

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

MARZO, 2016

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 periodo económico del año 2015.

ENTORNO GENERAL DEL MERCADO

Los Call Centers en América Latina han crecido, debido a Empresas que centralizan sus servicios de atención al cliente en Países Latinoamericanos. Existen tres razones para este crecimiento: costo de mano de obra, capacidad tecnológica y calidad de mano de obra local. Mientras que en Estados Unidos la hora hombre cuesta de 10 a 12 dólares, en países como Argentina, Uruguay, Venezuela o Colombia, oscila entre 3 y 5 dólares; un aspecto interesante si se considera que el 80 % de los gastos de un call center corresponden a sueldos. En lo relacionado a la tecnología, la mayoría de los países en la región ofrecen a las empresas toda una infraestructura tecnológica sumamente versátil. Los gobiernos también han jugado un rol importante impulsando y otorgando beneficios a quienes inviertan en tecnología. Hay países donde hasta existen zonas perfectamente equipadas que hasta ofrecen beneficios impositivos, donde las empresas solo tienen que ocuparse de su negocio. Es común hoy en día escuchar hablar del "Centro empresarial", el "Centro inteligente" o "Parque tecnológico", acepciones utilizadas para denominar a estos predios. La llamada **Zonamérica** en Uruguay, es un ejemplo de esta nueva industria y alternativa para la instalación de los Contact Centers locales y regionales. El uso horario y los bajos costos de las comunicaciones, son otras de las variables que juegan a favor de Latinoamérica. En cuanto a la calidad de mano de obra local, la afinidad con culturas españolas, italianas e inclusive francesas y el buen dominio de idiomas como el inglés, constituyen también un fuerte atractivo para las compañías internacionales que desean reducir sus costos operativos y a la vez elevar la calidad del servicio. También el nivel cultural, con una enorme oferta de estudiantes universitarios que buscan ocupaciones de medio tiempo, sumado a la existencia de carreras altamente especializadas en Tecnología, Marketing y Ciencias de la Comunicación, vuelven más atractivo el mercado Latino.

Mercado Ecuatoriano

Varias firmas ocupan los servicios de Call y Contact centers en Ecuador, especialmente aquellas ligadas a las finanzas, salud, banca, telecomunicaciones. Las empresas Nacionales Cronix y American Call Center que son unas de las más grandes del país,

cuentan con capacidad, tecnología e instalaciones para aproximadamente 1000 personas y están ubicadas en Quito y Guayaquil. Estas empresas han invertido en capacitación, tecnología de punta y cuentan con personal especializado en todas las áreas requeridas.

LA COMPAÑÍA

Durante el año 2015, la compañía cumplió su objeto social que de acuerdo a sus estatutos es el de brindar "Servicios de Call Center y Contact Center".

Datasierra sirvió a los clientes de una manera eficiente durante todo el año 2015, sin haber sufrido ningún problema ni en lo tecnológico o telefónico, sin embargo debido a la situación económica del país y a las exigencias de GM, se disminuyeron los requerimientos en los servicios prestados.

Departamento de Call Center

Teleoperadores

Los concesionarios decidieron abrir en sus instalaciones sus propios centros de contacto, lo que significó que Datasierra tenga que reducir su personal y deje de percibir valores importantes por el servicio que brindaban los teleoperadores contratados.

En el año 2014, Datasierra contaba con 16 teleoperadores y para fines de 2015 el personal se redujo a 10 teleoperadores.

Proauto redujo de 5 teleoperadores a tres, Assa de 5 teleoperadores a 1, Mirasol de 2 teleoperadores a 1 teleoperador.

Renta de Licencias a Concesionarios

Los centros de contacto abiertos por los concesionarios requirieron contratar licencias para que los teleoperadores laboren en sus instalaciones, razón por la cual Datasierra y por solicitud de los señores Accionistas, adquirió en el 2015, nueve licencias adicionales a las ya existentes, mismas que no fueron ocupadas en su totalidad.

Cabe indicar que en el mes de febrero de 2015, después de analizar los ingresos por campañas, la Empresa decidió cambiar la forma de cobrar por sus servicios, que originalmente se lo hacía por minuto y por registro, a un valor fijo mensual por licencia rentada o por teleoperador contratado, lo que ayudó a tener suficientes ingresos para solventar los gastos de operación.

Stock de Licencias

Datasierra cuenta con 39 licencias. El distribuidor que utiliza Datasierra para adquirir las licencias Genesys es la empresa HighTelecom.

Cuando se adquieren nuevas licencias, se cancela un valor aproximado a \$1030,00 por cada una. El valor de las nuevas licencias se cancela de contado a HighTelecom, pero se amortiza a tres años.

El distribuidor también cobra servicios de mantenimiento de primer y segundo nivel a un costo de \$500 dólares mensuales y un mantenimiento de tercer nivel anual de \$300,00 dólares por cada licencia, lo que asciende a \$11.700,00 anual.

Estas licencias en el año 2015 se utilizaron de la siguiente manera:

- 22 licencias rentadas a los concesionarios para trabajar con personal propio desde sus oficinas.
- 13 licencias se utilizan con el personal propio de Datasierra

Servicios

A través de Genesys se realizaron o recibieron a nivel país 594.000 llamadas telefónicas, distribuidas de la siguiente manera:

Llamadas entrantes 13.000

Llamadas salientes 581.000

- El personal ubicado en las oficinas de Datasierra en Ambato realizó un total de 231.000 llamadas en el año con 7 teleoperadores, lo que nos da un promedio de 19.250 llamadas al mes o 2.750 llamadas mes promedio por teleoperador.
- El personal de Datasierra ubicado en Proauto realizó un total de 74.200 llamadas en el año con 2 teleoperadores, lo que nos da un promedio de 6.183 llamadas al mes o 3.091 llamadas mes promedio por teleoperador.
- El Personal de Datasierra (2) y propio de Mirasol (4) y ubicado en Mirasol realizó un total de 55.323 llamadas en el año con 6 teleoperadores, lo que nos da un promedio de 1.536 llamadas por persona. (Cabe indicar que el personal de Mirasol también recibe a un teléfono convencional de la Empresa llamadas entrantes, que por no estar en nuestro sistema, no permite contabilizar el número de llamadas entrantes o salientes que reciben los teleoperadores).

- El personal de Assa con un promedio de 9 teleoperadores en el 2015, realizó 217.667 llamadas, o un promedio de 18.200 llamadas mes, o 2.024 promedio por persona.
- El personal de Emaulme con tres teleoperadores en el 2015, realizó 16050 llamadas, o un promedio de 1.337 llamadas al mes, o 445 llamadas por persona.

Departamento de Desarrollo y CRM

Desarrollos

- Sistema de control de quejas y reclamos para INDECOPI PERU
- Update de Sistema de seguimiento de GESTIÓN COMERCIAL, con herramientas más actuales como geolocalización.
- Desarrollo de aplicación para control de CSI requerida por GM

Implementaciones

- De herramienta de control de CSI (matriz en línea), en Mirasol y Proauto, al momento implementándose en Emaulme
- Implementación de la operación de CARC para ASSA, Proauto, Mirasol, al momento trabajando con Emaulme.
- Integración de las plantas telefónicas de ASSA con Datasierra

Operación diaria

- Soporte para las estaciones de trabajo de tele operadores remotos en: ASSA, Proauto, Mirasol, Emaulme.
- Depuración, corrección y carga de información que se recibe de los concesionarios para que se puedan ejecutar las campañas diarias que al momento suman alrededor de 30
- Soporte para call center de Datasierra en implementación, corrección y depuración de estaciones de trabajo.
- Soporte de redes de conectividad entre Datasierra y los concesionarios
- Mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica propia de Datasierra, cableado, redes, comunicaciones, servidores, Getaways, aire acondicionado.

Proyectos Nuevos

- Durante 90 días se trabajó como distribuidor autorizado de Movistar, para lo cual se implementó un equipo de trabajo, el cual fue capacitado para vender telefonía

a nuestro mercado cautivo. Lastimosamente el proveedor implementó muchos cambios en el trayecto que hicieron que el negocio deje de ser rentable, por lo que se decidió suspender el mismo antes de que arroje pérdidas operativas.

- Se actualizo la página web datasierra.net, con el afán de incursionar con mayor facilidad en mercados objetivos para la venta de nuestros productos.

SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑIA

Activos.- La compañía cuenta con USD \$ 187.913,61 en activos (184.627,87 dólares en el 2014).

Activos Corrientes.-Efectivo y equivalentes al efectivo \$87.852,29 (\$64.148 en el año 2014). Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras cuentas por cobrar \$15.302,54 (\$20.252,00 en el año 2014). Cuentas por cobrar a compañías relacionadas USD \$78.277,15 (\$50.881,00 en el 2014). Cuentas por cobrar a compañías no relacionadas \$3.936,63 (\$589) en el 2014).

Activos No corrientes.-En equipos y otros intangibles la empresa cuenta con \$22.305,53 (\$48.759.00 en el año 2014).

Pasivos.- La compañía cuenta con USD \$ 54.471,13 en pasivos (60.919,00 dólares en el 2014).

Pasivos Corrientes.- El total de los pasivos corrientes es de USD \$46.710,80 (\$51.275,00 dólares en el 2014).

Pasivo no corriente USD \$7.760,33 (\$9.644,00 en el año 2014)

Patrimonio.- El patrimonio de la Empresa es de USD \$155.748,00 (\$123.709,00 en el 2014).

Total Pasivo y Patrimonio.-El total de pasivo y patrimonio es de \$210.219,14 (184.628,00 en el 2014).

Ingresos y Egresos.- La compañía en el ejercicio 2015 generó ingresos operacionales por USD \$434.010,94 (\$402.203.00 en el 2014) producto de los servicios de Call Center, venta de Desarrollos de Software y CRM-Análisis, y otros ingresos por USD \$2.557,33.

Los gastos operacionales ascienden a USD \$387.100,11 (USD \$392.201,40 dólares en el 2014), los gastos son por salarios, 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 alcanzó la suma de USD 2.549,22 (USD \$4.495 en 2014).

El resultado del ejercicio 2015, luego de los ingresos y egresos financieros fue de \$45.340,03 de utilidad antes de Impuesto a la Renta, mientras que en el año 2014 tuvimos utilidad por \$10.438,00.

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 Datasierra. S.A.

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

3.-Los análisis comparativos con el ejercicio 2014 constan en los Estados Financieros que se integran a este informe.

Nota: La pérdida del año 2013, se ha amortizado en el 2015 en \$9730,60, por lo tanto la utilidad gravable (base imponible) es de \$29.544,71, razón por la que el Impuesto a la Renta es de \$6.499,84.

Con estos antecedentes, resumiendo los resultados del año 2015 y expresando los mismos según las Normas Internacionales de Información Financiera NIFFs: Se obtuvo una utilidad Neta antes de Impuestos y Participación de \$45.340,03. Luego del correspondiente pago a Trabajadores e Impuesto a la Renta, se obtiene una Utilidad Neta de \$32.039,19, de los cuales se constituye una Reserva Legal del 10%, es decir \$3.203,92, totalizando un valor de \$28.835,27 a disposición de los Accionistas.

DESTINO DE UTILIDADES 2015		
RUBROS		VALOR
UTILIDADES AÑO 2015 SEGÚN BALANCE		\$ 45.340,03
Menos: 15% EMPLEADOS Y TRABAJADORES		\$ 6.801,00
Menos: IMPUESTO A LA RENTA SEGÚN CONCILIACION		\$ 6.499,84
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		\$ 32.039,19
Menos: RESERVA LEGAL		\$ 3.203,92
UTILIDAD A FAVOR DE ACCIONISTAS		\$ 28.835,27

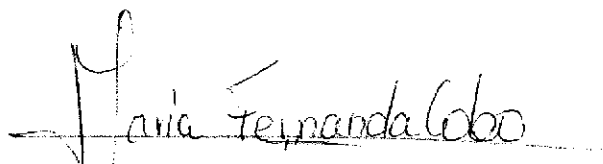
La Administración sugiere que la Utilidad sea enviada a la cuenta Reserva Facultativa.

NUEVA COMPOSICION DEL PATRIMONIO							
	PATRIMONIO 31/12/2015	RESERVA LEGAL	RESERVA FACULTATIVA	AÑOS ANTERIORES	RESULTADOS INTEGRALES	DISTRIBUCION DIVIDENDOS	PATRIMONIO 31/03/2016
Capital	\$ 150.000,00						\$ 150.000,00
Reserva Legal	\$ 4.778,47	\$ 3.203,92					\$ 7.982,39
Reserva Facultativa	\$ 20.234,13		\$ 28.835,27				\$ 49.069,40
Resultados Acumulados							
Utilidad/Pérdida Años Anteriores	-\$ 51.303,78						-\$ 51.303,78
Resultados Integrales							
Resultados 2015	\$ 32.039,19						
TOTAL:	\$ 155.748,01						\$ 155.748,01

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



ING. JOSE LUIS SEVILLA GORTAIRE
PRESIDENTE



SRA. MARIA FERNANDA COBO
GERENTE GENERAL