



## **INFORME DE GERENCIA A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**



## INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN EJERCICIO ECONÓMICO 2016

Señores Accionistas de NETLAB S.A.

En mi calidad de Gerente General de la Compañía NETLAB S.A., pongo a consideración el informe de Labores por el ejercicio económico 2016. Inicialmente presento un resumen macroeconómico y seguidamente se explica los principales acontecimientos en las áreas más importantes del Laboratorio.

### 1. COMPORTAMIENTO DEL ENTORNO MACROECONÓMICO DEL PAÍS

Para el 2016 el precio del petróleo cierra con un valor de US\$35.00 dólares frente a los US\$42.00 por barril del 2015, la disminución de los ingresos no se los compensó con una reducción o contracción del gasto público sino con una mayor endeudamiento público, a esto se suma el efecto del terremoto de la zona costera en especial Manabí y Esmeraldas que de acuerdo al Gobierno ha generado un costo de 3% aproximadamente del PIB en reconstrucción de las zonas afectadas , aunque debido a la baja participación de la zona el valor agregado nacional el impacto sobre el PIB fue bajo.

Durante el período 2016 hay una contracción o decrecimiento del PIB del 2.5%, uno de los peores resultados desde la dolarización , la recesión se ha visto reflejada en la caída del empleo adecuado a nivel urbano y en la baja de la inflación que alcanzó el 1.1%, la balanza de pagos tiene saldo positivo debido a la fuerte contracción de las importaciones por la aplicación de las salvaguardias y la disminución de la inversión pública y privada, que hace que se demanden menos materias primas, bienes de capital y de consumo.

Las actividades que más aportan al PIB son la construcción, manufactura, comercio las que han sido golpeadas de manera severa al igual que el sector de minas y petróleo debido por la falta de inversión.

Durante el período fiscal 2016 el Gobierno recaudó USD 12.226 millones por concepto de impuestos un 9.00 % menos que el año 2015 según datos del Servicio de Rentas Internas, la recuperación de los tributos más importantes tuvieron tendencia a la baja según la entidad Tributaria el impuesto a la Renta cerro con US\$3.946 millones un 8% menos con respecto al año previo, el IVA disminuyó en 9%, el impuesto que evidencio menor recuperación fue el Impuesto a la Salida de Divisas con un 17% menos.

El Ecuador cierra el 2016 con una inflación del 1.12% una disminución si se compara el 3.8% del 2015 de acuerdo al Banco Central del Ecuador. Según el reporte de índices de precios del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos el precio de la Canasta Básica Familiar asciende a US\$700.96 para finales del 2016.

El Fondo Monetario, el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) e incluso el Banco central del Ecuador coinciden, en que la economía se contraerá en 1.7% y 2.5% para el año 2017, lo cual pone en riesgo los avances sociales que tuvo el Gobierno en años anteriores.

El 2016 cierra con una gran incertidumbre debido al escenario del próximo año, que estará marcado por las elecciones presidenciales, luego de una década de estabilidad política, lo que genera inquietud sobre el próximo Gobierno y las decisiones económicas que tenga que tomar, las empresas prefieren esperar que se aclare el panorama para tomar la decisión de invertir, lo cual tiene repercusiones en los índices de empleo, producción y crecimiento de la Economía, etc.

El Banco Mundial y la CEPAL consideran que para el 2017 se logrará una recuperación del 0.2 y 0.8%, lo cual equivale a un estancamiento económico, considerando que al menos se debe crecer al ritmo que aumenta la población es decir el 2%, por otra parte del FMI prevé un segundo año de estancamiento con una recesión del (-2.7%)<sup>1</sup>

## 2. INFORMACIÓN SOBRE HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO, EN EL ÁMBITO LABORAL, LEGAL, TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

### 2.1 Ámbito Legal y Laboral

A lo largo del ejercicio económico del 2016 tenemos varias normas relevantes emitidas, tanto en el contexto socio económico del país como normativa que afecta a la Compañía en sus relaciones comerciales con los sectores públicos y laborales. A modo de simplificación podemos identificar tres sectores a ser tratados en el presente informe: el Tributario – Fiscal, el Laboral y el Sector Salud.

En el ámbito tributario, se publicaron algunas normas relevantes como son por ejemplo: La Ley Orgánica de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 759 de 20 de mayo de 2016, en donde entre otras medidas se incrementa el IVA del 14% al 12% existiendo un impacto directo en el precio de los productos de nuestros proveedores, se fijan las contribuciones solidarias para las víctimas del terremoto en remuneración, inmuebles, y derechos representativos de capital.

En el ámbito laboral también existen algunas novedades importantes como son: la emisión del Reglamento del Seguro General de Riesgos en el Trabajo publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 632 del 12 de julio de 2016 que contiene toda la normativa relacionada a los programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, se integran medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral y introduce una serie de prestaciones básicas como son: servicios de prevención, servicios médicos, subsidios por incapacidad, indemnización por pérdida de capacidad profesional o laboral, pensiones por incapacidad laboral y montepío. Si bien no se presentaron eventos que den lugar a la aplicación del reglamento, el mismo llama a encarecer sustancialmente las relaciones laborales aumentando las exigencias a los empleadores y generando una suerte de perjuicio económico excesivo. Durante este periodo también se promulga, la Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 720 publicada el 28 de marzo de 2016, que principalmente obliga a las empresas a contratar una cuota de jóvenes y pasantes a cambio de beneficios fiscales.

<sup>1</sup> Estadísticas de CEPAL y Banco Central del Ecuador.

En el campo de la Salud existieron algunas normas que impactan directamente al negocio como por ejemplo: la Ley que Regula Compañías de Salud Pre-pagada y Asistencia Médica publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 863 del 17 de octubre de 2016. Se emitió también la Norma para la Emisión de Permisos de Establecimientos de Salud publicada en el Registro Oficial 834 del 6 de septiembre de 2016 que modifica los procedimientos y requisitos para la obtención de permisos de funcionamientos en el sector salud. También se expedieron normas importantes de clasificación como el Modelo de Gestión, Organización y Funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios de Análisis Clínico para Diagnóstico y Vigilancia de la Salud Pública del MSP – REDNALAC que reconoce por primera vez en la tipología del Ministerio de Salud Pública a los Laboratorios de Referencia.

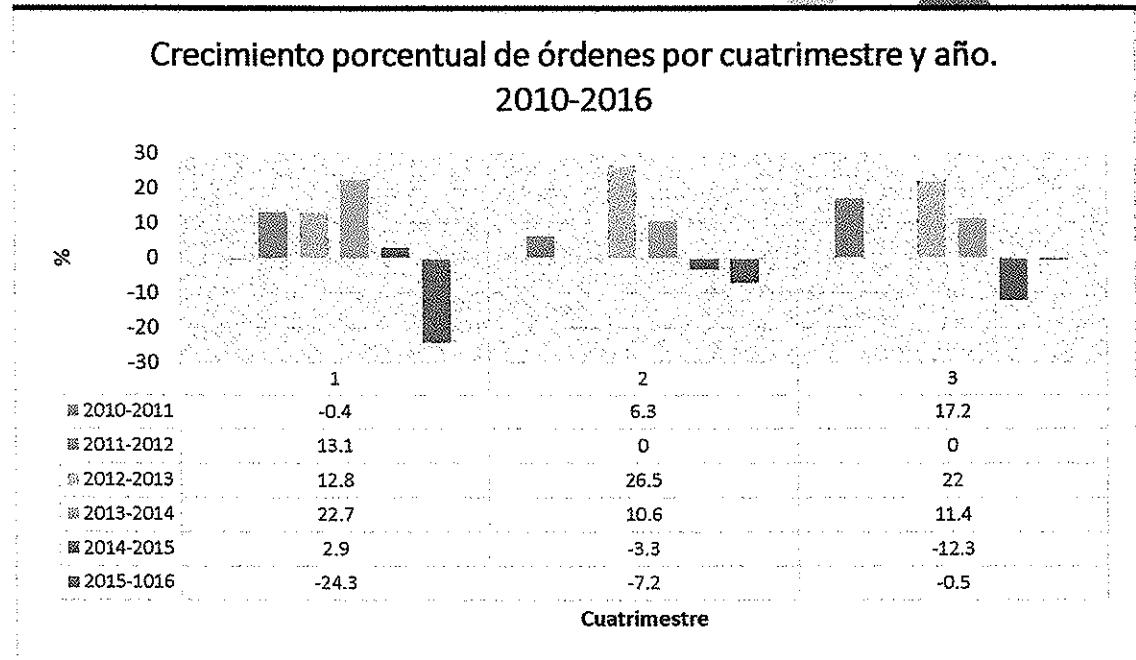
## 2.2 Ámbito Técnico

### Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha recertificado ISO 9001:2008, mantiene acreditación ISO 15189:2012 y Accreditation Cánada. Al momento se encuentra en adecuación del SGC a ISO 9001:2015 para actualización a esta nueva versión en Diciembre de 2017.

### Pre-análisis

El incremento en número de órdenes por cuatrimestre, se muestra en el siguiente gráfico, donde se observa que el porcentaje de crecimiento que si bien es negativo en los tres cuatrimestres, se aproxima a cero en Q3, probablemente debido al incremento del número de centros de diálisis incorporados. Dentro de este análisis no se encuentran las muestras correspondientes a Tamizaje Neonatal



**Promedio de exámenes por orden:** Para el año 2015 fue de 3.6 ensayos por orden y se incrementa en el 2016 a 4.3 ensayos por orden (16.3% de incremento), probablemente asociado al incremento de clientes de diálisis.

**Incidentes en la recepción de muestras:** En el año 2016 el porcentaje promedio de incidentes en recepción fue del 2.21%, por sobre el 1.95% registrado en el año 2015; mostrándose consistentemente dentro del rango de aceptabilidad definido (2-4%), siendo los errores en datos de pacientes y errores en petición de pruebas los que ocupan más del 50% de los casos. Se planifica para el año 2017 implementar un reporte de indicadores de calidad de muestra recibida a clientes, con la finalidad de disminuir este tipo de incidentes.

La tasa efectiva de muestras rechazadas fue del 0.21% lo que representa un rechazo de 2 por cada 1000 muestras recibidas.

**Consultas a Clientes:** Durante el año 2016 se han realizado un total de 21334 asesorías (consultas) dato muy superior a las 2022 consultas registradas en el año 2015, debido a la implementación del Software de Call Center que ha mejorado su registro y seguimiento.

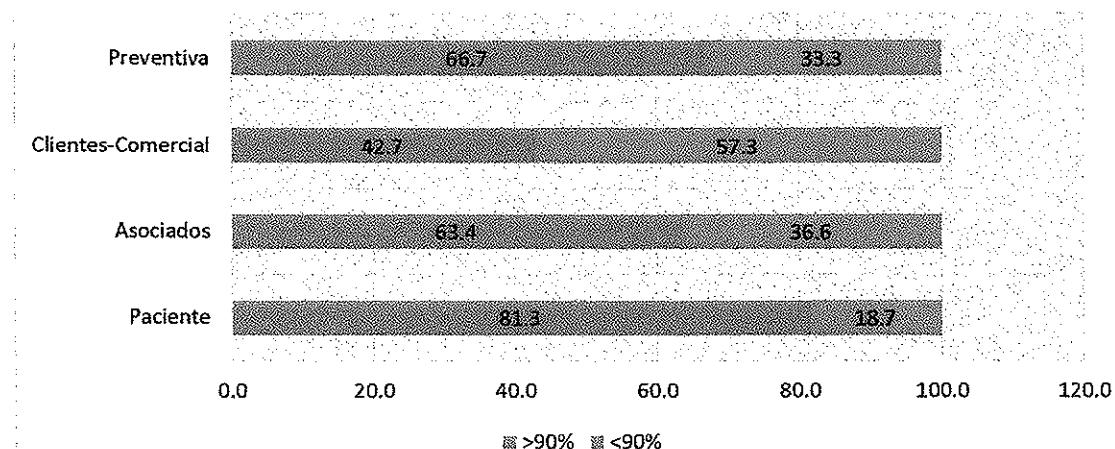
Con la finalidad de mejorar el estándar de atención de Call Center, se ha instalado una Central Telefónica IP para que optimice el direccionamiento y control de las llamadas de clientes. Las llamadas atendidas corresponden en su mayoría a requerimientos logísticos, seguido de consultas técnicas. La Central telefónica IP ha sido configurada para descongestionar las llamadas de logística a través de voice mail, con lo que se está iniciando un proceso de mejora.

**Muestras referidas:** Entre Enero y Diciembre de 2016, se han referido un total de 553 muestras, que representan el 0.4% del total de órdenes procesadas en el periodo (145804), un 50.6% por debajo de las remitidas en el mismo periodo en el año 2015, con una tendencia a la baja.

**Reclamos de clientes:** En el año 2016, el porcentaje promedio de reclamos recibidos fue del 0.42%, por sobre el rango establecido del 0.05%, éste cambio de comportamiento en el registro de reclamos se asocia a la creación de Call Center y la incorporación de nuevas herramientas Web de Registro y seguimiento desde e-netlab, sin embargo, se requiere la mejora de la calidad de información. Este incremento se aprecia entre los meses de julio a noviembre.

**Satisfacción del Cliente:** Se ha modificado la evaluación estadística de la satisfacción de cliente, donde el objetivo es contar con sobre el 90% de clientes que refieran un 90% de satisfacción o superior. Se encuestaron un total de 206 encuestas telefónicas a clientes asociados, 257 encuestas a profundidad de clientes activos, 502 clientes de atención directa y a 6 clientes de servicios puntuales (medicina preventiva).

### Porcentaje Cliente Evaluación sobre 90%

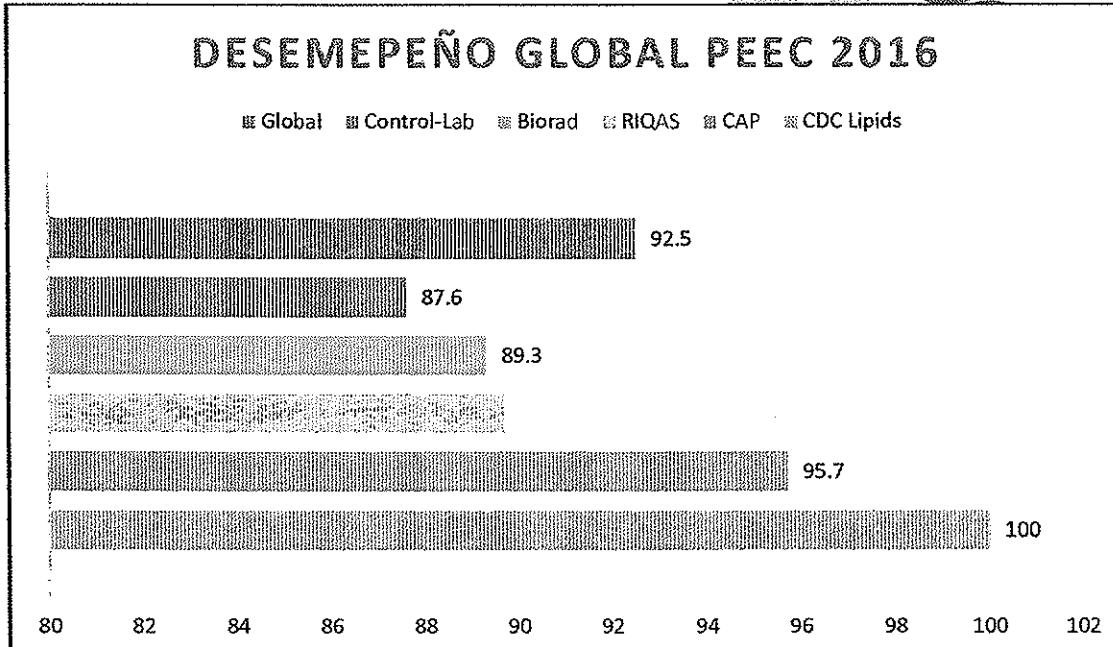


### Control externo

Se mantienen activos los siguientes Programas de Control Externo: College of American Pathologist, RIQAS con periodicidad mensual en Hemoglobina Glucosilada, Inmunoquímica Marcadores Cardíacos y quincenal en Proteínas Específicas y Química Clínica. Control-Lab (SEPC), donde se ha incorporado programas de control de espermograma y líquidos corporales, Sysmex Insight - Hematología (Peer Group), CDC Lipids Standardization Program; NSQAPDMT (CDC) - Screening Metabólico y Coagulación BIORAD.

### DESEMPEÑO GLOBAL PEEC 2016

■ Global ■ Control-Lab ■ Biorad ■ RIQAS ■ CAP ■ CDC Lipids



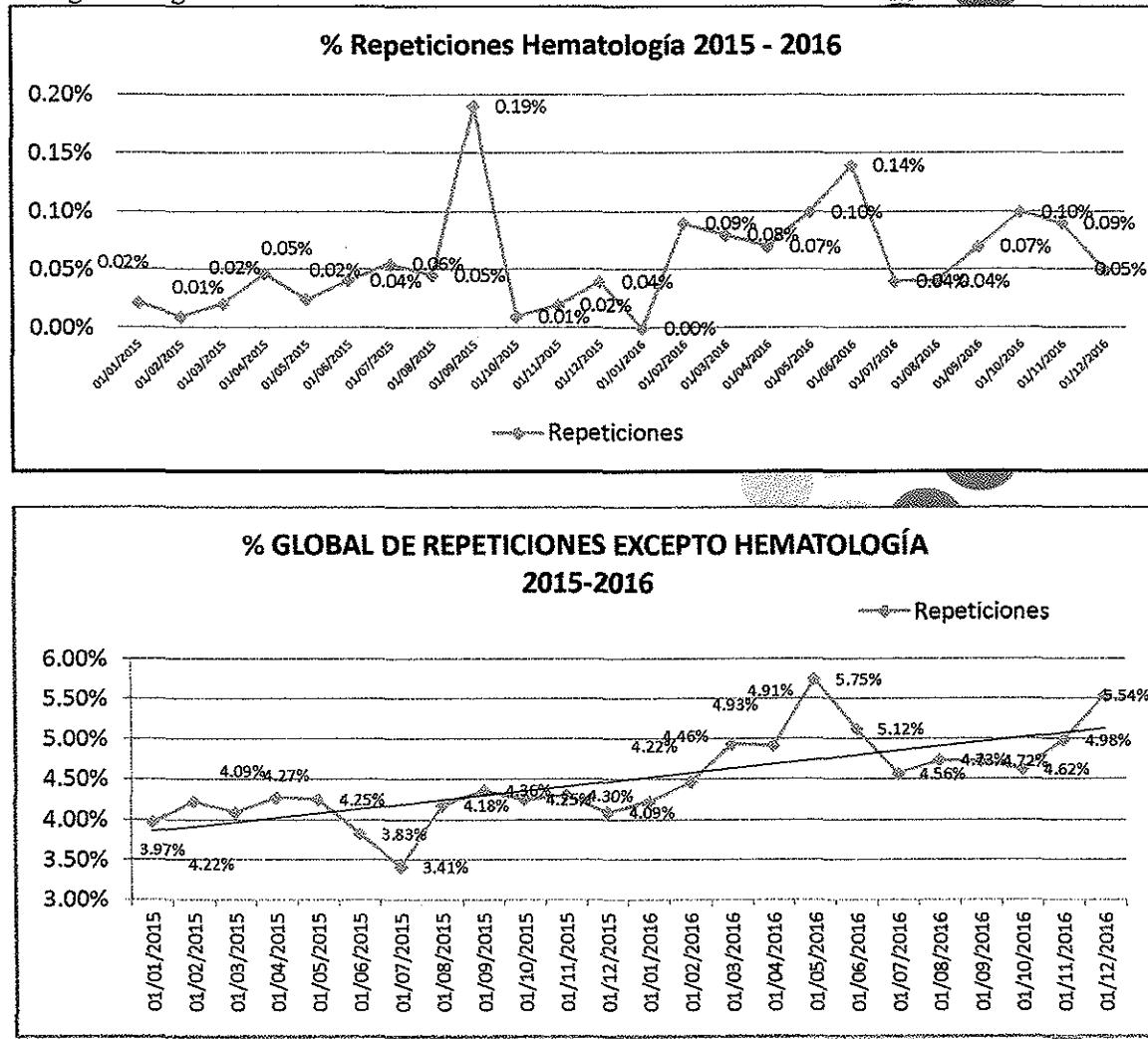
### Validación de Métodos

En la siguiente tabla se consolidan los analitos validados en las diferentes plataformas disponibles, con un total de 232 analitos validados. Durante el año 2017 se levantará base de datos para validación histórica de analitos cualitativos en los que se cuenta con control externo de la calidad.

Se implementará durante el año 2017 intercomparaciones con laboratorios nacionales o internacionales, para analitos que no cuentan con programas formales de control externo de la calidad.

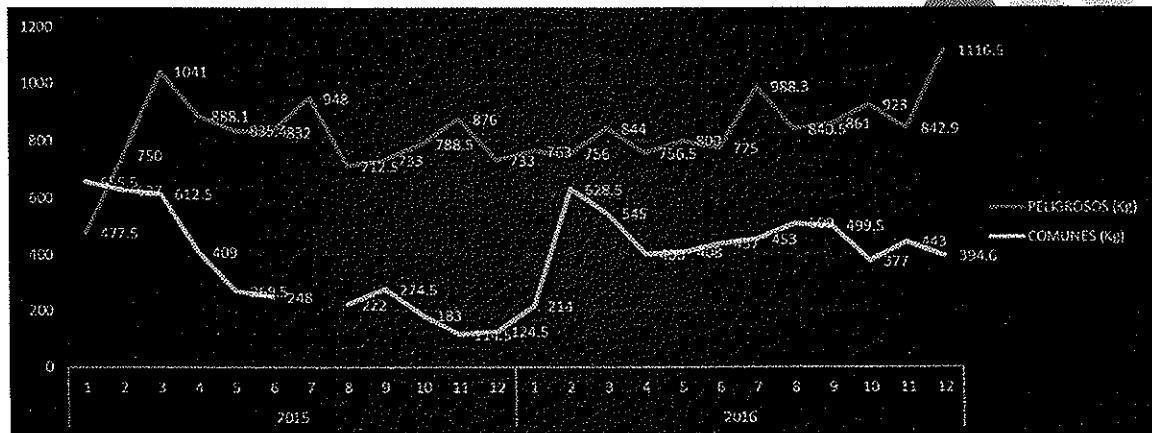
### Post-Análisis

El comportamiento de las repeticiones en general y por áreas del laboratorio se muestra en los siguientes gráficos:



### Gestión de Salud y Seguridad

El resumen integrado de gestión de desechos comunes e infecciosos en el año 2015 y el año 2016 se muestra a continuación



El promedio mes de desechos infecciosos para el año 2016 fue de 855 Kg/mes, es decir un 6% por sobre los 801 Kg/mes registrados para el año 2015.

El número de incidentes/accidentes (eventos no deseados) presentados en el año 2015 y 2016 se muestran en el siguiente gráfico, con un total anual de 17 (accidentes/incidente), un 43.3% menos que los registrados en el año 2015 (n=30)

### Gestión de Riesgo

Se ha implementado el Procedimiento de Gestión de Riesgos, publicado el 14-07-2016, habiéndose levantado un total de 58 riesgos potenciales, de los cuales se decidió intervención por exposición de riesgo a 19 (32.7%)

### Auditorías Internas del SGC

Se han llevado a cabo el 90.9% de auditorías internas planificadas (n=10/11), habiéndose levantado varias acciones preventivas-correctivas y de mejora, las cuales se encuentran en proceso.

Durante este año, se ha ejecutado evaluación de Auditores Internos, con un promedio de evaluación sobre 10 de 9.4 (Rango: 7.5 - 10). El comportamiento de desempeño por esfera evaluada, se muestra a continuación:

### Auditorías Externas del SGC

La Auditoría de seguimiento de ISO 15189 se espera para abril de 2017 al igual que la auditoría de re-acreditación de Accreditation Canada.

## 2.4 Ámbito Administrativo y Financiero

### VENTAS

Los ingresos totales se incrementaron en un 61% con respecto al 2015, es decir, existió un crecimiento de US\$4.7 millones aproximadamente. Esto se explica principalmente por el Proyecto de Tamizaje Neonatal.

Para el período 2016 y 2015 excluyendo el Proyecto del Tamizaje la Compañía presentó ingresos totales de US\$7.9 millones y US\$7.3, respectivamente. El incremento en ventas representa un 8.2% con respecto al período 2015, el cual se explica con la disminución e incremento en ventas de los asociados más importantes:

Cliente	Ventas netas (excluye tamizaje)		Variación ... (en miles de US dólares)
	2,016	2,915	
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	731	404	327
HMO Systems del Ecuador	155	660	(505)
Centro Médico Ambulatorio Metroambulat	150	105	(255)
Novartis Ecuador	228	135	93
Asmedlab Cia. Ltda.	243	101	142
Fresenius Medical Care	(a) 962	294	668
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador	194	14	80
Ecuasanitas S A	73	44	(71)
Clinica de los Riñones - Menydial	179		179
Ecua American	49	119	(70)
RDES Servicios Corporativos Cia. Ltda.	145	9	136
Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP			
Petroecuador	35	109	(74)
Hospital Vozandes Quito	91	34	57
Clínica de Osteoporosis	27	85	(58)
Rodríguez Zambrano Tanya Beatriz	109	-	109
NV Salud SCC	19	76	(57)
Lablink S.A.	271	352	(81)
Universidad de las Américas UDLA	15		15
Quifatex S.A.	15		15
Osorio Pozo Patricia Elizabeth	12		12
Total	3,703	3,041	662

(a) Incluye los asociados: Sermens S.A., Medico Pharma S.A., Centro de Enfermedades Renales Franz García, Dialcentro S.A., Dial Ibarra Cia. Ltda., Pasal Peñón Salvador Cia. Ltda. y Manadiálisis.

### COSTOS Y GASTOS

**Reactivos e insumos** - El cambio de plataformas entre el período 2015 y 2016 ha generado eficiencias en el uso de reactivos y suministros de laboratorio, esto principalmente por el cambio de tecnología modular a Cobas con Roche. La eficiencia al momento es mínima al 2016, sin embargo, esperamos se maximice en el año 2017 considerando que la implementación de la nueva tecnología se mantuvo hasta a inicios del 2016.

## SITUACIÓN FINANCIERA

La Compañía cerró el período con un excedente de liquidez, por ello se realizó una inversión al corto plazo de US\$240 mil en un Fondo Administrado por Fiducia S.A. La implementación de políticas administrativas financieras han contribuido con el buen uso de los recursos de Netlab. En resumen podemos mencionar indicadores como: endeudamiento del activo fue del 36% (43% para el 2015), endeudamiento del patrimonio 56% (74% para el 2015), apalancamiento 14% (29% para el 2015).

Se trabajó arduamente en la recuperación de cartera de la Compañía, de manera general para el 2015 esta era recuperada en un promedio de 92 días, para el 2016 fue recuperada en un promedio de 87 días. Sin embargo, es importante indicar que existe una distorsión significativa por las cuentas por cobrar a la Coordinación Zonal por el proyecto de Tamizaje, así como también por la cuentas por cobrar a HMO Systems del Ecuador y al Hospital Clínica Pichincha, entidades que han solicitado refinanciar sus obligaciones por su situación actual. Si excluimos estas entidades los días promedio de recuperación de cartera son de 61 días (74 días para el 2015).

Por otro lado se gestionó los días de crédito con nuestros proveedores elevando nuestro crédito con dos de los más importantes de 30 a 90 días. Los días promedio de pago fueron de 62 en el 2016 (67 días para el 2015).

De acuerdo a lo dispuesto por la Junta General de Accionistas el 18 de abril del 2016, se realizó la reinversión de utilidades por US\$500 mil, esto de acuerdo a las normas tributarias debe ser destinado a la adquisición de activos productivos. La inversión total realizada en estos activos en el período fue de US\$808 mil.

La Compañía adoptó la enmienda a la NIC 19 “Beneficios a Empleados”, referente al cambio en la tasa de descuento utilizada para el cálculo de los beneficios post empleo (jubilación patronal y desahucio). Este ajuste tuvo que realizarse afectando los resultados de los períodos 2014 y 2015.

## 3. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DEL DIRECTORIO

De conformidad con la Junta General de Accionistas del 18 de abril del 2016, se realizó el aumento de capital por US\$500 mil con lo cual Netlab S.A. ha terminado el año fiscal 2016 con un capital social de US\$2,270,000. Este hecho hizo necesario reformar los estatutos de la Compañía con escritura pública del 5 de mayo del 2016 otorgado por la Notaría Sexagésima Quinta del Distrito Metropolitano de Quito, su inscripción en el registro mercantil fue efectuada el 5 de mayo del 2016 bajo el número de repertorio 20610, con la inscripción 2074.

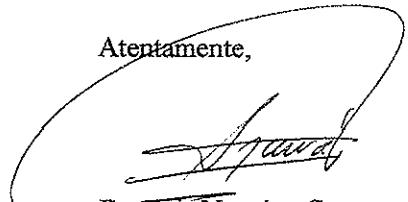
**4. PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO**

La utilidad final de la Compañía para el 2016 es de US\$2,039,680 de ello la Junta General de Accionistas determinó mediante acta del 30 de enero del 2017 se repartan dividendos por un valor de US\$700 mil. La Gerencia General propone se disponga el destino de la diferencia en dividendos de manera posterior conforme el flujo de la Compañía.

**5. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2017**

- Estudiar el diseño de un plan de recompensas e infraestructura salarial que asegure equidad interna y competitividad externa usando de referencia la encuesta salarial.
- Mantener cuentas críticas, aumentando y fortaleciendo los servicios para evitar el deterioro futuro de precios y fidelidad de asociados.
- Analizar un incremento conservador de precios para el segundo semestre del 2017.
- Mantener Certificaciones y Acreditaciones.
- Desarrollar la esición inmobiliaria para sincerar la operación del Laboratorio sin subsidio inmobiliario.

Atentamente,

  
Dr. Luis Narváez G.  
Gerente General