

## INFORME DE GERENCIA GENERAL POR EL PERIODO ECONÓMICO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2016 PARA LA JUNTA DE ACCIONISTAS DE ITSEGUINFO CIA. LTDA.

Estimados Accionistas:

Me es grato el tener la oportunidad de poder dirigirme con este informe a ustedes, un informe que evidencia la gestión anual, llena como siempre de esfuerzo y trabajo de todos aquellos que trabajamos por esta empresa, la cual está en continuo crecimiento y mejora en beneficio de nuestros clientes y colaboradores.

Empiezo enfocándome en algunos aspectos importantes de la economía ecuatoriana del año pasado y del año que comienza, los cuales tienen influencia en la gestión de nuestra empresa.

Ecuador registró una inflación anual de 1,12% en el 2016 frente al 3,38% del 2015, según el último reporte del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), lo que la convierte en la inflación más baja de los últimos once años.

Luego paso a contarles que los objetivos comerciales planteados para el ejercicio 2016, no fueron cumplidos, lamentablemente tuvimos un decrecimiento del 23.21% con relación al ejercicio fiscal 2015. Es claro que las condiciones en el contexto económico del país no ayudaron al cumplimiento de los objetivos que se plantearon a inicios de año, desastres naturales como el terremoto del 16 de abril que afectó a las provincias de Manabí y Esmeraldas, hizo que el Gobierno adoptara medidas urgentes en busca de recursos para solventar la emergencia, como el aumento del IVA al 14%, la promulgación de la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana que significó la salida de más capitales desde la empresa al estado como contribución e impuestos, los mismos que tuvieron un gran impacto en la economía, sumar también los efectos que las salvaguardias siguieren afectando en las importaciones que la empresa debió efectuar para el funcionamiento de la actividad económica, agregar también a nivel macro, el descenso de los precios del petróleo que no lograron recuperarse y el consiguiente desfinanciamiento de las arcas públicas, principal actor económico durante los últimos años.

Sin embargo, dentro de las cosas positivas es que se ha seguido potencializado el recurso humano y la estructura actual ya nos permite contar con jefe de ventas, personal técnico de mejor calidad, mensajería, cobranzas como apoyo al área contable y financiera, según la estructura que se adoptó a través del Sistema de Gestión ISO9001 que desde hace un año la empresa viene impulsando, lo que representa de alguna manera la solidez que se refleja con estos cambios a pesar de que comercialmente no se cumplió lo planificado en ventas para este 2016.

En la parte comercial, a pesar de las complicadas circunstancias, se ha continuado trabajando con el posicionamiento en el mercado ecuatoriano de las diferentes soluciones con las que cuenta la empresa (firewalls, UTM's, DLP, antivirus, NAS, etc). La integración a nuestro portafolio de las soluciones de Kaspersky, nos ha impuesto un reto como empresa frente a una solución líder en el mercado de soluciones antimalware, ha sido un año de aprendizaje en este aspecto y esperamos más como empresa frente a nosotros mismos y de cara al fabricante. Ha sido gratificante ver como

algunos cambios implementados en el transcurso del año enfocados al cambio y valoración de la prestación y venta de los servicios técnicos, ha ido creciendo paulatinamente, es un objetivo mejorar la rentabilidad a través de la venta de horas de soporte, servicios de instalación y asistencia técnica en general.

Otro tema en el que se trabajó durante el 2016, ha sido la búsqueda de una solución de firewalls que nos ayude a mantener a nuestros clientes corporativos que con gateprotect ya no es posible mantenerlos por las diferentes falencias que a nivel de software nos muestra el producto, por ese motivo desde el mes de enero 2017 empezaremos a comercializar los productos de la compañía Sophos a través del mayorista Vialynk S.A., esperamos y confiamos que será una decisión que fortalecerá a la compañía.

También se continuó con los trabajos de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, capacitando al personal y planificando actividades de entrenamiento con charlas obligatorias que todos los colaboradores de la empresa, deben efectuar semanalmente.

### Resultados Económicos 2013

Adjuntamos al presente informe el Balance General de Pérdidas y Ganancias del ejercicio fiscal 2016, con detalles y cifras que hablan del trabajo efectuado durante este periodo.

INFORC ECUADOR obtuvo ingresos por 1.098.000.00 dólares, un monto menor con relación a lo facturado en el periodo fiscal anterior (2015). La utilidad fue baja y por ley se repartirá entre los colaboradores el porcentaje correspondiente, el resto de la utilidad son dividendos que deben ser pagados a los accionistas, pero al tratarse de una cantidad pequeña, no recomiendo que sea pagado, sino que sirva como capitalización a futuro para una acción de aumento de capital, por ejemplo.

### Proyecciones y Objetivos

Las proyecciones para el año 2017 siguen siendo alentadoras a pesar de lo complicado que aparece el panorama, con elecciones presidenciales de por medio, aspiro que no se vean afectados los diferentes procesos de venta que se tienen previsto para los meses que están relacionados justamente con el tema de elecciones.

Debemos efectuar eventos específicos con clientes y potenciales clientes donde se muestre las soluciones que tenemos, sin llegar a ser un evento publicitario, es decir un evento jovial e informal donde los clientes vayan a divertirse pero que pueden disponer de información de lo que tiene INFORC ECUADOR, para eso se puede aprovechar los fondos para actividades de marketing que los diferentes fabricantes disponen para estos fines (ESET, Kaspersky, Sophos, etc).

Tenemos que seguir trabajando en sostener el crecimiento de la empresa con una incansable y excelente gestión de atención al cliente de todas las áreas, comercial, técnica, cobranzas, etc, por lo tanto, el uso ya estable de la herramienta de mesa de ayuda (help desk), nos ayudará a

visibilizar el trabajo que desde la parte técnica efectuamos con nuestros clientes, complementados con las actividades del área de post-venta.

Otra herramienta igualmente necesaria para la gestión comercial diaria, es la de un CRM (*Customer Relationship Management*), una plataforma que sirva como estrategia para identificar, atraer y retener a los clientes con unos procesos eficaces que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y conocer las necesidades potenciales de los mismos, poder efectuar seguimientos de los procesos internos de gestión comercial, por ejemplo, oportunidades, contactos, prospectos, proyectos, etc., una estrategia de negocios centrada en el cliente, aspiro que hasta finalizar el segundo trimestre del 2017, podamos contar con esta herramienta ya funcionando.

Otro de los sueños de la gerencia es poder implementar un Mini-CSIRT (*Centro de respuestas a incidentes informáticos*), esto es un servicio que ninguna empresa privada tiene en el país, sería un enorme avance si algún momento se llegara a implementar, también un tema de SOC o NOC son necesarios cada vez más y deberíamos buscar el espacio para adaptarlos a estos objetivos que parecieran complicados de llevarlos a cabo, pero es una necesidad cada vez más presente en el mercado en el que nos desenvolvemos.

Recomiendo como siempre, trabajar arduamente y sin descanso en lograr la fidelización del cliente a través del respectivo seguimiento, el panorama económico para el año 2017 pinta igual de complicado, por ese motivo la disciplina debe ser un puntal donde debemos sostenernos, así mismo debemos continuar con las acciones de responsabilidad social como son las jornadas de concienciación a clientes finales, que nos ha dado muy buenos resultados, logrando de esta manera una mayor cercanía de cara al cliente final.

Sin nada más que agregar, pongo a disposición de ustedes señores accionistas, el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias por el ejercicio económico de Enero – Diciembre 2016 para su aprobación.

Quito, 30 de marzo del 2017

Atentamente,

  
 **inforc**  
ECUADOR  
ITSEGUINFORMA LTDA.

**Carlos Jumbo G.**  
Gerente General  
ITSEGUINFORMA CIA. LTDA.