

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



## **INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN EJERCICIO ECONÓMICO 2017**

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 2017. 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**

El año 2017 estuvo caracterizado por un movimiento económico derivado de la inestabilidad del precio del barril de petróleo, la reducción de los ingresos tributarios, una mayor emisión de deudas con altas tasas de interés a plazos cortos, preventas de petróleo, revelación de casos de corrupción, la conflictividad política entre otros factores.

A pesar de este antecedente, la economía ecuatoriana tuvo un mejor desempeño durante el año 2017, con previsiones de crecimiento mayores a las proyectadas (1,5% del PIB según la fuente oficial del Banco Central del Ecuador), fomentado en buena parte por la mejora continua de los precios referenciales de petróleo, el incremento de la exportaciones a raíz de la firma del Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea y la eliminación prevista de las sobretasas arancelarias y los 2 puntos de disminución del IVA que generaron un mayor dinamismo en la economía. Adicionalmente, estas situaciones, más las estrategias Gubernamentales de reordenamiento de las finanzas públicas, la priorización de las inversiones estatales, el fomento de la inversión extranjera, la emisión de bonos del estado y obtención de financiamiento a través de organismos internacionales y otros gobiernos, han influido positivamente en la reducción del riesgo país y la mejora de las condiciones económicas que se presentaron en años anteriores.

El nuevo Gobierno se ha caracterizado en este corto período de mandato por mantener el diálogo en lugar de la confrontación que caracterizó al gobierno anterior, el cambio se demuestra en el giro de la política comercial dejando atrás el tinte político e ideológico y dando mayor valor a lo técnico, la balanza comercial registró un superávit de US\$89.2 millones, lo que evidencia una disminución del 92% con respecto al superávit 2016. La balanza comercial petrolera presenta un superávit del 25% con respecto al 2016, generado por el incremento del precio del petróleo de US\$34.40 a US\$45.

La tasa de desempleo para diciembre del 2017 se ubicó en 4.6%, 0.6 puntos porcentuales menos que la tasa de diciembre del año anterior, la disminución se reflejó tanto a nivel urbano como rural, provocado por el crecimiento económico del país del 3% para el 2017 según el Banco Central del Ecuador, esto se explica por el incremento en la tasa de empleo adecuado, que paso del 41.2 en el 2016 al 42.3% en el 2017.

El sector salud fue una prioridad durante el 2017, el Gobierno a través del Ministerio de Salud Pública pretende cambiar el enfoque a través de una visión preventiva de las enfermedades, el Gobierno emprendió políticas públicas sobre salud integral con un presupuesto de US\$7 mil millones y que se espera se incremente para el 2018.

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

### **2.1 Ámbito laboral, legal y tributario**

Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas”: El 29 de abril del 2016 se aprobó la “Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas” publicado en el Registro Oficial No. 744 donde, entre otros aspectos, se efectúan las siguientes reformas detalladas a continuación:

- Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por un equivalente entre 1% y 2% del IVA pagado, cuando las transacciones son realizadas con dinero electrónico, tarjetas de débito, tarjeta prepago o tarjeta de crédito.
- Pagos efectuados por medios electrónicos soportarán deducibilidad de gastos para efectos de Impuesto a la Renta y crédito tributario de IVA.
- Para efectos del cálculo de anticipo de Impuesto a la Renta correspondiente a los ejercicios fiscales 2017 al 2019, se excluirá de la parte de los ingresos, costos y gastos, aquellos obtenidos y realizados con dinero electrónico.
- No sujeción al pago de Impuesto a los Consumos Especiales sobre las adquisiciones y donaciones de bienes entregados a entidades y organismos del sector público.
- Gravar con tarifa de Impuesto a los Consumos Especiales del 15% a los servicios de telefonía fija y planes que comercialicen únicamente voz, o en conjunto voz, datos y sus prestados a sociedades.
- Exención de un monto anual de US\$5,000 cuando el hecho generador del Impuesto a la Salida de Divisas se produzca mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito por consumos o retiros efectuados desde el exterior.

“Ley Orgánica Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril del 2016” El 20 de mayo se aprobó la “Ley Orgánica Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril del 2016” publicado en el Registro Oficial No. 759 donde, entre otros aspectos, se efectúan las siguientes reformas detalladas a continuación:

- Contribución Solidaria sobre las utilidades del 3% para sociedades ecuatorianas sujetas del impuesto a la renta (incluyendo Fideicomisos que paguen o no impuesto) y personas naturales sujetas al pago del impuesto a la renta con una base imponible superior a US\$12.000.
- Incremento al 14% del Impuesto al Valor Agregado a partir del 1 de junio del 2016 por un periodo de 12 meses.

- Personas naturales residentes que mantengan un patrimonio existente al 1 de enero del 2016 igual o mayor a un millón de dólares dentro y fuera del país, se gravará el 0,90% del patrimonio. Se excluye a personas domiciliadas en área de influencia y que hayan sufrido una afectación directa en sus activos.
- Personas naturales no residentes que mantengan un patrimonio existente al 1 de enero del 2016 igual o mayor a un millón de dólares dentro del país, se gravará el 0,90% del patrimonio. Se excluye a personas domiciliadas en área de influencia y que hayan sufrido una afectación directa en sus activos.
- Gravar el 1,8% sobre el avalúo catastral del año 2016 en caso de bienes inmuebles y sobre el valor patrimonial proporcional en el caso de derechos representativos de capital, las sociedades residentes en el Ecuador que mantengan bienes inmuebles en el Ecuador y derechos representativos de capital de sociedades de propiedad directa de una sociedad residente en un paraíso fiscal o jurisdicción de menor imposición o no se conozca su residencia.
- Gravar el 0,90% sobre el avalúo catastral del año 2016 en caso de bienes inmuebles y sobre el valor patrimonial proporcional en caso de derechos representativos de capital las sociedades residentes en el Ecuador que mantengan bienes inmuebles en el Ecuador y derechos representativos de capital de sociedades de propiedad directa de una sociedad no residente en el Ecuador, paraíso fiscal o jurisdicción de menor imposición o no se conozca su residencia.

“Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera (Ley de Reactivación de la Economía)” El 29 de diciembre del 2017 se publicó la referida Ley en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 150, donde, entre otros aspectos, se efectúan las siguientes reformas detalladas a continuación:

- Incremento de la base imponible para pago de impuesto a la renta de personas naturales e incremento del 22% al 25% para sociedades. Para los casos de sociedades con accionistas en paraísos fiscales, regímenes fiscales preferentes o jurisdicciones de menor imposición, la tarifa pasaría del 25% al 28% en la parte correspondiente a dicha participación.
- Cambios en los criterios para la reducción de tarifa de IR por la reinversión de utilidades. Las sociedades exportadoras habituales, así como las que se dediquen a la producción de bienes, incluidas las del sector manufacturero, que posean 50% o más de componente nacional y aquellas sociedades de turismo receptivo que reinviertan sus utilidades en el país, podrán obtener una reducción de 10% de la tarifa del impuesto a la renta sobre el monto reinvertido en activos productivos.
- Cambios en los criterios para la reducción de tarifa de IR por la reinversión de utilidades. La reducción de la tarifa de impuesto a la renta del 10% sobre el monto de utilidades reinvertidas, aplicaría únicamente a: i) sociedades exportadoras habituales; ii) a las que se dediquen a la producción de bienes, incluidas las del sector manufacturero, que posean 50% o más de componente nacional, y; iii) aquellas sociedades de turismo receptivo.

- Exoneración del pago de impuesto a la renta para micro y pequeña empresa durante tres años contados a partir del primer ejercicio fiscal en el que generen ingresos operacionales. Para exportadores habituales, esta tarifa se aplicará siempre que en el correspondiente ejercicio fiscal se mantenga o incremente el empleo.
- Rebaja de 3% de la tarifa impositiva para micro y pequeñas empresas o exportadoras habituales.
- El Servicio de Rentas Internas podrá devolver total o parcialmente el excedente entre el anticipo de Impuesto a la Renta pagado y el impuesto a la renta causado, siempre que se verifique que se ha mantenido o incrementado el empleo neto. Así también para el cálculo del anticipo del Impuesto a la Renta se excluiría los pasivos relacionados con sueldos por pagar, 13° y 14° remuneración, así como aportes patronales al seguro social obligatorio.
- Se establece la devolución Impuesto a la Salida de Divisas para exportadores habituales, en la parte que no sea utilizada como crédito tributario.
- Eliminación de la obligación de contar con estudio actuarial para sustentar la deducibilidad de la jubilación patronal y desahucio sólo serán deducibles los pagos por estos conceptos siempre que no provengan de provisiones declaradas en ejercicios anteriores.
- Disminución del monto para la obligatoriedad de efectuar pagos a través del Sistema Financiero de US\$5.000 a US\$1.000 el monto determinado para la obligatoriedad de utilizar a cualquier institución del sistema financiero para realizar el pago, a través de giros, transferencias de fondos, tarjetas de crédito y débito, cheques o cualquier otro medio de pago electrónico.

## 2.2 **Ámbito Técnico**

### **Gestión de Calidad**

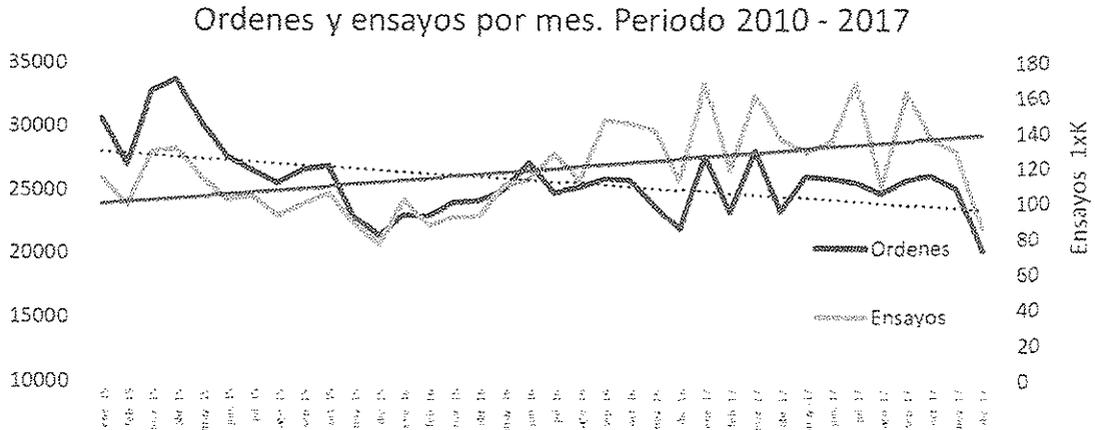
El Sistema de Gestión de la Calidad durante el año 2017, culminó su ciclo de Certificación ISO 9001:2008 con cuatro auditorías de seguimiento y cero no conformidades. Se ha sometido a re-acreditación bajo el esquema de Accreditation Canada ISQua Qmentum™ Internacional, manteniendo un estándar Gold y estamos a la espera de la auditoría de Re-Acreditación ISO 15189:2012 por parte del SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriano). Para los meses de mayo a junio se plantea la re-certificación bajo ISO 9001:2015.

### **Pre-análisis**

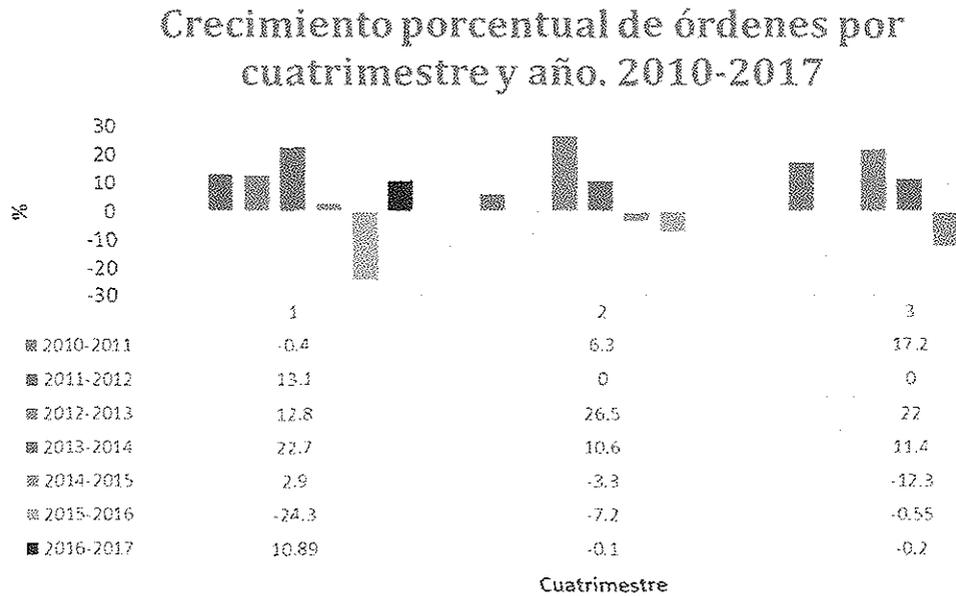
El promedio de órdenes/mes durante el período de enero a diciembre de 2017 fue de 25,024 órdenes/mes, un 2% por sobre el total de órdenes del año 2016 (n=24,501). La evolución del número de órdenes/mes desde el año 2015, se muestra en el siguiente gráfico.

En esta estadística no se ha considerado aproximadamente 1,000 órdenes diarias procesadas para el Programa Nacional de Tamizaje Neonatal, por cuanto se trata de un proyecto especial, vigente desde octubre de 2015.

En el siguiente gráfico se muestran el número de órdenes mes y el número de ensayos mes desde enero 2015, con una tendencia a incremento en el número de ensayos.



El incremento en número de órdenes por cuatrimestre, se muestra en el siguiente gráfico.



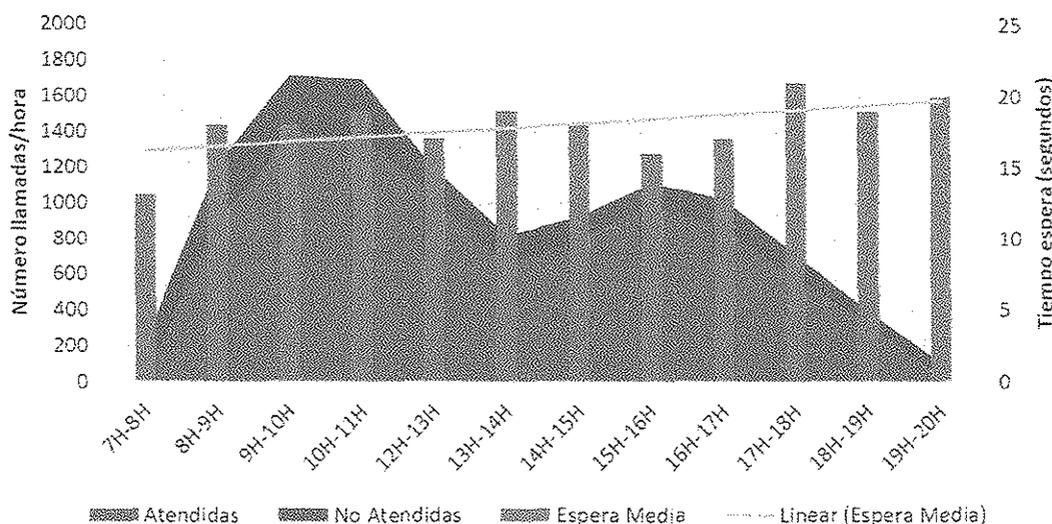
**Promedio de exámenes por orden:** El promedio de exámenes por orden en el año 2017 fue de 4.3 exámenes superior en un 15% a los 3.7 exámenes/orden en el año 2016.

**Incidentes en la recepción de muestras:** Durante el año 2017 el porcentaje promedio de incidentes en recepción fue del 1.73%, un 21% por debajo de lo observado en el 2016 (2.21%); mostrándose consistentemente dentro del rango de aceptabilidad definido (2-4%).

En cuanto al tipo de incidente a la recepción de muestra, los errores en petición de pruebas (27,16%), errores en datos de paciente (20,64%), ausencia de hora de toma (12,05%) y muestra inadecuada (11,87%) ocupan alrededor del 80% de incidentes

**Consultas a clientes:** Entre enero y diciembre de este año, se han realizado un promedio de 2,224 consultas /mes (total 26,683), superior en un 25% a las 21,335 consultas registradas en el año 2016, lo que indirectamente habla de la adherencia al servicio de atención por call center.

Comportamiento llamadas recibidas - tiempo de respuesta.  
 Enero - Diciembre 2017



**Muestras referidas:** Entre enero y diciembre de 2017, se han referido un total de 1,252 muestras, que representan el 0.08 % del total de ensayos ejecutados en el periodo (1,641,980), un 19% por sobre las remitidas en el año 2016 (n=1,051).

**Reclamos de clientes:** El porcentaje promedio de reclamos recibidos fue del 0.40%, con un incremento de frente al año 2016 debido a las intervenciones direccionadas a la mejoras en la recolección de información. Del total de reclamos recibidos en el periodo (n=1,170), con un promedio mensual de 98 reclamos mensuales, el más frecuente fueron los datos incorrectos de paciente (37%), seguido del error de ingreso de exámenes y error de código de asociado.

**Satisfacción al cliente:** El número de encuestas realizada por tipo de cliente y tipo de instrumento usado, se muestra a continuación:

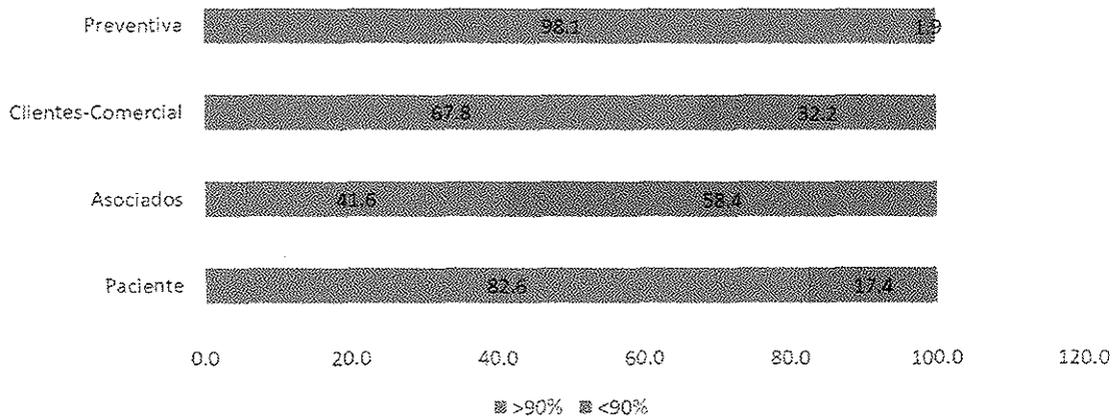
- Encuesta general - clientes asociados (ponderada): se planificaron un total de 233 encuestas a partir de cálculo probabilístico (Ver revisión 1 – 2017), habiéndose realizado un total de 257 encuestas. (Satisfacción 4.2/5 = 84.7%)

- Encuestas a profundidad a clientes: se han ejecutado un total de 484 encuestas año a clientes activos. (Satisfacción 4.62/5 = 92.5%)
- Encuestas clientes de atención directa: se han ejecutado 493 encuestas. (Satisfacción 4.76/5 = 95.1%)
- Encuesta clientes servicios puntuales: se han ejecutado 52 encuestas. (Satisfacción 4.6/5 = 92.7%)

Al calcular la calificación global de satisfacción, para la totalidad de clientes, ésta es del 91.2% (4.56/5)

El porcentaje de clientes cuya percepción de satisfacción individual supera el 90%, por tipo de cliente, se muestra en el siguiente gráfico.

**Porcentaje Cliente Evaluación sobre 90% - 2017**

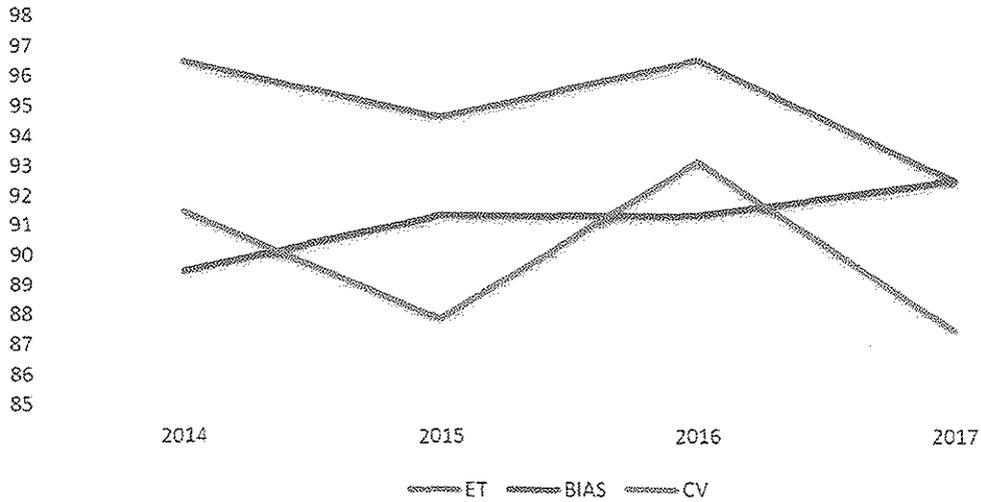


**Desempeño – aseguramiento de la calidad – analitos acreditados**

La evolución del grado de cumplimiento a lo largo de los últimos años, se muestra a continuación.

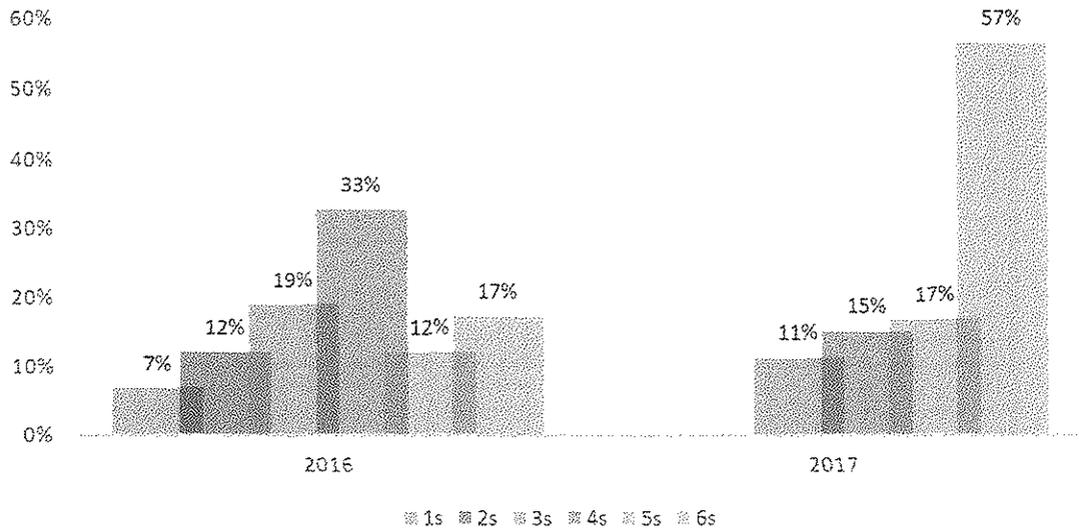
**Desempeño - aseguramiento de la calidad - analitos acreditados:** La evolución del grado de cumplimiento a lo largo de los últimos años, se muestra a continuación.

**PORCENTAJE DE PARÁMETROS DENTRO DE REQUISITOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS PARA IMPRECISIÓN (CV), INEXACTITUD (BIAS%) Y ERROR TOTAL. 2014 - 2017. ANALITOS ACREDITADOS (N=58)**



El desempeño de los analitos cuantitativos expresados en niveles sigma, los cuales se emplean para la calificación de riesgo, se muestran en el siguiente gráfico.

**Desempeño Sigma Analitos Acreditados 2016 - 2017**

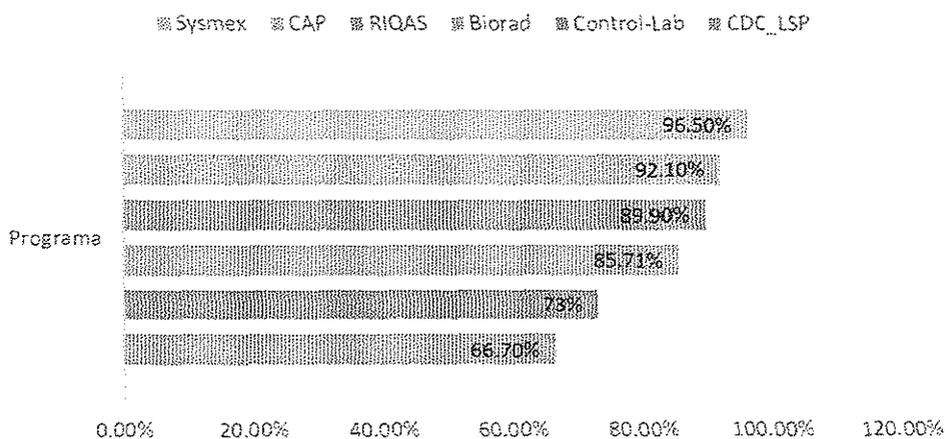


Sobre la base de los desempeños sigma de medición semestral, así como de la validación previa a la puesta en marcha de los instrumentos, se ha implementado QC planning con definición de reglas por desempeño sigma y auto-aceptación desde Qc-Infinity™. Se planifica para el año 2018 incorporar Unity – Biorad para automatizar las metodicas de control en todas las áreas del laboratorio que cuenten con parámetros cuantitativos.

**Control externo**

Se mantienen varios programas formales de control externo con alrededor de 150 analitos en programas formales y 90 analitos en una estructura de intercomparación establecida con un par nacional para ensayos especiales. El desempeño en los programas formales en términos de cumplimiento de programa para el año 2017, se muestra en el siguiente gráfico, con un desempeño de cumplimiento global del 82%.

**DESEMPEÑO PEEC - 2017**



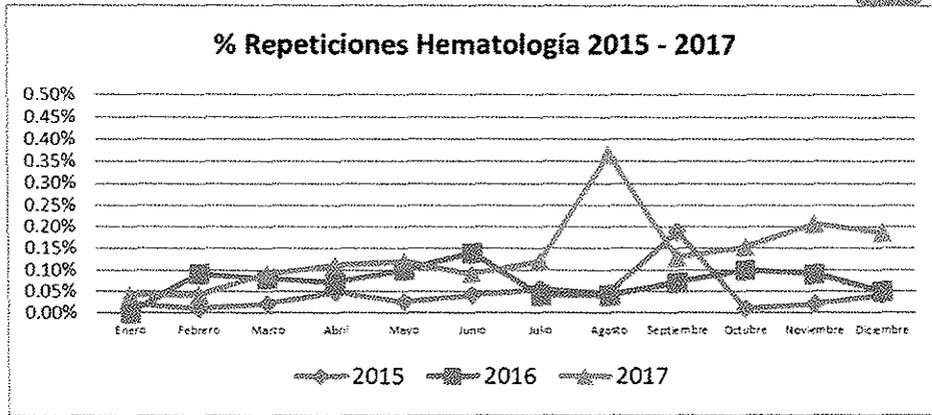
**Validación de Métodos**

Durante el año 2017, se ha implementado validación de 33 analitos.

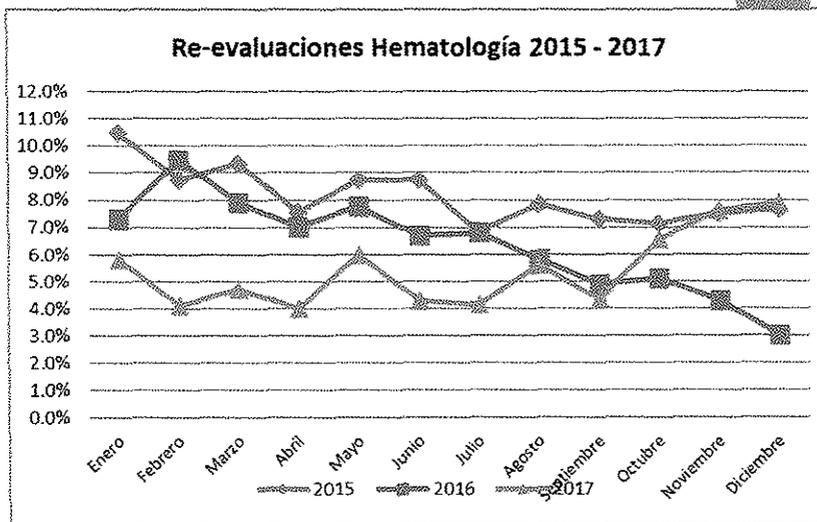
**Post-Análisis**

Los indicadores de repeticiones y re-evaluaciones en hematología, se muestran en los siguiente gráficos

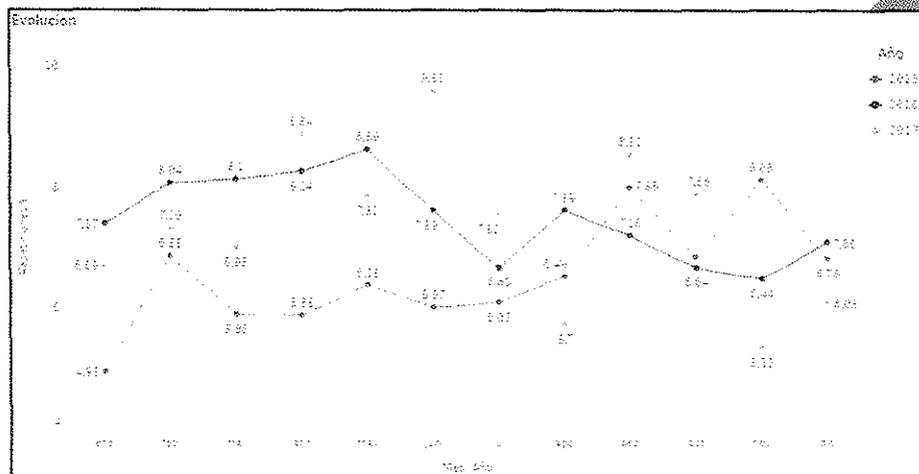
**HEMATOLOGÍA - REPETICIONES (Objetivo: 1-2%)**  
 Repeticiones promedio del periodo (0.14%)



**HEMATOLOGÍA - RE-EVALUACIONES (Objetivo: 5-10)**  
 Re-evaluaciones promedio del periodo (4.8%)



**PORCENTAJE GLOBAL REPETICIONES EXCEPTO HEMATOLOGÍA**  
(Objetivo: 3-5%)  
Promedio del periodo (4.9%)



**TIEMPOS DE RESPUESTA EN ENTREGAR DE RESULTADOS<sup>1</sup>**

Para el análisis de TAT, se ha separado al Laboratorio General<sup>2</sup> de los Laboratorios Especiales cuyos tiempos de respuesta en catálogo habitualmente son mayores a las 24 horas<sup>3</sup>. Se excluyen los reportes generados a centros de diálisis, cuyos resultados tienen tiempos pactados diferentes a los de catálogo.

<sup>1</sup> Persiste sesgo asociado a que el TAT se sobre-estima pues no considera la hora de llegada efectiva de muestra laboratorio. Este sesgo se corregirá en el año 2018 con el uso de la información del Sistema de Logística (Tablet).

<sup>2</sup> Incluyen: Laboratorio General 1, Laboratorio General 2 y Laboratorio General 3

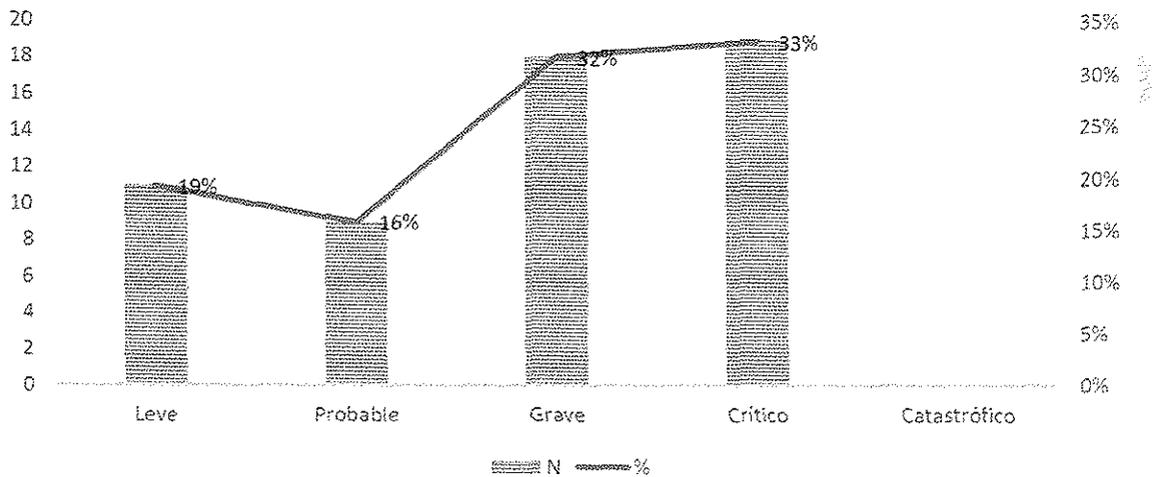
<sup>3</sup> Incluyen Microbiología, Patología, Biología Molecular y Citogenética.

**TAT por sección y tipo de Orden (Rutina o Emergencia) - 2017**

Sección	Tipo Orden	TAT Total	990
Hematología y Coagulación	Totales	2:52:26	9:06:28
	Rutina	2:55:11	9:11:55
	Emergencia	1:11:33	4:40:42
Química Clínica Sanguínea	Totales	3:26:39	10:22:03
	Rutina	3:30:28	10:31:10
	Emergencia	1:29:16	4:43:51
Química Clínica en Orina	Totales	3:53:37	15:27:39
	Rutina	3:59:40	16:57:50
	Emergencia	2:04:17	5:00:38
Inmunoquímica	Totales	7:52:11	23:38:20
	Rutina	8:12:53	0:01:14
	Emergencia	2:45:07	5:47:25
Pruebas Serológicas	Totales	4:51:44	10:22:43
	Rutina	5:05:55	10:33:18
	Emergencia	1:52:44	4:06:41
Uroanálisis	Totales	4:09:45	7:42:45
	Rutina	4:16:37	7:51:52
	Emergencia	1:33:44	3:41:05
Coprología	Totales	4:21:26	8:13:57
	Rutina	4:30:54	8:27:14
	Emergencia	1:33:35	2:57:29
Estudios Especiales	Totales	5:00:01	0:38:23
	Rutina	5:54:43	1:35:05
	Emergencia	6:23:30	15:02:59
Enfermedades Infecciosas	Totales	7:48:51	4:54:48
	Rutina	7:55:21	5:05:31
	Emergencia	4:19:15	4:54:55
Estudios Hormonales	Totales	2:50:05	6:31:08
	Rutina	2:51:36	6:32:46
	Emergencia	1:44:09	4:53:00
Marcadores Coronarios	Totales	2:24:30	6:44:58
	Rutina	2:50:04	8:11:53
	Emergencia	1:45:34	3:57:36
Estudios de Alergias	Totales	4:19:43	21:34:08
	Rutina	4:22:05	21:36:55
	Emergencia	1:40:10	5:29:09

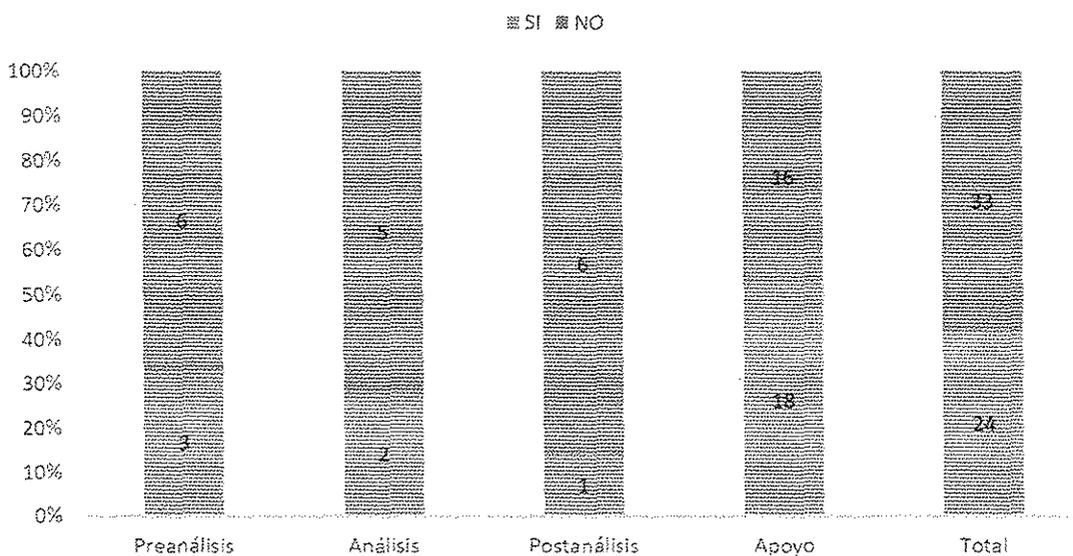
En noviembre de 2016 se identificaron un total de 57 riesgos en los diferentes procesos de la organización el 60% de ellos en procesos de apoyo. Al calificar el riesgo residual en los riesgos identificados a través de la estimación de su probabilidad, impacto y ambiente de control, no se identificaron riesgos catastróficos, pero si Críticos.

**CALIFICACIÓN DE TIPO DE RIESGO. NETLAB 2017**



El número de riesgos intervenidos por procesos, se muestran en el siguiente gráfico:

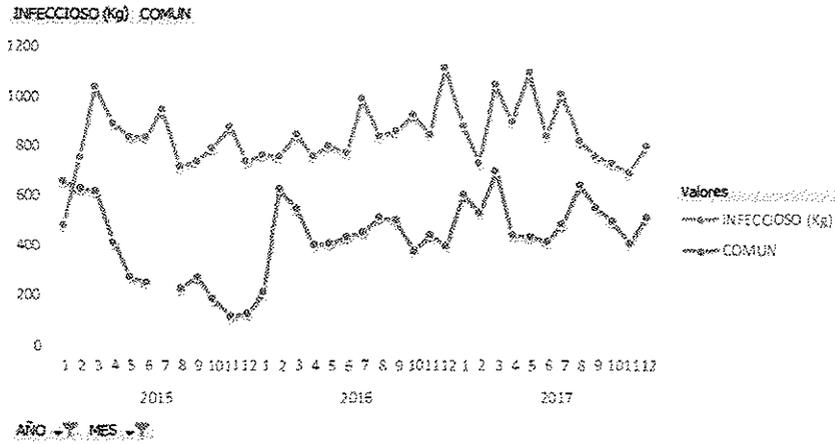
**Riesgos a intervenir por procesos. año 2017**



**Gestión de bioseguridad & manejo de desechos**

El comportamiento por tipo de desecho infeccioso/común, así como la razón de los mismos se muestra en el siguiente gráfico.

El resumen integrado de gestión de desechos comunes e infecciosos desde enero de 2015 hasta diciembre 2017 se muestra a continuación:

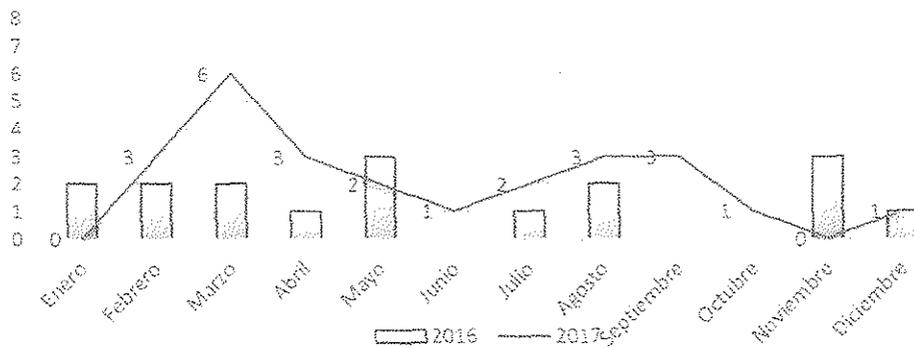


El promedio mes de desechos infecciosos para el año 2017 fue de 858 kg/mes, ligeramente superior a los 855 kg/mes registrados para el año 2016.

La razón de desechos infecciosos comunes durante el año 2017 fue en promedio de 2.2:1, por debajo de la meta definida de 4 – 6.

**Accidentabilidad** - El número de incidentes/accidentes (eventos no deseados) presentados en el periodo enero 2016 a diciembre 2017, se muestran a continuación.

Accidentes/ Incidentes (Eventos no deseados) por mes 2016 - 2017



**Auditorías internas**

Se han llevado a cabo el 100% de auditorías internas planificadas (n=13/13), habiéndose levantado varias acciones preventivas-correctivas y de mejora, las cuales se encuentran en proceso.

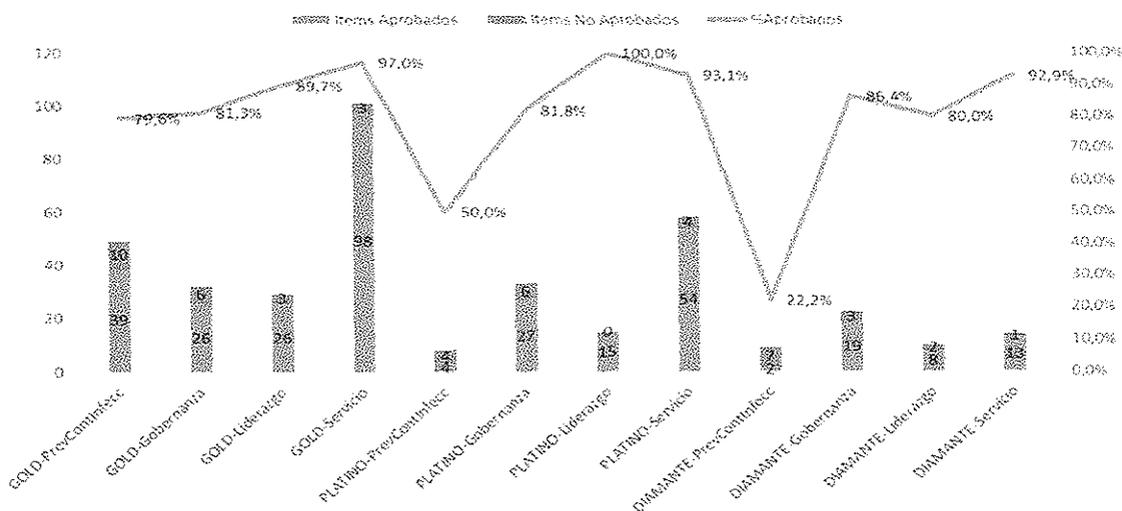
Se han formado nuevos auditores internos, sin embargo, debido a la carga operativa se ha experimentado retraso en el cumplimiento del Programa. Se modifica la forma de ejecución de auditorías internas de auditorías por proceso a auditorías integradas 2 veces al año.

**Auditorías externas**

La auditoría de re-certificación ISO 9001:2008 se llevó a cabo el 20 y 21 de diciembre 2017, mientras que la auditoría de seguimiento de ISO 15189 está por definirse las fechas, probablemente en abril de 2018, luego de haber rechazado la presencia de dos evaluadores técnicos remitidos desde el SAE, por cuanto se tratan de un consultor de SGC y un profesional de la competencia directa.

Se recibe con fecha 16 de junio la carta de decisión para mantener el estado de acreditación Gold por parte de Accreditation Canadá. El grado de cumplimiento del estándar general en sus tres niveles se muestra continuación.

Cumplimiento de requerimientos estándares Acreditación Canadá 2017



Se dejaron varias no-conformidades para levantamiento y cierre, entregándose el el 11 de Noviembre del año 2017 las evidencias de cierre, mismas que fueron aceptadas, a excepción de los criterios vinculados al apartado 1.5 (Gobernanza), de los cuales se deberá presentar la evidencia correspondiente hasta el 11 de junio de 2018, que se detallan a continuación junto a su correspondiente acción preventiva correctiva (precor)

Criterio	Nivel	Categoría	Comentario	Puntuación	FRECCO
1.4 El Órgano directivo tiene procesos propios para supervisar las funciones de gestión de auditoría y finanzas, calidad y seguridad y el manejo de recursos humanos.	Oro	Gobernanza	No hay evidencia de un proceso del órgano de gobierno para supervisar los auditorías de seguridad.	Alta	734
1.5 El Órgano directivo revisa periódicamente sus funciones, responsabilidades y contabilidades.	Oro	Gobernanza	No hay evidencia de que el órgano de gobierno revise sus funciones y responsabilidades.	Alta	738
2.9 Cada miembro del órgano directivo firma un documento reconociendo su rol y responsabilidades, incluidas las expectativas de la posición y obligaciones legales.	Platino	Gobernanza	No hay evidencia de documentos firmados por los nuevos miembros sobre sus funciones y responsabilidades.	Alta	744
13.6 El órgano directivo evalúa periódicamente el desempeño del presidente del directorio en base a criterios establecidos.	Platino	Gobernanza	No hay evidencia de evaluación de desempeño del presidente del Consejo.	Alta	745

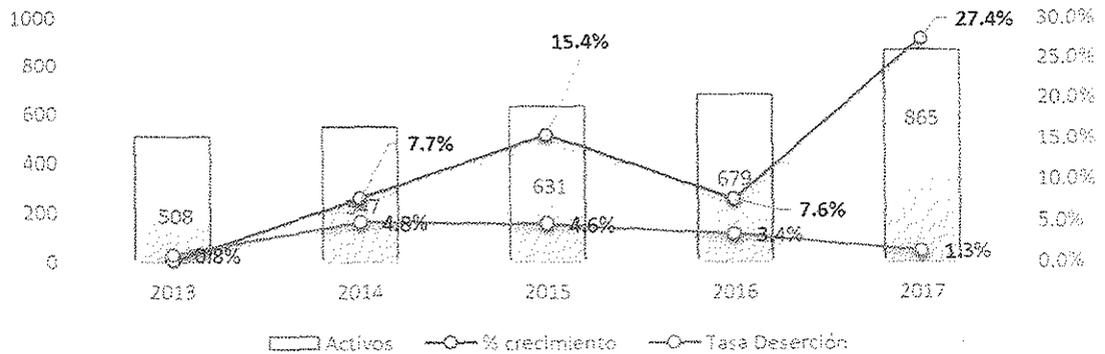
## 2.3 Ámbito Administrativo, Comercial y Financiero

### Gestión comercial

Al momento se encuentra funcionando y activos los Centros de Consolidación de Muestras en Santo Domingo de los Colorados, Manta, Ibarra, Ambato, Cuenca y Machala. Se mantiene actualmente una lista de 865 clientes activos. La evolución de clientes activos desde el año 2013 se muestra a continuación, evidenciándose un crecimiento del 27%.

La tasa de deserción de asociados en el año 2017 fue del 1.3%, un 61% por debajo de la tasa de deserción de clientes registrada en el 2017.

Crecimiento de Clientes y Tasa de Deserción 2013-2017



La composición de clientes activos por provincia, se muestra en la siguiente tabla, donde se aprecia que el 75% de clientes se concentran en las provincias de Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas

### Cientes activos por provincia 2013 - 2017

PROVINCIA	2013	2014	2015	2016	2017	RECRECIMIENTO
Pichincha	366	390	451	459	547	19%
Manabi	6	7	26	32	45	41%
Tungurahua	23	23	24	31	45	45%
Imbabura	26	29	29	31	38	23%
Guayas	12	15	17	20	27	35%
Santo Domingo	21	23	23	26	36	38%
El Oro	0	0	1	12	17	42%
Cotopaxi	13	14	15	14	18	29%
Carchi	12	14	12	11	11	0%
Azuay	4	5	4	11	18	64%
Esmeraldas	6	9	9	9	13	44%
Loja	5	5	6	7	18	157%
Chimborazo	4	4	4	4	11	175%
Los Rios	4	3	4	4	8	100%
Sucumbios	3	3	3	2	3	50%
Cañar	0	0	0	1	1	0%
Morona Santiago	0	0	0	2	2	0%
Pastaza	1	1	1	1	2	100%
Orellana	1	1	1	1	3	200%
Napo	1	1	1	1	1	0%

### VENTAS

Los ingresos totales disminuyeron un 4% respecto al 2016, esto se debe principalmente a que la Compañía trabajó directamente con el MSP en el Programa Nacional de Tamizaje Neonatal hasta el mes de junio del 2017 (*Ver explicación detallada en el punto "Consortio Yachay-Netlab"*). Los ingresos por el mencionado Programa representan el 30.23% de los ingresos totales (el 38.36% para el 2016) los cuales presentan una disminución del 24.48% respecto al período 2016.

Excluyendo el Programa Nacional de Tamizaje, la Compañía presentó ingresos ordinarios netos de US\$8.2 millones, es decir US\$470 mil más que el período 2016, que representa un crecimiento del 6%. Este crecimiento se atribuye principalmente al incremento en facturación de los clientes: Fresenius Medical Care<sup>4</sup> (80%), Biodilab (33%), Roche (151%), Menydiol (21%), Metrored (26%) y clientes nuevos como Consortio Colón Zoldan US\$98 mil.

### COSTOS Y GASTOS

**Reactivos e insumos** - Para el período 2017 el uso de reactivos y suministro de laboratorio fue del 34% en relación a las ventas netas, 4.6% menos que el promedio considerando el período 2014 al 2016. Esto se explica por el inventario realizado el 31 de diciembre del 2017 en el que se determinó la no utilización de reactivos y suministros de laboratorio entregados a cada área. La implementación este procedimiento cada cierre de año nos permitirá identificar posibles inconvenientes en la gestión de nuestro inventario y mejorar la eficiencia en el uso del mismo, para el 2018 se trabajará en la posible sistematización.

<sup>4</sup> Incluye los asociados: Sermens S.A., Medico Pharma S.A., Centro de Enfermedades Renales Franz García, Dialcentro S.A., Dial Ibarra Cía. Ltda., Pasal Patiño Salvador Cía. Ltda. y Manadiálisis.

## **SITUACIÓN FINANCIERA**

Con respecto a la situación financiera de la Compañía podemos mencionar los siguientes indicadores: El capital de trabajo neto para el periodo 2017 fue de US\$3.4 millones (US\$3.1 millones para el 2016), el endeudamiento total fue de 29% (36% para el 2016), la rentabilidad sobre el patrimonio fue del 46% (59% para el 2016), el ratio de apalancamiento fue del 0% (14% para el 2016).

Se gestionó periódicamente la recuperación de cartera de la Compañía, el plazo promedio de cobro para el 2017 es de 59 días (87 días para el 2016) y el plazo promedio de pagos es de 52 días (62 días para el 2016), es importante considerar que estos indicadores se obtienen de la información consolidada que incluye el Programa de Tamizaje Neonatal para el periodo enero del 2016 a junio del 2017 y el Consorcio Yachay-Netlab para el periodo de julio a diciembre del 2017.

Se realizó un análisis minucioso sobre la incobrabilidad de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar (estas últimas relacionadas a documentos por cobrar), de dicho análisis surgieron ajustes materiales que corresponden principalmente un préstamo de mutuo por US\$100 mil de la Clínica Pichincha.

Finalmente, se realizó una valoración de las acciones recibidas como parte de pago de HMO Systems del Ecuador, el resultado de este informe determinó la pérdida de valor de dichas acciones en US\$285 mil valor que fue considerado como un gasto no deducible de acuerdo a las Normas Tributarias y las Normas Internacionales de Información Financiera, es importante señalar que por la importancia de los ajustes realizados se solicitó el apoyo de un experto tributario en estos temas que verifique la información.

## **CONSORCIO YACHAY-NETLAB**

Con fecha 14 de noviembre del 2016, Netlab S.A. presentó ante Yachay EP su propuesta de iniciativa privada que prevé la participación en asociación en el Proyecto de Tamizaje Neonatal en YACHAY. El 15 de noviembre del mismo año, las gerencias implicadas de Yachay EP emitieron sus informes técnicos validando el Proyecto de Tamizaje Neonatal y recomendaron llevar a cabo la alianza estratégica con Netlab S.A.

El 30 de noviembre del 2017 el Gerente General de Yachay EP mediante memorándum No. YACHAY-GC-2016-0485-MI resuelve calificar de interés público la propuesta de iniciativa privada presentada por Netlab S.A., y mediante concurso público, después de haber realizado las calificaciones pertinentes, se escoge como aliado estratégico a la Compañía Netlab S.A. (único oferente), suscribiendo un contrato de acuerdo asociativo de Consorcio de fecha 20 de enero del 2017.

Con fecha 13 de abril del 2017, el Ministerio de Salud Pública (MSP) publicó la convocatoria No. 0007-2017 con el objetivo de contratar el Servicio de procesamiento de muestras para realizar el Tamizaje Metabólico Neonatal, bajo la modalidad de subasta inversa electrónica, proceso en el cual Yachay EP y Netlab S.A., participaron y presentaron su propuesta.

El 16 de mayo del 2017, el MSP resolvió por unanimidad aceptar la oferta de US\$4.582.290 (sin considerar impuestos), efectuada por el Consorcio Yachay-Netlab y, con fecha 23 de mayo del 2017 se adjudica el contrato.

Con fecha 5 de junio del 2017, mediante escritura de contrato de constitución se crea el Consorcio Yachay-Netlab, representado por Yachay EP y la compañía privada Netlab S.A., cuyo objeto es llevar a cabo la ejecución del contrato mencionado en el párrafo anterior. El mismo consiste en el transporte, recepción, sistema informático para el registro de resultados, verificación, provisión y distribución de kits para la toma de muestras, análisis y procesamiento de muestras y entrega de resultados al MSP.

El porcentaje de participación para Netlab S.A., es el 49% de las utilidades al cierre del Consorcio y, por el año terminado al 31 de diciembre del 2017 registró una utilidad proporcional por US\$150.285, (ver nota 25).

Durante el año 2016 Netlab S.A., calificó como prestador idóneo para proporcionar el servicio requerido por el Programa Nacional de Tamizaje Metabólico Neonatal el cual fue manejado directamente entre la Compañía y el Ministerio de Salud Pública (MSP).

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

En Junta General de Accionistas celebrada el 31 de enero del 2017, se comunica que debido a las proyecciones de la Compañía, estrategia comercial y de negocios, se torna conveniente crear una nueva empresa por escisión, con el objeto de que esta última se dedique a la conservación de sus bienes inmuebles, así como su mantenimiento, por lo cual se da a conocer y resolver lo siguiente:

- Escindir la compañía Netlab S.A. en dos empresas que mantendrán su independencia física y económica.
- La compañía escindida y la resultante mantendrán inmediatamente después de la escisión idéntica estructura y porcentajes societarios.
- Utilizar el nombre NET-INMO S.A aprobado por la Intendencia de Compañías para la razón social de la empresa resultante.

La Compañía ha entregado toda la información requerida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Con fecha 21 de marzo de 2018 se reconoció en el registro mercantil la aprobación de la escisión por el organismo de control.

Se ha dado cumplimiento a todas las disposiciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio de la Compañía.

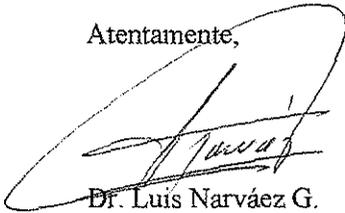
#### **4. RATIFICACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DEL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO**

La utilidad neta de la Compañía para el 2017 es de US\$1,699,827 de ello la Junta General de Accionistas determinó mediante Acta del 17 de enero del 2018 se reparta el 100% de los dividendos a prorrata de sus participaciones, previa deducción de impuestos. La Gerencia General solicita se ratifique la decisión tomada en la mencionada Junta.

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

- ✚ Desarrollar modelos de régimen especial para mantener el programa de Tamizaje Neonatal.
- ✚ Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad como estrategia fundamental para ampliar los servicios a compañías con estándares internacionales.
- ✚ Fortalecer y desarrollar el mercado, en donde aún no existe participación importante como el Austro y Costa Sur del Ecuador.
- ✚ Desarrollo de sistemas informáticos para disminuir la vulnerabilidad y mejorar la accesibilidad desde los clientes. Implementación de sistemas informáticos para digitalizar los procesos documentales y concatenar todos los programas en bases de datos que permitan análisis multivariados.
- ✚ Evaluación de inversiones o alianzas estratégicas para establecer servicios que aún no se han desarrollado en NETLAB.

Atentamente,



Dr. Luis Narváez G.  
**Gerente General**