

INFORME DE LA ADMINISTRACION DE SENTINEL - ECUADOR S.A. A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS POR EL AÑO 2016

Quito D.M., 6 de marzo de 2017.-

Señores Accionistas:

La Gerencia General de SENTINEL - ECUADOR S.A. pone en su conocimiento y a su consideración el informe correspondiente al ejercicio económico del año 2016, tal como se estipula en los Estatutos Sociales de la Compañía.

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONOMICO MATERIA DEL INFORME.-

Durante el año 2016 SENTINEL - ECUADOR S.A. continuó profundizando la relación comercial con sus clientes, Equivida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Equivida S.A.), Saludsa Sistema de Medicina Pre-pagada del Ecuador S.A. (Salud S.A.), Ecuasanitas S.A. Compañía de Medicina Prepagada (Ecuasanitas S.A.), Ecuasistencia Compañía de asistencia del Ecuador S.A. (Ecuasistencia S.A.) y AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (AIG Metropolitana S.A.) y adicionalmente continuó con el proceso de apertura a nuevos canales, a través de nuevos negocios con PRESTASALUD. En consecuencia, el número de beneficiarios de nuestro servicio alcanzó la cifra de 346.390 al cierre del año (26% de crecimiento versus los 275.173 usuarios del año anterior), originados principalmente gracias a Salud S.A., cuya facturación creció un 23%, Equivida S.A., que creció un 17%, Ecuasanitas S.A., que creció un 73% y AIG Metropolitana S.A., que creció un 66% con respecto al año 2015. Al cierre del año 2016, la participación de nuevos canales en la facturación total fue de 25%.

Como canales de comercialización más representativos, Salud S.A, profundizó la comercialización en sus afiliados individuales y cuentas pooles; en el caso de Equivida S.A., la mayor penetración la hizo en el negocio colectivo y masivo; mientras que en el caso de Ecuasanitas S.A., el despliegue comercial se focalizó en los negocios individuales y corporativos.

El costo promedio por usuario atendido fue de US\$75,54, es decir una disminución del 13% versus el año 2015, que se produjo por el crecimiento de usuarios en planes individuales y masivos, pero con mayor número de procedimientos cubiertos por usuario (de 4,60 procedimientos promedio en el 2015 a 5,46 en el 2016).

Los procedimientos realizados por nuestra red de clínicas odontológicas fueron: Operatoria (50% del monto total versus 45% en el año 2015), Cirugía (15%), Periodoncia (13%), Ortodoncia (8%), Odontopediatría (8%), Endodoncia (5%) y Diagnóstico y Prevención (1%).

Las citas otorgadas y direccionadas directamente por SENTINEL - ECUADOR S.A. a nuestra red de clínicas odontológicas crecieron a 29.774, experimentando un incremento del 91% en comparación con el año 2015 (15.600 citas) y corresponde al importante crecimiento en canales, y al crecimiento en número de clientes, especialmente en el segmento individual y masivo.

La relación entre usuarios y titulares disminuyó de 1,10 en el año 2015 a 1,06 al cierre del 2016, debido al ingreso de nuevos planes masivos, principalmente de los canales Equivida S.A. y Prestasalud, segmento en que el beneficio fundamentalmente se otorga a los titulares y a muy pocos dependientes. Como consecuencia, la relación por tipo de plan ha tenido un comportamiento distinto al del año 2015, en cuanto a su composición por categorías representando hoy los “planes titular solo” el 81% versus 94% del año anterior; 5% en planes “titular más 1” versus 2% del año anterior, y 15% en planes para “titular más familia” versus 4% del año anterior.

Cerramos el 2016 con 92 clínicas odontológicas afiliadas a la red de SENTINEL S.A. versus 83 en el año 2015. Este incremento de clínicas se debió al aumento de la demanda en nuevas ciudades y capitales de provincia, aumentando con ello la cobertura a nivel nacional, pero especialmente a raíz del requerimiento de clínicas adicionales por parte de nuevos canales y nuevos negocios. El 80% de la facturación está concentrada en 36 prestadores, a diferencia del año anterior en que estaba concentrada en 28 clínicas.

Se continuó realizando auditorías en campo a los prestadores para garantizar la correcta operación, así como la medición de satisfacción a través de encuestas a los usuarios directamente, luego de haber sido atendidos, la misma que arroja resultados muy

positivos. Estos elementos se integraron como indicadores de gestión al nuevo sistema de calidad BMB Dental.

Como parte de las actividades a realizarse en el año 2016, estaba la de concluir el estudio de arquitectura de marca, establecer las acciones a seguir y definir su estrategia de comunicación. Parte de este trabajo, incluyó: el cambio de nombre y logo, creación de una marca institucional y una marca comercial, y registro de las dos marcas internacionalmente en línea con el proceso de expansión del negocio hacia otros países.

Como resultado final, se estableció que ConfiDent sea la marca comercial que se contacte con el cliente final, se presente al consumidor en la red de clínicas, call center, publicidad y soluciones de prevención y tratamiento dental. Y que por otro lado Sentinel, sea la marca endorser que avale las marcas que están debajo (una de ellas Confident), administre y se relaciona con aliados estratégicos, brokers, proveedores, clínicas, abogados etc; y finalmente, sea Sentinel la nueva razón social de la empresa. Como consecuencia se realizó el cambio de razón social de la empresa, a saber, de DentalNetwork Red de Servicios Dentales S.A. a Sentinel-Ecuador S.A.

Otro lineamiento estratégico relevante ejecutado durante el año 2016, fue el inicio de la comercialización de productos y facturación en la operación de Panamá, como parte de la estrategia de internacionalización definida en el plan estratégico en el año 2014, aunque aún con muy poca efectividad y bajo cumplimiento del presupuesto de ventas. Para su operación, se transfirieron \$253.112, los mismos que forman parte del convenio de pago de largo plazo hacia la operación de Ecuador. Las acciones ejecutadas, que estuvieron apegadas a un cronograma de trabajo previamente acordado con el Directorio, fueron las siguientes: soporte comercial, administrativo y operativo desde Ecuador; acercamiento y fortalecimiento de relaciones comerciales con los principales canales de comercialización de Panamá; firma de convenios y acuerdo de tarifarios con red de 15 clínicas a nivel nacional; montaje de las oficinas; implementación de plataforma tecnológica; e, inicio de facturación y comercialización de productos.

2. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO.-

Me permito informar que he dado cumplimiento a las disposiciones emanadas del Directorio como de la Junta General de Accionistas.

3. INFORMACION SOBRE HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO, EN EL AMBITO ADMINISTRATIVO, LABORAL Y LEGAL.-

En vista de que durante los últimos dos años, se avanzó significativamente en la ejecución del plan estratégico desarrollado a inicios del año 2014, el Directorio y la Administración consideraron relevante la actualización el plan estratégico vigente.

Para ello, SENTINEL – ECUADOR S.A. contrató los servicios de Bader Corp, poniendo especial atención en la resolución de los siguientes asuntos críticos: acciones orientadas hacia los canales para acelerar el crecimiento del negocio, potencializar y priorizar el crecimiento del segmento individual, desarrollar elementos que permitan continuar con la evolución de la propuesta de valor, definir los siguientes pasos a nivel de expansión internacional, y establecer las nuevas capacidades que requiere el negocio para afrontar el crecimiento y los nuevos retos estratégicos.

Como consecuencia del estudio, el plan de acción estableció una serie de acciones de corto plazo a ejecutarse en el año 2016 y otras en el año 2017. Dentro de las iniciativas implementadas en el año 2016, entre las más relevantes, se realizaron las siguientes acciones estratégicas: se desarrolló el plan comercial por aliado, se construyó el plan de expansión de nuevos aliados, se fortaleció la estructura comercial, técnica y de marketing, se implementó el sistema de calidad BMB (Best Management Business Program – Dental) con la red de prestación, y se dejó establecida la base del plan estratégico y de inversión de TI.

A nivel de puestos de trabajo se integraron y crearon las siguientes posiciones: un Especialista de Convenios y Auditoría, un Asistente de Talento Humano y Administrativo, un Asistente Comercial y Gerencia, un Director de Marketing, un Director Comercial Nacional, un Jefe de Gestión de Proyectos y Procesos, un Analista Técnico y un Ejecutivo Comercial.

A partir del mes de agosto del 2016, SENTINEL - ECUADOR S.A. amplió sus oficinas, con el fin de fortalecer la infraestructura necesaria para el crecimiento de los siguientes años. De esta manera, las nuevas contrataciones y crecimientos de áreas de trabajo, se alinean también al plan estratégico de la organización.

Otro hecho extraordinario ocurrido en el año 2016, sucedió en el mes de diciembre, al recibir una notificación del Servicio de Rentas Internas como Contribuyente Especial, lo que conlleva nuevas obligaciones tributarias a partir del año 2017, principalmente como agente de retención.

4. SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON LOS DEL EJERCICIO PRECEDENTE.-

Los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016, se han realizado considerando las Normas Internacionales de Información Financiera, las mismas que se vienen aplicando desde el año 2011.

Los ingresos totales de la empresa fueron de US\$3.546.602 dólares, es decir un incremento del 26% respecto al año anterior.

Los gastos sumaron US\$ 3.508.478, compuesto por 44% Gastos de Administración (principalmente los pagos a proveedores, los gastos de remuneraciones y cargas patronales, enlaces de comunicación, consultoría y amortizaciones), 36% Costo de Ventas (corresponde a los valores de los prestadores), 20% Gastos Ventas (Gastos de Publicidad, Marketing y gastos de remuneraciones del personal de Ventas). El incremento del gasto total versus el año 2015 fue del 44%, debido justamente al importante crecimiento de los rubros citados.

Esto permitió generar una utilidad antes de impuesto a la renta de US\$38.125 (90% menos en comparación con el año anterior); una participación a trabajadores por US\$6.728; impuesto a la renta corriente de US\$37.623, dejando una utilidad neta de US\$502, obteniendo una pérdida integral del año de US\$-2.819 (debido a los ajustes actuariales del ORI).

En cuanto a las cifras del Balance General, cabe indicar que cerramos con un activo total por un valor de US\$1.092.281, compuesto en un 60% por cuentas por cobrar relacionadas; 19% por activo fijo e intangible; 13% de caja-bancos; 3% crédito tributario del impuesto a la renta; 2% cuentas por cobrar comerciales; 2% de otras cuentas por cobrar y gastos anticipados, 1% de inversión de acciones en el exterior.

El pasivo cerró en US\$165.396, distribuido fundamentalmente entre, proveedores (42%); utilidades por repartir a empleados y beneficios sociales (24%); impuestos por pagar (9%); y otros pasivos varios (25%).

El patrimonio por lo tanto fue de US\$ 926.885, compuesto por el resultado de ejercicios anteriores (95%); el capital social (3%); y finalmente reservas legales (2%).

La rentabilidad sobre el patrimonio fue del 0%, esto debido a la inversión realizada para ejecutar el plan estratégico.

5. SITUACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES.-

Los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2016, se han realizado considerando las Normas Internacionales de Información Financiera, las mismas que se vienen aplicando desde el año 2011.

Los ingresos totales de la empresa fueron de US\$3.549.036 dólares. Los gastos sumaron US\$ 3.766.346, compuesto por 46% Gastos de Administración (principalmente los pagos a proveedores, los gastos de remuneraciones y cargas patronales, enlaces de comunicación, consultoría y amortizaciones), 33% Costo de Ventas (corresponde a los valores de los prestadores), 21% Gastos Ventas (Gastos de Publicidad, Marketing y gastos de remuneraciones del personal de Ventas). Esto generó una pérdida en balances consolidados de US\$-254.933.

En cuanto a las cifras del Balance General, cabe indicar que cerramos con un activo total por un valor de US\$636.333; compuesto en un 24% de caja-bancos; 24% por cuentas por cobrar comerciales; 25% por activo fijo e intangible; 22% otros activos; 5% de crédito tributario.

El pasivo cerró en US\$169.477, distribuido fundamentalmente entre, proveedores (43%); Beneficios Empleados y beneficios sociales (25%); impuestos por pagar (7%); y otros pasivos varios (25%).

El patrimonio por lo tanto fue de US\$ 466.856, compuesto por el resultado del ejercicio más resultados acumulados (91%); el capital social (6%); y finalmente reservas legales (3%).

6. PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONOMICO.

Con el objetivo de apoyar la operación de Panamá y el flujo para apoyar las iniciativas estratégicas del Ecuador en el año 2017, la Administración recomienda a la Junta General de Accionistas, el que no se haga ninguna distribución de utilidades del ejercicio económico del año 2016, y las utilidades retenidas de ejercicios de años anteriores. Por lo tanto, se recomienda que estos valores se mantengan como “Utilidades retenidas”.

7. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS POLITICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO ECONOMICO

Conforme a lo planificado para el 2017, se continuará e intensificará con el proceso de apertura del negocio hacia nuevos canales de comercialización dentro del mercado, con el objetivo de seguir reduciendo la dependencia de los canales tradicionales de ventas, Salud S.A. y Equivida S.A.; de la misma, manera, se continuará fortaleciendo las iniciativas comerciales para seguir creciendo con los canales Ecuasanitas S.A. y AIG Metropolitana S.A., y así mejorar la penetración en estos canales y la inclusión del portafolio de productos de SENTINEL - ECUADOR S.A. en la cartera de estas empresas.

Con relación a la gestión de la red de prestación, se iniciarán las siguientes actividades: incrementar el número de clínicas de la red para continuar mejorando nuestra distribución geográfica y así también poder participar en mayor número de negocios masivos dentro del Ecuador, construir una red de gama baja para atender el segmento de población de menor capacidad adquisitiva o negocios masivos de sponsors que llegan a esos segmentos. Estas actividades, estarán acompañadas con acciones que permitan fidelizar a la red de prestación.

A nivel operacional, y como parte de las acciones claves incluidas en el presupuesto 2017, se encuentran las siguientes actividades: implementación de procesos y

herramientas que permitan optimizar el soporte del área de operaciones, acciones y gestión de mantenimiento de plataformas de tecnología, optimización de recursos y control de costos desde el área administrativa, y por último, continuar con la implementación de la metodología “Happiness” dentro de los procesos de talento humano. Desde el punto de vista de mercadeo, se pondrá especial énfasis en la construcción de nuevos productos que generen incremento en las ventas del 2017, y mantenimiento de las herramientas de comunicación básicas, en concordancia, con la política de ahorro de gastos emprendida por la organización.

Finalmente, y como parte de la estrategia de internacionalización, se continuará fortaleciendo la base de clientes que permitan iniciar con el crecimiento de la producción en Panamá. Para ello, se intensificará el soporte comercial desde la estructura de ventas de Ecuador.

8. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAS INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COMPAÑÍA

La compañía ha dado cumplimiento cabal a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

Atentamente



Juan Carlos Baquero
GERENTE GENERAL