

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCOM**

EJERCICIO ECONOMICO 2018

Quito, Marzo 20, 2019

Cumpliendo con las normas legales y estatutarias, me permito presentar a ustedes señores accionistas, el informe de las actividades desarrolladas por la empresa SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCOM durante el año 2018 y someto a su consideración los Estado Financieros correspondientes al año concluido.

Durante el año 2018 se logró cosechar todo el esfuerzo financiero, de recurso humano, de gestión técnica y comercial, en lo que se refiere a la apertura de mercados internacionales, que a fines del 2017 había empezado a dar sus frutos. con nuestro producto mySatcom.

Los datos que corroboran lo expresado se pueden resumir en:

1. El 31% de la facturación correspondió a exportaciones vs el 0% del 2017
2. El incremento en la facturación en relación al 2017 fue del 52%
3. La relación porcentual de la facturación de mySatcom versus Micros

PRODUCTOS	INGRESOS			
	2017		2018	
MICROS	(429,078.28)	54%	(412,177.47)	35%
MYSATCOM	(111,474.06)	14%	(476,431.13)	40%
OTROS	(247,104.58)	31%	(302,157.15)	25%
TOTAL VENTAS	(787,656.92)	100%	(1,190,765.74)	100%

4. Los valores recurrentes facturados corresponden al 46% de la facturación total, lo que garantiza la sostenibilidad en el tiempo

Es indudable, que la decisión de reinventarnos al producir nuestro propio producto, mySatcom y después incursionar en el mercado internacional nos ha cambiado como empresa, sin descuidar nuestro mercado local que durante el 2018 mostro signos de recuperación incipientes aun.

No podemos negar que hubo momento muy duros al implementar nuestro sistema en Costa Rica, incluso momento de fuerte inconformidad de nuestros clientes lo que fortaleció nuestra convicción de excelencia, volcando todo nuestro foco en resolver los problemas y lograr revertir los malos momentos vividos. Nuestro equipo técnico y comercial ha hecho un fantástico trabajo que tenemos que resaltar y felicitar

Finalmente hemos logrado generar una utilidad que empieza a ser interesante, y que esperamos siga creciendo conforme desarrollamos más el mercado internacional.

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCCM**

EJERCICIO ECONOMICO 2018

DATOS FINANCIEROS Y CONTABLES

- a. En relación a los Estados Financieros, debo informar a ustedes que el Estado de Resultados del Ejercicio Económico del 2018 releja un total de ingresos de USD\$1.217.287,84 y un total de egresos de USD\$1.134.488,20, declarando una utilidad para el ejercicio 2018 de USD\$82.799,64

La utilidad del año 2017 fue de USD\$ 14254.19, lo que demuestra un sensible incremento en el resultado del ejercicio, de un 5.88 veces y por lo tanto una situación muy favorable para seguir operando con el sistema financiero, que incluso en los momentos duros del 2017 nos apoyó debido a nuestra excelente calificación.

A inicio del 2018 obtuvimos un nuevo crédito de la CFN, con un año de gracia, por un valor de USD\$65.000,00 lo que nos permitió invertir en la permanente mejoría de nuestro producto mySatcom y en la adaptación del mismo a las necesidades fiscales de la DIAN en Colombia, el nuevo mercado a desarrollar después del éxito en Costa Rica.

- b. En relación a las ventas, a continuación un cuadro comparativo de las ventas desde el 2015, en donde se evidencia la fuerte contracción que se vivió en los años 2016 y 2017, y la importante recuperación en 2018.

Años	Ingresos	% vs año anterior
2018	\$1.217.287,84	55%
2017	\$ 787.656,62	8%
2016	\$ 730.145,79	-30%
2015	\$1.043.663,41	

ESTRATEGIAS DESARROLLADAS Y GESTIONES REALIZADAS

1. Gestión comercial: Se logró afianzar al equipo comercial para que puedan tomar a cargo la gestión dentro del país, y así permitir que la directora del área pueda invertir mucho de su tiempo y gestión en la apertura del mercado en Costa Rica principalmente y el inicio de la gestión en Colombia.
2. Nuevos productos: se concretó la representación de ASSA ABLOY, para proveer de cerraduras del más alto nivel mundial al mercado hotelero ecuatoriano. Nos certificamos tanto comercial como técnicamente, e iniciamos la gestión de comercialización a la base instalada que nos compartió nuestro representado. No se cumplió con la expectativa de ventas, pero se sembró y en el primer

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCOM**

EJERCICIO ECONOMICO 2018

trimestre de 2019 se visualizó ya que en este nuevo año se cosechara de manera importante.

3. Integración con OPERA: Considero que la mayor batalla ganada en el año 2018 fue lograr que la integración de mySatcom con OPERA que se trabajó en el 2017 sea estable, y fundamentalmente que ORACLE reconociera oficialmente que logramos esa integración en Costa Rica, desplazando al proveedor con el que ORACLE había trabajado por meses sin lograr el éxito que esperaban. Adicionalmente, ORACLE ya públicamente nos recomienda como la solución fiscal homologada con OPERA y SIMPHONY, lo que definitivamente establece un antes y un después en la imagen internacional de SATCOM y que se traduce en ventas internacionales inclusive con pedidos expresos a nivel por ejemplo del corporativo de MARRIOTT para que seamos su proveedor en la región.

Este gran éxito evidencia el fantástico trabajo no solo de nuestro equipo técnico sino también el equipo comercial, pues los dos equipos se potenciaron de una manera tan efectiva.

4. Renovación de imagen y presencia en redes sociales: Se tomaron varias acciones que se había discutido en varias ocasiones en años anteriores, como:
 - a. Página Web: Se actualizó la página web incorporando las nuevas tendencias de diseño y navegación
 - b. Logo: Se rediseñó el logo, dando una imagen fresca y actual. Hemos recibido muchos comentarios favorables.
 - c. Uniformes: A fines del 2018 se decidió finalmente aprobar la utilización de uniformes para el personal, para reforzar la imagen corporativa y la pertenencia.
 - d. Redes sociales: se contrató un community manager, para cumplir con un primer objetivo de posicionar el nombre y la marca SATCOM. Estamos en proceso de evaluación de la efectividad de esta gestión para definir qué camino tomar en el 2019.
5. Personal: Durante el año se incrementó el número de personal, reconociendo la necesidad de tener un equipo dedicado exclusivamente a soporte, por lo que se creó el Help Desk en Guayaquil. Adicionalmente se contrató personal de desarrollo para reforzar el conocimiento inhouse de nuestros desarrollos. Al superar los 25 empleados, fue necesario contratar una persona con discapacidad como ordena la ley.
6. Cesión de acciones: los mayores accionistas concretaron un objetivo largamente esperado, que fue el ceder un porcentaje de acciones a los 5 niveles ejecutivos que se considera han sido un puntal en la organización, como parte de una convicción de que el personal clave debe ser parte del grupo accionario, con el fin de promoverlos como empresarios y establecer la deseada línea de sucesión.

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCOM**

EJERCICIO ECONOMICO 2018

7. AESOFIT: a mediados de año se decidió afiliarse a la Asociación Ecuatoriana de Software, reconociendo la nueva condición de SATCOM de desarrolladores de aplicaciones propias para ser comercializadas. La decisión es ser parte activa del gremio, para aportar con las experiencias y gestionar beneficios para el sector. Durante el segundo semestre se participó en un congreso y en varias reuniones con la directora ejecutiva, y se decidió participar en el primer trimestre del 2019 como candidatos al nuevo directorio. Con el poco tiempo en AESOFIT ya se han establecido relaciones y redes que definitivamente ayudarán a potenciar nuestra presencia en el mercado.
8. GESTION TECNICA: En relación a nuestro producto mySatcom, durante todo el año se trabajó en estabilizar la herramienta, tanto en Ecuador como en Costa Rica, agregando y mejorando funcionalidades, y a final del 2018 esta lista la versión 4 que incorpora mejoras importantes. Esta nueva versión se implementó durante los dos primeros meses de 2019 con excelentes resultados.
9. iPOS: desgraciadamente este producto no tuvo la acogida en el mercado ni nacional ni internacional, y pensamos que fundamentalmente es porque está atado a hardware (impresora inteligente EPSON) lo que lo vuelve poco competitivo con soluciones muy económicas y que sobre todo cumplen con lo que el mercado está pidiendo, y es que estén en la nube.
10. Distribuidores internacionales: Si bien el distribuidor POSPAN sí hizo ventas importantes en Costa Rica, tal como se comentó a fines del 2017, sentimos que no hay el nivel de compromiso de ventas que esperamos, por lo que durante el 2018 seguimos haciendo gestión directa para no perder el momento del arranque de la obligatoriedad.
Se intentó por muchos medios conseguir un distribuidor en Colombia, y si bien si lo conseguimos volvemos a concluir que el nivel de compromiso es muy bajo, por lo que se ha seguido invirtiendo en abrir mercado directamente.
En el caso de Colombia, se intentó formar una empresa propia, pero los requerimientos del ente fiscal para calificarse como proveedor tecnológico son extremadamente altos y costos, por lo que se decidió seguir con la estrategia de ventas directas en la modalidad de venta de licencias con la opción de custodia de documentos en la nube.

ESTRATEGIAS DESARROLLADAS Y GESTIONES REALIZADAS

1. Comercial internacional: se sugiere seguir invirtiendo en adecuar nuestra herramienta mysatcom para los requerimientos fiscales de los países en los que va a empezar la obligatoriedad en el corto plazo, y priorizar en base al tamaño de cada mercado, sin escatimar inversión si es necesario tener varios equipos de trabajo para abarcar más de un país simultáneamente.

**INFORME DE GERENCIA GENERAL
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE
SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA COMERCIAL S.A. SATCOM**

EJERCICIO ECONOMICO 2018

A pesar de que los distribuidores no nos han generado las ventas esperadas, se sugiere seguir con distribuidores, pero seguir haciendo gestión directa.

2. Comercial local: en 2018 se sintió un modesto repunte en el mercado, que se espera se siga afianzando en el 2019 a pesar de los pesimistas augurios de la economía ecuatoriana. Por esta misma razón, es indispensable identificar nichos no desarrollados a partir de los productos existentes, y adicionalmente lograr concretar toda la gestión de siembra que se ha hecho para la nueva línea de negocio: ASSA ABLOY.

3. Producto: Es indispensable seguir definiendo y desarrollando uno o más productos que den valor agregado a mySatcom o utilicen la plataforma existente para ofrecer servicios diferenciadores y que fidelicen a la base instalada.

Uno de esos servicios es producir información via herramientas de BI, a partir no solo de la información que se tiene en la nube para cada cliente, sino del conocimiento que tenemos del negocio de hoteles y restaurantes, que nos permite saber qué información gerencial requieren y no pueden invertir en adquirir herramientas de BI pero si pagar por el servicio de generación de información.

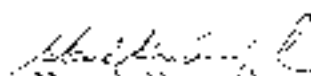
Se sugiere también considerar nuevas soluciones tecnológicas para abarcar más mercado, como por ejemplo el tener un portal de pagos, mismo que no existe en el país.

Es indispensable liberar la APP de mySatcom, que ha estado en proceso desde hace varios meses, y que nos va a permitir atacar el mercado masivo de personas naturales, y generar ingresos automáticos recurrentes.

4. Automatización de procesos internos: dado el crecimiento de Satcom, es indispensable automatizar sus procesos internos de control de cobros recurrentes, renovación de licencias, facturación masiva, registro de cobros y generación de cashflow. Se recomienda destinar los recursos y el esfuerzo necesario para este proceso, y se sugiere que se haga el diseño de tal manera que pueda convertirse en un producto vendible, específicamente a generación de cash flow

Se recomienda a la Junta General de accionistas definir las políticas y estrategias para el 2019, acogiendo, redefiniendo o aportando en base a las sugerencias de la administración en el presente documento.

Agradezco a la Junta General de Accionistas.


Marcela Hernández

Gerente General