



**INFORME DE LA ADMINISTRACION A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE
ACCIONISTAS DE DATASIERRA S.A.**

MARZO 2013

Señores Accionistas:

De conformidad con las disposiciones de la Ley de Compañías y de los Estatutos vigentes de DataSierra S.A., presentamos este informe relacionado con las actividades y resultados de la empresa ocurridos en el período económico del año 2012.

LA COMPAÑIA.-

Durante el año 2012, DataSierra S.A. mantuvo su actividad de servicios para lo cual fue conformada, a través de campañas de Call Center y Contact Center, análisis de la información existente en la base de datos de los clientes, investigación del comportamiento en frecuencia de compras y/o ingresos a talleres, residencia y monto, con la finalidad de ayudar en las campañas de mercadeo, diferenciando tipos de segmento, zonas geográficas, niveles socioeconómicos, tipos de producto, etc.

CALL CENTER

En el año 2011, General Motors Ecuador contrató a la Empresa Door Training and Consulting para que evaluara a la red de concesionarios Chevrolet Ecuador bajo el marco de la norma COPC. Los Call Centers de los Concesionarios fueron evaluados en las secciones Liderazgo y Planeamiento, Procesos, Sección Recursos Humanos y Sección Performance y Desempeño. DataSierra obtuvo una calificación de 37%, debido a la falta de procesos, métricas y estándares que a criterio de la Empresa Door Training DataSierra no tenía completos. La Administración en el 2012 concentró su gestión en mejorar todas las secciones de la norma y obtuvimos una calificación de 92%, (la medición tenía un techo del 90% lo que significa que excedimos en 2% la calificación) misma que sirvió para que los concesionarios del grupo obtengan 2 puntos extras para ser sumados a la categoría mas baja para el Club del Presidente. Adicionalmente hemos sido considerados por la Empresa Door Training como el Call Center con mejor puntuación a nivel nacional.

TECNOLOGIA

-Central Telefónica:

Considerando que el manejo individualizado de las relaciones productivas a largo plazo con cada uno de los clientes, requiere un centro de contactos interactivo, moderno y dinámico que apoye

el plan de negocios de la empresa, los Directivos de la Empresa autorizaron la adquisición de la Nueva Central de Contact Center. Se analizaron varias de las ofertas presentadas y en Mayo de 2012, se firmó el contrato de compra con la empresa High Telecom. Se adquirió la solución GENESYS, cuya tecnología brinda herramientas integradas al negocio de los clientes, administración centralizada, flexibilidad en los reportes, integración con los aplicativos de servicio al cliente, enrutamiento de llamadas, interfaz único para el control de las aplicaciones desde un punto no presencial, conectividad a múltiples ambientes, etc. El valor de inversión fue de US\$ 58.589,71 (Cincuenta y ocho mil quinientos sesenta y nueve con 71/100 dólares americanos) La adquisición se la hizo con el aporte del 50% del valor por parte de los socios y el 50% por parte de GM.

Sobre la adquisición de la nueva herramienta cabe indicar que la implementación debía estar lista para el día 24 de septiembre del 2012. Mientras se ejecutaba la primera parte de la implementación sufrimos el daño de la central antigua con su sistema Telesinergy. Presionamos sobre la entrega de la implementación contratada, pero al no estar lista para la implementación en la fecha prevista, Hightelecom apoyó en la emergencia poniendo un sistema paralelo que nos permita trabajar sin parar las actividades, pero que al ser paralelo y un parche, obviamente no cumplía con el alcance inicial del proyecto. Este retraso fue de 15 días. Es decir en lugar del 24 de septiembre deberíamos iniciar operaciones a mediados de octubre.

Nos informaron que no estaban listos para salir al aire en la fecha prevista, y empezamos a darnos cuenta que Hightelecom tenía serios problemas para concluir con la implementación. Iniciamos reclamando una acción más certera por su parte ya que considerábamos que las personas asignadas al proyecto no tenían suficientes conocimientos en la implementación del mismo. Más tarde nos dimos cuenta que ellos realizaron algunos parches para solventar el problema, incluyendo un desarrollo local el cual no se nos informó en su momento. Se salieron de los términos de la propuesta inicial, de manera unilateral, estas decisiones causaron más complicaciones al proyecto. Hemos mantenido varias reuniones en las cuales hemos dejado claro, nuestro malestar por la situación y hemos solicitado una solución pronta al respecto.

Mientras tanto, Data Sierra ha tenido que trabajar de manera irregular lo cual ha causado problemas de eficiencia, de cumplimiento con los concesionarios y un freno en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio ya que la herramienta nos se encuentra 100% productiva.

La gerencia de Data Sierra decidió en un inicio conjuntamente con la Presidencia, que era mejor darles la oportunidad de solucionar el problema antes de meternos en reclamos judiciales, por esta razón no se ha iniciado ninguna acción legal todavía.

Finalmente y después de 6 meses, Hightelecom ha reconocido sus deficiencias en cuanto a los conocimientos de la herramienta y a propuesto que traerán para el 15 de este mes un técnico de Genesys Argentina quien dejará el proyecto funcionando a la brevedad posible. Data Sierra ha

considerado que es mejor manejarlo de esta manera ya que el parar el proyecto sería más riesgoso para nuestra operación que tener paciencia y darles una nueva oportunidad.

Al momento estamos trabajando con la implementación inconclusa de la herramienta los que no nos permite explotar la misma en todo su potencial, es importante mencionar también que: " la herramienta en pleno funcionamiento permitirá cumplir con el objetivo del proyecto original que es la integración de la telefonía de los concesionarios del grupo y la administración de los tele asesores de manera centralizada sin importar si están en DataSierra o en cada concesionario".

De todas maneras, la experiencia con el proveedor ha sido mala desde todo punto de vista, estamos en la búsqueda de otra empresa local distribuidora de Genesys, que pueda seguir a futuro sirviendo a DataSierra bajo otros parámetros de servicio.

Hemos querido que conozcan la realidad por la que hemos atravesado en los últimos meses, de todas maneras hemos cumplido a cabalidad con los concesionarios sin que esto se haya reflejado en el nivel de servicio que presta DataSierra.

TELEOPERADORES REMOTOS

El sistema Genesys y la High Pad 4000, permiten que nos adaptemos a las necesidades dinámicas de las empresas, ofreciendo asesores remotos para que trabajen en sus empresas, en otras ciudades e incluso desde sus hogares. DataSierra controla, genera reportes y monitorea el trabajo de los teleoperadores remotos de la misma manera eficiente que con los teleoperadores del contact center. En octubre 2012 incorporamos 2 teleoperadores remotos en la Empresa Proauto en Quito y para el 2013 se tiene previsto hacerlo en Mirasol Cuenca, Emailme Quayaquil, Imbauto en Ibarra y en oficinas de ASSA Ambato.

-CRM

En el 2012 se trabajó con los concesionarios en base a los acuerdos realizados para dar seguimiento al proyecto CRM, basados en el control de la calidad de la información y el análisis de las bases de datos de cada concesionario. Los análisis presentados han servido a las diferentes áreas de Mercadeo y de CRM de los concesionarios para desarrollar campañas de recuperación de clientes así como de recompra y fidelización, tanto para Ventas como para Posventa.

-Herramientas

En el año 2012 se suspendió el uso de herramientas desarrolladas por DataSierra en los concesionarios Proauto y Mirasol. En el primero la herramienta Databay de agendamiento de talleres así como Seguimiento de quejas y reclamos. Debo mencionar que al cabo de varios meses se ha retomado la utilización de PQR en Proauto, herramienta con la que se está trabajando al momento. La herramienta Databay, se sustituyó por un módulo de DMS, del cual

hemos recibido comentarios de los usuarios de que no les permite tener un control de la carga total del taller, teniendo que hacer procesos a mano. Datasierra en algunos casos ha tenido que devolver la llamada al cliente, verificando con una llamada al concesionario la disponibilidad, para luego llamar nuevamente al cliente.

En Mirasol se implementaron los dos sistemas, tanto Databay como PQR. Se utilizó por algunos meses el PQR, pero se suspendió su uso debido a la orden de utilizar el de DMS.

En Enmaime el año pasado fue prácticamente imposible iniciar con el uso de las herramientas ya que no había la apertura por parte del concesionario, ahora hemos iniciado con PQR.

En ASSA se ha trabajado regularmente con PQR, herramienta que ha ayudado en mejorar los índices de satisfacción y se ha entregado al departamento de marketing estudios.

En Central Car se han realizado varios acercamientos para intentar trabajar en el concepto de CRM, así como en el uso de herramientas, sin que exista apertura para que podamos ofrecerles nuestros servicios de manera regular. A mediados de año se realizó un desarrollo a la medida habiendo gastado tiempo y esfuerzo en el mismo, sin que Central Car lo haya utilizado.

Nota: Múltiples cambios en las posiciones de CRM en los concesionarios fueron causa de falta de continuidad en los procesos por desconocimiento de los nuevos integrantes de las áreas.

-Business Intelligence BI

En el año 2011 se inició el proyecto de BI con los concesionarios del grupo Proauto, Mirasol y ASSA, desarrollándose modelos de comportamiento del cliente tanto en el área de Ventas como Posventa, en los que se pueden ver las tendencias que ayudan a tomar decisiones de mercado con el objetivo de orientar de mejor manera sus presupuestos hacia mercados más específicos.

Esta herramienta no ha sido utilizada a pesar de haber realizado reuniones de inducción a la misma y capacitación en el uso de ella. Al cabo de más de un año ha nacido por parte de varios concesionarios el interés por el desarrollo y adquisición de herramientas similares, sin tomar en cuenta el esfuerzo y la inversión realizada por Datasierra en este proyecto.

Para ASSA se han desarrollado varios modelos que están sirviendo al momento para la implementación del modelo de Marketing Relacional propuesto recientemente.

ES IMPORTANTE INDICAR QUE LA MATERIA PRIMA PRINCIPAL PARA PODER ALIMENTAR AL BI ES LA INFORMACIÓN QUE TIENEN LOS CONCESIONARIOS EN SUS BASES DE DATOS, LA ÚNICA EMPRESA QUE NOS HA BRINDADO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ES ASSA.

LAS EMPRESAS RESTANTES A PESAR DE INSISTIR DURANTE MUCHOS MESES, NO HAN PROPORCIONADO EL ACCESO A LA MISMA, LO QUE ME OBLIGÓ DÍAS ATRAS A



RECURRIR A USTEDES SRS. GERENTES PARA SOLICITAR QUE ORDENEN A SUS AREAS DE SISTEMAS A QUE CUMPLAN CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN. SIN ELLA LA RAZON DE SER DE DATASIERRA QUEDA SIN SUSTENTO YA QUE NO PODEMOS CUMPLIR CON NUESTRA OFERTA DE VALOR.

Hemos recibido respuesta del área de sistemas de Mirasol, con quien parece que llegaremos a un acuerdo después de mucho tiempo de espera. El área de sistemas de Proauto nos ha dado largas desde hace 3 meses aproximadamente, ya que primeramente deben atender los requerimientos de sus nuevas instalaciones. EL área de sistemas Emaulme luego de innumerables veces que se ha solicitado la información, nos ha ofrecido entregar la misma. Central Car nos ha informado que se encuentra poniendo a punto su sistema Kairos y que al momento no podría entregar información.

NUEVOS CLIENTES

Desde el mes de septiembre de 2012, DataSierra realizó contactos con clientes de dentro y fuera del país para ofrecerles nuestros servicios de tecnología y Call Center, logrando algunas ventas de productos.

- Alese: Concesionario de vehículos KIA en la ciudad de Lima, adquiere licencias para el uso de las Herramientas: Databay para agendamiento de talleres y PQR, para seguimiento de quejas y reclamos, cuyo contrato ascendió a un monto de \$ 10.532.

-Autofondo: Concesionario de vehículos Chevrolet en la ciudad de Lima, adquiere licencias para el uso de las Herramientas: Databay para agendamiento de talleres y PQR, para seguimiento de quejas y reclamos, cuyo contrato ascendió a un monto de \$ 12.700

-Andinashoes: Empresa dedicada a la venta de calzado al por mayor, para quienes realizamos campañas periódicas de cobranza y eventuales de venta de calzado.

-Cauchosierra: Empresa dedicada a la venta y reencauche de llantas, para quienes realizamos encuestas de satisfacción al cliente.

-Centrollanta: Empresa dedicada a la venta de llantas, para quienes realizamos campañas promocionales de ventas de llantas GoodYear y otras.

HORARIOS Y GENTE

Cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 434 del Código del Trabajo y con la finalidad de proteger la salud y seguridad de cada uno de los empleados, DataSierra contrató los servicios de la Empresa Asesores Industriales, para redactar el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Empresa, mismo que se inscribió en el Ministerio de Relaciones Laborales, el día 24 de octubre de 2012. Dos colaboradores han sido enviados a cursos reglamentarios en la Cruz Roja y conocen cómo actuar en caso de emergencia o necesidad.



Continuamos con horarios de atención de 8H00 A 19H45 y contamos con el siguiente personal: 1 Jefe de Sistemas, 1 Analista de Sistemas, 1 Contador, 1 Asistente Área de CRM y PQR, 1 Supervisor de Call Center, 10 teleoperadores, 2 teleoperadores remotos en Miraflores de la Paz, 2 teleoperadores remotos en Proauto Quito, 1 Gerente de CRM a quien se le cancelan honorarios.

DISPONIBLE-CUENTAS POR COBRAR

La compañía al cierre del año 2012 registra en disponible USD \$63.734,19 (\$ 71.596,14 en el 2011) en la cuenta caja bancos. Respecto al exigible al 31 de diciembre de 2012 es de USD \$66419.56 dólares.

ACTIVOS FIJOS

En bienes muebles e inmuebles la empresa registra USD \$90.547,04 dólares.

SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑIA

Activos.- La compañía cuenta con USD \$ 219.926,33 en activos (194.194,20 dólares en el 2011).

Pasivos.- El total de los pasivos es de USD \$50627,86 (\$43.891,88 dólares en el 2011). USD \$16.944,84 en cuentas por pagar empleados y fiscales, otras cuentas por pagar USD \$20.033,38. En Pasivo no corriente USD \$4.916,36. USD \$ 8.733,28 a ASSA valor que es el saldo del vehículo de la Compañía.

Patrimonio.- El patrimonio de la Empresa es de USD \$169.298,47 (\$150.302,32 en el 2011).

Ingresos y Egresos.- La compañía en el ejercicio 2012 generó ingresos operacionales por USD \$374.856,08 (\$296.419,00 en el 2011) producto de los servicios de Call Center, venta de Desarrollos de Software y aportes de los socios a CRM, y otros ingresos por USD \$706,77.

Los **gastos operacionales** ascienden a USD \$336.187,72 (USD \$259.182,00 dólares en el 2011), los gastos son por depreciaciones, seguros, mantenimiento edificios, servicios básicos, impuestos fiscales y municipales, honorarios, contribución Superintendencia de Compañías y otros gastos menores.

En la cuenta de **egresos no operacionales** la cifra alcanza la suma de USD 2.765,81 (USD \$2.100,00 en 2011), y en **otros egresos** varios se registra USD \$8.131,33.

La **utilidad operativa** neta del periodo asciende a la suma de USD \$ 28.477,06 (USD \$ 35.839,00 en el 2011), de esta utilidad corresponde por concepto del 15% empleados y trabajadores USD \$ 4.271,56 y por impuesto a la renta 23% USD \$ 7.437,19, quedando USD \$ 16.768,31 de utilidad neta antes de reserva legal a disposición de las empresas accionistas.

En vista de lo expuesto, y para cumplir con lo que establece la Superintendencia de Compañías, nos permitimos informarles lo siguiente:

1.-Se dio cumplimiento a todas las disposiciones de la Junta del Directorio y de la Junta General de Accionistas de la Compañía Data Sierra, S.A.

2.-No se registraron hechos extraordinarios en lo administrativo ni en lo legal.



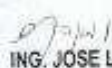
3.- Los análisis comparativos con el ejercicio 2011 constan en los Estados Financieros que se integran a este informe

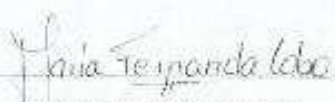
4.- Se recomienda enviar el saldo de USD \$15.091,48 de utilidad a favor de los accionistas a la cuenta Reserva Facultativa.

DESTINO DE UTILIDADES DEL AÑO 2012

RUBROS	
UTILIDADES AÑO SEGÚN BALANCE	\$ 28.477,08
Menos: 15% EMPLEADOS Y TRABAJADORES	\$ 4.271,56
Menos: IMPUESTO A LA RENTA SEGÚN CONCILIACION	\$ 7.437,19
UTILIDA NETA	\$ 16.768,31
Reserva legal 1%	\$ 1.676,83
UTILIDAD A DISPOSICION DE LOS ACCIONISTAS	\$ 15.091,48

Para terminar agradecemos a los señores Accionistas, por el apoyo brindado durante la gestión de este año.


ING. JOSÉ LUIS SEVILLA GORTAIRE
PRESIDENTE


SRA. MARIA FERNANDA COBO
GERENTE GENERAL