



# ENJOY S.A. ENTREGA SUS RESULTADOS AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2014

## Cuadro 1. Resumen Financiero

Resumen Financiero				
Millones CLP	mar-14	mar-13	Var	Var <sup>(1)</sup>
Ingresos	66.126	39.349	68%	-12%
Costo de Ventas	-45.466	-31.306	45%	-11%
Ganancia Bruta	20.661	8.042	157%	-16%
EBITDA	20.932	10.193	105%	-11%
Margen EBITDA	31,7%	25,9%	6 pp	
Resultado	4.024	1.444	179%	
OFN/ EBITDA <sup>(2)</sup>	3,89	4,34	-	
DFN/ EBITDA <sup>(3)</sup>	5,42	-	-	
DFN/ Patrimonio	1,33	1,33	-	

## RESUMEN EJECUTIVO

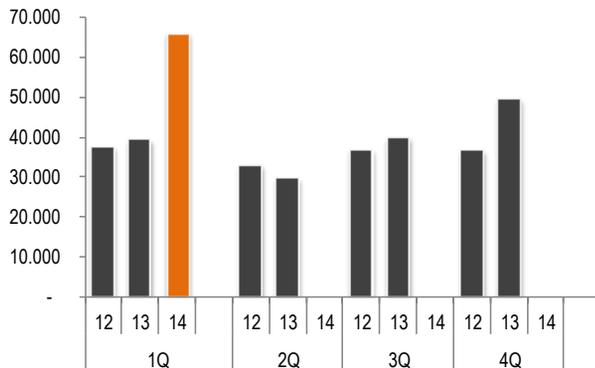
Enjoy reportó al 31 de marzo de 2014 una utilidad neta de **\$4.024 millones**, representando un aumento de un 179% con respecto a mismo período de 2013. Esto se explica principalmente por la implementación del nuevo modelo de gestión de Chile y la incorporación de Conrad Punta del Este a contar del mes de junio de 2013, destacando el primer trimestre del año que corre como uno de los mejores en su trayectoria.

### Resultados operacionales

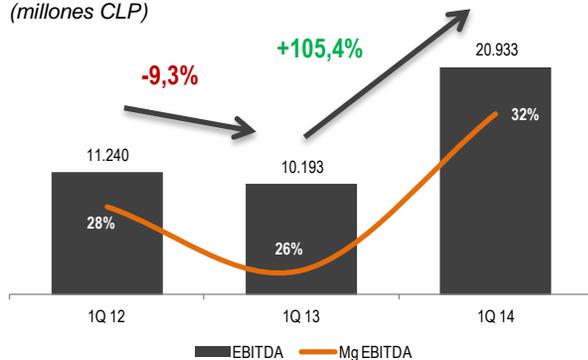
El resultado operacional ascendió a \$14.117 millones, siendo esta cifra un 194% superior a los \$4.800 millones registrados al 31 de marzo de 2013. El margen operacional fue de un 21,3% siendo este margen 9,1 puntos porcentuales mayor a los 12,2% del mismo período del año anterior.

El **EBITDA** consolidado de la compañía al 31 de marzo de 2014 alcanzó los **\$20.932 millones**, siendo éste un 105% mayor al registrado en el mismo período del año anterior, el cual ascendió a \$10.193 millones. El Margen EBITDA por su parte fue de un 31,7%, representando un aumento de 6 puntos porcentuales en comparación con el del mismo período del año anterior (25,9%).

**Gráfico 1. Evolución Ingresos Enjoy S.A.**  
(millones CLP)



**Gráfico 2. Evolución EBITDA Enjoy S.A.**  
(millones CLP)



<sup>(1)</sup> Variación Proforma: Comparativo misma base de operación (Same Store Sales).

<sup>(2)</sup> DFN/ EBITA Inicial

<sup>(3)</sup> Redefinición DFN/ EBITDA, considerando otros pasivos financieros corrientes y no corrientes.



## RESUMEN EJECUTIVO (cont.)

---

Los anteriores resultados se explican por un aumento en los ingresos de un 68% y un crecimiento en menor medida de los costos de ventas de un 45%, lo que favorece la generación de EBITDA y consecuente mejora de márgenes.

### **Ingresos aumentan más de un 50% con respecto a primer trimestre 2013**

El aumento en los ingresos se debe principalmente a la consolidación de Enjoy Conrad Punta del Este, unidad altamente estacional, siendo el primer trimestre el más fuerte en términos de generación de ingresos y EBITDA. Particularmente el este período fue record en ingresos a contar de los comienzos de su vasta trayectoria.

La generación de ingresos y EBITDA de Chile por su parte, fue dentro de la esperada, presentando mejoras con respecto a mismo período del año anterior, aislando los efectos producidos en ingresos por las leyes de tabaco y alcoholes.

En términos de generación de ingresos por negocios, de los \$66.126 millones generados en este período, un 75% corresponde a juego, 12% a alimentos y bebidas y un 8% a ingresos de hotel. Si desagregamos estos ingresos por región, el 52% corresponde a generación de la división Chile y el restante 48% a Uruguay.

### **Mejora en los márgenes de Costos de Ventas**

Los costos de ventas por su parte, registraron un crecimiento de un 45% en comparación con el mismo período de 2013. El ratio costo de ventas/ Ingresos disminuyó de un 80% registrados al 31 de marzo de 2013 a un 69% en el mismo período del año que corre. Esto demuestra los ahorros generados por el plan de eficiencia operacional implementado a mediados de 2013 y el nuevo modelo de gestión de Enjoy ya vigente en todas las unidades de Chile, entre otros. El gasto de personal asociado a los costos de ventas, aumentó un 54% consecuencia de la incorporación de Conrad Punta del Este. Es importante destacar que el ratio gasto de personal/ Ingresos experimentó una disminución con respecto al primer trimestre del 2013 pasando de un 30% a un 27%, lo que se explica por el plan de eficiencias operacional llevado a cabo en la segunda mitad del pasado año. De todas maneras, se destaca la disminución del ratio Gasto Personal/ Ingresos de 3 puntos porcentuales en comparación con mismo período año anterior.



## RESULTADOS FINANCIEROS AL 31 DE MARZO 2014

### Estado de Resultados

#### Resultado Operacional

##### **Cuadro 2. Resultado Operacional**

Millones CLP	1Q 2014	1Q 2013	Var 1Q 14/ 1Q 13
Ingresos Actividades ordinarias	66.126	39.349	68%
Costo de Ventas	-45.466	-31.306	45%
Amortización	2.206	1.640	35%
Depreciación	4.789	3.545	35%
Gastos de Administración	-7.316	-3.091	137%
Otros Gastos por función	-77	0	-
Otras Ganancias (pérdidas)	849	-152	-659%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>14.117</b>	<b>4.800</b>	<b>194%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>20.933</b>	<b>10.193</b>	<b>105%</b>
<b>Margen EBITDA</b>	<b>32%</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>

##### **Cuadro 3. Composición Ingresos Actividades Ordinarias**

Millones CLP	1Q 2014	1Q 2013	Var 1Q 14/ 13
Ingresos de máquinas de azar	28.342	22.017	29%
Ingresos de mesas de juego	21.172	5.649	275%
Ingresos de Bingo	49	89	-45%
<b>Sub total Ingresos de Juego</b>	<b>49.562</b>	<b>27.755</b>	<b>79%</b>
<b>Ingresos alimentos y bebidas</b>	<b>7.806</b>	<b>6.047</b>	<b>29%</b>
<b>Ingresos Hotel</b>	<b>5.048</b>	<b>3.120</b>	<b>62%</b>
<b>Ingresos espectáculos</b>	<b>970</b>	<b>658</b>	<b>47%</b>
<b>Otros ingresos ordinarios</b>	<b>2.741</b>	<b>1.769</b>	<b>55%</b>
<b>Ingresos Actividades ordinarias</b>	<b>66.126</b>	<b>39.349</b>	<b>68%</b>



## Resultado Operacional (cont.)

**Cuadro 4. Composición de Costos de Ventas**

Millones CLP	1Q 2014	1Q 2013	Var 1Q 14/ 13
Costo de Ventas	-15.124	-10.144	49%
Gasto del personal	-17.915	-11.661	54%
Gastos por servicios básicos	-3.844	-2.947	30%
Gastos por mantención	-1.194	-1.034	15%
Gastos generales	-394	-336	17%
Depreciación	-4.789	-3.545	35%
Amortización	-2.206	-1640	35%
<b>Costo de Ventas</b>	<b>-45.466</b>	<b>-31.306</b>	<b>45%</b>

## Resultado Operacional por Unidad

### Variación Ingresos – EBITDA por Unidad

**Cuadro 5. Resultados Enjoy Coquimbo**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-6%			
Juego	AA&BB	Hotel	-22%
-11%	-9%	17%	

**Cuadro 6. Resultados Enjoy Santiago**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-20%			
Juego	AA&BB	Hotel	-44%
-24%	-9%	51%	

**Cuadro 7. Resultados Enjoy Antofagasta**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-12%			
Juego	AA&BB	Hotel	-20%
-13%	-22%	13%	

**Cuadro 8. Resultados Enjoy Pucón**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-7%			
Juego	AA&BB	Hotel	-15%
-15%			



## Resultado Operacional por Unidad (cont.)

### Variación Ingresos – EBITDA por Unidad

**Cuadro 9. Resultados Enjoy Viña del Mar<sup>(1)</sup>**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-5%			
Juego	AA&BB	Hotel	-3%
-10%	-7%	11%	

**Cuadro 10. Resultados Enjoy Chiloé**

1er Trimestre (Var 2014 vs 2013)			
Ingresos			EBITDA
-12%			
Juego	AA&BB	Hotel	-20%
-13%	-22%	13%	

## Resultado No Operacional

**Cuadro 11. Resultado No Operacional**

Millones CLP	1Q 2014	1Q 2013	Var 1Q 14/ 13
<b>Resultado Operacional</b>	<b>14.117</b>	<b>4.800</b>	<b>194%</b>
Ingresos Financieros	82	355	-77%
Costos Financieros	-4.249	-3.356	27%
Participación en las ganancias asociadas	248	241	3%
Diferencias de Cambio	556	-323	-272%
Resultados por Unidades de Reajuste	-1.402	-92	1424%
<b>Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto</b>	<b>9.352</b>	<b>1.625</b>	<b>476%</b>
Gasto por impuesto a las ganancias	-1.524	-291	424%
<b>Ganancia (Pérdida)</b>	<b>7.829</b>	<b>1.334</b>	<b>487%</b>
<b>Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>4.024</b>	<b>1.443</b>	<b>179%</b>



## Balance Consolidado Resumido

### Cuadro 12. Activos

Millones CLP	31.03.14	31.12.13	Variación (%)
Activos corrientes	75.052	70.186	7%
Activos no corrientes	491.943	484.515	2%
<b>Total Activos</b>	<b>566.996</b>	<b>554.702</b>	<b>2%</b>

### Cuadro 13. Pasivos

Millones CLP	31.03.14	31.12.13	Variación (%)
Pasivos corrientes	155.179	143.828	8%
Pasivos no corrientes	271.573	279.102	-3%
<b>Total Pasivos</b>	<b>426.753</b>	<b>422.930</b>	<b>1%</b>

### Cuadro 14. Patrimonio

Millones CLP	31.03.14	31.12.13	Variación (%)
Capital Emitido	109.909	109.909	0%
Ganancias (pérdidas) acumuladas	13.663	9.638	42%
Otros	16.671	12.224	36%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>140.243</b>	<b>131.771</b>	<b>6%</b>

### Cuadro 15. Flujo de Caja Resumido

Millones CLP	31.03.14	31.12.13	Variación (%)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación	15.845	7.566	109%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-2.826	-396	614%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-4.739	9.082	-152%
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	524	-51	-1127%
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>8.804</b>	<b>16.200</b>	<b>-46%</b>
<b>Efectivo y Equivalentes al efectivo al final del período</b>	<b>30.138</b>	<b>41.598</b>	<b>-28%</b>



## Covenants

Al 31 de Marzo del año 2014, Enjoy ha cumplido con todos los indicadores financieros estipulados en los contratos de bonos vigentes.

- Relación de Endeudamiento medido como Deuda Financiera Consolidada Neta dividida por EBITDA.

**Deuda financiera consolidada neta<sup>(4)</sup>/ EBITDA = 5,41 veces**

Límite máximo 5,50 veces hasta Junio 2014 y límite máximo 4,00 veces a partir de Septiembre 2014.

- Relación de Endeudamiento medido como Obligaciones Financieras Consolidadas Netas (incluye Mendoza) dividida por EBITDA (Incluye Mendoza).

**Obligaciones financieras consolidadas neta<sup>(5)</sup>/ EBITDA = 3,89 veces**

Límite máximo 4,00 veces, última medición Junio 2014

- Relación de Endeudamiento medido como Deuda Financiera Consolidada Neta dividida por el patrimonio

**Deuda financiera consolidada<sup>(6)</sup>/ Patrimonio = 1,32 veces**

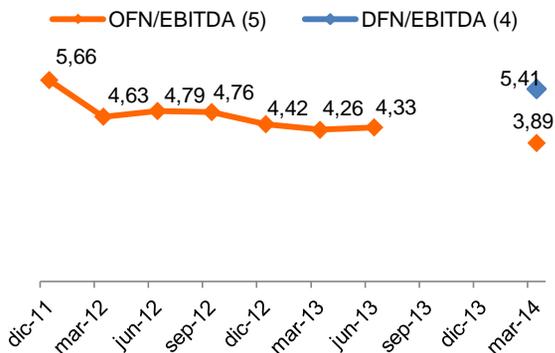
Límite máximo 2,00 veces

- Obligaciones financieras consolidadas sin garantías

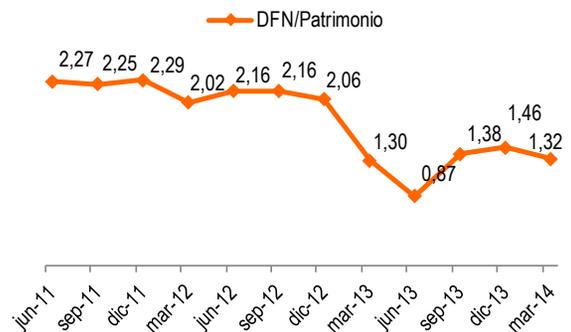
**Activos Libres de Garantías/Deuda Financiera no Garantizada = 2,96 veces**

Límite mínimo 1,50 veces.

**Gráfico 3. Deuda Financiera Neta - EBITDA**



**Gráfico 4. Deuda Financiera Neta – Patrimonio**



<sup>(4)</sup> Incluye otros pasivos financieros corrientes y no corrientes.

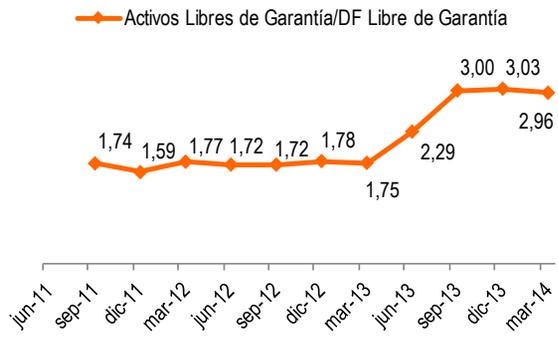
<sup>(5)</sup> Incluye obligaciones financieras.

<sup>(6)</sup> Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes.



## Covenants (cont.)

**Gráfico 5. Activos Libre de Garantía**





## INDICADORES

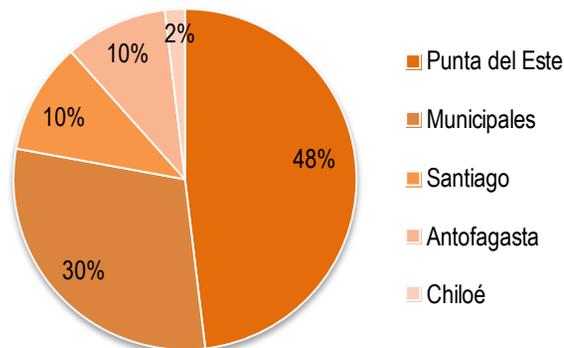
### Enjoy S.A.

**Cuadro 16. Variación Ingresos Totales por Unidad**

Unidad	Var 1Q 14/ 13	Var 1Q 13/ 12
Coquimbo	-10%	-2%
Santiago	-21%	7%
Antofagasta	-13%	-4%
Pucón	-10%	7%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	-7%	-1%
Chiloé	10%	-
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	10%	8%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>68%</b>	<b>4%</b>

Variación en CLP, TC Cierre Mes Enjoy Conrad 2012: \$487,44; 2013: \$472,03; 2014: \$563,45.

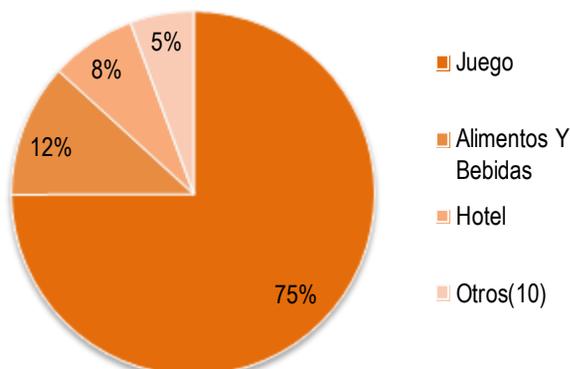
**Gráfico 6. Distribución Ingresos por Unidad<sup>(9)</sup>**



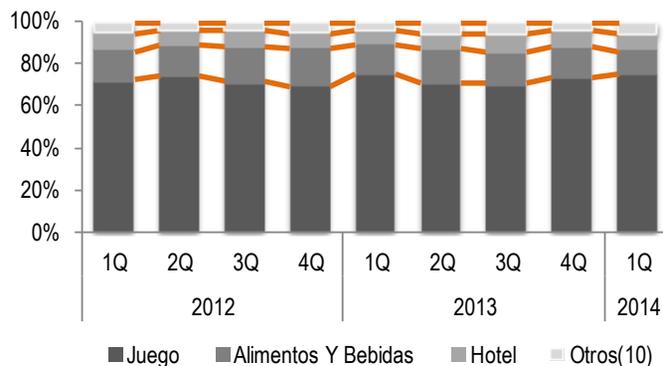
**Cuadro 17. Ingresos por Negocio**

Millones CLP	1Q 14	1Q 13	Var 1Q 14/ 13
Juego	49.562	27.755	79%
Alimentos y Bebidas	7.806	6.047	29%
Hotel	5.048	3.120	62%
Otros <sup>(10)</sup>	3.711	2.426	53%
<b>Ingresos Totales Enjoy S.A.</b>	<b>66.126</b>	<b>39.349</b>	<b>68%</b>

**Cuadro 7. Distribución Ingresos por Negocio**



**Gráfico 8. Evolución Composición Ingresos por Negocio**



Distribución y crecimientos de Ingresos de Unidades de gestión con totales contables.

<sup>(7)</sup> Viña del Mar S.A.

<sup>(8)</sup> Crecimiento/ decrecimiento proforma, con respecto a mismo período año anterior.

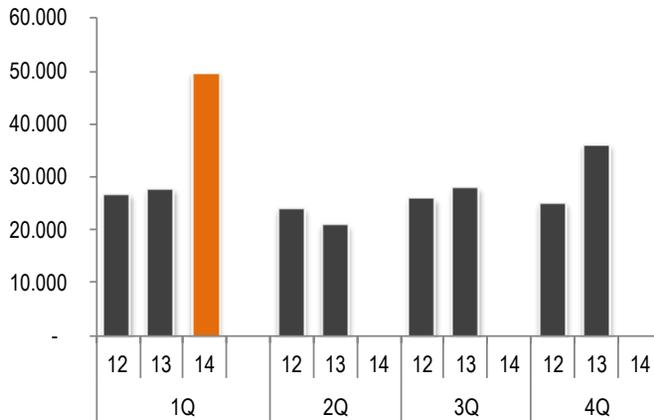
<sup>(9)</sup> No incluye ingresos del Corporativo.

<sup>(10)</sup> Ingresos por espectáculos y otros ingresos de actividades ordinarias.

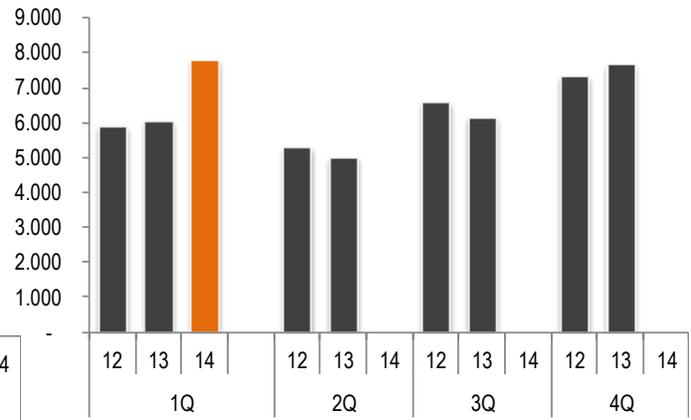


## Enjoy S.A. (cont.)

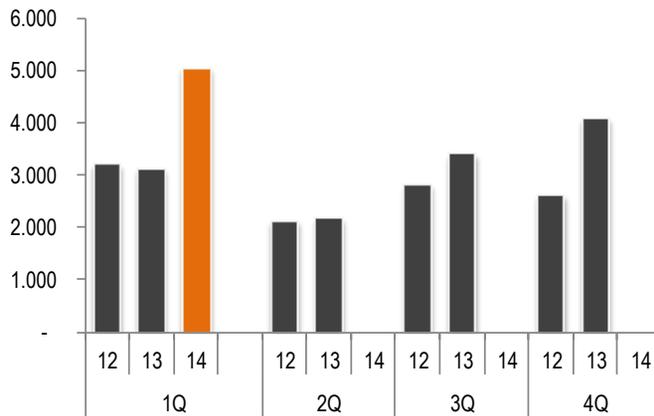
**Gráfico 9. Evolución Ingresos Juego**  
(millones CLP)



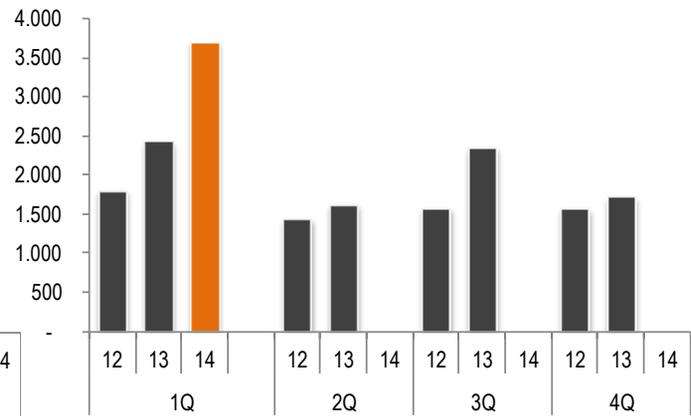
**Gráfico 10. Evolución Ingresos Alimentos y Bebidas**  
(millones CLP)



**Gráfico 11. Evolución Ingresos Hotel**  
(millones CLP)



**Gráfico 12. Evolución Otros Ingresos<sup>(10)</sup>**  
(millones CLP)



<sup>(10)</sup> Ingresos por espectáculos y otros ingresos de actividades ordinarias.



## Enjoy S.A. (cont.)

**Cuadro 18. Instalaciones<sup>(11)</sup>**

1Q 2014	CQ	SG	ANT	PC	Viña	CH	Conrad	Totales
TGM	879	1.388	790	519	1.450	230	567	5.823
Nº Mesas	32	57	41	28	54	19	76	307
Posiciones Bingo	200	100	124	0	128	72	0	624
<b>Habitaciones y Departamentos</b>	<b>111</b>	<b>120</b>	<b>92</b>	<b>272</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>294</b>	<b>1.021</b>
Habitaciones	111	120	92	133	60	40	294	850
Departamentos	0	0	0	139	0	32	0	171
Restaurantes	3	2	3	2	4	2	5	21
Cafeterías	0	1	0	0	1	0	1	3
Bares	3	5	5	5	5	3	3	29
Centro de Convenciones	1	0	1	1	1	1	1	6
Nightclubs	1	0	1	0	1	1	1	5
Spa/ Centro Recreativo	1	1	1	1	1	1	1	7
Operador Turístico/ Centro de Esquí	0	0	0	1	0	0	0	1

<sup>(11)</sup> Datos al 31.12.13



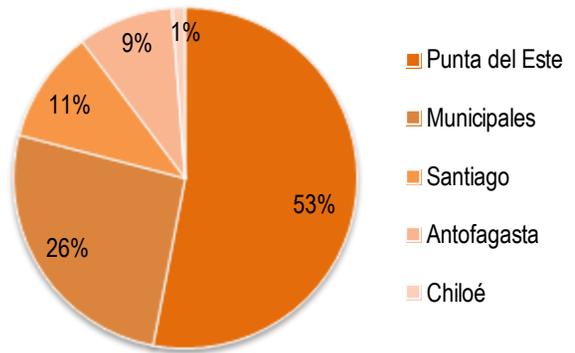
## Negocio Juego

**Cuadro 19. Variación Ingresos por Unidad**

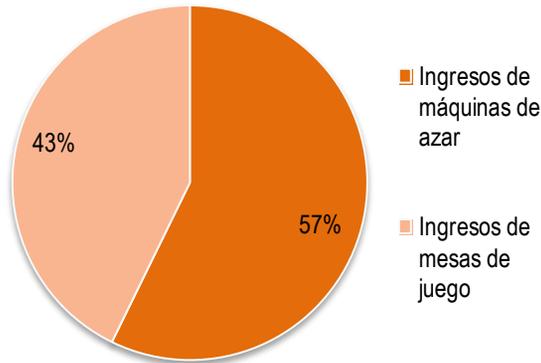
Unidad	Var 1Q 14/ 13	Var 1Q 13/ 12
Coquimbo	-11%	-4%
Santiago	-24%	9%
Antofagasta	-13%	-5%
Pucón	-15%	6%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	-10%	0%
Chiloé	-9%	-
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	2%	12%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>79%</b>	<b>3%</b>

Variación en CLP, TC Cierre Mes Enjoy Conrad 2012: \$487,44; 2013: \$472,03; 2014: \$563,45.

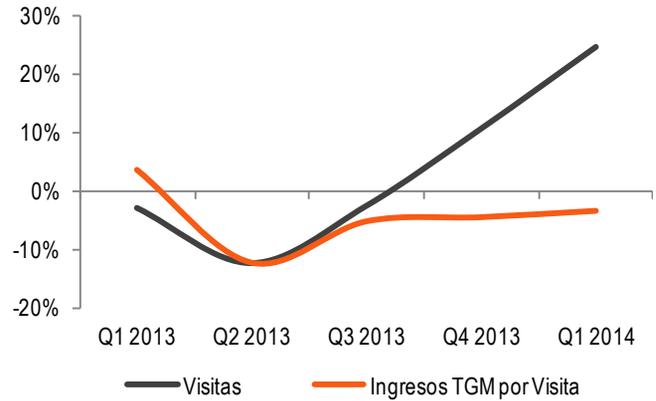
**Gráfico 13. Distribución Ingresos por Unidad**



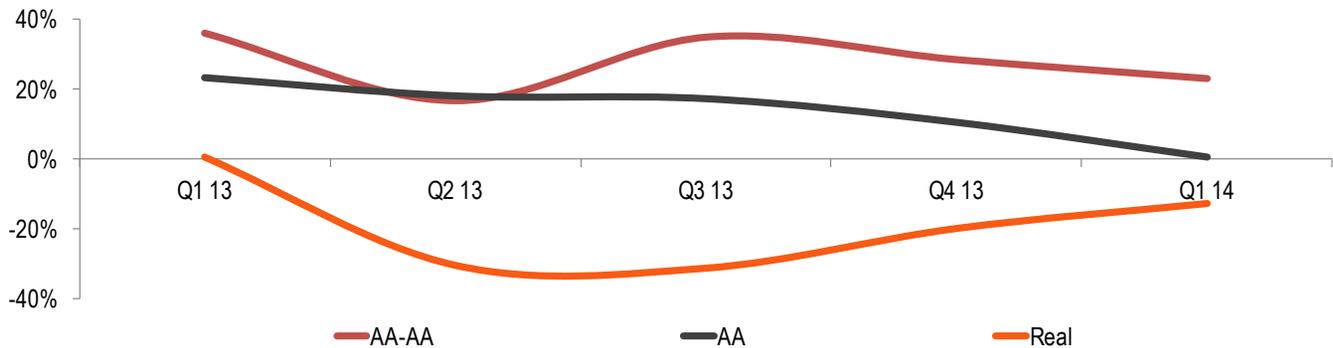
**Gráfico 14 Distribución Ingresos por tipo de Juego**



**Gráfico 15. Variación Visitas e Ingresos Brutos de Máquinas de Azar por Visitas**



**Gráfico 16. Variación Ingresos Brutos de Máquinas de Azar Enjoy S.A. Chile**



Distribución y crecimientos de Ingresos de Unidades de gestión con totales contables.

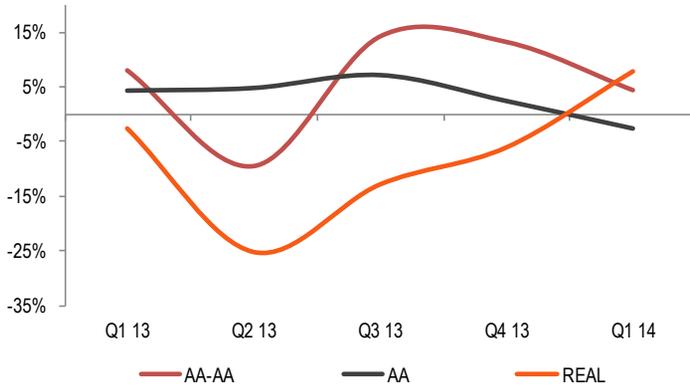
<sup>(7)</sup> Viña del Mar S.A.

<sup>(8)</sup> Crecimiento/ decrecimiento proforma, con respecto a mismo período año anterior.



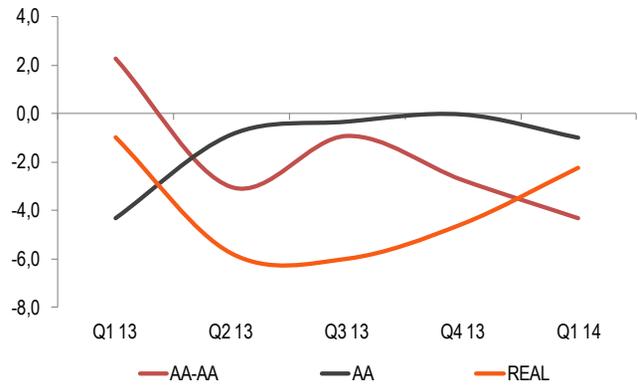
## Negocio Juego (cont.)

**Gráfico 17. Variación Win per Day<sup>(12)</sup>**

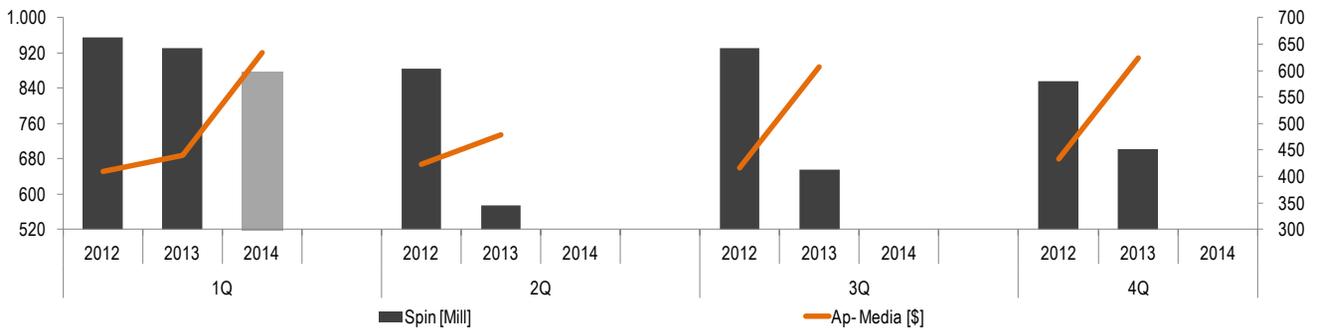


**Gráfico 18. Variación Ocupación Máquinas de Azar<sup>(13)</sup>**

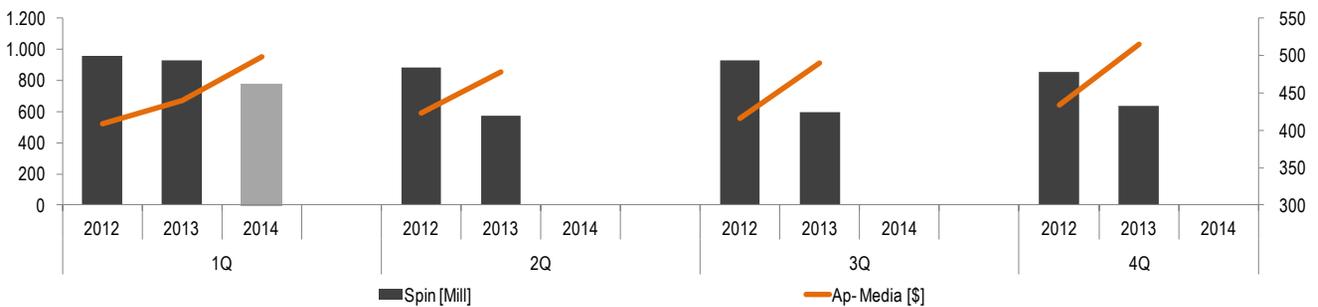
(puntos porcentuales)



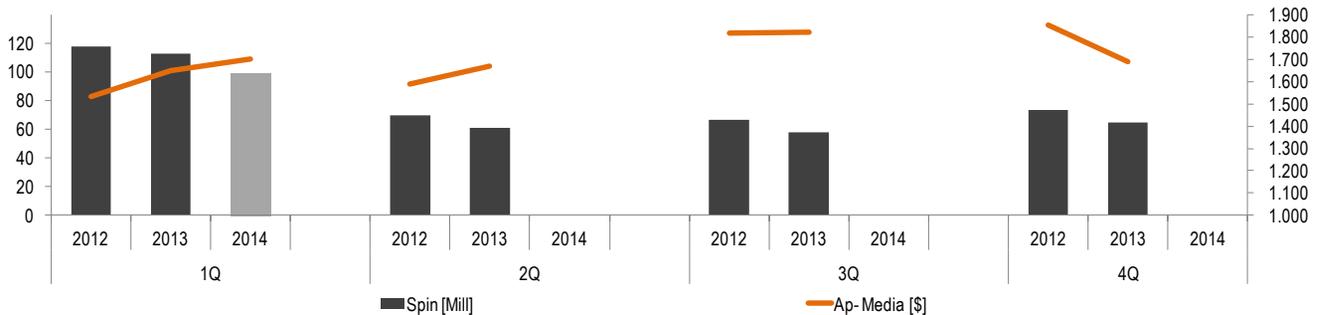
**Gráfico 19. Spin<sup>(14)</sup> y Apuesta Media<sup>(15)</sup> Enjoy S.A.**



**Gráfico 20. Spin y Apuesta Media Enjoy S.A. División Chile**



**Gráfico 21. Spin y Apuesta Media Enjoy S.A. División Atlántico**



\*Se utilizó el TC al cierre de Marzo 2014 (\$/ USD 563,45) para conversión variables de gráficos de Enjoy Conrad Punta del Este a pesos chilenos.

<sup>(12)</sup> Variación de Ingresos Brutos de Juego por día por máquina.

<sup>(13)</sup> Cantidad de tiempo constante que una persona juega en una máquina de azar por el total de tiempo oferente del casino.

<sup>(14)</sup> Volumen de juego del período (cantidad de apuestas)

<sup>(15)</sup> Monto total apostado sobre total Spin del período



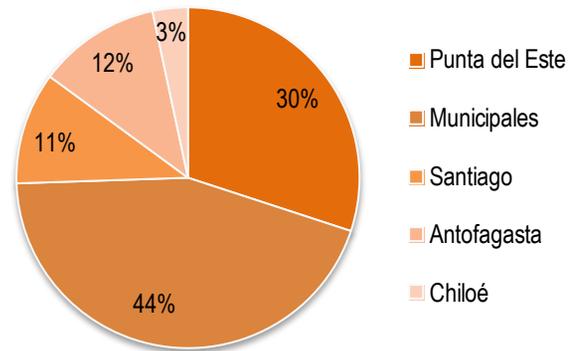
## Negocio Alimentos y Bebidas

**Cuadro 20. Variación Ingresos por Unidad**

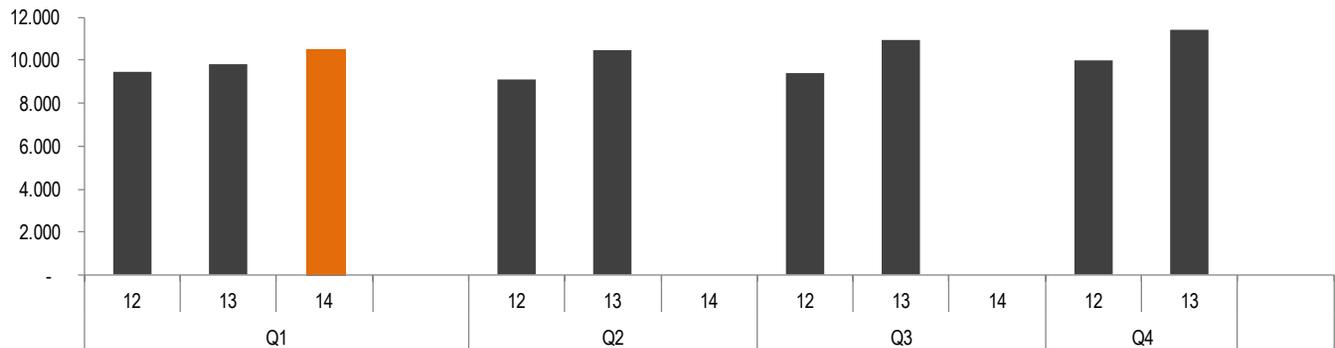
Unidad	Var 1Q 14/ 13	Var 1Q 13/ 12
Coquimbo	-9%	13%
Santiago	-9%	11%
Antofagasta	-22%	4%
Pucón	0%	7%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	-7%	-4%
Chiloé	-6%	-
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	55%	-22%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>29%</b>	<b>2%</b>

Variación en CLP, TC Cierre Mes Enjoy Conrad 2012: \$487,44; 2013: \$472,03; 2014: \$563,45.

**Gráfico 21. Distribución Ingresos por Unidad**



**Gráfico 22. Evolución Gasto Promedio por Check de Bares y Restaurantes Enjoy S.A. División Chile<sup>(16)</sup>**  
(pesos chilenos)



•Se utilizó el TC al cierre de Marzo 2014 (\$/ USD 563,45) para conversión variables de gráficos de Enjoy Conrad Punta del Este a pesos chilenos.

<sup>(7)</sup> Viña del Mar S.A.

<sup>(8)</sup> Crecimiento/ decrecimiento proforma, con respecto a mismo período año anterior.

<sup>(16)</sup> Gasto promedio bruto por ticket de restaurantes y bares.



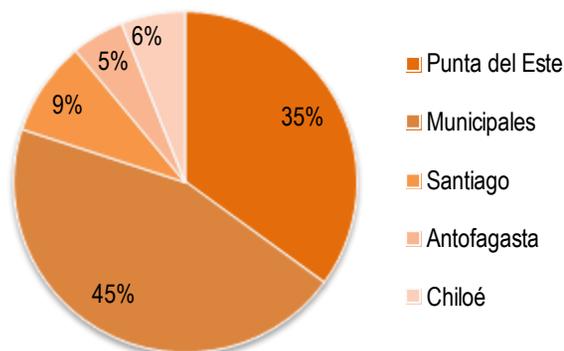
## Negocio Hotel

**Cuadro 21. Variación Ingresos por Unidad**

Unidad	Var 1Q 14/ 13	Var 1Q 13/ 12
Coquimbo	-10%	3%
Santiago	51%	-42%
Antofagasta	13%	-10%
Pucón	-13%	-7%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	11%	-7%
Chiloé	147%	-
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	23%	-15%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>62%</b>	<b>-3%</b>

Variación en CLP, TC Cierre Mes Enjoy Conrad 2012: \$487,44; 2013: \$472,03; 2014: \$563,45.

**Gráfico 23. Distribución Ingresos por Unidad**



**Cuadro 22. Tasa de Ocupación de Hotel**

Unidad	1Q 14 (%)	1Q 13 (%)	Var 1Q 14/ 13 (pp)
Coquimbo	81%	82%	0%
Santiago	68%	76%	-9%
Antofagasta	64%	67%	-3%
Pucón	76%	81%	-5%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	84%	86%	-2%
Chiloé	74%	51%	23%
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	92%	90%	1%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>	<b>-1%</b>

**Cuadro 23. Average Daily Rate<sup>(17)</sup>**

(pesos chilenos)

Unidad	1Q 14	1Q 13	Var 1Q 14/ 13
Coquimbo	134.391	111.139	21%
Santiago	80.842	64.778	25%
Antofagasta	93.678	88.166	6%
Pucón	67.786	54.622	24%
Viña del Mar <sup>(7)</sup>	178.286	152.121	17%
Chiloé	79.553	50.131	59%
Enjoy Conrad <sup>(8)</sup>	102.555	78.602	30%
<b>Enjoy S.A.</b>	<b>97.593</b>	<b>78.248</b>	<b>25%</b>

Se utilizó el TC al cierre de Marzo 2014 y 2013 para conversión de ADR de Enjoy Conrad Punta del Este a pesos chilenos.

<sup>(7)</sup> Viña del Mar S.A.

<sup>(8)</sup> Crecimiento/ decrecimiento proforma, con respecto a mismo período año anterior.

<sup>(17)</sup> Tarifa media diaria bruta por habitación vendida de hotel.



## DISCLAIMER

---

La información contenida en este reporte ha sido elaborada por ENJOY (la “compañía”) para fines informativos y no constituye de ninguna forma una oferta pública de sus valores ni una recomendación para suscribirlos. La información proporcionada no está destinada a un asesoramiento sobre inversiones y no debe ser invocada en relación con cualquier decisión de inversión. Cualquier inversionista actual o potencial de ENJOY debe buscar asesoramiento financiero independiente y leer toda la documentación relativa a la compañía incluyendo sus informes, presentaciones y prospectos. Así, la información de esta publicación es una breve descripción de la operación de ENJOY, no siendo ésta toda la información requerida para tomar una decisión de inversión. Mayores antecedentes se encuentran disponibles en el sitio web de ENJOY.

La información proporcionada en este documento sólo refleja la situación de la compañía a esta fecha. Los resultados anteriores de ENJOY no pueden tomarse como una guía para su desempeño futuro.

A pesar que ENJOY ha tomado un cuidado razonable para garantizar que la información publicada sea correcta y completa a la fecha de publicación, no garantiza la exactitud de la información contenida en el material. La información publicada está sujeta a cambios sin previo aviso. Ni ENJOY, ni sus directores, empleados, agentes y consultores tendrán algún tipo de responsabilidad por cualquier pérdida o daño causado por el uso o la confianza depositada en el material contenido en este reporte sea o no causada por un acto de negligencia u omisión.