INFORME DE LOS ADMINISTRADORES
A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS
GRUPO MICROSISTEMAS JOVICHSA S.A. (GMS)
AÑO 2007

Quito, marzo 30 del 2008

ESTIMADOS ACCIONISTAS:

Nos permitimos someter a su consideración el informe sobre la operación de Grupo Microsistemas Jovichsa S.A. durante el ejercicio económico 2007.

I. ENTORNO

El cambio del gobierno con el nuevo Presidente Rafael Correa con el alza significativo del precio de petróleo, el incremento de remesas de los emigrantes ecuatorianos y la caída del valor del dólar frente al Euro tuvieron efectos significativos en la operación económica del país durante el año 2007. El bajo crecimiento económico de 2.7% con una inflación del 3.2% en el año significó que el país tuvo un decrecimiento real durante el año. Sin embargo la política del Presidente Correa hizo que el sector público gaste más y que el sector privado, debido a la contracción económica del país, la incertidumbre y desconfianza en general fue muy conservador en sus gastos e inversiones. La excepción fue en el sector privado de exportación que encontró oportunidades de crecimiento por la mayor competitividad que generó la baja del dólar frente a otras monedas.

II. PRINCIPALES ACONTECIMIENTO DE GMS

A. Relación con INFOR

Infor, hoy el tercer proveedor mundial de aplicaciones empresariales detrás de SAP y Oracle, pasó a ser nuestro proveedor en mayo del 2006 al adquirir a SSA Global en una transacción de aproximadamente $850M. SSA Global a su vez era la evolución de la empresa System Software Associates Incorporated (SSA Inc.), con la cual iniciamos nuestra línea de ERP con BPCS en 1991. En los últimos años, SSA Global había crecido significativamente a base de adquisiciones, incluyendo la adquisición de BaaN en el 2003. Cabe destacar que desde mediados de los años 90, BaaN era nuestro principal competidor en el mercado ERP, a través de su representante Novatech, quien mantuvo su relación comercial con el producto después de su adquisición por parte de SSA Global.

A pesar de que por varios años se logró mantener una relación saludable con Novatech como representante paralelo de una misma casa matriz, finalmente a mediados del 2006 empezamos a entrar en conflictos fuertes. Este cambio fue debido a la inclusión dentro del portafolio ERP de Novatech de productos de Microsoft, los cuales sorpresivamente eran ofertados a prospectos nuestros de productos de Infor. A pesar de nuestros máximos esfuerzos de corregir esta anomalía a nivel de Infor y de ganar los negocios en los cuales estábamos compitiendo contra Novatech-Microsoft, perdimos negocios clave y empeoramos severamente nuestra relación con Infor.

En septiembre del 2006, pedimos formalmente y por escrito a Infor que retire la representación de sus productos de Novatech debido a su relación con Microsoft, y que traspase la totalidad de la misma a GMS. Sin embargo, no logramos sustentar nuestra solicitud con el cumplimiento de mayores exigencias a nivel de ventas impuestas por la nueva administración de Infor. La falta de ventas se debió no solamente a la competencia de Novatech-Microsoft, sino también a la descontinuación del soporte por parte de Infor en productos / versiones clave vendidos por nosotros. Específicamente, la nueva versión de BPCS fue descontinuada para plataformas

Windows (en un entorno donde la plataforma soportada, System I o AS/400 de IBM ha sufrido una severa caída comercial), y PROTEAN, un sistema más nuevo que nos permitió lograr nuestras últimas ventas, fue declarado como sistema secundario que no recibiría nuevas versiones.

La combinación de estos elementos resultó en que a finales de diciembre del 2006, Infor nos notifique que nuestro contrato de afiliado sería cancelado en un lapso de 3 meses. A pesar de las dificultades, esta notificación llegó en un momento de mucho optimismo sobre las posibilidades de venta para el año 2007. Este optimismo se fundamentaba en algunas cuentas clave predeterminadas para la plataforma AS/400, incluyendo la renovación de EAM (Mantenimiento de Planta) en las filiales de Petroecuador, proyecto de al menos $600.000. También teníamos algunos proyectos de venta muy adelantados en PROTEAN, incluyendo EPACEM, el cual a la postre representó nuestra última venta con Infor.

Aunque hicimos todo lo posible por revertir la decisión de Infor, no fue posible hacerlo y al cumplirse los 3 meses de la notificación, nuestro contrato efectivamente fue cancelado. Irónicamente, la totalidad de la representación de Infor pasó a manos de Novatech. Esto nos represento una pérdida de cerca de $180.000 de facturación de ingresos fijos anuales (renovación de contratos de mantenimiento de licencias de la base instalada), y alrededor de $2'000.000 en valor de cartera (estimación del valor de proyectos calificados).

Además de enfrentar la pérdida de ingresos fijos y potenciales, nos vimos forzados a mantener cierta infraestructura de personal para terminar las labores de instalación de proyectos en proceso, tales como Mercantil Garzozi & Garbu, James Brown Pharma, INGESA y EPACEM. En este momento nuestras únicas obligaciones pendientes son el apoyo post-arranque en EPACEM (proyecto que arrancó sus operaciones sobre Protean exitosamente en enero), y la conclusión de la implementación en INGESA (proyecto demorado repetidamente por decisión del cliente).

En cuanto a la relación económica con SSA / Infor, es importante destacar que mantenemos una cuenta por cobrar a nuestro favor. Esto representa una reversión de condiciones, ya que a inicios del año 2005 llegamos a acumular una deuda hacia SSA de cerca de $190.000. En marzo de ese año, logramos un acuerdo bajo el cual toda la facturación y cobranza referente a sus productos pasaba directamente a sus manos, y las comisiones correspondientes serían aplicadas contra nuestra deuda. Hasta septiembre del 2006, la suma de las comisiones que habíamos generado llegó a cubrir la totalidad de esta deuda. Sin embargo, y de forma inexplicable, SSA fue incapaz de facturar (y peor cobrar) a nuestros clientes, por lo cual su contabilidad no reflejó la cancelación de nuestra deuda. A pesar de esta ineptitud, SSA / Infor nunca volvió a autorizar que nosotros facturemos a nuestros clientes. Mientras seguíamos cerrando contratos (especialmente de renovación de contratos de mantenimiento), empezamos a acumular comisiones a nuestro favor, hasta sobrepasar $100.000. Con mucho esfuerzo en el transcurso del 2007, incluso después de finalizado nuestro contrato, hemos logrado que la gran mayoría de clientes sean facturados y cobrados. Al momento Infor nos ha cancelado aproximadamente $40.000, con $40.000 adicionales que están pendientes sin desacuerdos (pero con demoras en facturación y / o cobranza), y $20.000 más que están en disputa por diferencia de criterios en aplicación de políticas de bonificaciones a nuestro favor.

B. Consolidación de líneas de negocio

Aunque la pérdida de la representación de Infor tuvo un efecto inicial muy complicado para GMS, su resultado final ha sido positivo. Desde el año 1999, GMS ha desarrollado otras líneas de negocio relacionado con Internet Corporativo y Seguridades para Internet. Estas nuevas líneas mantuvieron un crecimiento significativo hasta lograr un volumen lo suficientemente grande como para soportar casi la totalidad del movimiento de la empresa sin la línea de ERP. Una vez exhausto todo esfuerzo para mantener la representación de Infor, nos dedicamos a redireccionar y reestructurar la empresa para soportar nuestra nueva realidad, con un enfoque muy claro. Con esto, hemos consolidad nuestras líneas en lo siguiente:

www.microsistemas.net

- COMUNICACIONES: Internet Corporativo (banda ancha) y enlaces intra- e inter- urbanos para empresas pequeñas, medianas y grandes.

- SEGURIDAD CENTRALIZADA: Filtros de contenido (mail / web) y protección de red (firewall) desde el proveedor de Internet (ISP), antes de que el tráfico llegue al cliente final. GMS ofrece seguridad a sus clientes corporativos y a ISP's, entre los cuales están Global Crossing, Telefónica y Porta, para que estos a su vez den protección a sus propios clientes finales.

- ASTARO: Producto de software y/o de hardware que da protección perimetral (entre el Internet y la frontera de la red del cliente) de red y contenido.

- KASPERSKY: Producto de software que da protección interna (dentro de la red del cliente) a computadores / servidores individuales contra virus y otras amenazas.

- NETINTELLIGENCE: Producto de software que da protección interna a realizar un monitoreo de todas las actividades del usuario sobre un equipo. Aunque forma parte de nuestro portafolio, este producto aún no entra en actividad de venta, y estamos preparando los elementos post venta necesarios para arrancar su comercialización.

- GENEXUS: Producto que apoya a la generación automática de programas con independencia de lenguaje y plataforma. Es el único producto en el portafolio que se desvía del enfoque de comunicaciones y seguridades, y que mantiene el vínculo con el enfoque anterior de aplicaciones empresariales.

Las líneas de Internet y Seguridades tienen características de negocio muy distintas a la línea de ERP. Los valores son significativamente más bajos, pero sin embargo son de mucha mayor frecuencia y además son recurrentes. También son negocios de mucha competencia y por lo tanto generan márgenes más bajos.

Nuestra mayor fortaleza actual es el posicionamiento como empresa de consultoría que combina los elementos de comunicaciones y seguridades, los cuales son cada vez más difíciles de separar. Hemos incrementado nuestra base instalada significativamente, con más de 500 clientes en comparación a menos de 250 hace dos años. Este crecimiento tiene un valor estratégico muy alto, ya que nos presenta la oportunidad de realizar ventas cruzadas (colocación de productos adicionales dentro de los mismos clientes).

Dentro del contexto de alto gasto gubernamental, hemos visto un gran crecimiento de nuestra actividad en el sector con las líneas de Seguridades. Hemos logrado realizar negocios significativos con varias entidades públicas en una forma transparente y legal, lo cuál nos llena de satisfacción y orgullo, y que además nos ha generado reconocimiento como un proveedor de confianza para el sector.

El punto más destacable sobre el movimiento de estas líneas ha sido el tremendo éxito que hemos tenido con Kaspersky. De esto proviene la mayoría de nuestro crecimiento de base instalada, incluyendo clientes de muy alto perfil. Los logros fueron premiados por el fabricante al otorgarnos el reconocimiento de Mejor Partner del Año para Latinoamérica.

C. Aumento de capital

En Octubre de 2007 solicitamos a los accionistas un aporte para aumentar el capital de la empresa de $4.000 a $225.000 mediante capital fresco y la capitalización de reservas y deudas a los accionistas. Una vez aprobada la solicitud y recibido los valores determinados de cada accionista iniciamos el proceso de capitalización con la Superintendencia de Compañías, el mismo que esta en marcha y que esperamos finiquitar próximamente. Esta decisión fue esencial para el futuro de la empresa y agradecemos el apoyo de todos los accionistas para ejecutar la misma.

D. Cambio de Gerencia General y Presidencia Ejecutiva

En octubre, Esteban Lubensky reemplazó a Chris Lubensky como Gerente General de GMS, mientras que este último reemplazo a Vinicio Jaramillo como Presidente. El cargo de Presidente es modificado a Presidente Ejecutivo, con responsabilidad directa sobre la operación del Departamento de Tecnología de GMS entre otras cosas. Vinicio Jaramillo es ahora nuestro Presidente del Directorio.

Estos cambios han balanceado las funciones compartidas entre Chris y Esteban Lubensky, y han permitido un mayor énfasis en el control presupuestario / financiero, comercial y de servicio. El cambio hubiera sido menos efectivo sin la oportunidad de mayor enfoque creada por nuestra salida de ERP.

E. Reducción de Personal

1. Consultores de ERP: La mayoría de los consultores de ERP ya eran independientes antes de diciembre de 2006. A partir de la notificación de INFOR, tres consultores consiguieron empleo en otras empresas y tres se reubicaron dentro de otras funciones dentro de GMS. Actualmente nos mantenemos con solamente un consultor y un programador para terminar las obras en proceso. Esas personas serán reubicadas dentro de GMS o saldrán de la empresa hasta finales de junio de este año.

2. Técnicos: Se redujo la estructura en dos técnicos de alto costo y otro más de mediano costo. Sumado a la salida a partir del 2005 del Gerente de Tecnología anterior, los costos del área han bajado drásticamente en los últimos años. Aunque estos cambios han presentado grandes retos en el mantenimiento de los niveles de servicio, hemos logrado mitigar el impacto de una forma satisfactoria al integrar técnicos de costos mucho más bajos.

3. Asistente: Una asistente secretaria de algunos años en la empresa también salió.

La reducción de personal significa un cambio entre un costo de personal de aproximadamente $34.500 a enero del 2007, frente a un costo actual menor a $29.000 (sobre el 16% de reducción).

F. Cambios en la estructura del Departamento de Tecnología

Se dividió el Departamento de Tecnología en dos áreas principales: Comunicaciones (que además abarca Seguridad Centralizada), a cargo de Azucena Navas, y Seguridades (que abarca Astaro, Kaspersky y NetIntelligence), a cargo de Ricardo Espín.

Una de las principales iniciativas del Departamento es la ejecución de un proyecto de calidad basado sobre ITIL. ITIL significa INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY y es una metodología completa para manejar y controlar el servicio técnico. En cierta forma la implementación de ITIL correspondería a un proyecto ISO en una industria. Involucra el manejo de un HELP DESK y todos los elementos necesarios de acción y registro para formalizar la atención al cliente y lograr la solución de problemas en forma rápida y eficiente. Comenzamos el proyecto interno en el mes de agosto y debemos iniciar los trabajos en vivo el primero de abril del 2008. Estamos seguros que nuestro servicio mejorará significativamente a causa de este proyecto.

Otro cambio muy importante es la implementación de un esquema de remuneración bien estructurado para el área. El mismo nos permitirá planificar nuestros requerimientos de personal, incluyendo la formación / capacitación del mismo, dentro de un marco controlado de costos que al mismo tiempo nos permite atraer y retener gente calificada.

G. Cambios en la estructura del Departamento de Relaciones Empresariales / Apertura de operaciones en Guayaquil

Una vez definida nuestra salida de ERP, el primer cambio fue el reenfoque de las responsabilidades del Gerente Comercial de Aplicaciones Empresariales hacia labores de GeneXus, en apoyo al Gerente de Producto que tenemos. Aunque hubo avances muy importantes en el transcurso del año, esperamos el verdadero impacto de este cambio en los resultados del 2008.

Debido al vasto potencial de Kaspersky, el fabricante y nosotros mismos hemos impulsado la apertura de subcanales autorizados. Aunque el manejo de los mismos está a cargo de Ricardo Espín desde el Departamento de Tecnología, es importante recalcar su creciente influencia en nuestro negocio desde el punto de vista comercial y de Relaciones Empresariales. Contamos con más de 10 subcanales autorizados, 2 de ellos en Guayaquil, aunque en realidad únicamente 5 pueden considerarse activos. Sin embargo, aún estos no mantienen un nivel de gestión que consideremos satisfactorio.

En el área de Comunicaciones y Seguridades, creamos en nuestra organización la función de "Ejecutivo de Base Instalada". Iniciamos con una persona en este cargo para manejar el creciente volumen de renovaciones y renegociaciones con clientes actuales. Fue un cambio muy importante para mejorar nuestra tasa de retención de clientes e ingresos, y prevemos incrementar esta estructura.

Hacia finales del año, se definió la contratación de una Ejecutiva Comercial en Guayaquil. Aunque la apertura de operaciones en dicha ciudad no era algo previsto para el 2007, la decisión se tomó por la oportunidad de contratar a la persona específica escogida. La misma no solo demostró una combinación excepcional de características de experiencia, conocimientos y buen trato, sino también una apertura de trabajar dentro de las condiciones económicas que nos eran factibles. Con la posibilidad de poder operar desde oficinas compartidas con un canal en Guayaquil y por ende minimizar costos, sellamos esta decisión en el mes de diciembre.

También en diciembre decidimos que era necesario crear otra función de "Ejecutivo In-House", la cual se trata de una persona comercial que se mantenga dentro de la oficina. Esto vimos necesario debido al creciente volumen de solicitudes de cotización (principalmente de Kaspersky) que recibimos vía llamada directa o correo electrónico de clientes. El proceso de selección de esta persona empezó en diciembre, pero no logró completarse hasta enero del 2008.

H. Mercadeo, Publicidad y Eventos

Hemos mantenido recursos internos de telemercadeo para todos nuestros productos, con lo cual ayudamos el proceso de alimentación a nuestra fuerza de ventas con prospectos calificados. Telemercadeo también participa en encuestas sobre la calidad de nuestros servicios.

Se incrementó la publicidad mediante trueques con varios clientes de Comunicaciones y Seguridades. El servicio más importante es dado por Grupo K que mantiene múltiples vallas pequeñas en las principales avenidas con información de GMS y sus productos. Otros canjes significativos incluyen Diario El Hoy (Dinero, Newsweek), Ecuadorinmediato.com, y Multitrabajos.com. Fuera de canje, hemos realizado publicidad en la revista quincenal Computerworld, de muy buen alcance para nuestro mercado objetivo.

En eventos, tuvimos un tremendo éxito con el lanzamiento oficial de Kaspersky a finales de abril, especialmente por cobertura de prensa. En noviembre, mantuvimos nuestra participación por tercer año consecutivo en el Infosecurity, el evento más importante de seguridad informática en nuestro medio. Adicionalmente realizamos desayunos promocionales / de trabajo regularmente en nuestras propias oficinas.

www.microsistemas.net

I. Sistemas Internos

GMS está automatizado en varias áreas desde hace algunos años. Los procesos principales automatizados son:

- Contabilidad Central: (BPCS)
- Anexos de IVA: (desarrollo propio)
- Conciliación Bancaria: (Desarrollo propio)
- Facturación: (Desarrollo propio)
- Flujo de Fondos y Cobranzas (Excel)
- Seguimiento de la documentación del proceso de ventas desde el primer contacto hasta la firma de contratos (Lotus)
- Control de Instalaciones (Lotus)
- Página WEB
- Registro y seguimiento del estado y valor de ventas: (Excel)
- Manejo y control de costos de Internet (Excel)

Durante este año hemos puesto mucho énfasis en el mejoramiento del uso del sistema de Registro y seguimiento del estado y valor de ventas para controlar el progreso de las ventas día a día. La información sobre Flujo de Fondos y Cobranzas es cada día más precisa y siempre al día. Mejoramos el sistema de facturación para hacerlo más rápida y precisa la facturación recurrente que hoy produce más de 200 facturas en la primera semana de cada mes.

III. PLANES PARA EL AÑO 2008

Elaboramos un presupuesto para el año 2008 en conjunto con todos los involucrados en ventas, servicio al cliente y contabilidad. El presupuesto es detallado por línea en ventas y costos y por departamento en gastos. Estamos pendientes diariamente del progreso de nuestra operación para asegurar el cumplimiento de lo planificado y tomar las decisiones oportunamente en el caso de variaciones.

El presupuesto total de ventas es de $1'794.926 con una utilidad neta antes de inversiones, impuestos y distribución de utilidades a los empleados de $114.725. Esta proyección toma en cuenta la necesidad de realizar varias inversiones, detalladas en esta misma sección, que ascenderán a aproximadamente $40.000 pero afectarán a las utilidades según la depreciación aplicable en este año (seguramente menor a $10.000). No definiremos un plan concreto sobre estas inversiones hasta no completar el primer semestre del 2008 con resultados satisfactorios frente al presupuesto, con la acumulación respectiva de flujo.

Dentro del contexto del presupuesto, tenemos los siguientes objetivos y actividades específicas para el 2008:

1. Terminar por completo la operación de ERP dentro de GMS.
2. Completar el proyecto ITIL en el Departamento de Servicio Técnico.
3. Formalizar nuevo esquema de remuneración para áreas administrativas (todo lo que no es Departamento de Tecnología y Departamento de Relaciones Empresariales), enfocado a incorporar bonificaciones por cumplimientos. En los casos de Presidencia Ejecutiva y Gerencia General apuntamos a bonificaciones de hasta 50% por encima de las bases asignadas actualmente.
4. Fortalecer nuestra operación en Guayaquil con un local independiente, y el crecimiento en infraestructura humana para incorporar una recepcionista y una persona post-ventas.
5. Fortalecer la gestión de canales para la venta de Kaspersky y de los demás productos, con prioridad en la apertura de al menos un canal en ciudades importantes del país (Manta, Ambato, Portoviejo, etc.), especialmente Cuenca.
6. Expandir la venta de Kaspersky con proyectos de XSP y venta al usuario final mediante la presentación en cajas y presencia en almacenes.
7. Poner en marcha la comercialización y soporte de NetIntelligence (aunque sus ventas estén presupuestadas en $0).
8. Mejorar nuestra infraestructura física por medio de consolidación de equipos en el Telepuerto de Global Crossing e instalación de nuevos equipos UPS en nuestras oficinas.

www.microsistemas.ne

9. Elaborar mejoras en los sistemas informático en las siguientes áreas:
   - Inteligencia de negocios en el área financiera (desarrollo)
   - Manejo de negocios recurrentes (desarrollo)
   - Help Desk de incidentes, problemas y configuraciones (adquirir)
   - Manejo de costos (desarrollo)
   - Procesos de anulación, cambio o ampliación de canales de Internet (cambio de procesos y desarrollo)
   - Reportes para clientes de Seguridad Centralizada (desarrollo)
   - Nuevo sistema de nómina y personal (adquirir)
   - Evaluación de opciones para sistema CRM (posiblemente para el 2009)
10. Eventos importantes de Mercadeo:
   - Celebración de 30 años de GMS (suplemento comercial, evento)
   - Premio BizzAwards a la mejor empresa de Consultoría Informática del país, a ser entregado en un evento de gala en Guayaquil (septiembre)
   - Eventos de lanzamiento (Guayaquil, NetIntelligence)

Atentamente,

Esteban Lubensky
Gerente General
GRUPO MICROSISTEMAS JOVICHSA S.A.