

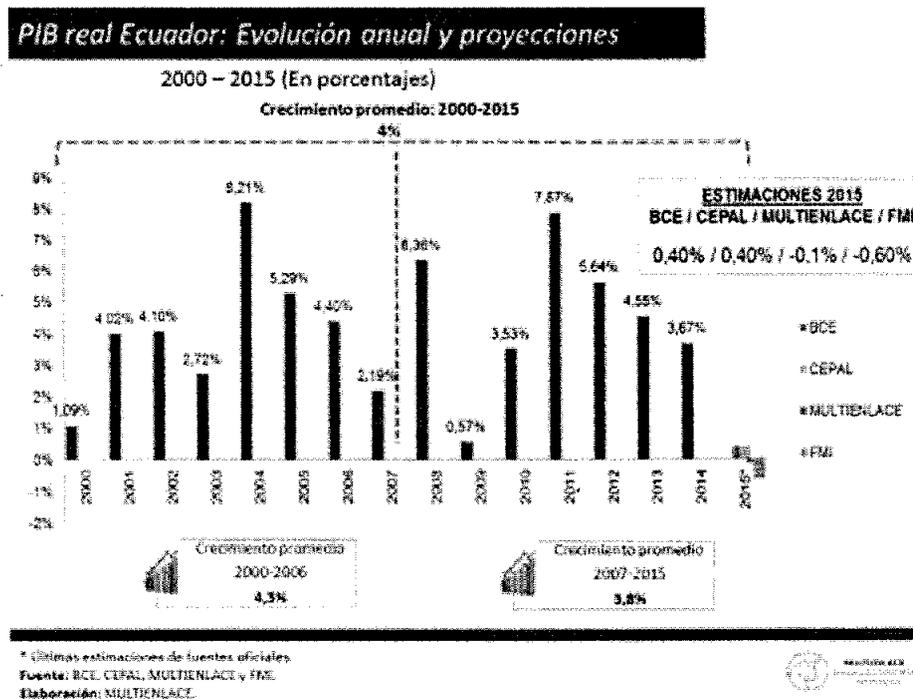
Informe de Gerencia

Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda.

El presente informe tiene como fin participar y comunicar a la Junta de Accionistas las gestiones realizadas por el Señor Fausto Ricardo Puente Santos durante el año fiscal 2015 que comprende desde el 1ero. de enero hasta el 31 de diciembre, el mismo que ha venido desempeñando el cargo de Gerente General y Representante Legal de la Compañía LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.

Entorno

El entorno económico en el Ecuador para el año 2015 no fue favorable en varios aspectos, la evolución del PIB para el 2015 fue menor a la que se presentaba en años anteriores. De hecho si comparamos el crecimiento promedio de los últimos 6 años (2007-2015) vs. Los 6 años anteriores es menor en 0.5%

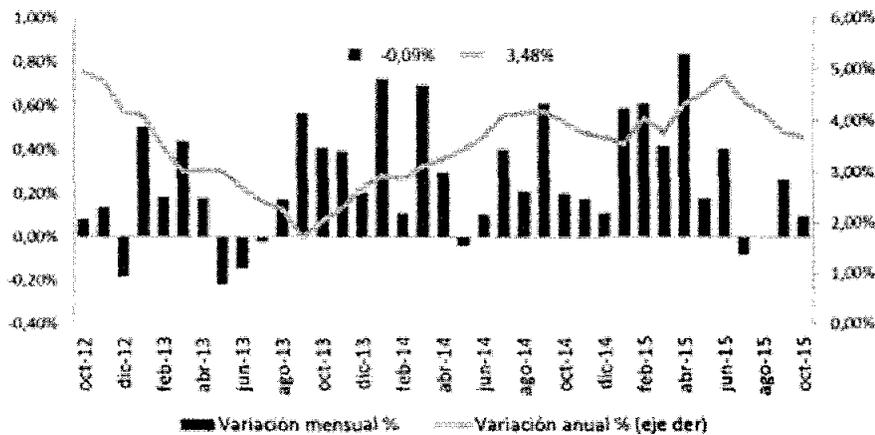


Los rubros de exportación presentan una desaceleración mayormente por el impacto de la caída del precio del petróleo, teniendo como resultado una Balanza Comercial negativa para el Ecuador.

Una inflación mayor a la del 2014, cerrando en 3.8%

Inflación

Octubre 2014 - 2015 (En porcentajes)



*La inflación acumulada, medida a través del IPC, entre enero y octubre del 2015 fue de 3,17%.

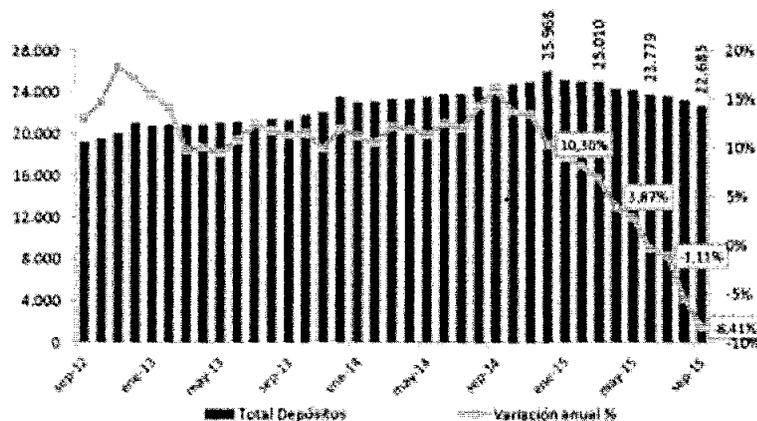
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
Elaboración: MULTENLACE.



Restricciones de liquidez en la economía a finales del 2015 como consecuencia de la caída de depósitos, por lo tanto restricción de créditos.

Sistema bancario privado: Depósitos totales

Septiembre 2012-2015 (En USD millones y porcentajes)



Entre diciembre 2014 y septiembre 2015, los **depósitos totales** cayeron en USD3.283 millones, que representó una reducción de 12,6%.

NOTA: Corte al 30 de septiembre de 2015, última actualización disponible.
Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: MULTENLACE.



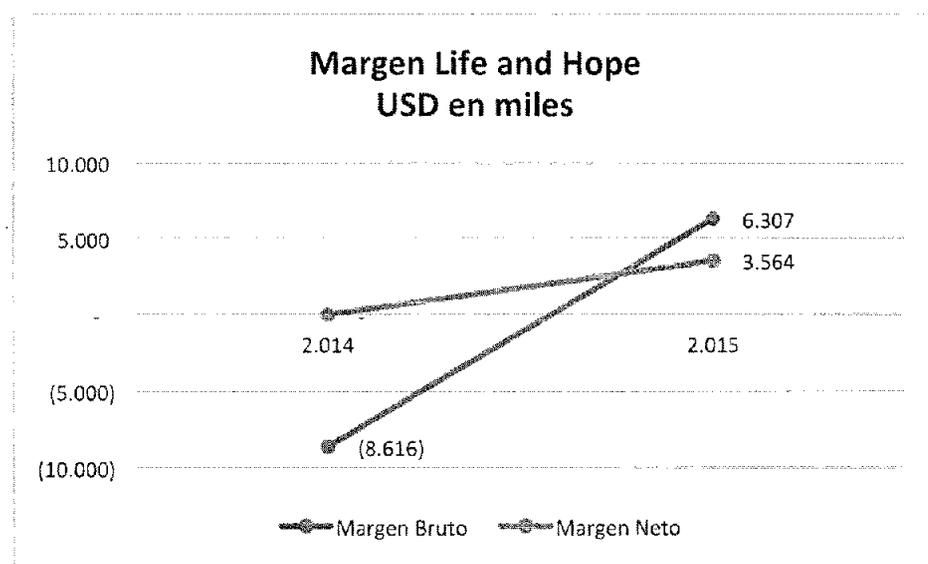
[Firma manuscrita]

LITYLABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA., en adelante referida como la Compañía, inicia sus actividades el 5 de Agosto de 2014 y tiene como actividad económica principal el Servicio de Asesoramiento y Consultoría.

La Compañía al iniciar sus actividades cuenta con la fortaleza de tener una alianza estratégica con una empresa que tiene una unidad de negocios enfocada en seguimiento y acompañamiento al paciente en la industria de la salud como una de las alternativas diferenciadoras en el mercado. Para lo cual la Compañía cuenta con una plataforma de Contact Center de alta tecnología y con un personal capacitado para brindar el soporte requerido en servicios de Call y Contact Center.

Ventas

La compañía en este segundo año de operaciones refleja como resultado económico una utilidad de USD3 miles después de impuestos y reservas, presentando un valor de ingresos por ventas de USD171 miles y gastos por USD165 miles.



Programas y Servicios

En el 2015, la Compañía se enfocó principalmente en prestar servicios para Programas de Apoyo y Seguimiento a Pacientes con la finalidad de lograr adherencia y cumplimiento al tratamiento prescrito por su médico tratante.

Los Programas de Pacientes dentro de los cuales se prestó servicios son:

- ❖ Programa de Pacientes Contigo Siempre de Novartis
 - ❖ Consentimiento verbal, seguimiento y fidelización en toma de medicación y levantamiento de data de exámenes.
- ❖ Programa de Pacientes Acompañarte
 - ❖ Consentimiento verbal, seguimiento y fidelización en toma de medicación y aplicación de producto, adherencia al programa.
- ❖ Programa de Pacientes Salud al Día
 - ❖ Consentimiento verbal, seguimiento y fidelización en toma de medicación y aplicación de producto, adherencia al programa.

- ❖ Programa de Pacientes My Star
 - ❖ Se concretó el arranque del Programa para Enero 2016; sin embargo, en Diciembre 2015 se facturó la plataforma tecnológica CRM Microsoft Dynamics para manejar la información del mismo en 2016.

Adicionalmente se llevó a cabo la siguiente campaña de Call Center:

- ❖ Campaña Pfizer Pro
 - ❖ Campaña telefónica para difusión de una plataforma telefónica para Profesionales de la Salud.

La Compañía cuenta con tres proveedores para su operación normal:

- ❖ HighTelecom (Proveedor de Servicios Tecnológicos y de Comunicaciones)
- ❖ NetLife (Proveedor de Servicios Internet)
- ❖ CNT (Proveedores de Telefonía)
- ❖ INNOVA IT (Proveedor de CRM y plataformas tecnológicas)

Logros y Avances

A continuación, se detallan los logros y avances alcanzados en el 2015 por la Compañía:

- Se realizaron todos los esfuerzos para ser una empresa estratégica y dinámica que busca potencializar las oportunidades del mercado, siendo un brazo estratégico de nuestros clientes y
- Implementación de una cultura organizacional saludable.
- El personal cuenta con beneficios de seguro médico, alimentación.
- Levantamiento de Procesos internos y para clientes.
- Implementación de monitoreo de la calidad de servicio prestado.
- Cumplimiento de Auditoria y Assessments de Farmacovigilancia, con estándares de multinacionales, en los cuales se obtuvo una calificación Satisfactoria.
- Crecimiento y Evolución de Programas, con nuevos KPIs.
- Desarrollo de Programas de consumo Masivo y Asesoría en Marketing (LENUTRIT).
- Propuesta de nuevas estrategias con Laboratorios Farmacéuticos y clientes (Pfizer, Abbvie, Biopas, Novartis, Astrazeneca, Genzyme, Lenutrit, Sanofi)
- Relaciones Comerciales con Laboratorios Farmacéuticos (Novartis, Biopas, Abbvie, Genzyme)
- Trabajo sinérgico y en equipo entre Comercial y Operaciones, con la finalidad de afinar las actividades, proponer estrategias y presentar reportes y KPIs alieneados permanentemente a las necesidades del mercado.

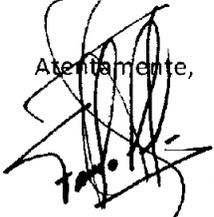
Finalmente, Litya al ser una empresa que se preocupa por uno de los recursos más valiosos, ha trabajado en el área de Recursos Humanos en los siguientes puntos:

- Levantamiento de los parámetros para realizar el pago de KPIs.
- Revisión de procesos de las distintas áreas de la empresa.
- Eventos de integración.
- Charlas informativas.
- Paseo anual

A

- Contratación de Seguros con Humana.
- Bases de datos digitales para la selección de personal.
- Equipos de trabajo más consolidados mejorando el clima organizacional.

Atentamente,



Fausto Puente

Gerente General

C.I. 171228435-3