

SENTINEL-ECUADOR  
RED DE SERVICIOS DENTALES  
SOCIEDAD ANONIMA

INFORME A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE  
ACCIONISTAS  
AÑO 2019

Quito D.M., 18 de marzo de 2020

## **INFORME DE LA ADMINISTRACION DE SENTINEL - ECUADOR S.A. A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS POR EL AÑO 2019**

Quito D.M., 18 de marzo de 2020.

Señores Accionistas:

El Apoderado Especial de SENTINEL - ECUADOR S.A. pone en su conocimiento y a su consideración el informe correspondiente al ejercicio económico del año 2019, tal como se estipula en los Estatutos Sociales de la Compañía.

### **1. ENTORNO ECONÓMICO Y POLÍTICO**

Varios son los hechos que se han dado en el ámbito político en Ecuador, principalmente el Decreto ejecutivo que estableció la eliminación de subsidios y el consiguiente incremento de la gasolina y el diésel, un gobierno carente de estrategias para afrontar las protestas de varios sectores, especialmente del transporte y de otros sectores sociales conllevaron al levantamiento indígena y la suma de otros sectores sociales y políticos intentando desestabilizar a un gobierno lleno de corrupción y débil políticamente, estos hechos desembocaron en el caos y anarquía, estos hechos paralizaron al país durante 11 días produciendo pérdidas por un monto superior a los USD \$ 3.000 millones de dólares, siendo Quito la ciudad con mayores pérdidas inclusive atentando contra bienes patrimoniales e instituciones que fueron completamente destruidos.

En este contexto político con incertidumbre en no saber el norte de este Gobierno se ha desmenuado las actividades comerciales y de servicio de Sentinel Ecuador S.A.

La Inflación acumulada cerró en: -0,07%

El PIB de 106 millones de dólares de acuerdo a las previsiones del Banco Central del Ecuador.

El Precio al 31 de diciembre 2019 del barril de petróleo fue de: USD \$ 54,2 fuente BCE

El Desempleo cerro en el 4,95%

El riesgo país terminó en 826 puntos

En medio de este entorno se desarrollo la gestión de Sentinel SA

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

Los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019, se han realizado considerando las Normas Internacionales de Información Financiera, las mismas que se vienen aplicando desde el año 2011.

## **2. SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑIA AL CIERRE DEL EJERCICIO Y DE LOS RESULTADOS ANUALES, COMPARADOS CON LOS DEL EJERCICIO PRECEDENTE.-**

Los ingresos totales de la empresa fueron de US\$3.882.180 dólares, un crecimiento del 7% respecto al año anterior.

Los gastos sumaron US\$ 3.451.376, compuesto por un 51% de Costo Operativo (corresponde a los valores de los prestadores), 34% Gastos de Administración (principalmente los pagos a proveedores, los gastos de remuneraciones y cargas patronales, enlaces de comunicación, consultoría y amortizaciones), 15% Gastos Ventas (Gastos de Publicidad, Marketing y gastos de remuneraciones del personal de Ventas). El incremento del gasto total versus el año 2018 fue del 2%, debido al crecimiento de los rubros citados.

Todo esto genero una Utilidad de US\$428.426; un impuesto a la renta corriente de US\$123.627.

En cuanto a las cifras del Balance General, cabe indicar que cerramos con un activo total por un valor de US\$1.102.117, compuesto en un 48% de efectivo y equivalentes al efectivo, 25% por cuentas por cobrar, 25% por activo fijo e intangible 1% activo por impuesto diferido; 1% de inversión de acciones en el exterior.



@

El pasivo cerró en US\$469.335, distribuido fundamentalmente entre, proveedores (33%); obligaciones y beneficios sociales por pagar (21%); impuestos por pagar (13%); Pasivos por arrendamiento 19% y Obligaciones por beneficio definidos (14%).

El patrimonio por lo tanto fue de US\$632.782, compuesto por el resultado de ejercicios anteriores (93%); el capital social (5%); y finalmente reservas legales (2%).

La rentabilidad sobre el patrimonio fue del ROE= 48%.

El año 2019 fue un año orientado a la rentabilización y profundización de la Gestión Comercial en los Aliados, así como la continuidad en el control y cuidado del gasto con el propósito de coadyuvar a la consecución de los resultados establecidos en el presupuesto del año 2019.

Se mantuvo la política de control de gastos en todos los rubros de la empresa tales como: arriendos, mercadeo, enlaces informáticos, etc.

Se continuó el cobro de un dólar por atención médica, como una cuota moderadora para los clientes que hagan uso de nuestra red.

Durante todo el año, se fue reportando de manera periódica el aporte que Sentinel representa al Grupo Futuro y sus empresas en la colocación y el servicio dental a sus usuarios finales, por otro lado se mantuvo la orientación de los accionistas manteniendo el foco en la rentabilización con los aliados y clientes actuales.

Durante el año 2019 SENTINEL - ECUADOR S.A. mantuvo 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.), AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (AIG Metropolitana S.A.), Bupa Ecuador S.A. Compañía de Seguros (Bupa S.A.), Latina Seguros y Reaseguros C.A. (Latina C.A. ) y Blue Card Ecuador S.A. (Blue Card S.A.). En consecuencia, el número de beneficiarios de nuestro servicio alcanzó la cifra de 491.641 al cierre del año (9% de crecimiento versus los 447.393 usuarios del año anterior).

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

e 

El costo promedio por usuario atendido fue de US\$70,84, es decir un aumento del 34% versus el año 2018, ya que las atenciones en el segmento individual principalmente Salud S.A y Ecuasanitas por el tipo de procedimiento entregado en la cobertura bajo el costo promedio así como se observó un aumento en el número de procedimientos promedio pasando de (de 5,2 procedimientos promedio en el 2018 a 6,1 en el 2019).

Las principales especialidades odontológicas realizadas en nuestra red de clínicas son: Operatoria, Periodoncia, Cirugía, Ortodoncia, Odontopediatría, Endodoncia, Ortopedia y Prevención.

Las citas otorgadas y direccionadas directamente por SENTINEL - ECUADOR S.A. a nuestra red de clínicas bajaron a 50.975, experimentando un decrecimiento del 8% en comparación con el año 2018 (55.784 llamadas) y corresponde a la ausencia del negocio del Supermaxi y Sana Sana que mantuvimos en el 2018.

La relación entre usuarios y titulares se mantuvo en 0,89 en el año 2019 igual a la misma relación de 0,89 al cierre del 2018, debido al mix de los distintos productos y negocios en los diferentes canales de comercialización. Como consecuencia, la relación por tipo de plan ha tenido un comportamiento muy similar al del año 2018, en cuanto a su composición por categorías representando hoy los "planes titular solo" el 87% igual que el año anterior; se mantiene igual un 5% en planes "titular más 1" y varía en un 9% en planes para "titular más familia" versus 8% del año anterior.

Cerramos el 2019 con 116 clínicas odontológicas afiliadas a la red de SENTINEL S.A versus 102 en el año 2018. 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 negocios o ampliar la red en ciudades de mayor demanda para tener mejores alternativas de atención a los clientes. El 80% de la facturación está concentrada en 41 prestadores, a diferencia del año anterior en que estaba concentrada en 39 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, luego de haber sido atendidos, la misma que arroja resultados muy positivos. Estos elementos están integrados en los indicadores de gestión al nuevo sistema de calidad BMB Dental.

En el campo tecnológico se profundizó el desarrollo interno optimizando herramientas que automatizan la Operación, el Servicio y el back office siendo esta directriz en torno a no crecer en el headcount haciendo de esta empresa cada vez más cercana a la tecnología.

En cuanto a la Operación de Panamá se cumplió con la orientación del accionista dejar en Standby a la misa y se ha venido cumpliendo con los elementos formales para mantenerla en esa condición.

### **3. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES**

Recomiendo que no se efectúe el reparto de dividendos obtenidos en el ejercicio económico ya que al estar pendiente la planeación estratégica de largo plazo y de ser necesario la implementación de condiciones necesarias y proyectos que demeranden su ejecución esto permitiría contar con los mismos para la posible ejecución del mismo.

### **4. 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.

### **5. CONCLUSIONES**

- El año 2019 fue un año de muchos desafíos para Sentinel, fundamentalmente por el reto de mantener los niveles de ingresos y rentabilidad alcanzados en el 2018, cumpliendo el objetivo de ventas rentabilizando a los aliados y manteniendo un control del gasto.
- Uno de los aprendizajes más importantes se centró en los niveles de automatización del negocio evitando procesos manuales apoyando la gestión del back office y del servicio hacia nuestros clientes y aliados.
- Sentinel se ha consolidado en el sector de servicios dentales existen grandes oportunidades, en la implementación de productos y servicios que complementen la oferta de valor de cara a los aliados y sus clientes. Sin duda es un reto y un desafío que permitirá a los accionistas creer en las oportunidades de cara al futuro.
- Uno de los aprendizajes importantes del 2019 está en los hallazgos relevados en el proyecyo Kiru que nos permitirá implementar acciones, servicios y productos de cara



al usuario final atendiendo sus necesidades y expectativas en el uso y consumo del producto dental.

## 6. AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por regalarme esta hermosa oportunidad de servicio.

Un agradecimiento muy especial para todo el equipo de Sentinel, al Equipo de Apoyo de Equivida, a los accionistas por su confianza depositada y que han permitido mostrar la valía del Equipo de colaboradores quienes son los actores materiales de todas las acciones obteniendo los mejores resultados para todos quienes nos desenvolvemos en esta industria.

Deseo rellevar un enorme agradecimiento al Equipo de Gerentes de Sentinel (David Osejo y Santiago López), por su aporte y apoyo en el transcurso de este año.

Agrdecer al Equipo de Apoyo de Equivida por su contribución y sinergia permanentes.

Quiero rellevar el gran apoyo de Martha Tufiño, Juan Sevilla y Miguel Sevilla quienes también me acompañaron con su sabiduría durante todo este año de gestión.

Atentamente



Pavel Almeida Ayala  
Apoderado General  
Sentinel Ecuador S.A.