

GRUPO MICROSISTEMAS JOVICHSA S.A.
INFORME DE GERENCIA
AÑO 2010

Estimados miembros de la Junta General de Accionistas de Grupo Microsistemas Jovichsa S.A.:

Por medio de la presente, expongo ante ustedes el informe de Gerencia correspondiente al Ejercicio Económico del año 2010.

El año 2010 fue muy exitoso para la empresa, con un cumplimiento balanceado entre múltiples líneas de negocios, y entre transacciones nuevas versus de renovación. Logramos sobrepasar los objetivos presupuestados, además de dar saltos trascendentales en nuestra estructura organizacional. La relación con proveedores clave fue fortalecida, mientras que otros proveedores con los cuales no vimos resultados fueron descartados de nuestro portafolio. Todo esto permitió que cerremos el año con ventas de \$3.580K y utilidades de \$174K, 5% y 14% por encima de presupuesto respectivamente.

Resultados de ventas vs. presupuesto (en miles de USD)

	TOTAL			RENOVACION			NUEVO		
	Real	Presp	%	Real	Presp	%	Real	Presp	%
Allot	60	75	80%	3	2	113%	58	73	79%
Aranda	48	50	96%	0	0	n/a	48	50	96%
Astaro	511	294	174%	131	174	75%	380	120	317%
Check Point	0	50	0%	0	0	n/a	0	50	0%
Consultoría	6	25	25%	0	0	n/a	6	25	25%
Desarrollo	52	60	87%	0	0	n/a	52	60	87%
Genexus	130	115	113%	58	79	74%	71	36	199%
Imonitor	10	55	19%	0	3	0%	10	52	20%
ISP	916	864	106%	810	718	113%	107	146	73%
Kaspersky	1.799	1.806	100%	766	726	106%	1.033	1.081	96%
SEGCEN	1	6	11%	0	0	n/a	1	6	11%
TOTAL	3.534	3.400	104%	1.767	1.702	104%	1.767	1.698	104%

Los resultados de venta fueron altamente positivos, con las cuatro líneas más grandes sobrepasando el objetivo presupuestado, y las siguientes dos llegaron al menos al 80% de su objetivo. La línea más destacada en porcentaje de cumplimiento fue Astaro, con 174% vendido en relación a su presupuesto, gracias a ventas nuevas que triplicaron el objetivo. Esto fue posible no solo al éxito en ciertos negocios específicos de buen tamaño, sino más bien a lo que consideramos es una maduración del mercado que se muestra más abierto a invertir en soluciones de seguridad perimetral.

El componente más grande del presupuesto, Kaspersky, se logró cumplir con mucho esfuerzo, gracias a una mejor tasa en renovaciones de lo presupuestado, que compensó un déficit del 4% en el cumplimiento del presupuesto de ventas nuevas. La cobertura de mercado que hemos


SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS
29 ABR. 2011
OPERADOR 08
QUITO

logrado hará que sea cada vez más difícil crecer en el volumen de ventas nuevas, sin perjuicio de que la línea siga creciendo en total gracias a las altas tasas de renovación que mantenemos.

Entre las líneas de bajo rendimiento se encuentran Consultoría, Seguridad Centralizada, Imonitor y Check Point. En el caso de las primeras dos, no logramos suficiente fuerza y confianza comercial para impulsar nuestras ofertas efectivamente. Sin embargo aún tenemos plena confianza en el potencial de las mismas, y consideramos que son líneas estratégicas que pueden marcar el posicionamiento de la empresa. En el caso de Imonitor y Check Point, consideramos que no hay el respaldo necesario de los fabricantes para asegurar un éxito a largo plazo en el impulso de sus soluciones, por lo cual hemos dejado de promoverlas.

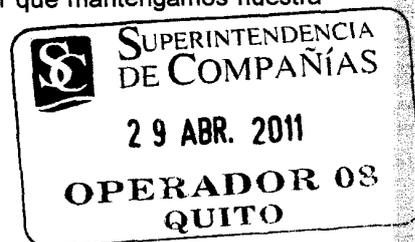
Resultados de utilidad bruta vs. presupuesto (en miles de USD)

	Venta	Costo	UB	Prsp UB	%
Allot	60	48	13	22	58%
Aranda	48	31	18	16	113%
Astaro	511	286	225	131	172%
Check Point	0	0	0	12	0%
Consultoría	6	0	6	19	33%
Desarrollo	52	5	48	48	99%
Genexus	130	71	59	35	168%
Imonitor	10	3	8	38	20%
ISP	916	654	262	216	121%
Kaspersky	1.799	1.046	753	745	101%
SEGCEN	1	0	1	3	22%
TOTAL	3.534	2.143	1.392	1.284	108%

Un factor clave en el éxito del año es que el excedente en el cumplimiento de utilidad bruta en relación a presupuesto fue incluso mayor al de ventas. Esto se debe a un margen promedio mayor al presupuestado, en una parte por un buen manejo de costos con proveedores, y en otra por una mejor mezcla en la relación servicios-producto en nuestras ofertas. Gracias a esto fueron 5 líneas las que excedieron su presupuesto en utilidad bruta frente a las 4 que lo hicieron en ventas.

Además del resultado destacado de Astaro (que se debe al volumen de ventas y no a un mejor margen que el presupuestado), Genexus tuvo un cumplimiento muy alto de 168%. Esto se debió a la venta de negocios con muchos servicios asociados. Otra línea que basó su cumplimiento en la venta de más servicios en relación a producto fue Aranda, con 113% de presupuesto (frente a solamente 96% logrado en ventas).

En cuanto a control de costos, ISP fue la línea más beneficiada. Logró un cumplimiento de 121% del presupuesto de utilidad bruta a base de efectivas negociaciones con nuestros proveedores clave para optimizar los costos de acceso a Internet internacional y últimas millas. Consideramos que esto ha sido un paso fundamental para asegurar que mantengamos nuestra competitividad en la línea.



Resultados de gastos vs. presupuesto (en miles de USD)

Rubro	Real	Presp	Diferencia	%
Personal	728	707	-21	103%
Publicidad, Eventos, Gastos por Clientes	152	151	-1	101%
Arriendo de Oficinas	74	65	-10	115%
Depreciación	65	24	-41	270%
Luz, Agua, Teléfonos, Internet, Correos	60	52	-8	115%
Servicios Profesionales	42	17	-25	245%
Viajes y Movilización	37	28	-9	131%
Impuestos, Cargos financieros, Importaciones	36	29	-7	123%
Otros Gastos y Gastos No Deducibles	23	12	-11	191%
Capacitación y Eventos Internos	21	13	-8	166%
Útiles De Oficina, Aseo, Cafetería	12	20	7	64%
Arriendo y Mantenimiento de Equipos y SW	7	9	2	80%
Seguros	5	4	-1	123%
TOTAL	1.262	1.131	-131	112%

Tal como los resultados de ventas y utilidad bruta, los gastos también sobrepasaron lo presupuestado. Los rubros que tuvieron mayor impacto fueron Depreciación, Servicios Profesionales, Personal, Otros Gastos, y Arriendo de Oficinas.

En los primeros dos casos, la desviación corresponde principalmente a falencias en la definición del presupuesto. Por algunos años hemos tenido conocimiento de una sobrevaloración de nuestros activos fijos, causada por no haber contabilizado a tiempo depreciaciones con el objetivo de evitar tener ejercicios fiscales a pérdida (ciertos años entre el 2001 y 2007). Se había planificado regularizar esta situación en el 2010, pero esa planificación no se reflejó en el presupuesto.

En Servicios Profesionales, no presupuestamos el principal servicio tercerizado que soporta nuestra operación diaria: cobranza. A finales del 2009 cerramos un contrato en canje con la empresa ARS, la cual se encarga de la cobranza de cientos de facturas al mes (toda transacción de Kaspersky por menos de \$2.500). Hacia finales del 2010 la cartera mensual traspasada a ARS se aproximaba a \$70.000, con comisiones promedio de 2% para el proveedor. Además de este servicio, tuvimos más actividad de la prevista en servicios de contratación de personal, y en asesoría legal para el manejo de reclamos en procesos de Compras Públicas.

El tercer rubro de mayor desviación, Personal, en realidad estuvo muy apegado al presupuesto (103%), pero su efecto se percibe al ser el componente más significativo de nuestros gastos. Considerando el crecimiento que logramos en nuestra organización y estructura humana, la cual creció sustancialmente más de lo previsto en término de número de personas, el resultado es más bien sumamente positivo.

Los últimos dos rubros de mayor desviación corresponden a realidades puntuales. En el caso de Otros Gastos, contabilizamos gastos de mercadeo que fueron cubiertos por Astaro y Kaspersky, con lo cual no hubo un impacto negativo sobre nuestros resultados finales. En cuanto a Arriendo de Oficinas, nuestro crecimiento exigió que ocupemos una oficina adicional en Guayaquil, sumando costos que no se habían previsto.

3 SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑIAS
29 ABR. 2011
OPERADOR 08
QUITO

Resultados de utilidad vs. presupuesto (en miles de USD)

	Real	Presp	Diferencia	%
Ventas	3.581	3.400	181	105%
Costos	2.145	2.116	29	101%
UB	1.436	1.284	152	112%
Gastos	1.262	1.131	131	112%
Utilidad	174	152	22	114%

Los valores indicados reflejan ingresos y egresos excluidos de los cuadros previos, al no corresponder a las líneas de negocio establecidas (como por ejemplo el subarriendo de nuestras oficinas en Quito o los reembolsos pagados por Astaro y Kaspersky). El resultado neto fue de 114% de cumplimiento sobre el presupuesto de utilidad, lo cual fue posible gracias a haber sobrepasado el presupuesto de ventas y haber tenido un margen promedio mejor del presupuestado.

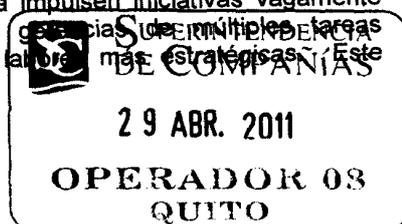
Notas sobre el crecimiento organizacional

Durante el 2010 la empresa creció de un equipo de trabajo de 45 personas a 60. Este crecimiento permitió reforzar todas las áreas de la empresa, y también refleja el crecimiento de nuestras operaciones en Guayaquil. Sin embargo, el cambio de fondo en el crecimiento de personal estuvo en la creación de un nuevo nivel jerárquico, con jefaturas creadas debajo de las dos gerencias de las áreas más grandes de la empresa (Relaciones Empresariales, o ventas, y Consultoría TI, o posventas), y la formalización de Jefaturas para Guayaquil.

Se nombraron a tres "Jefes de Servicio" en el departamento de Consultoría TI, responsables por impulsar el mejoramiento continuo de la provisión de servicios de ISP, Kaspersky y Astaro respectivamente. Responsabilidades sobre infraestructura interna y productos secundarios también se repartieron entre estas jefaturas. En el departamento de Relaciones Empresariales se nombraron a dos "Jefes de Línea", uno encargado de Kaspersky y otro encargado de todas las demás líneas. Estas jefaturas son ahora la primera línea de apoyo para todos los asesores comerciales, y el principal punto de contacto en el día a día para nuestros proveedores. Adicionalmente tienen la responsabilidad de liderar el mejoramiento continuo de nuestra gestión comercial.

En Guayaquil nombramos a una Jefe Comercial Regional, quien fue la primera persona contratada cuando iniciamos operaciones en dicha ciudad en el 2008. Ella asume la responsabilidad directa sobre el cumplimiento de nuestros presupuestos de venta para la región, y es jefe inmediata de todo el personal comercial en la oficina de Guayaquil. Adicionalmente nombramos a un Jefe de Servicio Regional, quien asume la responsabilidad de la coordinación del trabajo de todos los Consultores posventa en Guayaquil (responsabilidad distinta en concepto a la de los Jefes de Servicio nombrados en Quito).

Estos cambios estructurales tienen como objetivo central el impulsar el mejoramiento de nuestra gestión como empresa, estableciendo responsabilidades específicas a personas que las pueden ejecutar, en lugar de esperar que distintos gerentes de área impulsen iniciativas vagamente establecidas. Adicionalmente, las jefaturas liberan a las gerencias de múltiples tareas operativas, abriendo mayor espacio para que desempeñen labores más estratégicas. Este



espacio adicional también permite que las altas gerencias puedan delegar más funciones a las gerencias de área, alimentando el ciclo de gestión estratégica.

Aparte del crecimiento en infraestructura humana, GMS ha seguido avanzando en el desarrollo de su infraestructura informática. El sistema de manejo de incidentes de clientes llegó a un punto de estabilidad, y su uso es ahora completamente natural en nuestra cultura de trabajo. Incluso se ha determinado que nuestros procesos están lo suficientemente estables para dar un siguiente paso en la explotación de este tipo de herramientas para personalizar servicios para distintos clientes. Para esto, se migrará a una herramienta más potente. En el área comercial, se inició un piloto de un sistema CRM hacia finales de año con muy buenos resultados. El proyecto avanzó lo suficiente para tener listo su arranque en vivo con el nuevo año 2011.

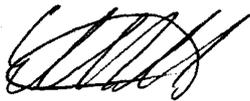
Reconocimientos internacionales

GMS nuevamente logró conseguir algunos reconocimientos internacionales de importancia en el 2010 que se destacan a continuación:

- Bizz Awards, enero 2010, Mejor Empresa de Consultoría TI (premio logrado por 3er año consecutivo), otorgado por el World Confederation of Businesses
- Premio de Calidad Panamericano, enero 2010, otorgado por la Asociación Brasileira de Incentivo de Calidad
- Kaspersky Partner of the Year 2009 – Latin America, febrero 2010, otorgado por Kaspersky Lab
- Nombramiento al Consejo Directivo Global de Partners de Kaspersky Lab, septiembre 2010

Quedo a disposición por cualquier consulta o detalle adicional que los accionistas puedan requerir sobre la gestión y resultados del año 2010.

Atentamente,



Esteban Lubensky
Gerente General
Grupo Microsistemas Jovichsa S.A.

