009 llegó hasta el 75%, por lo que se implementaron varias medidas en cuanto a regulación de coberturas, beneficios y alianzas con proveedores y la renovación del contrato con Coris del Ecuador.

El cambio a nuestras propias oficinas ubicadas en el sector del Pinar Bajo, el establecimiento en el primer piso del Punto Médico tiene como objetivo que para el año 2010 la siniestralidad reduzca en al menos un 10%, ya que se implementará atenciones de las especialidades de más alta siniestralidad como son Ginecología, Pediatría, Medicina Interna.

FINANZAS

La falta de información oportuna por parte del Departamento Financiero ocasionó observaciones constantes verbales y por escrito de la Gerencia General a la Contadora, originando que en el mes de julio de 2009 renunciará.

Razón por la cual en el segundo semestre la administración realizó una reestructuración total del departamento financiero, contratando en el último trimestre del año 2009 nuevo personal; quienes tuvieron que realizar una revisión total de procedimientos, transacciones y por ende resultados de los Estados Financieros, logrando que se depuren las cuentas en alrededor de un 90%, sobre todo lo que tiene relación con las cuentas de Activos Fijos, Cuentas por Cobrar y Cuentas por pagar.

Con el fin de salvaguardar los recursos de la empresa y la asegurabilidad del cobro por parte de nuestros beneficiarios, se implementó a partir del mes de septiembre el cheque COBRO PRIMER BENEFICIARIO.

Con la llegada del nuevo personal se han implementados una serie de medidas de control interno, entre las más relevantes se citan las siguientes:

- Se ha puesto en práctica el flujo de pagos, coordinando con el departamento de cobranzas para tener una certeza razonable de los ingresos semana a semana de la empresa.
- Fortalecimiento del control de gastos provenientes de caja chica y demás adquisiciones en los que incurre la empresa, exigiendo que los gastos sean respaldados por comprobantes de venta legales, con autorización del SRI, para evitar la acumulación de gastos no deducibles.
- Aplicación de medidas de control en Caja, cotejamiento de cheques físicamente vs sistemas que maneja la empresa.
- Aplicación de procedimientos automáticos, enlaces entre Sistema de Nómina Data Life y Cash bancario para transferencia directa de nómina a los colaboradores de la empresa, a fin de evitar pérdida de tiempo en el ingreso manual.
- Rectificación de procedimientos de enlaces entre los distintos sistemas que maneja la empresa para que se proporcione información unificada, actividad que todavía se encuentra en ejecución.

El resultado del ejercicio 2009, es una pérdida de \$34.888 (Treinta y cuatro mil ochocientos ochenta y ocho mil dólares), lo que significa que vs el año 2008 pese a que nuestra empresa ha obtenido un saldo negativo, éste ha disminuido en un 55%.

A pesar que el año 2009 fue complicado para la empresa por factores externos que muchas de las veces se han salido de nuestra manos, como son la caídas de las economías a nivel mundial, Alfamedical ha reducido su pérdida en un 58% con respecto a lo que se presupuestó para el año 2009.

RESUMEN EJECUCIÓN 2009-PRESUPUESTO 2009**EJECUTADO 2009-PRESUPUESTADO 09**

INGRESOS	TOTAL	TOTAL	Observaciones	%
Ventas primas Corporativos	1,970,926	2,140,549	Ejecución	92%
Ventas primas individuales	1,024,632	984,108	incremento	4%
Otros ingresos operacionales corporativ	8,983	11,292	Ejecución	80%
Otros ingresos operacionales individuale	34,348	34,287	incremento	0.18%
Otros ingresos/alianzas	214,356	151,167	incremento	142%
TOTAL DE INGRESOS	3,253,244	3,321,403	Ejecución	98%
EGRESOS				
Costo de contratos corporativos	1,648,770	1,712,860	Ejecución	96%
Costo de contratos individuales	682,319	651,222	incremento	5%
Comisiones Brokers	171,230	168,083	incremento	2%
Gastos Administrativos	314,273	320,682	Ejecución	98%
Gastos Ventas	198,820	199,434	Ejecución	100%
Gastos Varios	229,595	320,533	Ejecución	72%
Gastos Depreciación	43,124	30,987	incremento	39%
TOTAL EGRESOS	3,288,132	3,403,801	Ejecución	97%
UTILIDAD O PERDIDA	(34,888)	(82,398)	Reducción	58%

Los ingresos se han ejecutado en un total del 98% con respecto a lo presupuestado, a continuación las siguientes observaciones:

- El mayor incremento se da dentro de Otros Ingresos, incluyéndose en este rubro, los Ingresos por Alianzas, con el incremento del 142% con respecto a lo presupuestado. Logro obtenido por la Gerencia actual.
- Las ventas por contratos individuales han tenido un incremento del 4%
- Las ventas por contratos corporativos con respecto a lo presupuestado se ha llegado a una ejecución del 92%, en este rubro se encuentra la EPN, ESPE, UTQ, CAEP.

Los egresos se han ejecutado en el 97%, con respecto a lo presupuestado, debido a que:

La mayoría de gastos, a excepción de los gastos de depreciación que nos son erogación de dinero, se ejecutan en un promedio del 91% con respecto a lo presupuestado.

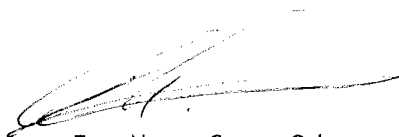
La siniestralidad ejecutado con respecto a la presupuestado en contratos corporativos se ejecuta en un 96% y en contratos individuales se incrementa en un 5%. La gerencia ante lo sucedido ha tomado las correcciones necesarias para disminuir estos porcentajes, medidas como: Incremento de primas para el año 2010 en contratos individuales y corporativos, establecer límites de cobertura para contratos corporativos con la finalidad de bajar la siniestralidad.

Con respecto a los gastos administrativos y ventas se han ejecutado en un 98% y 100% respectivamente, se debe tomar en cuenta que con respecto a los gastos administrativos no se ha llegado a una ejecución del 100% debido a la disminución del personal que se dio en el transcurso del año 2009.

CONCLUSIONES

- El año 2009 fue un periodo atípico para nuestra empresa, la siniestralidad sobrepasó los ingresos percibidos, sin embargo a pesar de ello la compañía pudo sostenerse y salir de la crisis.
- En el mes de junio del 2009, el Directorio aprueba la adquisición de la casa, objetivo que llegó a cristalizarse a los 6 años de mi administración, misma que redundó en beneficio de la organización.
- Sin embargo, a pesar de los grandes inconvenientes el año 2009 ha sido beneficioso para Alfamedical S.A, ya que el Banco General Rumiñahui confió en la compañía y nos otorgó un préstamo hipotecario que permitió la adquisición de la Casa, lo cual nos permitirá crecer, brindando más y mejores servicios a nuestros afiliados.
- La empresa en el último trimestre del año 2009, empieza a recuperarse con relación al año 2008 y para el año 2010 llegaremos a obtener un punto de equilibrio.
- Actualmente se ha depurado y podríamos decir que en el área Administrativa y Operativa Alfamedical .S.A cuenta con profesionales de calidad y comprometidos. La compañía seguirá enfocándose en mantener personas con calidad humana, con principios y valores.
- Alfamedical S.A es una sociedad anónima, cuyo único accionista a partir de diciembre de 2009, es el Hospital General de las Fuerzas Armadas.

Atentamente,



Eco. Nancy Castro Orbe

GERENTE GENERAL

27 Abril de 2010

NC/gt