

**ALFAMEDICAL S.A.**

La Gerencia General a lo largo del año 2006, bajo mi responsabilidad cerró su ciclo con resultados positivos para la empresa, administración que se caracterizó por la toma de decisiones encaminadas a la reestructuración de la administración de ventas, nuevas alianzas estratégicas, negociaciones en precios de los servicios con EMI, una excelente recuperación de ingresos en servicios administrativos, implementación de nuevas políticas en coberturas y beneficios.

Decisiones que permitieron que al finalizar el ejercicio económico 2006, la empresa refleje resultados positivos.

**OBJETIVOS.-**

- Aumentar las ventas totales.
- Reducir la siniestralidad.
- Retención de afiliados.
- Maximizar la eficiencia operativa.
- Lograr lealtad con los clientes.
- Incrementar *beneficios*.
- Atención de calidad al afiliado.
- Alianzas estratégicas.
- Rentabilidad

**1. TALENTO HUMANO (RECURSO HUMANO).-**

Lo fundamental y requisito sine-quantum, los principios y valores además se tomó muy en cuenta la solidaridad (trabajo en equipo) y la sociabilidad con todos los colaboradores de la compañía.

La compañía cuenta con 34 personas de las cuales el 78% corresponde al área operativa y ventas, se generó 15 plazas de trabajo más. En Julio del 2003 la empresa contaba con 18 personas.

- 1.1** Se ha capacitado y actualizado al personal en las áreas de: Sistemas, Contabilidad, Servicio al Cliente, Ventas, Gerencia Comercial y Gerencia General.
- 1.2** Se revisó y se modificó las funciones de cada uno de los empleados.
- 1.3** Se dotó al personal administrativo de uniformes.

## **2. ÁREA COMERCIAL (VENTAS).-**

- 2.1** Se implementaron nuevas políticas y funciones en el área de renovación de contratos, planes familiares, motivación, liquidación y seguimiento en ventas, controles en la venta de planes, por vendedor, siniestralidad.
- 2.2** Para que la fuerza de ventas pueda efectivizar la venta, la Empresa realizó modificaciones en los siguientes documentos: contratos, solicitudes de ingresos, carpetas, recibos provisionales, los mismos que fueron debidamente revisados para su impresión y entrega a las áreas de ventas y servicio al cliente.
- 2.3** Se revisaron los precios de las primas de los planes Alfa, Beta y Delta, mismos que entraron en vigencia a partir de Julio del 2006.
- 2.4** Durante el año 2006, se vendieron 1488 contratos, dando un total de contratos al finalizar el ejercicio económico de 3.661 contratos y 6159 afiliados., 1.422 salidas de clientes, en los cuales se incluye la salida por terminación de los contratos corporativos con la ESFORST, OQF Agroindustria, con un total de 700 afiliados, sin embargo de ello en comparación al año 2005 hemos crecido en el 15%.
- 2.5** Se identificó que el plan que más vende la Empresa, es el Plan Gama 1000 con el 65% de acogida con relación a los otros planes, igualmente se determinó que el 76% de nuestros afiliados se encuentran en el sector norte de Quito, el 11,6% en el sur de Quito, 3,8% en el centro de Quito y el 8,6% restante se encuentran en otros lugares aledaños a la Capital.
- 2.6** Se rediseñó el concepto de imagen corporativa en todo lo referente a la papelería, carnés, guía médica la misma que fue financiada en el 70% con la participación de los auspiciantes, se apoyo en publicidad al HG-1, apoyo a los médicos, funcionarios y empleados del HG-1, en las carreras últimas noticias.
- 2.7** Rediseño de la pagina Web, con el fin de que ésta sea más dinámica y esté enfocada al área comercial, para que el afiliado pueda modificar datos personales y quien ingresa a nuestro portal conozca de nuestros productos y en caso de su interés, puede enviar un mail a ventas y afiliarse.
- 2.8** Se contrató a las empresas CONSULTOR APOYO, para realizar el estudio y análisis de competencias y la empresa DATANALISIS para realizar el estudio en lo que respecta al conocimiento e imagen de empresas de salud prepagada.
- 2.9** Se implementa el flujo Comercial.
- 2.10** Como factor de motivación se ajusta la tabla de comisiones a vendedores disminuyendo el intervalo de frecuencia de los rangos superiores.

### **3. CONVENIOS.-**

Para dar un mejor servicio al afiliado se realizaron las firmas de convenios con diferentes Instituciones de servicios de salud, tales como:

- 3.1** Clínica Dental del Dr. Costales, Hospital Voz Andes, Clínica Cotocollao, Clínica Santa María, Hospital de los Valles, Centro de Rehabilitación Susberich.

### **4. ACCIONES VARIAS.-**

- 4.1** Con el fin de medir la productividad con aval de la Gerencia General, la Gerencia Comercial estableció parámetros de control, los mismos que permiten determinar la eficiencia de la gestión de la Fuerza de Ventas.
- 4.2** Es importante anotar que debido a que existe un alto porcentaje de morosidad en pagos de los contratos, la Gerencia General ha dispuesto mecanismos que permitan el monitoreo, seguimiento de los clientes a fin de que se efectivice el cobro, se encuentra encaminada en buscar estrategias para lograr la fidelización de clientes, ya que existe un alto porcentaje de cancelaciones.
- 4.3** Para la puesta en marcha del Plan de Expansión en lo que concierne en la apertura de oficinas en Guayaquil y Manta se estableció como requisitos:
- 4.3.1** Cambio de Instalaciones, ya que el área física no es funcional, limitando el desarrollo de las actividades en forma adecuada que permita una buena atención al cliente.
  - 4.3.2** Adquisición de una Central Telefónica con tecnología IP, que facilite la comunicación de los afiliados en Quito y con otras ciudades.
  - 4.3.3** Adquisición de un vehículo.
  - 4.3.4** Reestructuración del área de servicio al cliente.
  - 4.3.5** Posicionamiento y consolidación en la Ciudad de Quito.

**Estos requerimientos fueron atendidos en su mayoría al finalizar el año 2006, de acuerdo al informe presentado en sesión de Directorio de Septiembre del 2006, se manifestó que es conveniente la Consolidación como Empresa en Quito, para en el 2008, se realizará el Plan de Expansión.**

## 5. COBRANZAS.-

La Compañía para ser efectiva la venta cuenta con 3 medios de Cobranza que son: Débitos Bancarios, 18 Instituciones Financiera, Ventanilla y Domicilio.

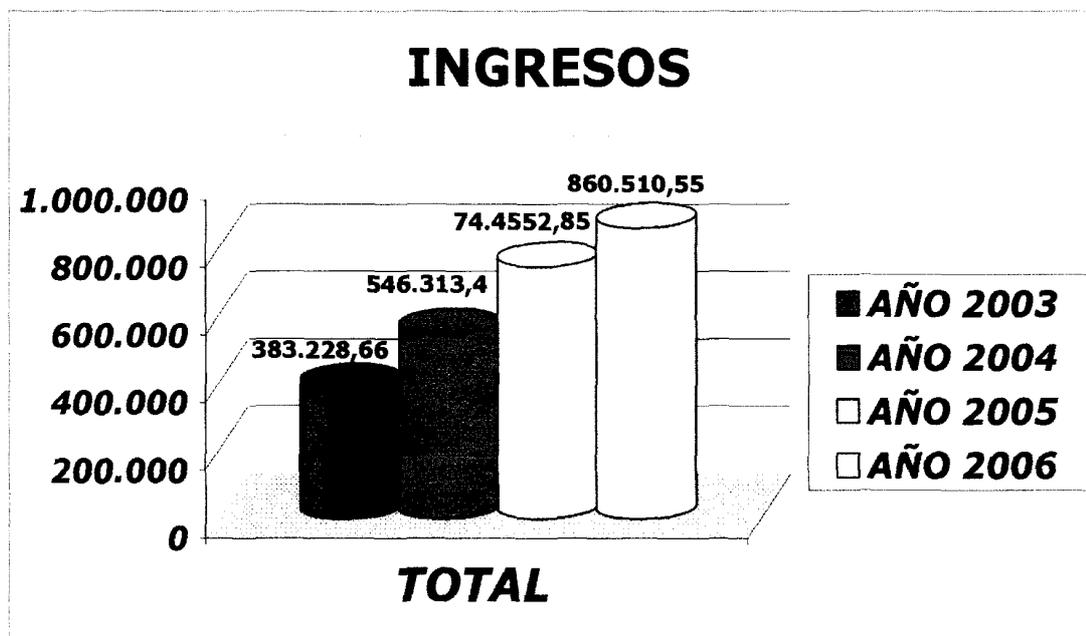
Se implementó:

- 5.1 Formato para la autorización de Débitos Bancarios en caso que el afiliado tenga que pagar por los Servicios de Atención Médica, que la Compañía no cubre.
- 5.2 Firma de Nuevos convenios con la Cooperativa 29 de Octubre, Banco Solidario, Unibanco y MM Jaramillo Arteaga.
- 5.3 Convenio con un Courier (Urbanos Express), para el envío de cartas y otros documentos a todos los afiliados.
- 5.4 Capacitación permanente a todos los Asesores Comerciales, sobre los requisitos para que la venta tenga efectividad a través de la Cobranza.
- 5.5 Nuevos reportes, que permitan llevar el control de la Venta - Cobranza - Cancelaciones, permitiendo a la Gerencia General toma de decisiones oportunas.
- 5.6 Luego del análisis del requerimiento cobro a Domicilio, realizado por Ventas y Cobranzas, se dispuso el manejo de la venta por cobro a Domicilio, con máximo de 2 contratos por vendedor, política que rige a partir del mes de Agosto del **2006**.
- 5.7 Como efecto del incremento en ventas, los ingresos por cobranzas han aumentado de **383.228 USD** a Diciembre del **2003**, a **546.313 USD** a Diciembre del **2004** a **744.552 USD** a Diciembre del **2005** y **\$ 860.510** a Diciembre del **2006** es decir si tomamos de base el año **2003** la Compañía ha crecido en el **124%** y con año base 2004 el crecimiento es del **58%**.

**SERIES HISTORICAS INGRESOS TOTALES POR  
COBRANZA**

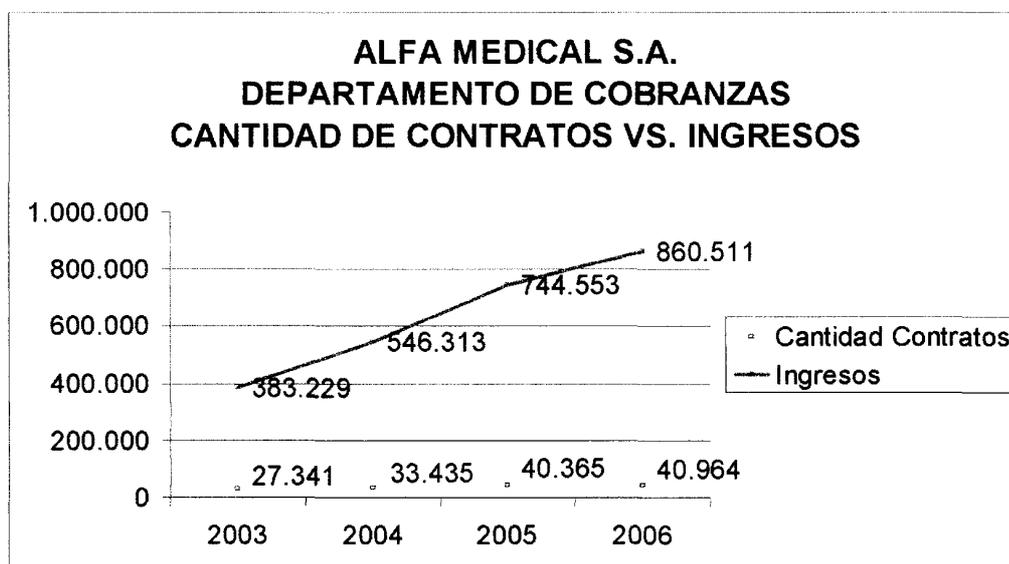
**ALFAMEDICAL S.A.  
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

MESES	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO BASE	AÑO 2005	AÑO BASE	AÑO 2006	AÑO BASE
	VALOR	VALOR	2003	VALOR	2003	VALOR	2003
ENERO	32.811	38.796	18%	55.654	70%	69.713	112%
FEBRERO	29.872	40.407	35%	54.626	83%	69.092	131%
MARZO	29.667	42.582	44%	56.436	90%	70.975	139%
ABRIL	32.446	46.886	45%	53.811	66%	69.294	114%
MAYO	32.287	37.434	16%	63.983	98%	74.489	131%
JUNIO	28.689	44.347	55%	62.070	116%	72.137	151%
JULIO	31.230	44.384	42%	64.006	105%	69.491	123%
AGOSTO	28.761	47.893	67%	65.755	129%	75.138	161%
SEPTIEMBRE	31.465	49.026	56%	64.491	105%	77.020	145%
OCTUBRE	33.394	50.586	51%	68.856	106%	71.603	114%
NOVIEMBRE	33.427	51.646	55%	64.230	92%	72.388	117%
DECIEMBRE	39.179	52.327	34%	70.634	80%	69.171	77%
<b>TOTAL</b>	<b>383.229</b>	<b>546.313</b>	<b>43%</b>	<b>744.553</b>	<b>94%</b>	<b>860.511</b>	<b>125%</b>



**ALFA MEDICAL S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**  
**CANTIDAD DE CONTRATOS VS. INGRESOS**

DETALLE	AÑOS			
	2003	2004	2005	2006
CONTRATOS	27.341	33.435	40.365	40.964
Año Base 2003 Porcentaje		22%	48%	50%
RECAUDADO	383.229	546.313	744.553	860.511
Año Base 2003 Porcentaje		43%	94%	125%



## 6. SISTEMAS.-

La gestión más importante del Área de Sistemas:

En cumplimiento a la política de control, por requerimiento de todas las áreas se generaron nuevos reportes: en las áreas de Finanzas, Cobranzas, Comercialización, Administración de Beneficios.

- 6.1** Se realizaron varios módulos para la Gerencia Comercial (cartas clientes, Guías Médicas, EMI, Seguros, Servicios Exequiales), Contabilidad (control **ODAS** Odontología, Facturas por abonos, Recuperación de cuentas por Cobrar, Cierres de Cajas).

- 6.2 Creación de nuevas funciones para controlar los contratos por afiliado, por Plan, Siniestros.
- 6.3 Desarrollo de la página Web.
- 6.4 Se realizó los módulos de Fybeca, EMI, Servicios Exequiales, Odas Odontológicas, Médicos, Guías Médicas, Entrega de documentos, Forma de pago, renovación automática de contratos, cancelación automática de contratos. Integración de cuentas por cobrar del sistema **SIMPA** con el sistema **SACI**, debitos bancarios, verificación de asientos contables, cobro de primas anticipadas, inclusión de días de carencia cuando un contrato se encuentra moroso.
- 6.5 Reportes de Siniestralidad, Reimpresión de Odas, Ventas de contratos por Forma de Pago, Auditoria Médica, Valores recuperados de EMI, Ventas por Sucursal, Saldos de cuentas por Cobrar, Reporte de Cierres de Caja.
- 6.6 Validación de Número de Consultas en Odas y Reembolsos, Creación de Módulos de Plan de Ingenieros, Plan SIGMA, incremento de Servicios Exequiales.
- 6.7 Mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos de computo.
- 6.8 Backup diario de la base de datos.
- 6.9 Administración del web-mail.
- 6.10 Administración de la red.
- 6.11 Se adquirió monitores planos, impresoras, 4 computadores.
- 6.12 Se negoció el precio y el ancho de Internet, anteriormente se pagaba un valor de **320 +IVA** mensualmente y ancho de banda de **64/64**, para este año se deberá pagar mensualmente **250+IVA** con un ancho de banda de **256/128**.
- 6.13 Capacitación en redes y levantamiento de procesos.

## **7. AUDITORIA 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, y para dar asistencia por consulta médica están afiliados a nuestra red **116** médicos, el **99%** son médicos que laboran en el HG-1.

A Diciembre del 2006, por asistencia médica se atendieron: **1.034** ODAS hospitalarias, **6.289** consultas médicas, **3.337** exámenes y **7.125** reembolsos; es indudable las atenciones médicas, ya sea por consulta médica, exámenes, y hospitalización, en comparación con el año 2005 han disminuido en un **4%**, es

necesario indicar los reembolsos en cambio con relación al 2005 han crecido en el **87%**, esto se debe principalmente a que la empresa con el fin de captar nuevas ventas tuvo que ofrecer cobertura abierta al igual que la competencia, lo que trajo como consecuencia que los afiliados ocupen otras casas de salud, sin embargo los reembolsos se realizan de acuerdo al tarifario del HG-1, y una cobertura del **80/20**, de todas maneras la siniestralidad de la empresa con relación a las primas recibidas es del **43%**.

ESPECIALIDAD	VALOR	PORCENTAJE
CARDIOLOGIA	14.107,57	4,53
CIRUGIA GENERAL	24.821,53	7,96
CIRUGIA PLASTICA	3.534,12	1,13
DERMATOLOGIA	5.617,46	1,80
EMERGENCIAS	14.428,84	4,63
ENDOCRINOLOGIA	5.317,71	1,71
GASTROENTEROLOGIA	11.389,49	3,65
GENERAL	6.164,17	1,98
GINECOLOGIA	37.638,99	12,08
INTERNISTA	32.850,80	10,54
MEDICINA INTERNA	28.332,19	9,09
NEUMOLOGIA	4.905,33	1,57
NEUROCIRUJANO	3.065,79	0,98
NEUROLOGIA	9.434,16	3,03
ODONTOLOGIA	7.925,97	2,54
ONCOLOGIA	3.303,07	1,06
OTORRINOLARINGOLOGIA	13.684,62	4,39
PEDIATRA	30.456,84	9,77
TRAUMATOLOGIA	19.550,92	6,27
UROLOGIA	10.426,62	3,35
OTROS	24.729,33	7,93
<b>TOTAL</b>	<b>311.685,52</b>	<b>100,00</b>

Se revisaron contratos y elaboraron procedimientos para la atención de los afiliados por Emergencia, Consulta Médica y Hospitalización.

Elaboración de los procedimientos para la atención médica de los médicos afiliados a la Red de ALFAMEDICAL S.A., además se logró una mejora oferta de seguros con Panamericana del Ecuador manteniendo los mismos Beneficios que EQUIVIDA, y reduciendo los precios en el **37%**, igualmente con EMI, a partir del mes de Septiembre se logró reducir **15 ctvos**, por afiliado lo que significó a la empresa un ahorro de aproximadamente **\$ 400,00**.

En el mes de septiembre del 2006, luego de determinar que la patología que más alta siniestralidad refleja es ginecología, se estudian los contratos y se determina tope de cobertura de acuerdo al plan contratado, en igual forma se fija 12 consultas médicas al año, por afiliado, se determina que la primera consulta debe realizarse con el médico internista de la empresa, los exámenes que requiera el

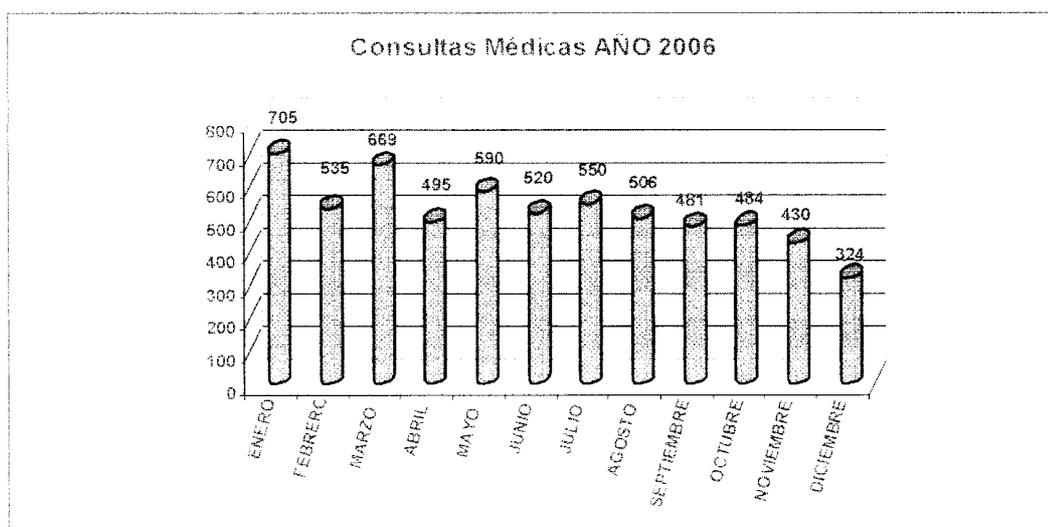
médico por esta consulta, son asumidos por el afiliado, de esta manera auditoría podrá verificar las preexistencias.

En consideración a los procesos administrativos del área de administración de beneficios, se determinó la necesidad de elaborar el formulario de reclamación el mismo que se lo implementará en el año 2007, y será utilizado para los médicos que no estén afiliados de red de prestadores de salud de ALFAMEDICAL S.A.

En el ejercicio económico del año 2006 se han generado **10.175** ODAS. Las patologías más frecuentes son Pediatría, Ginecología, Traumatología, Endocrinología, Otorrinolaringología, Urología.

**7.1** De enero a diciembre del año 2006 en medicina interna se atendieron aproximadamente **1.237** consultas con un promedio diario de **5** pacientes por día; de enero a Diciembre del 2006, se atendieron **6.289** consultas médicas. Con relación al 2005 la atención se ha incrementado en el 42.8%.

MES	No. CONSULTAS
ENERO	705
FEBRERO	535
MARZO	669
ABRIL	495
MAYO	590
JUNIO	520
JULIO	550
AGOSTO	506
SEPTIEMBRE	481
OCTUBRE	484
NOVIEMBRE	430
DICIEMBRE	324
<b>TOTAL</b>	<b>6.289</b>



- 7.2** Uno de los valores agregados de la Compañía es el servicio de atención odontológica, servicio que se amplió a partir de enero del 2004 por pedido de los pacientes con horario matutino, debiendo la Compañía contratar los servicios profesionales de otro Odontólogo. Es un centro de negocios que genera una mínima utilidad, pero frente al costo beneficio es necesario mantenerlo, en el mes de Noviembre del 2005, se adquirió el Cavitron, con el fin de realizar la profilaxis, procedimiento que se en determinados contratos cubre en el **100%** al titular. La atención odontológica que ofrece la Compañía, es de tratamiento general, no de especialidad, para un mejor control de la producción se implementó en el sistema el módulo de ODAS odontológicas.
- 7.3** De enero a diciembre del año 2006, en odontología se han atendido **255** consultas, y se han realizado **101** profilaxis, **52** exodoncias, **107** obturaciones, **152** sellantes, **150** resinas simples y **326** resinas compuestas, **17** amalgamas simples y **88** compuestas.
- 7.4** En el año 2003 por asistencia médica (siniestralidad) al HG-1 se entregó (**137.760 USD**), en el **2004 (194.425 USD)**, **2005 (285.198 USD)** y en el **2006 (284.571 USD)**, cabe indicar estos valores son netos sin considerar que nuestros afiliados en muchas ocasiones van directamente al HG-1, a facturar.

## **8. SERVICIO AL CLIENTE.-**

- 8.1** La misión de esta área es facilitar la asistencia médica a nuestro afiliado, para lo cual se coordina con las áreas del Hospital Militar y los Médico afiliados a la Red, esto tiene como finalidad brindar atención médica a través de la comunicación entre la empresa y los prestadores de salud.
- 8.2** A diciembre del 2006 aproximadamente se han recibido **15.312** llamadas telefónicas para solicitar atención médica, igualmente el counter ha realizado **6.600** llamadas telefónicas para solicitar asistencia médicas y exámenes, los mismos que son coordinados con previa cita.
- 8.3** Una de las acciones tomadas por la Gerencia General fue el envío a domicilio de las cartas, en las cuales se notifica el vencimiento del contrato y la aceptación de la continuidad en el sistema de ALFAMEDICAL S.A. para efectivizar esta acción la Compañía cuenta con el área de renovaciones de contratos, aproximadamente se atiende 10 renovaciones diarias de contratos y la generación y entrega de las tarjetas de afiliación y sus respectivos contratos. Además se realiza las inclusiones y exclusiones de los afiliados a EMI, EQUIVIDA y MEMORIAL; en coordinación con éstas Empresas.
- 8.4** Otra área importante dentro del Servicio al Cliente, es la Sección de Contratos Corporativos cuya función principal es el registro, control, y evaluación de las cuentas de contratos corporativos, la Gerencia General dispuso que mensualmente se informe de los movimientos de contratos corporativos inclusiones y exclusiones, así como la siniestralidad, a diciembre del 2006, la empresa cuenta con 13 contratos corporativos, con relación al año 2005 se ha disminuido en el **38%**.

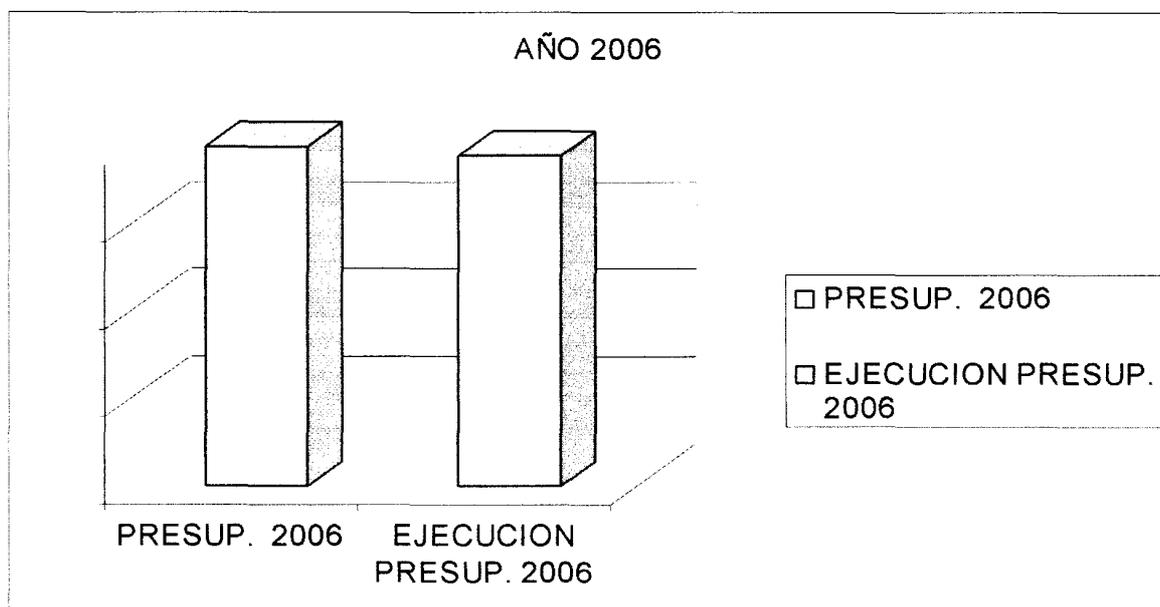
- 8.5** En el área de renovación y emisión de contratos, se ha seleccionado una persona se responsabilice de esta función y agilite su ejecución.

La Compañía ha presentado cotizaciones para ofertar sus servicios a Instituciones del Estado como EMASEO, EMSAT, Cuerpos de Ingenieros, ESMIL, así como también a algunas de las Empresas del HOLDING DINE; siendo una de las debilidades fue no contar con Prestadores de servicios de salud a nivel nacional, la misma que en el corto plazo debe fortalecerse con clínicas privadas, igualmente con el cambio de IMAGEN y atención de nuestro principal prestador el HG-1, facilitará mucho la venta de nuestro sistema.

## **9 FINANZAS.-**

- 9.1** La administración de los recursos financieros se ha ejecutado disponiendo políticas y normas de control, registro y evaluación las mismas que están enmarcadas en los principios generalmente aceptados en el Ecuador, en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributación, Ley de la Superintendencia de Compañías, Código de Trabajo, además se ha considerado Leyes y Reglamentos Gubernamentales que permitan un adecuado control de los ingresos y egresos de la Empresa.
- 9.2** Una de las herramientas base de control es el Presupuesto. El presupuesto de ingresos de la Compañía lo componen las ventas en el **99%**, el **1%** corresponde a ingresos financieros y otros; los rubros más importantes dentro del presupuesto de gastos constituyen las remuneraciones del personal administrativo y de ventas y la siniestralidad.
- 9.3** De acuerdo a las proyecciones presupuestarias determinadas por la Gerencia General y la Comercial, se estableció que el año 2005 era el año de despunte de ALFAMEDICAL S.A. prueba de ellos son los resultados de los Estados Financieros al 31 De diciembre del 2005, en los cuales se refleja una utilidad de **16.323,35 USD**, y para el año 2006 una utilidad de **12.743 USD**.
- 9.4** En consideración al presupuesto aprobado por el Directorio la empresa lo ha ejecutado en el **94%**, determinando que el cumplimiento es muy bueno (anexo en estados financieros).

CONCEPTO	EJECUCION PRESUP. 2004	EJECUCION PRESUP. 2005	VARIACION PRESUP. 2003-2004	VARIACION PRESUP. 2004-2005	VARIACION % 2004-2005	PRESUP. REFOR. 2006	EJECUCION PRESUP. 2006	VARIACION PRESUP. 2006
<b>INGRESOS</b>	<b>578.195</b>	<b>848.268</b>	<b>167.752</b>	<b>270.072</b>	<b>47%</b>	<b>1.068.826</b>	<b>980.775</b>	<b>88.051</b>
Primas	568.611	829.403	165.203	260.792	46%	1.057.456	934.307	123.149
Financieros	9.584	18.865	2.549	9.281	97%	5.137	13.152	-8.015
Otros Ingresos				0		6.233	33.317	-27.083
				0				
<b>EGRESOS</b>	<b>588.132</b>	<b>831.944</b>	<b>172.315</b>	<b>243.812</b>	<b>41%</b>	<b>998.965</b>	<b>968.032</b>	<b>30.933</b>
			0	0				
Siniestros	200.013	342.383	31.802	142.370	71%	445.752	420.755	24.997
Remuneraciones Adminis.	89.282	113.686	-20.768	24.404	27%	178.489	150.695	27.794
Gastos Administrativas	52.722	71.254	-10.090	18.532	35%	71.161	50.074	21.086
Remuneración Ventas	134.327	138.950	115.790	4.623	3%	125.008	126.592	-1.584
Gastos en Ventas	79.083	107.416	44.739	28.333	36%	86.974	142.006	-55.032
Amortización y Depreciación	10.686	28.758	2.905	18.072	169%	48.583	36.478	12.105
Gastos Financieros	22.021	29.499	7.938	7.478	34%	42.999	41.432	1.567
Utilidad Bruta Proyectada	-9.937	16.323	-4.563	26.260	264%	69.861	12.743	82.604
<b>% Utilidad</b>	<b>-2%</b>	<b>2%</b>	<b>-3%</b>	<b>10%</b>		<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>94%</b>



- 9.5** Cabe indicar que gran parte del capital (**210.764 USD**) con el que cuenta actualmente la Compañía, está destinado a inversiones financieras, de las cuales el **58%** se encuentran en el Banco General Rumíñahui (disposición de Directorio) y el 42 en CORFINSA.
- 9.6** Es necesario destacar que debido a la misión que tiene nuestra Empresa es conveniente mantener estos capitales factibles de liquidez inmediata para que la Empresa en caso de una probabilidad de siniestros altos, pueda cubrir los mismos.
- 9.7** Cabe indicar que la empresa refleja de acuerdo a los índices financieros una buena liquidez, solvencia, y una aceptable utilidad.

## **10. CONCLUSIONES.-**

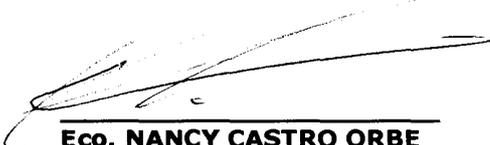
- 10.1** Se logró un ambiente laboral de trabajo aceptable en la Compañía, para que el desenvolvimiento de las actividades se desarrolle con normalidad, a fin de brindar un servicio de calidad y alcanzar los objetivos planteados por la Compañía.
- 10.2** Se cumplieron los objetivos planteados.
- 10.3** Se ha apoyado y capacitado a todo el personal, con el propósito de establecer una nueva cultura de servicio al cliente, lo que permitirá proporcionar servicios de calidad.
- 10.4** Se dio impulsó al Área de Comercialización para generar mayores ingresos para la Compañía y alcanzar resultados positivos y se estableció como política importante de gestión el SEGUIMIENTO.
- 10.5** Se implementó el sistema informático de acuerdo a las exigencias del mercado de medicina prepagada, integrando el negocio con finanzas y nómina, lo que permitirá realizar mayores análisis, evaluaciones y controles en forma oportuna y toma de decisiones.
- 10.6** Se implementó el manejo de estadísticas en todas las áreas, para que las mismas midan su desenvolvimiento que permita corregir y mejorar las actividades.
- 10.7** Se implementó la obligatoriedad de la primera consulta con medicina interna, con el fin de llegar a determinar las enfermedades y la elegibilidad de afiliados a nuestro sistema.
- 10.8** Se limitó la cobranza a domicilio, permitiendo la flexibilidad en ventas e ingresos para la empresa.
- 10.9** Se implementó políticas en todas las áreas de la empresa, las cuales permiten un adecuado desenvolvimiento de las actividades, logrando alcanzar los objetivos trazados por la Empresa.

- 10.10** Se han adquirido equipos de computación, se han adecuado las oficinas, permitiendo mejorar la ejecución del trabajo de cada área.
- 10.11** Se logró la autorización por parte de los accionistas, para arrendar un local más adecuado que permita un mejor desarrollo de las actividades de la empresa y mejor IMAGEN (mobiliario, central telefónica, instalación del sistema de redes).
- 10.12** Se identificó las debilidades que han afectado al cumplimiento total del presupuesto, sobre todo en lo que concierne a la fidelización de clientes y cancelaciones por morosidad., sin embargo su cumplimiento es muy bueno.
- 10.13** Se lograron buenas negociaciones en cuanto a precios con aliados estratégicos que otorgan seguro de vida, servicio a domicilio,

## **11. RECOMENDACIONES:**

- 11.1** Que nuestro principal prestador de servicios médicos el HG-1, continúe con la política de mejoramiento en la atención de todos sus servicios.
- 11.2** Siendo ALFAMEDICAL S.A., la única empresa de Medicina prepagada de Fuerzas Armadas en Sur América, se debería fortalecerla a través del logro en la afiliación de funcionarios, estudiantes, profesores, empleados y trabajadores civiles, que laboran en las diferentes Instituciones y Organizaciones de Fuerzas Armadas, para ello es muy importante también mejorar la atención de nuestro principal prestador de servicios el HG-1, y por ende de todas las unidades de sanidad de las FF. AA.
- 11.3** ALFAMEDICAL, es un empresa que tiene una gran fortaleza el HG-1, y las Unidades de Sanidad de la Fuerza Terrestre y de FAE, actualmente y potencialmente de las otras Fuerzas; sin embargo el mercado, exige la necesidad de realizar convenios con Unidades de Salud del sector privado, lo que permitirá competir y crecer mucho más, **por lo tanto es necesario capitalizar las utilidades.**

Atentamente,

  
**Eco. NANCY CASTRO ORBE**  
**GERENTE GENERAL**  
**ALFAMEDICAL S.A.**  
29-03-2007