

INFORME DE GERENCIA 2016

LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.

Quito, 31 de marzo del 2017

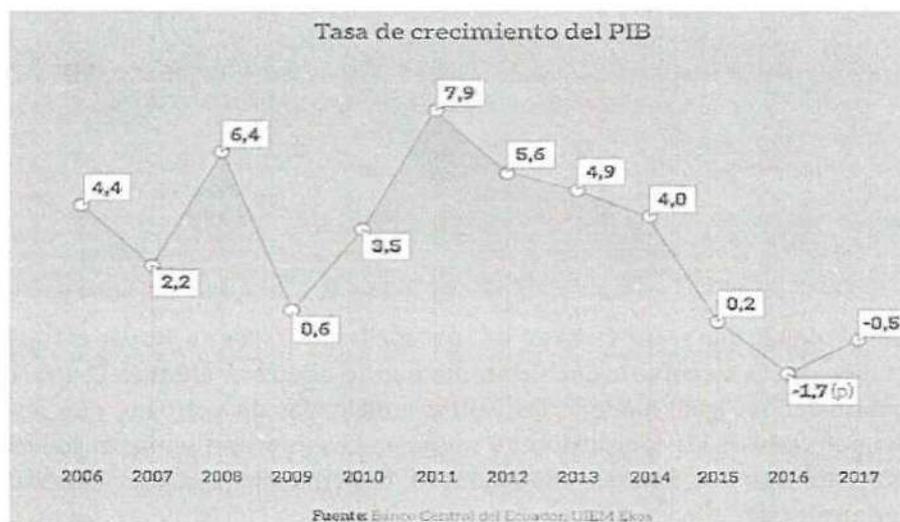
Estimad@s Señores Accionistas,

En mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la **Compañía LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.**, presento a ustedes el Informe Gerencial de mi gestión, correspondiente al ejercicio económico 2016.

Entorno Macroeconómico

El período de recesión por el que atraviesa la economía ecuatoriana, con una variación del PIB de -1,7% de acuerdo a proyecciones del Banco Central del Ecuador, condicionó gran parte del desempeño del sector privado durante 2016. El impacto de la coyuntura internacional por el desplome del precio del petróleo, la apreciación del dólar, el colapso del mercado ruso y la desaceleración de China incidieron negativamente sobre la economía del país, por otro lado, eventos naturales como el terremoto de abril en la Costa Ecuatoriana, dieron como resultado la aprobación de la Ley de Contribución Solidaria y Corresponsabilidad Ciudadana, que permitió el incremento del IVA del 12 al 14% a partir de junio y el pago de nuevos impuestos como la contribución solidaria.

En la última década el país tuvo importantes tasas de crecimiento del PIB, de tal manera que en el periodo 2007-2016 el crecimiento promedio anual fue de 3,4%. No obstante, después de una tasa de 5,6% en 2012, ésta se redujo año tras año hasta que se dio un decrecimiento estimado en -1,7% en 2016; para el año 2017, se calcula la variación en -4,3%. Los altos niveles de crecimiento que se tuvieron fueron el resultado de la importante inversión pública que tuvo el país. No obstante, para seguir fomentando mayores tasas de crecimiento también se dependía de mayores ingresos fiscales, por lo que al no tener éstos un incremento y al reducirse posteriormente (con menores precios del petróleo), el crecimiento siguió una tendencia decreciente.



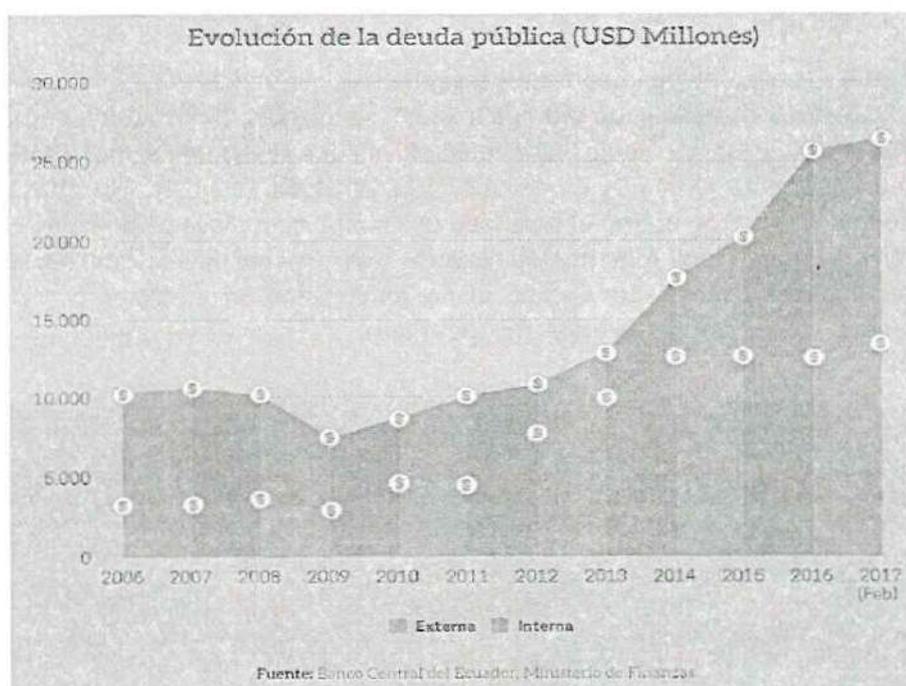
Varios indicadores macroeconómicos del Ecuador, revelan una economía en recesión que depende cada vez más, de la recaudación tributaria y del financiamiento externo. De hecho, la pobreza bajó ligeramente del 23,3% en el 2015 al 22,9% en 2016 debido a una disminución de la pobreza rural que pasó del 39,3% en el 2015 al 38,2% en el 2016. A esto se sumaron los efectos

del devastador terremoto registrado en abril de 2016 en el área costera, que, de acuerdo a estimaciones iniciales del Gobierno, ha generado un costo de reconstrucción de cerca de 3 puntos porcentuales del PIB.

Indicador	Área	dic-15	dic-16	Dif
Pobreza	Nacional	23,3%	22,9%	-0,4
	Urbano	15,7%	15,7%	0,1
	Rural	39,3%	38,2%	-1,2
Pobreza Extrema	Nacional	8,5%	8,7%	0,2
	Urbano	4,4%	4,5%	0,1
	Rural	17,0%	17,6%	0,5

Fuente: ENEMDU – Diciembre 2015 - Diciembre 2016

El endeudamiento ha sido uno de los temas que mayor preocupación ha generado en diversos sectores. Esto se da debido al incremento que se ha registrado en este rubro de manera continua, en el año 2007 la deuda pública (interna y externa) se ubicaba en USD 13.493 millones. A partir de ese momento, esta cifra comenzó a incrementarse y actualmente (a febrero de 2017) se ubica en USD 39.773 millones. A pesar de que este valor es bajo tanto en la región como en lo que a otros países se refiere frente al PIB, la situación es compleja para el país. El primer problema que se da es que no basta solamente con medir la deuda en relación al PIB, también debe considerarse la capacidad de pago del país y las condiciones de endeudamiento, que para el Ecuador no han sido las más favorables, tanto en plazo como en condiciones de pago.



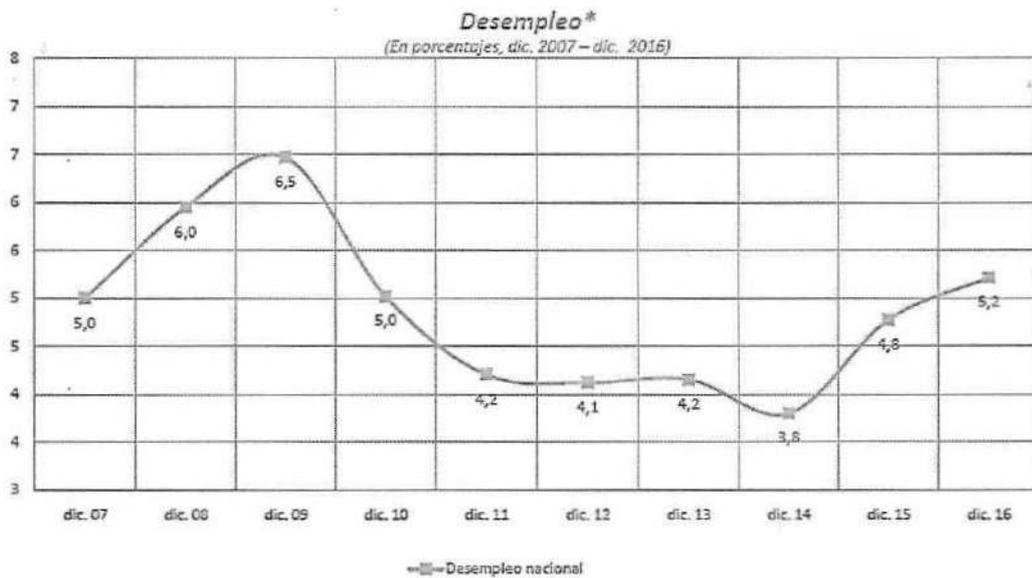
Por otro lado, la deuda que se presenta dentro de las cifras oficiales no incluye el total de valores pendientes de pago. Es así como la deuda interna a corto plazo con el Banco Central no entra en estas estimaciones. De igual manera, las ventas anticipadas de petróleo, que incluyeron un desembolso por parte de los compradores y se saldan con intereses tampoco se incluyen. Otro tema importante son los valores adeudados a diversos proveedores, especialmente las compañías petroleras.

En diciembre 2016 el subempleo nacional presentó un 20%, esto significó un incremento de 6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2015 (14%). El indicador nacional de desempleo en diciembre 2016 se ubicó en el 5,2%; es decir 0,4% de incremento respecto al mismo mes del

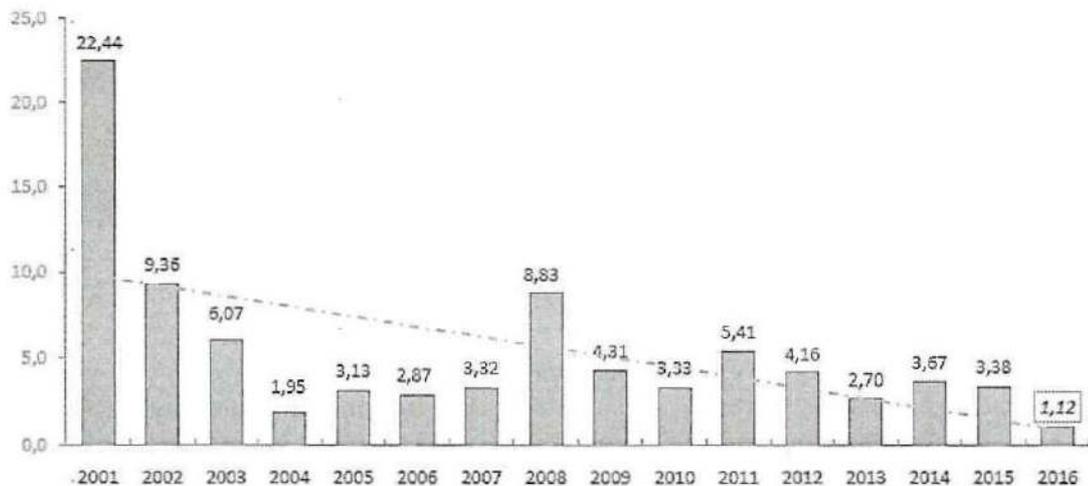
2015 que fue 4,8%. Es importante analizar la composición porcentual del desempleo 2016 a nivel nacional por grupo de edades:

Mayores a 65 años:	2,4%
Entre 45 y 64 años:	14,0%
Entre 35 y 44 años:	14,5%
Entre 25 y 35 años:	28,5%
Entre 15 y 24 años:	40,6%

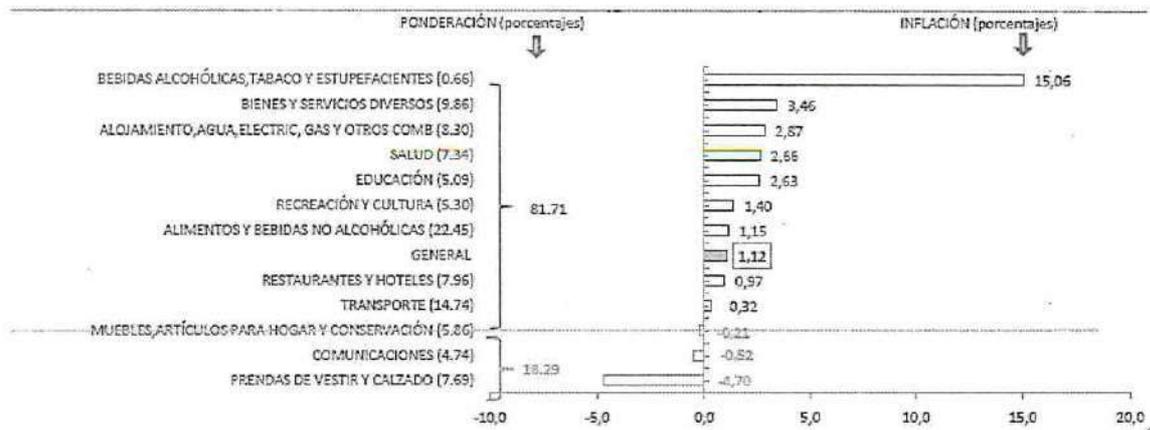
Mayor porcentaje de desempleo, población entre los 15 y 35 años (69,10%).



La inflación acumulada de diciembre de 2016 fue de 1.12%, el menor porcentaje desde 2001. Por divisiones de consumo, los mayores incrementos acumulados se dieron en bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (15.06%), seguido de bienes y servicios diversos (3.46%), y, alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (2.07%); en otras 3 divisiones de consumo se registró deflación, siendo la mayor variación la de prendas de vestir y calzado.



Para el sector SALUD la inflación acumulada 2016 fue el 2,66%.



Finalmente, en un contexto en que la inversión pública no podrá continuar siendo el motor del crecimiento, es indispensable articular una mejora sistemática en el clima de inversiones. Una actividad privada más robusta permitirá afrontar los retos de diversificar la economía ecuatoriana, aumentar su productividad y generar empleos de calidad. Si el escenario sigue siendo el actual, es decir, con bajos precios del petróleo, pérdida de competitividad por la apreciación del dólar, consolidación fiscal y condiciones financieras ajustadas, las perspectivas del FMI también son poco halagadoras, ya que pronostica que el PIB caerá en un 4,3% en 2017. Aun así, el fondo destacó que estas previsiones tienen un gran componente de "incertidumbre", ya que dependen de la disponibilidad de financiamiento externo.

Análisis Económico 2016 - Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda.

Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda. en adelante referida como la Compañía, durante el ejercicio económico del 2016, se consolidó como una empresa sólida, confiable y reconocida en la industria de la salud por su alto nivel de calidad, tiene como actividad económica principal el Servicio de Asesoramiento y Consultoría.

LITYA cuenta con la fortaleza de estar bien posicionada como una empresa 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.

A partir del 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 Programa a partir Enero 2016; sin embargo, en Diciembre 2015 se facturó la plataforma tecnológica CRM Microsoft Dynamics para manejar la información del mismo en 2016.
- ❖ Campaña Pfizer Pro
 - ❖ Campaña telefónica para difusión de una plataforma telefónica para Profesionales de la Salud.

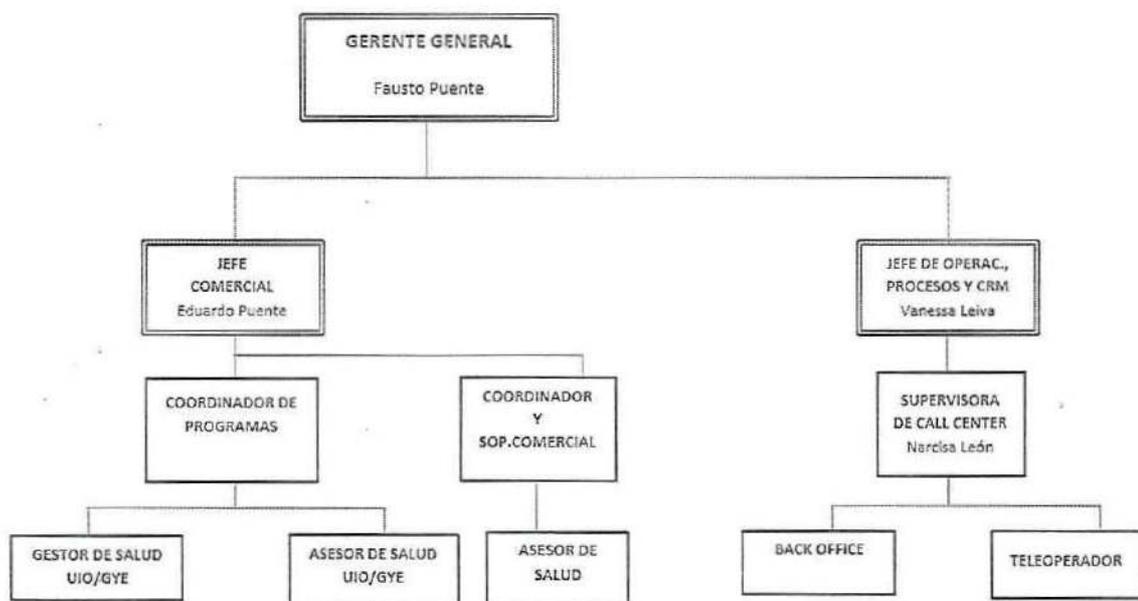
La Compañía cuenta con cuatro proveedores para su operación normal:

- ❖ 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)

Se concluye que la gestión del 2016 de Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda. ha sido financieramente responsable y al mismo tiempo flexible para adaptarse a nuevas oportunidades del mercado, cuidando siempre el cumplimiento con las autoridades tributarias y de control gubernamental.

El resultado comercial y financiero del 2016, se apalancó con la operación del negocio y con préstamos de Life & Hope autorizados por la Gerencia General.

La organización de la Compañía se administra como se indica a continuación:



Litya Cia. Ltda. en el año 2016, refleja como resultado económico una utilidad después de impuestos y reservas de USD 15.376, presentando un valor de ingresos de USD 267,448, costos por USD 190.751, gastos de USD 64.048 y otros ingresos por USD 8.209 Mayor detalle del Estado de Resultados consolidado entre el 2012 y 2016 se presenta en el cuadro siguiente:

REPORTE CONSOLIDADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

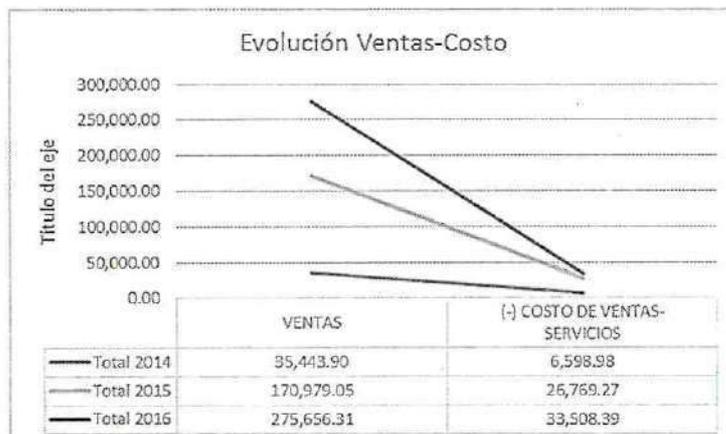
CUENTA	Total 2014	Total 2015	Total 2016
TOTAL VENTAS	35,443.90	170,979.05	275,656.31
(-) COSTO DE VENTAS- SERVICIOS	6,598.98	26,769.27	33,508.39
(=) UTILIDAD BRUTA	28,844.92	144,209.78	242,147.92
(-) GASTOS OPERATIVOS	37,464.89	137,658.02	218,759.31
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	-8,619.97	6,551.73	25,388.61
(-) GASTOS FINANCIEROS	0.00	244.97	229.36
(+) INGRESOS FINANCIEROS	4.25	0.00	0.00
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	-8,615.72	6,306.81	25,159.25
(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0.00	946.02	3,773.89
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	0.00	1,515.07	4,301.04
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	-8,615.72	3,845.72	17,084.32

(Utilidad neta sin reservas)

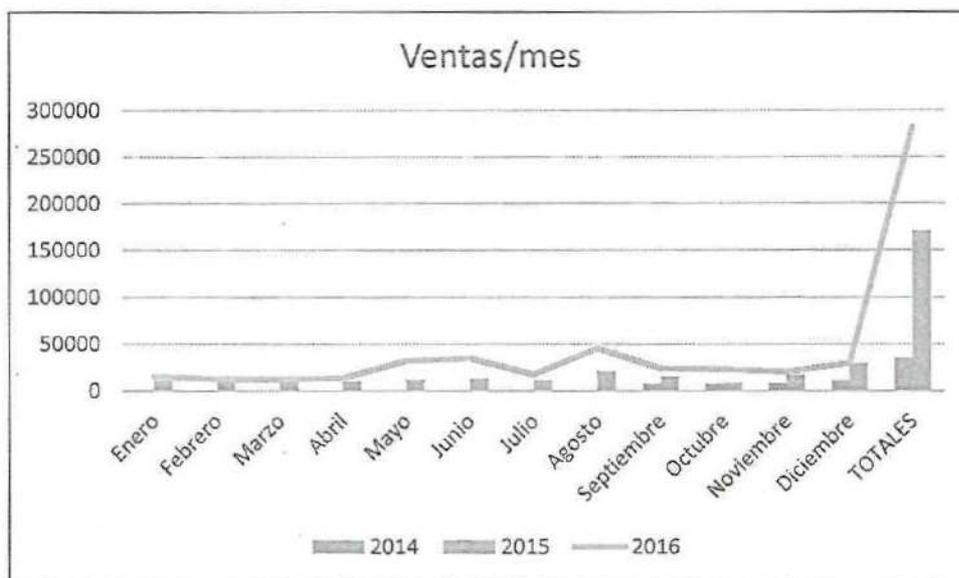
VENTAS: El resultado en ventas ha presentado importantes crecimientos desde su primer año de fundación, es así que las Ventas Brutas en el 2016 se incrementaron en el 88% comparado con el 2015, a pesar de un año con una coyuntura económica nacional en recesión.

REPORTE CONSOLIDADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

CUENTA	Total 2014	Total 2015	Total 2016
VENTAS	35,443.90	170,979.05	275,656.31
(-) COSTO DE VENTAS- SERVICIOS	6,598.98	26,769.27	33,508.39
(=) UTILIDAD BRUTA	28,844.92	144,209.78	242,147.92
% UTILIDAD	81%	84%	88%



Es importante presentar la venta del 2016 por mes, para analizar las variaciones mes a mes. La venta del mes de agosto fue la más alta del año con USD 45.626,10 y la venta más baja fue en el mes de abril con USD 12.076,51



INNOVACIÓN:

- En noviembre del 2016 se implementó SAP BUSINESS ONE, sistema de gestión empresarial, que permite el control total de la operación con valiosas herramientas de informes y análisis integrales de gestión.
- Nuevas oficinas administrativas (Ofic 412).

DEPARTAMENTO SOPORTE DE NEGOCIOS: Durante el 2016 la gestión del Departamento se enfocó en los siguientes objetivos:

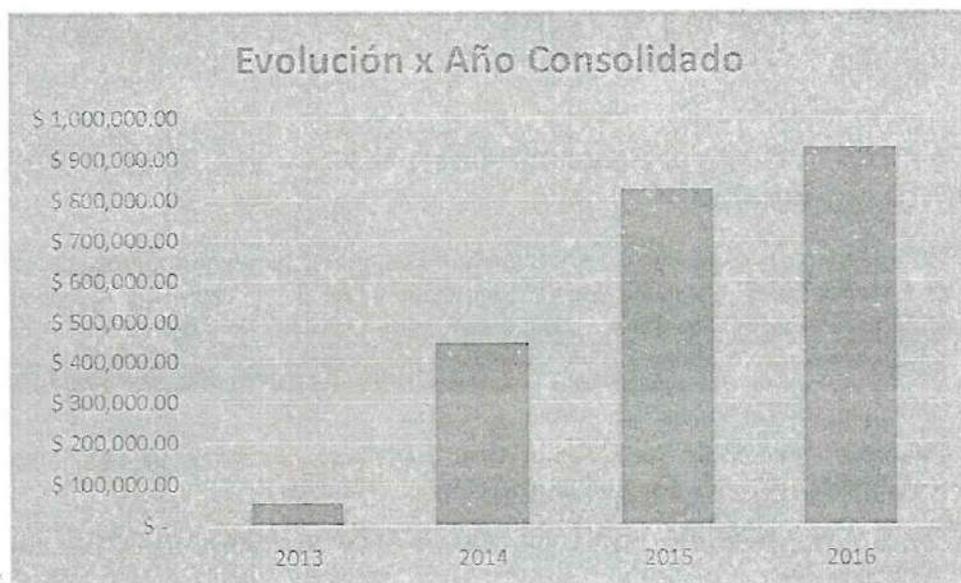
- Liderar el proyecto de implementación SAP Business One: levantamiento de actividades de todas las áreas, implementación y salida en vivo.
- Organizar el archivo pasivo contable financiero.
- Implementar la administración de Tesorería, a través de la plataforma Cash Management del Banco Pichincha.
- Establecer política de "provisiones bancarias" para garantizar el pago oportuno de beneficios sociales a los empleados.
- Importar el equipo y software que permite una correcta administración y etiquetado de los activos fijos.
- Reestructurar el equipo contable/financiero (por renuncias voluntarias) con nuevo personal de mayor perfil profesional.
- Crear la posición de Analista de Controlling, que permite tener informes gerenciales para la oportuna toma de decisiones: Elaboración y control de presupuesto por Centro de Costos, Control de Precios, Reportes de ventas con varios niveles de información, entre otros.
- Elaborar información gerencial desde el 2012-2016 para presentación de accionistas.
- Brindar soporte financiero contable a todas las áreas de la empresa y garantizar la correcta aplicación de la normativa contable y tributaria vigente.

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO: Posicionar al área de Talento Humano como proceso de apoyo integral que viabiliza y apalanca de manera estratégica y técnica la gestión de todas las áreas, desarrollando permanentemente las competencias gerenciales y operativas de todos los colaboradores.

Es importante presentar el número total de empleados que pertenecen a Programa de Pacientes y Centro Ambulatorio & Administrativo y se ha mantenido con un total de 9 personas dentro del período 2014-2016.

- Incorporación de personal idóneo para sostenimiento de proyectos de la compañía.
- Capacitación del personal en áreas críticas.
- Implementación de Políticas para administración de personal.
- Creación del Reglamento de Seguridad y Salud.
- Creación del Reglamento Interno
- Implementación de KPI's para medición de gestión operativa.
- Desarrollo de procesos para administración de personal
- Implementación de Axxis One, integrado a SAP Business One, para administración de remuneraciones.

DEPARTAMENTO COMERCIAL: El 2016 permitió a la Compañía ejecutar varias actividades comerciales y de marketing, las mismas que ayudaron a lograr el crecimiento en ventas del 88% versus el año del 2015.



LOGROS Y AVANCES

A continuación, se detallan los logros y avances alcanzados en el 2016 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.

Atentamente,



Fausto Puente

Gerente General

C.C. 1712284353

