
**VALOR AGREGADO EN TECNOLOGÍA Y CONTACT CENTER
VARTECCONT C.A.**



Varteccont c.a.

**INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE
AL PERÍODO FISCAL 2014**

Fecha	Descripción	Autor	Versión	Revisado por
/04/2015	Informe de Gestión Call & Call EC año 2014	Antonio Núñez	V1.00	

Quito - Ecuador

CONTENIDO.

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES.....	3
3	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	4
3.1	Del desarrollo operacional de la empresa.....	4
3.2	De la definición y capacitación del acercamiento a los clientes.....	5
3.3	Del desarrollo y preparación del Personal Técnico local.....	5
4	CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL.....	5
5	CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR.....	6
6	HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO.....	6
7	SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO.....	6
8	PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS.....	7
9	RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL.....	7



1 INTRODUCCIÓN.

El presente documento tiene como objetivo, presentar el Informe de hacer llegar el informe de labores desarrolladas, durante el periodo de gestión correspondiente al año fiscal 2014, comprendido entre el 23 de septiembre y el 31 de diciembre de 2014, de la empresa **VALOR AGREGADO EN TECNOLOGÍA Y CONTACT CENTER VARTECCONT C.A.**, identificada también con la marca o nombre comercial **Call & Call EC**.

Este documento desarrollado acorde con las disposiciones normativas vigentes de las entidades de control, incluye las referencias correspondientes a los cargos de Representante General y Gerente General, que fueron asignadas a mi persona por la Junta Universal de Socios, mediante el ACTA DE LA SESIÓN Nro. 001-2014, DE LA JUNTA UNIVERSAL DE SOCIOS, en la RESOLUCIÓN 002-2014.

2 ANTECEDENTES.

Como parte de la estrategia de crecimiento regional del **Grupo Call & Call**, el nivel Directivo del Grupo tomó la decisión de crear una empresa radicada en Quito – Ecuador, a efectos de poder desarrollarse en el mercado local de las tecnologías especializadas de comunicaciones unificadas.

Esta decisión se sustentó en un conocimiento del mercado ecuatoriano en cuanto a necesidades no solventadas, respecto de los servicios tecnológicos AVAYA, pues se encontró una falta de confiabilidad de parte de los clientes antes sus partners o canales de soporte, una deficiencia en los servicios que estos brindan a sus clientes, y por tanto un alto nivel de insatisfacción de los clientes respecto de la marca AVAYA en general.

El proceso de conformación de la empresa se inició en el mes de Julio de 2014, y se materializó progresivamente, con los siguientes hitos:

- 1) Constitución de la compañía, notarización de la escritura pública; 12 de agosto de 2014,
- 2) Registro de la Constitución de la Compañía en el Registro Mercantil, en 27 de Agosto de 2014,
- 3) Registro y activación operacional en el Servicio de Rentas Internas, en 23 de Septiembre de 2014.

Todo el proceso legal fue desarrollado acorde con los requerimientos normativos locales y realizando las gestiones correspondientes en los diferentes organismos gubernamentales relacionados en este proceso.

A partir de esos eventos se inició paulatinamente la actividad operacional de la empresa, incluyendo el desarrollo de la papelería empresarial, sellos empresariales, gestión contable permanente y control de sus cuentas, apertura de cuentas bancarias locales, entre otras cosas.

3 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

Considerando que la empresa terminó su constitución y estuvo lista para iniciar operaciones, a inicios del cuarto trimestre del año fiscal 2014, la Junta Universal de Accionistas estableció como los grandes objetivos de este período, los siguientes:

- a) Desarrollo de la estructura operacional de la empresa, incluyendo lineamientos, procedimientos generales y operacionales, papelería, y demás requerimientos de gestión, que permitan alcanzar un nivel adecuado en la actividad empresarial.
- b) Llevar a cabo acercamientos con clientes específicos para la prestación de servicios, apoyo en desarrollo de soluciones, asistencia en situaciones problemáticas detectadas, identificación de posibles clientes.
- c) Definición y preparación de equipo técnico y administrativo para la empresa, acorde con la estrategia de inserción definida en el mercado ecuatoriano.
- d) Posicionamiento de la marca Call & Call EC.

A continuación se señalan las actividades desarrolladas en torno a los objetivos indicados, incluyendo logros alcanzados, niveles de avances y condiciones de entorno encontradas durante su ejecución.

3.1 Del desarrollo operacional de la empresa.

Con la puesta en operación de la empresa a partir del 23 de Septiembre de 2014, se iniciaron una serie de actividades tendientes a disponer de todo el material necesario para poder presentarse de manera formal a los potenciales clientes, y de esta manera prestar los servicios profesionales señalados tanto en el objeto social de la empresa, como en su carta de presentación.

Se desarrollaron los detalles de papelería, carpetas y tarjetas de presentación. De otro lado se contrató líneas telefónicas fijas, canal de comunicaciones dedicado y, servicio de telefonía celular.

Se ha dado seguimiento y respuesta a requerimientos del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual – IEPI, para lograr la adjudicación formal sobre la marca Call & Call EC, proceso que sigue en curso inclusive hasta la presente fecha, superando las diferentes instancias administrativas.

Se ha desarrollado una Carta de Presentación Empresarial, en la cual se explicitan los objetivos empresariales en el mercado local, la naturaleza de sus servicios y el detalle del portafolio que la empresa pone a disposición de sus clientes.

Se han realizado las gestiones correspondientes para disponer de las cuentas bancarias empresariales debidamente registradas y completamente operativas. De otro lado se procedió a la contratación de los servicios profesionales contables, requeridos para la operación, dando cumplimiento al marco normativo vigente, según lo establecido por el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de



Compañías; esto ha permitido que se manejen de manera técnica y formal, toda la información contable generada por la empresa, y se cumpla con la norma correspondiente.

3.2 De la atención y acercamiento a los clientes.

Paralelamente al desarrollo de las actividades de índole operacional, se pudieron canalizar algunas opciones en la prestación de servicios profesionales de la empresa. En este contexto se efectuaron prestaciones de servicios profesionales para Seguros Pichincha a través de la empresa TEUNO, para Salud S.A. a través de COMWARE; para Mutualista Pichincha, por requerimiento de AVAYA.

Derivadas de estas prestaciones de servicio, se abrieron posibilidades de servicios futuros para Seguros Pichincha y para Mutualista Pichincha, para cuyas opciones se dio el seguimiento correspondiente, mediante reuniones de trabajo, diálogos telefónicos, planteamientos de soluciones y propuestas de servicios, mismas que fueron presentadas oportunamente.

También se efectuaron acercamientos con el Hospital Carlos Andrade Marín - HCAM, tanto para la presentación del portafolio de servicios empresariales, así como para responder a una solicitud de propuesta de servicios para el desarrollo de un IVR, para citas médicas subsecuentes y retiro de medicinas.

Hasta el cierre del año fiscal 2014 las referidas propuestas no se concretaron y quedan como opciones posibles para el nuevo período.

3.3 Del desarrollo y preparación del Personal Técnico local.

Debido a las condiciones de disponibilidad de tiempo y requerimientos de servicio presentados en el último trimestre de este ejercicio fiscal, se tomó la decisión de postergarlo para el primer trimestre del siguiente año, en cuanto a la incorporación formal de personal técnico a la plantilla local, así como a la capacitación formal de ese personal técnico.

Para el desarrollo de las actividades de servicios profesionales prestados, se contó con el apoyo de Personal Técnico de Call & Call de Colombia y Venezuela, tanto con presencia física local como asistencia remota.

En cuanto al personal administrativo y en razón de estar iniciando un ejercicio operacional en los diferentes ámbitos de gestión organizacional, se decidió postergar cualquier contratación para el nuevo ejercicio fiscal, teniendo en cuenta el crecimiento de los requerimientos operacionales y aplicando el criterio de "mínimo costo operacional fijo", como medida sana de gestión.

4 CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL.

Puesto que la empresa ha tenido un mínimo tiempo de actividad operacional – apenas un trimestre – en el año fiscal 2014, las disposiciones de la Junta General de Accionistas, han



sido cumplidas en su totalidad. Las definiciones formales han sido ejecutadas oportunamente.

Vale la pena mencionar que el Espíritu de Trabajo en el Grupo Call & Call es el de "TRABAJO EN GRUPO", señalamiento que se aplica en las actividades diarias, mediante un canal de comunicaciones permanente en todos los niveles organizacionales, tanto administrativos, operativos y de gestión; esto incluye un diálogo oportuno con los miembros del Directorio y Junta General de Accionistas.

5 CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR.

En el tema de propiedad intelectual y derechos de autor, en razón de la naturaleza y giro del negocio de Call & Call EC, es estrictamente necesario dar cumplimiento riguroso en lo concerniente a los principios y normas relacionadas a esta temática.

La actividad principal de la empresa se circunscribe en las calificaciones y certificaciones que los fabricantes y proveedores de tecnologías, otorgan a las compañías que califican como socios de negocios, partners y/o canales certificados para la venta, comercialización y prestación de servicios, a nombre de dichos fabricantes.

Los fabricantes de tecnología, previo la entrega de una certificación y autorización a una empresa, demandan el cumplimiento de un cúmulo de condiciones administrativas, técnicas, de recursos técnicos capacitados, de un portafolio de productos y servicios estructurados, de garantías de calidad, de solvencia financiera, y sobre todo, del cuidado de los derechos de autor y propiedad intelectual, mediante la firma de los acuerdos correspondientes, incluyendo la confidencialidad respectiva de ser el caso.

El grupo Call & Call en general maneja esta política de respeto normativo en todas sus empresas, así como también en todos los niveles operacionales de las mismas.

6 HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO.

En el período de operaciones que se está reportando, no se han presentado hechos extraordinarios que hayan cambiado drásticamente el desarrollo de la empresa. Vale la pena señalar que el último trimestre del año tiene un tiempo muy corto de actividad operacional, sobre todo en Quito, debido a las fiestas de la ciudad e inmediatamente las de Navidad y Fin de Año, lo que incidió en las posibilidades de presentación de ofertas y/o cierres de negocios y firma de contratos, pues tanto empresas privadas como del sector público prefieren postergar algunas decisiones para el nuevo año.

7 SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO.

En cuanto a la situación financiera, considero necesario realizar algunos señalamientos:

1. Por tratarse del PRIMER EJERCICIO FISCAL de la compañía, no es posible realizar un análisis comparativo del ejercicio actual con algún ejercicio fiscal anterior.
2. En la misma consideración de encontrarse INICIANDO SUS ACTIVIDADES OPERACIONALES, la situación financiera empresarial muestra un alto índice de requerimientos financieros para su operación, lo cual se refleja en los resultados finales del ejercicio, indicados como una pérdida importante. A pesar del ambiente estacional y temporal del período de gestión, el indicador de pérdida señalado en los estados financieros, no presenta una condición aguda, misma que ha sido contrarrestada por los ingresos percibidos por servicios prestados, y también por los mínimos costos fijos en los cuales se ha incurrido hasta el momento.
3. Si bien se pueden obtener un conjunto de indicadores financieros que permitan analizar detenidamente la situación financiera de la empresa, en razón del poco tiempo de operación y la mínima actividad comercial mantenida, considero que no amerita al momento realizar dicho análisis pormenorizado. A continuación algunos indicadores básicos obtenidos de los Estados Financieros.

Relación Corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente = +1,764

Verifica las posibilidades de la empresa para afrontar los compromisos y deudas de corto plazo. El índice obtenido señala un buen estado de salud.

Prueba Ácida: (Activo corriente – Inventario)/Pasivo Corriente = +1,764

Señala la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones, su capacidad de pago y la liquidez de la misma. El índice obtenido señala un buen estado de salud y tiene consistencia por tratarse de una empresa de servicios, y que no depende mayormente de inventarios en su gestión operacional y comercial.

Capital de Trabajo: Activo Corriente – Pasivo Corriente = 3.560,90

Disponibilidad de recursos luego de obligaciones, para atender requerimientos del desarrollo habitual de sus actividades. A la fecha de corte se establece disponibilidad de recursos.

8 PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS.

En base a todo lo señalado en los acápites anteriores, el ejercicio fiscal motivo de este reporte, NO HA GENERADO UTILIDADES que admitan ser reinvertidas y/o repartidas en la empresa, acorde con las disposiciones legales correspondientes.

9 RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL.

Como se señaló en párrafos anteriores, el Espíritu de Trabajo en el Grupo Call & Call es el de "TRABAJO EN GRUPO", señalamiento que se aplica en el trabajo diario mediante un canal de comunicaciones permanente en todos los niveles organizacionales, tanto



administrativos, operativos y de gestión; esto incluye un diálogo oportuno con los miembros del Directorio y Junta General de Accionistas. Dentro de este marco de gestión y el cumplimiento de los elementos básicos de gestión y operacionales, me permito realizar las siguientes sugerencias y/o recomendaciones:

1. Los elementos iniciales que surgieron como sustento para la decisión de conformar la empresa en Call and Call EC en Ecuador, deben ser parte integrante de una estrategia regional del Grupo Call & Call, por lo que se sugiere sean incorporados en dichos lineamientos, y por tanto sean vistos en todos los niveles organizacionales, sobre todo en los niveles directivos y de decisión.
2. Generar un Plan Integral de Desarrollo de la empresa Call & Call EC, en el cual se incluyan todas las aristas y consideraciones propias del giro del negocio y las condiciones de mercado locales, que fueron consideradas en la decisión de crear la empresa en referencia. El Plan de Desarrollo debe estar sustentado en el apoyo de los niveles directivos y la provisión de recursos financieros, técnicos y personal.
3. Como parte del Plan Integral sugerido, es de especial atención el tema de capacitación integral para el personal de asistencia y soporte local de la empresa en Ecuador, toda vez que la motivación principal de la empresa es el alto nivel de calidad y profesionalismo en la ejecución de proyectos y prestación de servicios.
4. En razón del tiempo que demanda el proceso de capacitación, desarrollo de destrezas y certificación por parte de los fabricantes, se sugiere proceder con la selección del personal adecuado y la incorporación de los mismos a la plantilla del personal.
5. En la estrategia comercial se sugiere invertir esfuerzo de acercamiento personalizado a los clientes locales en Ecuador, en razón del alto nivel de insatisfacción detectado, y confirmado con los acercamientos realizados en el tiempo de operación que se está reportando.
6. Aportar de manera oportuna los recursos financieros, para que la gestión operacional de la empresa se desenvuelva sin contratiempos, y que la inversión realizada en todos los ámbitos de la misma sean una inversión redituable y no un gasto o pérdida permanente.

Atentamente,

Ing. Antonio Núñez Ojeda

GERENTE GENERAL

VALOR AGREGADO EN TECNOLOGÍA Y CONTACT CENTER

VARTECCONT C.A.