

INFORME DE GERENCIA 2017
LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
CIA. LTDA.



Ejecutamos eficientemente tus estrategias

¡HAGAMOS QUE GRANDES COSAS SUCEDAN!

INFORME DE GERENCIA

2017

LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.

Quito, 28 de marzo del 2018

Yo, Fausto Ricardo Puente Santos, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la Empresa **LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.**, con RUC 1792513766001, tengo la obligación de presentar a los accionistas el Informe sobre la gestión gerencial, correspondiente al ejercicio económico 2017.

En primer lugar se presenta a continuación un análisis macroeconómico del país.

Entorno Macroeconómico

El período de recesión por el que atravesó la economía ecuatoriana, con una variación del PIB de 1,5% de acuerdo a proyecciones del Banco Central del Ecuador, condicionó gran parte del desempeño del sector privado durante 2017. El impacto de la coyuntura internacional por el desplome del precio del petróleo, la apreciación del dólar y la desaceleración de China incidieron negativamente sobre la economía del país.

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 -1,5% en 2016; y para finales del año 2017 la variación del PIB se sitúa con un crecimiento del 1,5%. Lo que si bien no constituye un gran incremento si produce una sensación de que a nivel general se está saliendo de una aguda crisis.

Variación anual del PIB ecuatoriano desde 2009

En 2016 se registra un valor negativo por primera vez

Tasa de variación anual

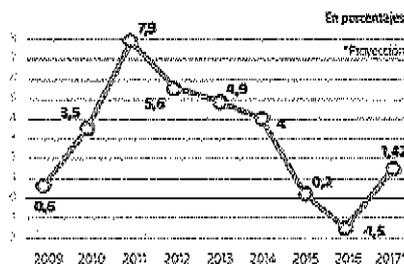
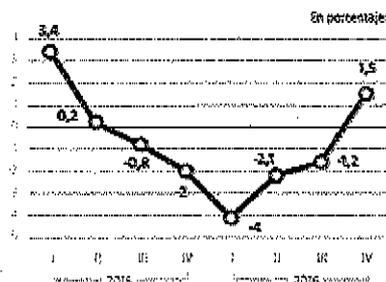


Gráfico: El PIB ECUARO Fuente: Banco Central del Ecuador.

Tasa de variación trimestral



El endeudamiento del país, 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 a diciembre de 2017 se ubica en

USD 31.750 millones. Lo que refleja una situación económica 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.

Para el 2018 se espera un crecimiento en el orden del 1,5 y 1,6%, se espera que para el 2018 el motor de la economía ya no sea el consumo como aconteció en los últimos años sino más bien sea la inversión.

El sector de la producción cree que si bien la economía se recupera, ésta recuperación debe estar fundamentada en una alineación de las políticas del gobierno para que la misma se pueda mantener a mediano y largo plazo.

Fuente Bibliográfica:

Página web Banco Central del Ecuador <https://www.bce.fin.ec/>

El Telégrafo <https://www.eltelegrafo.com.ec/>

El Universo <https://www.eluniverso.com/>

Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda.

Lityalabs Business Process Outsourcing Cia. Ltda., en adelante referida como la Compañía, fue legalmente constituida el 21 de Mayo del 2014, en el ejercicio económico del 2017, se establece como una empresa sólida, confiable y reconocida en la industria farmacéutica por la calidad de sus servicios y tiene como actividad económica principal el Servicio de Asesoramiento y Consultoría.

La Compañía ofrece soluciones sostenibles de BPO & KPO a los socios estratégicos a fin de alcanzar objetivos comunes

BPO: Business Process Outsourcing, enfocado para empresas que quieren maximizar la eficiencia de sus operaciones, sin tener que emplear grandes volúmenes de recursos.

KPO: Knowledge Process Outsourcing, entregamos servicios al nivel estratégico más que al nivel operacional. Se entrega experiencia en el negocio y en los procesos.

Es importante resaltar que en el 2017 se establece una nueva visión de la compañía con el objetivo de expandirnos a la región andina de la mano con nuestros clientes estratégicos y alineados a nuestros valores corporativos, de esta forma se establece a continuación la misión y visión de la compañía:

MISION: Ofrecer soluciones sostenibles de BPO & KPO a nuestros socios estratégicos a fin de alcanzar objetivos comunes.

VISION: Posicionar nuestras soluciones de negocio en la región Andina, ofreciendo la mejor experiencia en servicios a nuestros clientes.

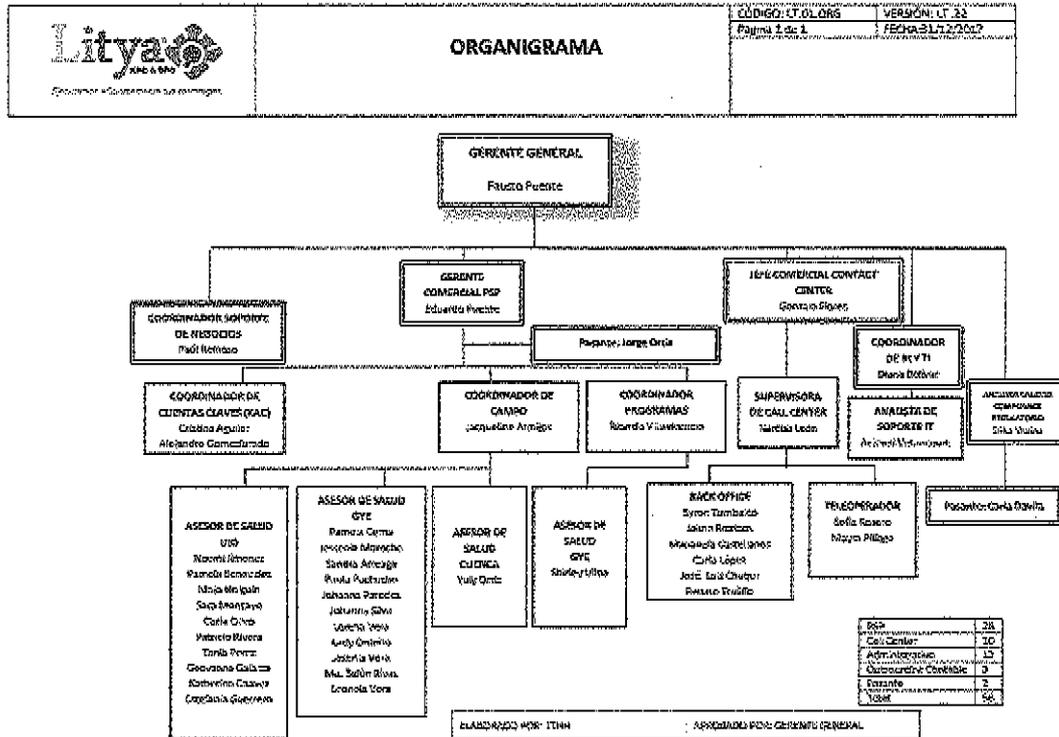
VALORES:

- Pasión
- Resiliencia
- Eficiencia y Calidad
- Integridad y Ética
- Innovación y Creatividad

A continuación se presenta el organigrama de la empresa hasta diciembre 2017

Organigrama a Diciembre 2017:

LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA.



Se resalta que durante al año 2017 se incorporó nuevas áreas estratégicas a la compañía:

BUSINESS INTELLIGENCE	Permite contar con información estratégica y adecuada para soportar los procesos en la toma de decisiones de nuestros clientes, asegurando protección adecuada de la información confidencial.
CALIDAD, COMPLIANCE Y REGULATORIO	Establece lineamientos para el control y mejora continua del servicio y satisfacción del cliente interno y externo, alineados a nuestra misión, visión y valores corporativos.
SOPORTE DE NEGOCIOS	Responsable de proveer lineamientos administrativos y financieros al negocio de forma que contribuyan al manejo eficiente y accesible para cumplir los objetivos corporativos

De esta forma Litya ha asegurado que los procesos manejados por nuestros clientes cumplan altos estándares de calidad y garantizar un soporte adecuado al negocio.

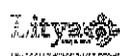
DATOS ECONÓMICOS

1. En primer lugar se presenta un resumen del Estado de pérdidas y ganancias obtenidas desde el año 2014 al 2017, indicando la variación porcentual anual.

Cabe indicar que el incremento tanto de ingresos y gastos se origina por el traspaso de los contratos de Programas de pacientes de Life & Hope a Litya a partir del 1 de Julio del 2017, a la par de esto también se realizó la subrogación de todo el personal involucrado en los programas de pacientes de Life & Hope a Litya.

Cuadro No. 01

CUADRO REPORTE CONSOLIDADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS



2017	2016	VARIACION	2016	VARIACION	2015	VARIACION	
VENTAS	35,443.90	170,979.05	382.39%	275,656.31	61.22%	748,871.18	171.67%
COSTOS Y GASTOS	44,069.62	164,672.26	273.75%	250,497.06	52.12%	718,396.74	186.79%
(-) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	-8,615.72	6,306.81	-173.20%	25,159.25	298.92%	30,474.44	21.13%
(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0.00	946.02	100.00%	3,773.89	298.92%	4,618.39	22.36%
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	0.00	1,515.07	100.00%	4,301.04	183.88%	7,951.65	84.88%
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	-8,615.72	3,845.72	-144.64%	17,084.32	344.24%	17,950.83	5.07%
UTILIDAD ACUMULADA	-8,615.72	-4,770.00	-44.64%	12,314.32	-358.16%	30,265.16	146.77%

En el año 2017 se generó como utilidad neta del ejercicio económico el valor de USD 17.951 obtenidos de un valor de ingresos de USD 748,871. Sumando así utilidades acumuladas al 2017 por USD 30.265,15.

Cuadro No. 02

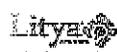
GRÁFICO HISTÓRICO DE VENTAS DESDE EL AÑO 2014 AL 2017



VENTAS: El resultado en ventas ha presentado importantes crecimientos desde su primer año de fundación, es así el total de ventas y/o ingresos en el 2017 en comparación con el año 2016 se incrementaron en un 171,67%.

Cuadro No. 03

RESUMEN DE ESTADO DE RESULTADOS POR MES AÑO 2017



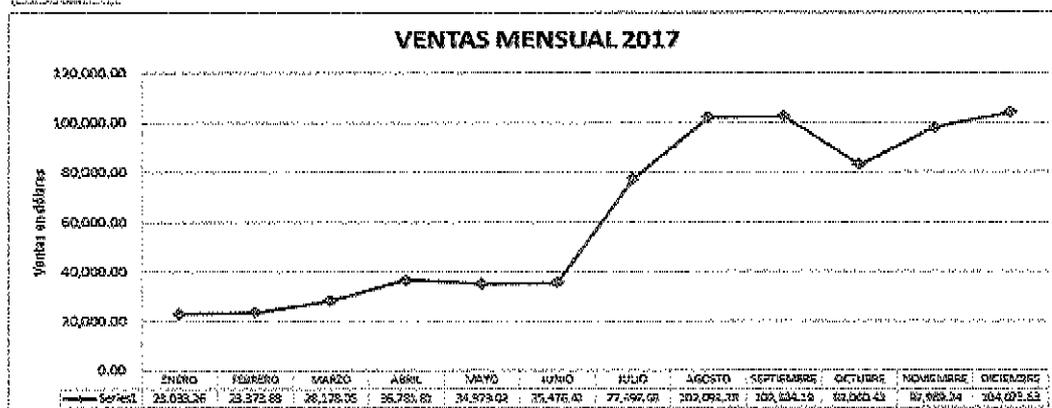
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
AÑO 2017**

VENTAS	23,033.26	23,373.08	28,178.05	36,781.81	34,579.02	35,476.41	77,497.68	102,093.38	102,334.19	83,060.43	97,989.24	104,073.83	748,871.18
COSTOS Y GASTOS	25,135.75	28,900.87	36,302.34	39,702.05	53,622.62	49,291.61	72,386.81	79,839.57	78,904.36	76,263.09	86,397.83	91,650.75	718,397.65
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	-2,102.49	-5,526.99	-8,124.29	-2,920.24	-18,643.60	-13,815.20	5,110.87	22,253.81	23,429.83	6,797.34	11,591.41	12,423.08	30,473.53
(-) 15% Participación Trabajadores										968.86	1,738.71	1,863.46	4,571.03
(-) Impuesto a la Renta									1,207.84	2,167.59	4,576.22	7,851.65	
UTILIDAD NETA	-2,102.49	-5,526.99	-8,124.29	-2,920.24	-18,643.60	-13,815.20	5,110.87	22,253.81	23,429.83	4,620.64	7,685.10	5,983.40	17,930.85

Es importante presentar la venta neta del 2017 para analizar las variaciones mes a mes. La venta del mes de diciembre fue la más alta del año con USD 104.073 y la venta más baja fue en el mes de enero con USD 23.033

Cuadro No. 04

EVOLUCION DE VENTAS MENSUALES AÑO 2017



En el 2017 se hicieron todos los esfuerzos necesarios a fin de poder cumplir con el presupuesto de ventas llegando a un cumplimiento anual del 84%

Cuadro No. 05

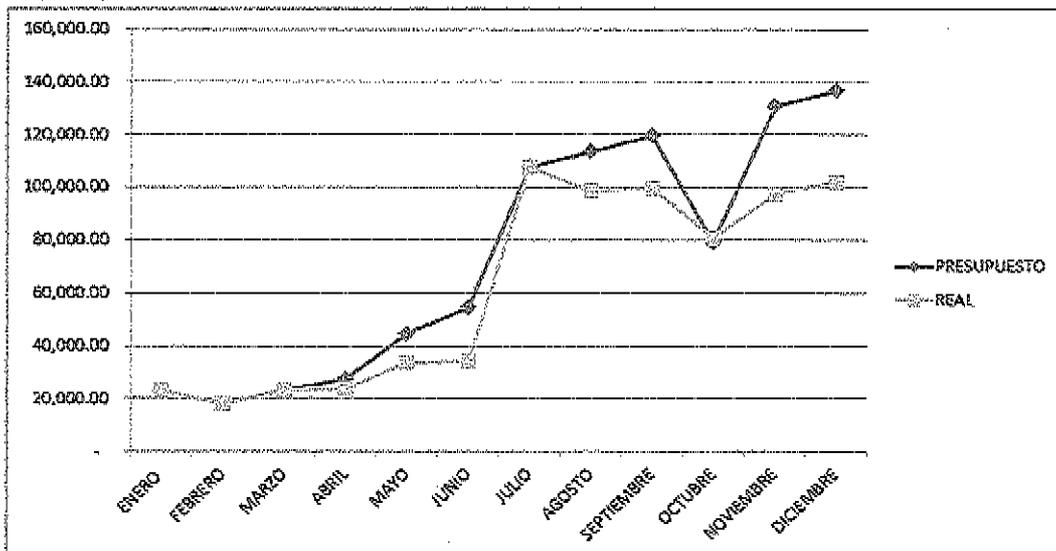


**CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO
LITYA 2017**

MESES	PRESUPUESTO	REAL	% CUMPLIMIENTO
ENERO	23,033.26	23,033.26	100%
FEBRERO	18,198.44	18,198.44	100%
MARZO	23,248.06	23,248.06	100%
ABRIL	27,462.99	23,462.99	85%
MAYO	44,641.39	33,681.80	75%
JUNIO	54,520.19	34,061.85	62%
JULIO	107,676.58	107,676.58	100%
AGOSTO	113,676.58	98,683.88	87%
SEPTIEMBRE	119,676.58	99,695.00	83%
OCTUBRE	79,093.07	80,676.80	102%
NOVIEMBRE	130,676.58	97,426.74	75%
DICIEMBRE	136,676.58	102,186.97	75%
TOTAL	878,580.30	742,032.37	84%

Cuadro No. 06

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO 2017



LOGROS Y AVANCES

Logros Área Comercial

- Traspaso de contratos de todas las cuentas de PSP de Life and Hope a Litya contando al cierre del 2017 con 12 clientes y 15 cuentas activas de servicio.



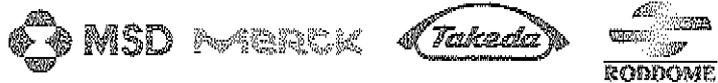
Cuadro No. 07

PARTICIPACION DE CLIENTES EN EL INGRESO 2017



- Negociaciones con nuevos clientes, potencializando el incremento de ventas y cumplimiento de presupuesto.

- a) Takeda
- b) MSD
- c) Merck
- d) Roddome



Cuadro No. 08

PARTICIPACION DE CLIENTES NUEVOS EN EL INGRESO TOTAL



- Negociaciones para apertura de nuevas cuentas con nuestros clientes actuales:

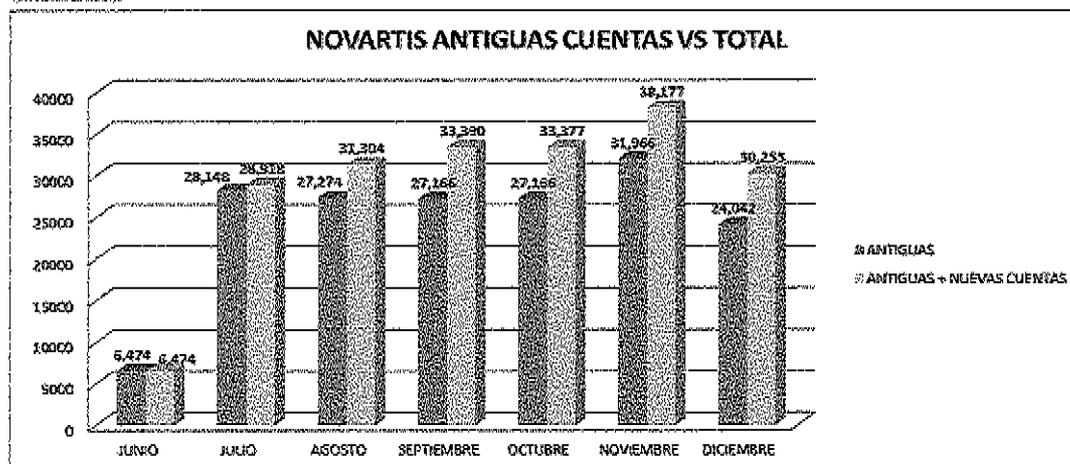
Novartis

PSP Vivimos Juntos – Cosentyx

PSP Hazlo Latir – Entresto

Cuadro No. 09

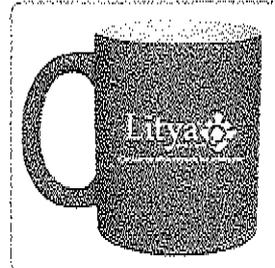
NOVARTIS CUENTAS ANTIGUAS Y NUEVAS



- Inicio de licitaciones para nuevos contratos:
 - Roche
 - Novartis Colombia

El valor de ingresos que podrá aportar la adjudicación de estas licitaciones en el 2018 es aproximadamente USD 20.000

- Presencia de marca Litya a través de la entrega de agendas y tazas personalizadas a todos nuestros clientes y colaboradores.



- Presencia de marca Litya a través de publicaciones en revistas especializadas en el campo de la salud (Edifarm).



Escuchamos conscientemente tus estrategias

Para Litya, tu negocio es nuestro negocio, nos esforzamos por superar tus expectativas.

Ante la creciente demanda de servicios de salud, las empresas farmacéuticas buscan estrategias innovadoras para mejorar su presencia en el mercado. En este contexto, Litya ofrece soluciones integrales que permiten a las empresas optimizar sus recursos y mejorar su eficiencia operativa.

Entre las soluciones que ofrecemos, destacan los programas de fidelización para pacientes, los servicios de CRM, los servicios de Contact Center, las estrategias de Marketing, las estrategias de Satisfacción al Cliente y las estrategias de Ventas.



16

Además, ofrecemos servicios de consultoría y asesoría para ayudar a las empresas a identificar y aprovechar las oportunidades de negocio. Con nuestra experiencia y conocimiento del sector, podemos ayudarte a tomar decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento de tu negocio.

En Litya, trabajamos en conjunto con nuestros clientes para lograr sus objetivos y superar sus expectativas. Contáctanos hoy mismo para más información sobre nuestros servicios y cómo podemos ayudarte a alcanzar tus metas.

¡Contáctanos hoy mismo! Estamos en Bogotá, Colombia. Teléfono: +57 (0)2 280 1000. Correo electrónico: info@litya.com.co

17/Jan



Escuchamos conscientemente tus estrategias

Lo proporcionamos en el día a día
tecnológico para sus colaboradores de
marketing, procesos y ventas

- Programas de Fidelización para pacientes.
- Servicios de CRM.
- Servicios de Contact Center.
- Estrategias de Marketing.
- Estrategias de Satisfacción al Cliente.
- Estrategias de Ventas.

GPO • SPO • CRM • CONTACT CENTER

En Colombia y Ecuador. Calle 100, P.O. Box 10000, Bogotá, Colombia

www.Litya.com

Centro de Atención al Cliente

1800

0011 000 000

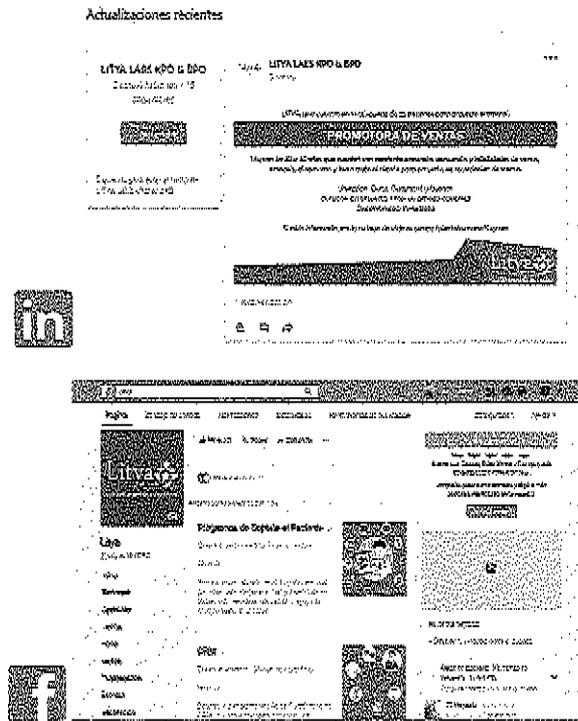
¡Promovemos tu negocio!

¡Contáctanos hoy mismo!

¡Contáctanos hoy mismo!

¡Contáctanos hoy mismo!

- Fortalecimiento de la marca Litya en canales de comunicación no tradicionales.



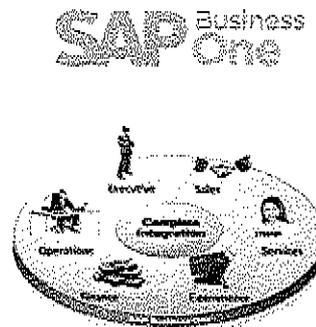
Logros Área Administrativa Financiera

- Arrendamiento de oficinas propias y mejor manejo de bodegaje para material de PSPs.



- Incorporación de nuevas áreas a la compañía: Business Intelligence y Calidad, Compliance y Regulatorio.
- Creación de la posición de Soporte de Negocios
- Implementación de Centros de Costo por programa para mejorar el control del ingreso y costo.

- Fortalecimiento e implementación de nuevos recursos de SAP Business One personalizados para la compañía.



Logros Área de Talento Humano

- Fortalecimiento cultura organizacional conforme expectativas de consolidación de equipo e implementación de acciones de impulso y aporte para orientar un buen clima laboral.
- Ejecución de actividades de reconocimiento en fechas especiales (día del amor y la amistad, día de la mujer, día del padre, madre, cumpleaños, tradición por día de los difuntos, fiestas de quito, navidad).



- Adquisición de uniformes para las áreas de Contact Center a fin de orientarnos a mantener una imagen corporativa.
- Adquisición de tarjetas de identificación a fin de orientarnos a mantener una imagen corporativa.



- Fortalecimiento de imagen institucional y aporte de fortalecimiento de cultura con impulso de valores corporativos.
 - Ubicación de floorprints en todos los sectores de la empresa,
 - Introducción a campaña de valores institucionales y talleres de sensibilización con el personal.
- Desarrollo de acciones de refuerzo positivo para compensación al personal. La cartilla feliz que se alimenta simbólicamente de 12 caritas felices para el personal, motivando e impulsando a la construcción de cultura.

Nombre: _____

CARTILLA FELIZ

Te invitamos a desempeñarte activamente y promover conductas pro-gestión empresarial, conductas para el fortalecimiento de valores, para procurar gestión de seguridad y salud ocupacional, y construcción de cultura organizacional favorable para todos en la familia Litya, así como Hogar y Litya.

Estimamos tu actitud pero apoyarte a ayudarte a completar tu cartilla.

Debes completar la cartilla y llevarla tu presión en el área de Trabajo Humano.

1. Participa con la primera carita feliz motivando a tus colegas realizando sus actividades. 	2.	3.
	4.	5.
	6.	7.
	8.	9.
	10.	11.
	12.	13.

- Introducción de gestión a la cultura de seguridad y salud.
 - Contratación de asesor de servicios de profesional en SSO para ejecución de actividades en ese ámbito.
 - Identificación y capacitación sobre los ámbitos de aplicación a participantes de los comités paritarios.
 - Implementación de señalética y nuevos extintores y recarga de extintores antiguos.
 - Adquisición de insumos para contingencia: botiquines, extintores; incluido mantenimiento de los mismos.
 - Conformación de Brigadistas de Emergencias y capacitación de primeros auxilios, roles, manejo de extintores.



- Implementación de herramientas de administración del Talento Humano.
 - Levantamiento y/o actualización de perfiles de puestos individuales.
 - Actualización de organigramas de Life and Hope basado en perfiles.
 - Revisión y actualización de información técnica jurídica en campo de Talento Humano (sistema MDT-registro de contratos y finiquitos, actualización de contratos de personal, actualización de expedientes de personal).
- Implementación de desarrollo organizacional enfocado al giro de negocio
 - Capacitación para manejo de duelo del personal en cargos de relación con pacientes;



Logros Área Call Center

- Interconexión eficiente y económica entre Ecuador y Perú.
- Optimización en el manejo de licencias contratadas a proveedor (HighTelecom)
- Reorganización de estructura interna de Contact Center buscando mayor eficiencia en ocupación con el personal actual (Niveles de Ocupación).
- Levantamiento de cuadros de cálculo automáticos de Dimensionamientos, Costos y Ocupación para pronta extracción de información.
- Adquisición del CRM para la compañía de Microsoft Dynamics



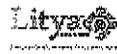
Logros Área Calidad y Regulatorio

- Actualización y mejora de procesos internos con las áreas de IT, Contact Center y Talento Humano
- Implementación de políticas
 - **Sistema de Gestión de Calidad:** Establece lineamientos para el control y mejora continua del servicio y satisfacción del cliente interno y externo, alineados con la misión, visión y valores de la empresa.
 - **Elaboración de Políticas Internas:** Asegura el correcto funcionamiento de los lineamientos corporativos con responsabilidad, ética y empoderamiento.

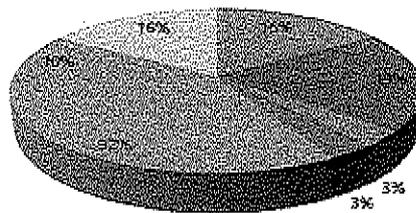
- **Elaboración de Procesos de Gestión:** Personalizar y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo; asegurando eficiencia y eficacia en el servicio.
- **Implementación de procesos exclusivos para clientes**
 - **Farmacovigilancia:** Garantizar que todos los casos informados de manera espontánea, sean reportados adecuadamente y en el tiempo establecido; facilitando el intercambio preciso y oportuno de dicha información con el área de Farmacovigilancia de cada cliente.
 - **Desviaciones y CAPA's:** Asegurar el cumplimiento de los acuerdos contractuales con calidad, eficiencia, ética y establecer planes efectivos de acciones correctivas y preventivas para asegurar al cliente un alto desempeño en el servicio.
 - **Manejo de Quejas y Reclamos:** Identificar y dar respuesta a las inconformidades presentadas; con el fin de establecer planes claros y oportunos de acción.
 - **Control de Cambios Clientes:** Estandarizar, registrar y respaldar los cambios solicitados por los clientes durante el desarrollo de un servicio contratado.
 - **Control de Calidad Contact Center:** Asegurar la calidad de las gestiones internas en el Contact Center a través de controles escritos continuos, para garantizar la eficiencia y mejora continua de las operaciones.
 - **Manejo de Bodega:** Establecer un protocolo de seguridad en el ingreso y salida de suministros de clientes a la bodega; a fin de salvaguardar la existencia, confidencialidad y funcionamiento de los mismos para usos posteriores.

Cuadro No. 10

PROCESOS IMPLEMENTADOS A LOS DIFERENTES PROGRAMAS EN %



PROCESOS IMPLEMENTADOS



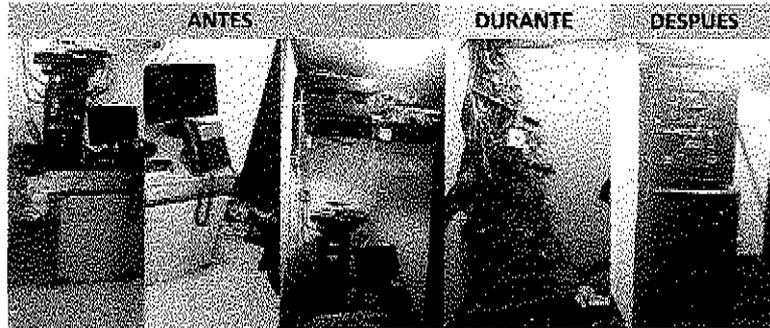
- ▣ PROCESOS ABBVIE
- ▣ PROCESOS NOVARTIS
- ▣ PROCESO SANOFI
- ▣ PROCESO TAKEEDA

Logros Área IT y Business Intelligence

IT

- Cambio de proveedor outsourcing para el arriendo de equipos
- Se contrató personal fijo para soporte IT
- Creación y sociabilización de Política de Seguridad y Protección de la Información

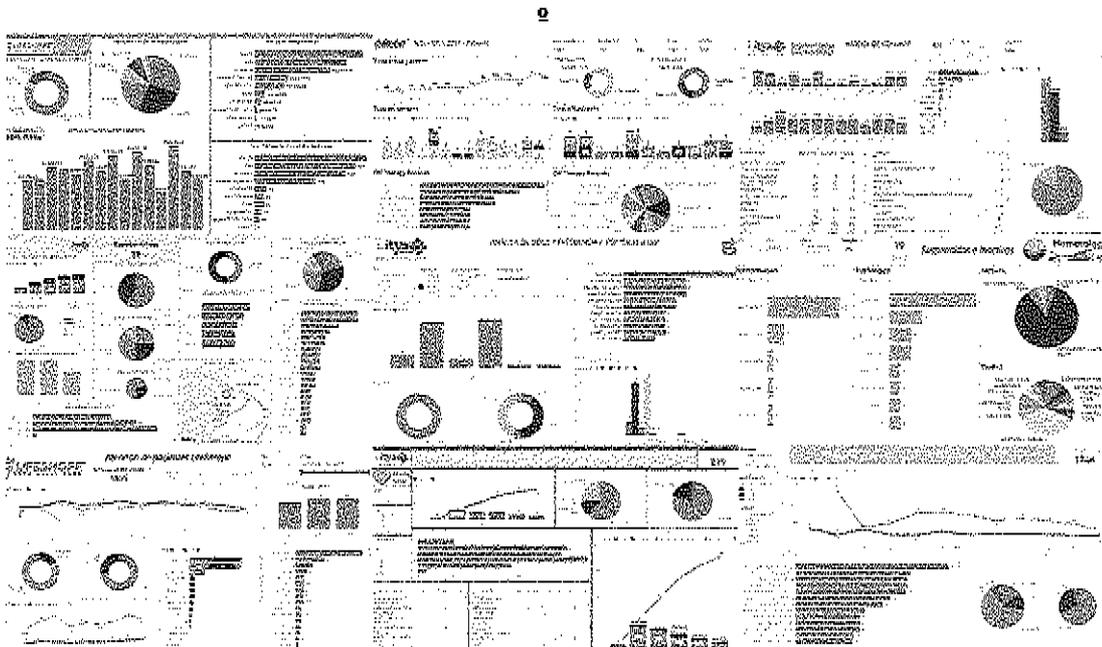
- Proyecto de infraestructura y software (migración a nueva central, instalación de cámaras en sede la Eloy Alfaro, cableado de nuevas oficinas (512 y 510).
- Mantenimiento remoto a los equipos de Perú y Guayaquil



BI (Departamento que inició en abril del 2017)

- Estandarización en la entrega de los reportes para los clientes internos con una sola herramienta (Power BI de Microsoft).

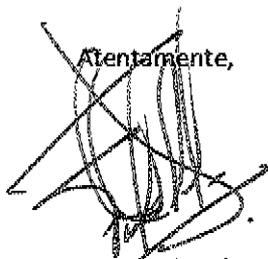
DASHBOARD DE BI



CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la gestión del 2017 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.
- ✓ La definición apropiada de la cartera de servicios y estrategia de marketing de Litya permite alcanzar una comercialización efectiva de los servicios.
- ✓ La alineación definida de puestos de trabajo junto con una adecuada capacitación permite el cumplimiento de objetivos de cada puesto y en conjunto de la empresa.
- ✓ La inversión en promoción a través de canales de comunicación no tradicionales permite alcanzar un óptimo posicionamiento de la marca.
- ✓ El relacionamiento y contacto estructurado con clientes logra que la compañía apertura nuevas cuentas para cumplir con objetivos de venta definidos.
- ✓ La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad asegura un alto nivel de servicio con el cliente interno y externo.
- ✓ La capacitación e involucramiento del personal, fortalece el trabajo en equipo y facilita el cumplimiento de objetivos.
- ✓ El trabajo en equipo, organización y compromiso aseguran un crecimiento sostenible y el cumplimiento de metas y objetivos.

Atentamente,



Fausto Ricardo Puente Santos

Gerente General

LITYALABS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING CIA. LTDA

C.I. 1712284353