

## NOTAS DE REVELACIÓN A LOS ESTADOS FINANCIEROS

### NOTA DE REVELACIÓN I

De conformidad con lo establecido en la disposición 24.1.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) se dan a conocer las siguientes revelaciones:

#### a) Supuestos de inflación y tipo de cambio empleados en la valuación de activos, pasivos y capital.

Con la aplicación de las disposiciones establecidas en la CUSF, los estados financieros difieren de lo establecido en la NIF B-10 “Efectos de la inflación”, como se describe a continuación:

- Aun cuando la citada Circular tiene el propósito de homologar las reglas y prácticas contables en lo relativo a la reexpresión de los estados financieros con las NIF, los criterios adoptados para la reexpresión de los estados financieros presentan discrepancias en el tratamiento de los siguientes conceptos:

I. En un entorno no inflacionario, la Institución debe practicar avalúos a sus inmuebles cuando menos cada año de conformidad con lo previsto en el Capítulo 8.5 de la Circular Única de Seguros y Fianzas vigente, aunque no se reconocerán los efectos de la inflación por el período en que se encuentren vigentes, hasta en tanto no se practique un nuevo avalúo; el incremento determinado entre la diferencia de la última reexpresión contra los avalúos deberá registrarse como “Incremento por valuación de inmuebles” contra el “Superávit por valuación de inmuebles” del capital contable.

II. En el caso de que se presente un entorno inflacionario, las Instituciones y Sociedades Mutualistas, para reflejar adecuadamente los efectos de la inflación, deben considerar como partidas no monetarias los rubros que se señalan en el párrafo siguiente:

A continuación, se resumen los principales rubros o partidas no monetarias: (i) Inmuebles, depreciación acumulada y la depreciación del periodo; (ii) Reserva de Riesgos en Curso; (iii) Importes Recuperables de Reaseguradores; (iv) Reserva para Riesgos Catastróficos; (v) Reserva de Contingencia; (vi) Participación de Reafanzadoras en la Reserva de Contingencia; (vii) Reservas para Obligaciones Laborales, y (viii) Capital Contable.

De acuerdo con la NIF B-10, la Institución se encuentra en un entorno económico no inflacionario, ya que la inflación de los últimos 3 años en la economía mexicana ha sido inferior al 26% (límite máximo para definir que una economía debe considerarse como no inflacionaria), por lo tanto, a partir del 1° de enero de 2008 se suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera, por lo que los estados financieros que se acompañan, fueron preparados sobre la base de costo histórico.

La inflación acumulada de los últimos tres ejercicios al 31 de diciembre de 2020 asciende 10.81%,

Los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera se expresan en moneda nacional al tipo de cambio vigente a la fecha del balance general. Las diferencias cambiarias entre la fecha de celebración y las de su cobro o pago, así como, las derivadas de la conversión de los saldos denominados en monedas extranjeras a la fecha de los estados financieros se aplican a los resultados del ejercicio.

De conformidad con lo establecido en el Apartado b) de la serie I del anexo 22.1.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, sobre la aplicación de normas particulares, Dentegra utiliza para la valuación de sus operaciones en moneda extranjera el tipo de cambio FIX publicado por el banco de México en el Diario Oficial de la Federación a la fecha de transacción o de elaboración de los estados financieros según corresponda.

Al 31 diciembre de 2020 y 2019, la Institución tenía los siguientes activos y pasivos en dólares americanos, como se muestra a continuación:

	2020		2019	
	<u>Dólar americano</u>	<u>Moneda nacional</u>	<u>Dólar americano</u>	<u>Moneda nacional</u>
<b>Posición monetaria activa</b>	<u>59,304</u>	<u>\$ 1,180,668</u>	<u>2</u>	<u>\$ 44</u>

**b) Eventos de importancia relativa que afectaron la valuación de activos, pasivos y capital**

Al cierre del ejercicio 2020 y 2019, no ocurrieron eventos de importancia relativa que hubiesen afectado la valuación de activos, pasivos y capital tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.

**c) Pérdidas o Ganancias no realizadas que hayan sido incluidas o disminuidas en el estado de resultados, con motivo de transferencias de títulos entre categorías.**

Durante el ejercicio 2020, no se incluyeron o disminuyeron pérdidas o ganancias, con motivo de transferencias entre títulos o categorías.

**d) Información relativa a transferencias entre categorías de clasificación de los instrumentos financieros**

Durante el ejercicio 2020, no se realizaron transferencias entre categorías de clasificación de los instrumentos financieros.

**e) Información referente al monto específico de las disponibilidades de la Institución.**

El saldo de disponibilidades al 31 de diciembre de 2020, se integra principalmente por fondos de efectivo y depósitos bancarios, todos éstos de gran liquidez y sujetos a riesgos poco significativos de cambios en su valor. La integración de dicho saldo se muestra a continuación:

	<u>2020</u>
CAJA	0
BANCOS	3,897,760
<b>TOTAL DISPONIBILIDAD</b>	<b>3,897,760</b>

**f) Información sobre restricciones legales a disponibilidades o fin al que se destinan los activos.**

AL 31 de diciembre de 2020, la Institución no cuenta con restricciones legales que afecten sus activos, asimismo, el fin al que se destinan los activos se muestra a continuación:

<u>Activo</u>	<u>Fin de Activo</u>	<u>2020</u>
Inversiones	Cobertura de Reservas Técnicas	416,000,297
Inversiones	Obligaciones laborales	10,606,324
Inversiones	Operación	36,715,083
Disponibilidad	Operación	3,897,760
Otras Inversiones Permanentes	Operación	250,000
Deudores	Operación	175,960,511
Otros Activos	Operación	19,930,553
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>663,360,528</b>

**g) Información referente a Operaciones Financieras Derivadas.**

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó Operaciones Financieras Derivadas.

#### h) Información referente al Deudor por Prima.

Al 31 de diciembre de 2020 la Institución cuenta con un importe total de deudor por prima por \$164,773,348 el cual se integra de la siguiente manera:

<b>RAMO</b>	<b>PRIMA NETA</b>	<b>DERECHOS</b>	<b>RECARGOS</b>	<b>IVA</b>	<b>TOTAL</b>
GM Colectivo	97,970,412	309,285	450,073	15,789,694	114,519,464
Salud individual	121,956	990	-	19,671	142,618
Salud colectivo	41,897,768	709,190	594,697	6,909,612	50,111,267
<b>TOTAL DEUDOR POR PRIMA</b>	<b>139,990,136</b>	<b>1,019,465</b>	<b>1,044,770</b>	<b>22,718,977</b>	<b>164,773,348</b>

El deudor por prima al cierre del ejercicio 2020 representa un 24.84% del total de los activos de la Institución.

#### i) Información referente al rubro de reaseguro.

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó operaciones de reaseguro.

#### j) Información referente a operaciones de reaseguro financiero.

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó operaciones de reaseguro Financiero.

#### k) Información referente a operaciones de traspaso de riesgos al mercado de valores.

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó operaciones mediante las cuales la Institución haya transferido porciones del riesgo de su cartera relativa a riesgos técnicos al mercado de valores.

**I) Detalle de inversiones que representan más el 3% o más del portafolio de inversión de la Institución e Inversiones con las que la Institución mantiene vínculos patrimoniales o vínculos de negocio.**

Al 31 de diciembre de 2020 la Institución cuenta con un importe total de Inversiones de \$463,321,703 de los cuales, \$463,321,703 se encuentran integrados por inversiones que individualmente representan más del 3% del portafolio de inversión, a continuación, se presenta el detalle de estas inversiones:

<u>Clave Emisor</u>	<u>Serie</u>	<u>Descripción</u>	<u>Costo de Adquisición</u>	<u>Superávit (Déficit) por valuación</u>	<u>Intereses Por Devengar</u>	<u>Total Inversión</u>
BLKGUB1	C0-A	Fondo de Inversión instrumentos Gubernamentales	61,096,723	328,733	0	61,425,456
CETES	210114	Certificados de la Tesorería de la Federación	19,934,416	32,660	0	19,967,076
CETES	210121	Certificados de la Tesorería de la Federación	124,271,869	104,376	0	124,376,245
CETES	210107	Certificados de la Tesorería de la Federación	81,559,996	199,819	0	81,759,814
INVEXGU	BE2	Fondo de Inversión instrumentos Gubernamentales	46,684,103	637,302	0	47,321,406
INVEXGU	BE3	Fondo de Inversión instrumentos Gubernamentales	128,365,650	106,056	0	128,471,706
<b>Total de Inversiones</b>			<b>461,912,757</b>	<b>1,408,946</b>	<b>0</b>	<b>463,321,703</b>

De igual manera se informa que al cierre del ejercicio 2020 la Institución no mantuvo inversiones en instituciones con las cuales mantenga vínculos de patrimoniales o vínculos de negocio.

**m) Información sobre cualquier tipo de deudor que represente más del 5% del activo o que sea de importancia relativa.**

Al cierre del ejercicio 2020 no se determinaron deudores que representen más del 5% que sean de importancia relativa.

**n) Información relativa a Bienes Adjudicados.**

Durante el ejercicio 2020 la Institución no obtuvo bienes adjudicados.

**o) Asuntos pendientes de resolución.**

Al cierre del ejercicio 2020, la Institución no cuenta con asuntos pendientes de resolución que pudieran originar un cambio en la valuación de activos pasivos y capital, reportados dentro de los estados financieros al 31 de diciembre de 2020.

**p) Información referente a los planes de remuneraciones al retiro del personal.**

AL 31 de diciembre de 2020, la Institución tiene establecidos planes de retiro con beneficios definidos para sus empleados, los beneficios derivados de dichos planes se basan principalmente en los años de servicios cumplidos por el trabajador y remuneración a la fecha del retiro. Las obligaciones y costos correspondientes a dichos planes; así como, los correspondientes a las primas de antigüedad, se reconocen con base en estudios actuariales elaborados por expertos independientes.

A continuación, se resume los principales datos del estudio actuarial del plan al 31 de diciembre de 2020:

	<b>2020</b>
Obligaciones por Beneficios Definidos	15,419,305
Obligaciones por Beneficios Adquiridos	0
Activos del Plan	(10,606,323)
<b>Pasivo/(Activo) Neto por Beneficios Definidos</b>	<b>4,812,982</b>

El pasivo neto proyectado al 31 de diciembre de 2020, que se presenta en el balance general, incluye \$286,210, que corresponde al incremento por valuación. De igual manera 31 de diciembre de 2020, la Institución cuenta con una inversión para la cobertura de obligaciones laborales invertida en Certificados de la Tesorería de la federación, el importe de dicha inversión al cierre del ejercicio asciende a \$10,606,323.18

El costo neto del período se integra como sigue:

	<b>2020</b>
Costo Laboral del Servicio Actual	1,185,452
Interés neto	275,183
Costo Laboral de Servicios Pasados	0
Remediciones	3,312,312
<b>Costo Neto del Periodo</b>	<b>4,772,947</b>

Las Hipótesis Demográficas utilizadas para el estudio fueron:

	<b>2020</b>
Mortalidad	EMSSAH 09
Invalidez	EISS-97
Rotación	Booke 87 – 89 3 A.S. (recargada 125%)
Factor de Despido	20%
Retiro	Edad 65

Las tasas utilizadas en el estudio actuarial son:

	<b>2020</b>
Tasa de Descuento	5.80%
Tasa de Incremento de Salarios Generales	5.00%
Tasa de Incremento de Salario Mínimo	8.40%
Tasa de Inflación de Largo Plazo	4.00%

**q) Información referente a contratos de arrendamiento financiero.**

Al cierre del ejercicio 2020, la Institución no tiene celebrados contratos de arrendamiento financiero.

**r) Información relativa a la emisión de obligaciones subordinadas o cualquier otro título de crédito.**

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó emisión de obligaciones subordinadas o cualquier otro título de crédito.

**s) Información relativa a actividades interrumpidas que afecten el balance general o estado de resultados.**

Durante el ejercicio 2020, la Institución no tuvo operaciones interrumpidas que afectaran el balance general o estado de resultados al 31 de diciembre de 2020.

**t) Hechos posteriores.**

No existieron hechos posteriores a la fecha de emisión de los estados financieros, los cuales pudieran impactar de manera importante las cifras presentadas en estos.

**u) Impuestos Diferidos**

Al 31 de diciembre de 2020, el activo por ISR diferido está integrado como se muestra a continuación:

	<b>Importe</b>
Exceso de valor contable sobre el valor fiscal de activos y pasivos, neto	\$ <u>(28,822,731.79 )</u>
Tasa de ISR	<u>30%</u>
Impuesto diferido (activo)	\$ <u><u>(8,646,819.54)</u></u>

**v) Salvamentos**

Durante el ejercicio 2020, la Institución no tuvo salvamentos.

**w) Operaciones Análogas y conexas.**

Durante el ejercicio 2020, la Institución obtuvo ingresos por la administración de reclamaciones de siniestros, por un importe de \$13,967,959, los cuales fueron prestados a su parte relacionada Delta Dental Insurance Company.

Durante el ejercicio 2020, la Institución obtuvo ingresos por servicios administrativos, por un importe de \$168,664, los cuales fueron prestados a su parte relacionada Delta Dental Insurance Company.

**x) Operaciones con partes relacionadas.**

Al 31 de diciembre de 2020 los saldos más importantes con partes relacionadas son los siguientes:

**a) Cuentas por pagar:**

<b>Compañía</b>	<b>Relación</b>	<b>Tipo de operación</b>	<b>Importe</b>
Delta Dental Insurance Company	Afiliada	Administración de reclamaciones de siniestros	<b>\$13,967,959</b>
Delta Dental Insurance Company	Afiliada	Servicios administrativos de TI	<b>\$168,664</b>
Servicios Dentales Dentegra, S.A. de C.V.	Afiliada	Servicios dentales por pago de asegurados, ferias y casos especiales	<b>\$67,403</b>
<b>Total</b>			<b><u>\$14,204,026</u></b>

**a) Cuentas por Cobrar:**

Durante el ejercicio al 31 de diciembre 2020, no existen saldo en cuantas por cobrar en operaciones con partes relacionadas

Durante el año que terminó al 31 de diciembre de 2020, se celebraron las siguientes operaciones con partes relacionadas:

<u>Compañía</u>	<u>Tipo de operación</u>	<u>Relación</u>	<u>Importe</u>
<b><u>Ingresos:</u></b>			
Delta Dental Insurance Company	Administración de reclamaciones de siniestros	Afiliada	\$ 13,669,982
Delta Dental Insurance Company	Servicios Administrativos de TI	Afiliada	\$ 491,329
Servicios Dentales Dentegra, S.A. de C.V.	Póliza de seguro Dental	Afiliada	23,177
<b>Total ingresos</b>			<b>\$ <u>14,184,488.00</u></b>
<b><u>Egresos:</u></b>			
Servicios Dentales Dentegra, S.A. de C.V.	Siniestros	Afiliada	\$ 3,192,906
Servicios Dentales Dentegra, S.A. de C.V.	Compra de Activo Fijo	Afiliada	\$ 10,620,533
Delta Dental of California	Servicios de auditoría interna y consejo de administración	Afiliada	\$ 6,040,942
Delta Dental of California	Servicios de consultoría de negocio <sup>(1)</sup>	Afiliada	\$ 28,958,956
<b>Total egresos</b>			<b>\$ <u>48,813,337</u></b>

1) Operaciones con Delta Dental of California por concepto de servicios de consultoría de negocio de acuerdo con el contrato firmado el 22 de diciembre de 2020, el importe pagado en dólares asciende a 1,451,671.

**y) Operaciones en Coaseguro.**

Durante el ejercicio 2020, la Institución no realizó operaciones en Coaseguro.

## NOTA DE REVELACIÓN 2 SOBRE INFORMACIÓN RELATIVA A COBERTURA DE BASE DE INVERSIÓN Y NIVEL DE FONDOS PROPIOS ADMISIBLES DE REQUERIMIENTO DE CAPITAL DE SOLVENCIA

De conformidad con lo establecido en la Disposición 24.1.3, se informa respecto a la cobertura de Base de Inversión, el nivel de fondos propios admisibles para cobertura de requerimiento de Requerimiento de Capital de Solvencia (RCS) y Recursos de capital que cubren el Capital Mínimo Pagado.

Cobertura de requerimientos estatutarios						
Requerimiento  Estatutario	Sobrante (Faltante)			Índice de Cobertura		
	Ejercicio Actual	Ejercicio Anterior	Ejercicio Anterior	Ejercicio Actual	Ejercicio Anterior	Ejercicio Anterior
		-1	-2		-1	-2
Reservas técnicas <sup>1</sup>	231,840,779	191,877,945	160,168,198	2.26	2.06	2.04
Requerimiento de capital de solvencia <sup>2</sup>	204,176,647	158,114,062	123,214,270	8.38	5.68	4.33
Capital mínimo pagado <sup>3</sup>	333,475,232	296,774,996	245,659,351	31.58	28.97	25.29

<sup>1</sup> Inversiones que respaldan las reservas técnicas / base de inversión.

<sup>2</sup> Fondos propios admisibles / requerimiento de capital de solvencia.

Para el caso de los ejercicios anteriores, se revelan los índices de cobertura, de conformidad con la metodología aplicable a la determinación de las Reservas Técnicas y Capital Mínimo de Garantía correspondiente a la normatividad entonces vigente.

<sup>3</sup> Los recursos de capital de la Institución computables de acuerdo a la regulación / Requerimiento de capital mínimo pagado para cada operación y/o ramo que tenga autorizados.

### **NOTA DE REVELACIÓN 3**

#### **NIVEL DE RIESGO CONFORME A LA CALIFICACIÓN DE CALIDAD CREDITICIA**

De conformidad con lo establecido en la disposición 24.1.4 de la Circular Única de Seguros Y Fianzas, Dentegra Seguros Dentales, S.A. da a conocer la calificación de calidad crediticia asignada el 30 de Junio de 2020 por AM Best América Latina, S.A. de C.V. correspondiente a “**AAAMX**” en escala Nacional

## NOTA DE REVELACIÓN 4

## DICTAMEN FAVORABLE DE LA SECRETARÍA DE SALUD



Ciudad de México, a 11 de noviembre de 2020

Con fundamento en los artículos 4 párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción I, 4 fracción III, 5, 10, 13 inciso A) fracciones II, IX y X de la Ley General de Salud; 14 párrafo primero y 39 fracciones VI y XXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 41 y 306 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; 5 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; 18 fracción XXVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud y los numerales 15.2.1, 15.2.3, 15.2.6 de la Circular Única de Seguros y Fianzas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2014 y como resultado de la revisión de los documentos que se anexaron a la solicitud de Dictamen Anual entregada el 15 de octubre de 2020, se otorga el presente:

### DICTAMEN ANUAL FAVORABLE 2020

A la Institución de Seguros Autorizada  
a operar los Seguros del Ramo de Salud

### DENTEGRA SEGUROS DENTALES, S. A.

Atentamente



---

**Dr. Javier Mancilla Ramírez**  
Director General de Calidad y Educación en Salud

## Eventos relevantes

### COVID 19

#### Antecedente

A finales de 2019 se dio a conocer el brote de un nuevo virus denominado SARS-CoV-2 (COVID-19). En ese momento, se identificó un grupo de casos que mostraban síntomas de una "neumonía de causa desconocida" en Wuhan, la capital de la provincia china de Hubei. El 31 de diciembre de 2019, China alertó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) de este nuevo virus. El 30 de enero de 2020, el Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional de la OMS declaró el brote como una "emergencia de salud pública de importancia internacional". Desde entonces, el virus se ha propagado por todo el mundo. El 11 de marzo de 2020, la OMS declaró el brote de Covid-19 como pandemia.

Estos cambios han presentado desafíos a las entidades en la preparación de sus estados financieros de conformidad con las NIF y otros marcos de información financiera.

Durante el ejercicio de 2020, la Institución tuvo los siguientes impactos derivados del COVID-19:

- I. **Cambios en Políticas y procedimientos.** Con el fin de dar una mejor atención a sus asegurados se realizaron cambios en los procedimientos de atención de video consultas, atención telefónica de urgencias dentales, operación de control interno, pago directo.
- II. **Facilidades regulatorias y comunicados publicados por la CNSF y la SHCP.** Durante el periodo de la pandemia Dentegra no consideró necesario utilizar algunas de las facilidades que fueron publicadas por la CNSF o la SHCP.
- III. **Aplicación del plan de contingencia de continuidad de Negocio.** Inmediatamente a que se diera a conocer la declaración de pandemia a nivel mundial, Dentegra implementó el Plan de Continuidad de Negocios siendo su principal característica el desarrollo del trabajo a distancia.

- IV. Impactos en la siniestralidad y reservas técnicas.** Durante los primeros meses de la pandemia los servicios en clínicas dentales y ópticas fueron limitados, esto ocasionó que la población pospusiera sus atenciones, les diera prioridad a las urgencias y/o accidentes dentales, lo que generó una ola de atenciones y un comportamiento atípico de siniestralidad, donde los primeros periodos del confinamiento se tuvo una siniestralidad baja y un aumento importante en el último trimestre del año.

La siniestralidad y las reclamaciones que se dieron durante el 2020 no representa el comportamiento natural de Dentegra conforme a los históricos y tendencias, lo cual tiene efecto en la Reserva de Riesgos en Curso conforme a la metodología de cálculo ya que, ésta toma en cuenta los factores incrementales sobre los siniestros reportados de acuerdo con la vigencia de la póliza, contra el trimestre anterior considerando los últimos cinco años de experiencia.

Conforme a la CUSF y a los Estándares de Práctica Actuarial en Materia de Reservas Técnicas de Seguros, se aplicó el criterio actuarial con conocimiento, juicio y experiencia del actuario responsable de firmar las reservas para decidir sobre este caso especial del COVID donde observamos que al usar la Metodología relacionado con el cálculo de la Reserva de Riesgos en Curso no es consistente respecto a la realidad, mismo que está sustentado en razones y argumentos cualitativos y cuantitativos que justifican su proceder.

- V. Impacto en Costos.** Dentegra no sufrió variaciones significativas que pudieran comprometer la estabilidad financiera de la compañía, sin embargo, los efectos que presentan una mayor notoriedad estuvieron relacionados con la seguridad sanitaria de los empleados mediante apoyos en la adecuación de lugares para teletrabajo, apoyos mensuales para los costos adicionales que el teletrabajo genera para los empleados, la adecuación de los lugares de trabajo en la oficina cuando así se requería, la aplicación de pruebas de detección de SARS-Cov-2 en trabajadores que requerían asistir físicamente a las oficinas de Dentegra, estos gastos al 31 de diciembre de 2020 ascienden a \$1,623,523.

Por otro lado, la compañía de igual manera presentó ahorros en gastos que tenía presupuestados principalmente por viajes y reuniones con clientes que al 31 de diciembre de 2020 presentaban un ahorro contra presupuesto de \$1,461,070 un 70% respecto al total presupuestado.

- VI. Efectos de la materialización de otros riesgos.** No se registraron riesgos, ni incidentes relacionados a la pandemia, solo servicios de TI relacionados con la conexión de internet en los equipos de la compañía.
- VII. Valuación de Activos y Pasivos.** No se realizaron cambios respecto a la valuación de activos o pasivos derivado de la crisis sanitaria.
- VIII. Impactos en el deterioro de activos financieros y otros activos.** No se presentó deterioros en los Activos Financieros de la compañía, toda vez que estos se encuentran invertidos en instrumentos de bajo riesgo. Aunado una oportunidad en la negociación de costos por arrendamiento de oficinas y activos para el desarrollo de sus actividades, Dentegra optó por realizar un cambio de domicilio de su corporativo, por lo que, durante el ejercicio 2020 se realizó la baja de sus activos por mejoras a locales arrendados y realizó la venta de parte de su Activo fijo.
- IX. Impacto en suscripción de primas.** Las tarifas de línea durante el 2020 no sufrieron cambios y mantuvimos nuestros productos y planes sin modificaciones. Sin embargo, dada la contingencia y las medidas de control de la sana convivencia es que Dentegra implementa las consultas de urgencia vía medios digitales en apoyo y continuidad del servicio a nuestros asegurados. Los eventos como ferias de la salud son cancelados y/o postergados por parte de los clientes al entrar la modalidad de trabajo en casa y la sana distancia, dando pie a eventos como WEBINARS y conferencias informativas del plan dental, uso de los servicios y pláticas de salud bucal.
- X. Impacto en el Costo de Siniestralidad.** Durante los primeros meses de la pandemia los servicios en Clínicas Dentales y Ópticas fueron limitados, esto ocasionó que la población pospusiera sus atenciones, les diera prioridad a las urgencias y/o accidentes dentales, lo que generó una ola de atenciones y un comportamiento atípico de siniestralidad, donde los primeros periodos del confinamiento se tuvo una siniestralidad baja y un aumento importante en el último trimestre del año. Aun así, la siniestralidad ocurrida neta del 2020 fue un 10.55% menor que la del 2019, impactando en todos los Ramos de la compañía, principalmente la disminución en siniestralidad se da GM Colectivo por \$9.9 millones y en Salud Colectivo por \$3.8 millones de pesos.  
El decremento en la siniestralidad tuvo un comportamiento diferente dependiendo el tipo de producto, observamos que en los planes dentales se tuvo una disminución del 10.6% mientras que en los planes de visión esta disminución fue de 13.15%.

- XI. Impacto en el Costo de Adquisición.** No se detectaron variaciones significativas como consecuencia de la pandemia, el costo de adquisición se mantuvo en proporción a las primas emitidas en concordancia con años anteriores.
- XII. Premisas usadas y justificación del uso del juicio actuarial en la estimación de las reservas de siniestro.** Durante los primeros meses de la pandemia los servicios en Clínicas Dentales y Ópticas fueron limitados, esto ocasionó que la población pospusiera sus atenciones, les diera prioridad a las urgencias y/o accidentes dentales, lo que generó una ola de atenciones y un comportamiento atípico de siniestralidad, donde los primeros periodos del confinamiento se tuvo una siniestralidad baja y un aumento importante en el último trimestre del año.

La siniestralidad y las reclamaciones que se dieron durante el 2020 no representa el comportamiento natural de Dentegra conforme a los históricos y tendencias, lo cual tiene efecto en la Reserva de Riesgos en Curso conforme a la metodología de cálculo ya que ésta toma en cuenta los factores incrementales sobre los siniestros reportados de acuerdo con la vigencia de la póliza, contra el trimestre anterior considerando los últimos cinco años de experiencia.

Dado lo anterior y conforme al artículo 4.3.1 de la CUSF y su anexo 4.3.1-b Estándares de Práctica Actuarial en Materia de Reservas Técnicas de Seguros, Sección 4. Prácticas recomendadas, subsección 4.1 Valuación de la mejor estimación de la Reserva de Riesgos en Curso y Sección 5 Otras recomendaciones, subsección 5.4 Juicio Actuarial, se aplicó en el 2020 el criterio actuarial con conocimiento, juicio y experiencia del actuario responsable de firmar las reservas para decidir sobre este caso especial del COVID donde observamos que al usar la Metodología relacionado con el cálculo de la Reserva de Riesgos en Curso no es consistente respecto a la realidad, mismo que está sustentado en razones y argumentos cualitativos y cuantitativos que justifican su proceder.

Las restricciones implementadas por el gobierno no han afectado de forma importante el envío de facturas por parte de los proveedores de las atenciones realizadas a nuestros asegurados, adicionalmente Dentegra implemento mecanismos electrónicos para el envío oportuno de las reclamaciones. No observamos un atraso extraordinario respecto a otros años que nos obligue hacer una adecuación o aplicar algún criterio actuarial al modelo de la Reserva en OPC.

- XIII. Efecto en el personal de la compañía.** Derivado de los cambios en la operación de Dentegra se tuvo que prescindir de los servicios de 8 empleados que representan el 3% de la nómina de Dentegra.
- XIV. Efecto en inversiones o gastos de Tecnología.** La transformación tecnológica es uno de los planes estratégicos de Dentegra por lo que Dentegra había realizado inversiones en este rubro desde el ejercicio 2019 y en principios de 2020, al momento de presentarse la emergencia sanitaria aunado al plan de contingencia que se tenía establecido previo a la pandemia, no fue necesario realizar una inversión adicional.
- XV. Efectos en contratos de arrendamientos.** Durante el ejercicio 2020 no se realizaron cancelaciones de contratos de arrendamiento por cierre de establecimientos y no se obtuvieron beneficios en los contratos de arrendamiento contratados. Sin embargo, el 31 de diciembre Dentegra dio por terminado su contrato de arrendamiento correspondiente a las oficinas corporativas por cambio de domicilio, este cambio se dio tomando en cuenta que el contrato mencionado terminaba en el mes de junio de 2021 y se anticipó para adaptarse más a las nuevas formas de trabajo.