

Netlife	Documento: RESULTADOS OPERACIONALES 2017	Tratamiento: Confidencial
Tipo de Documento: Resultados 2017	Para: DIRECTORIO	Fecha: Ene-2018

INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS ACCIONISTAS DE MEGADATOS

A LOS SEÑORES ACCIONISTAS:

1 ANTECEDENTES

Netlife inició sus operaciones en noviembre del 2010 con la misión de mejorar la calidad de vida de los hogares ecuatorianos entregando un servicio con tecnología de punta y proporcionando a sus usuarios la mejor experiencia de servicio para cualquier aplicación digital que pueda existir hoy o en el futuro.

Desde entonces nos hemos mantenido e innovando constantemente, en el 2016 creando el concepto de Internet de Ultra Alta Velocidad¹, único en su categoría y la iniciativa de transformación digital más ambiciosa de la historia de la compañía.

En el 2017, la evolución tecnológica de servicio de la compañía nos han permitido obtener una serie de reconocimientos entre los que se destacan:

- La primera empresa en velocidad de descarga y visualización de películas y series por internet según el ranking de Netflix en Ecuador, cuarta posición en toda América.
- Número 1 en el ranking de proveedores de internet para juegos en línea (Plataforma Steam).
- Excelente desempeño según la red de League of Legends.
- Primer lugar en ventas, Netlife es el proveedor privado de internet fijo número uno en el mercado, y por quinto año consecutivo tiene la más grande tasa de crecimiento en internet fijo con 37% en 2017, muy por encima de la tasa promedio de la industria que es de 7%. El año 2017 terminará con 200.000 clientes.
- El proveedor de internet con mayor satisfacción y más alta recomendación por parte de sus clientes, basados en su experiencia de servicio y la menor deserción del mercado.



¹ Internet de Ultra Alta Velocidad requiere simultáneamente: 1) Tecnología FTTH, 2) Velocidades desde 20Mbps internacionales y locales, 3) Velocidad simétrica.

Netlife	Documento: RESULTADOS OPERACIONALES 2017	Tratamiento: Confidencial
Tipo de Documento: Resultados 2017	Para: DIRECTORIO	Fecha: Ene-2018

2 PERFIL Y ESTRATEGIA DEL NEGOCIO

NETLIFE

MÁS que una empresa de Internet

La visión de la Compañía es ser la organización líder en innovación y tecnología de la región brindando la mejor experiencia en Internet con soluciones digitales; facilitadora del acceso a la información y conocimiento como resultado de la integridad, espíritu de servicio y pasión de su gente en una estructura ágil y empoderada; fomentando relaciones a largo plazo con nuestros clientes y partes interesadas; creciendo sosteniblemente con eficiencia operativa".

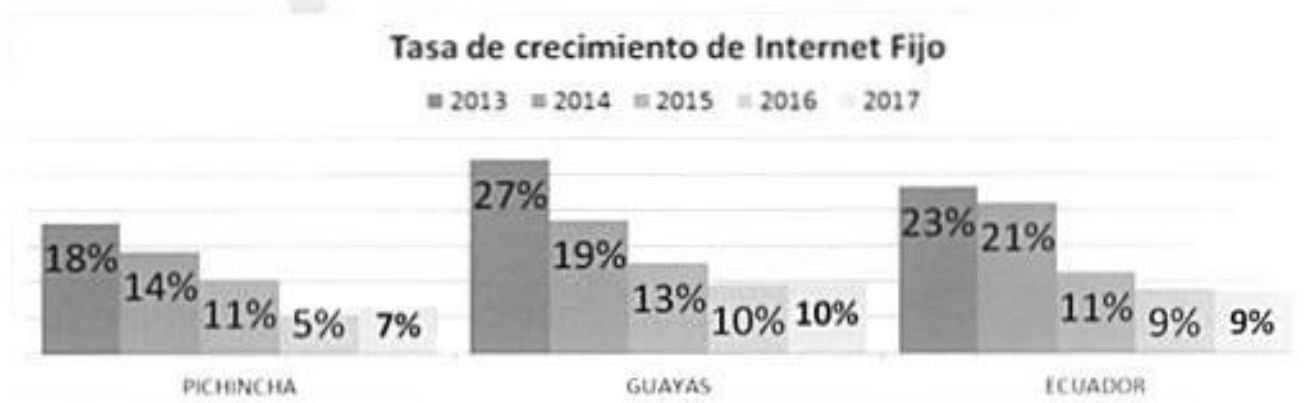
2.1 ACTIVIDADES PRIMARIAS DE LA CADENA DEL VALOR:

Dentro de la planificación estratégica los resultados obtenidos de acuerdo con la cadena del valor tanto de las Actividades primarias como los procesos de apoyo los resultados fueron los siguientes:



2.1.1 MARKETING

PENETRACION DE INTERNET EN ECUADOR: Según la proyección con los últimos datos provistos por ARCOTEL, la penetración en internet ha sufrido una desaceleración en los últimos años. Como se puede ver a continuación, El crecimiento se mantiene en un dígito.



Netlife	Documento: RESULTADOS OPERACIONALES 2017	Tratamiento: Confidencial
Tipo de Documento: Resultados 2017	Para: DIRECTORIO	Fecha: Ene-2018

Por otro lado la penetración ha aumentado en forma desacelerada, llegando casi al 40% a nivel nacional, mientras que en Quito al 80% y Guayaquil al 53%.



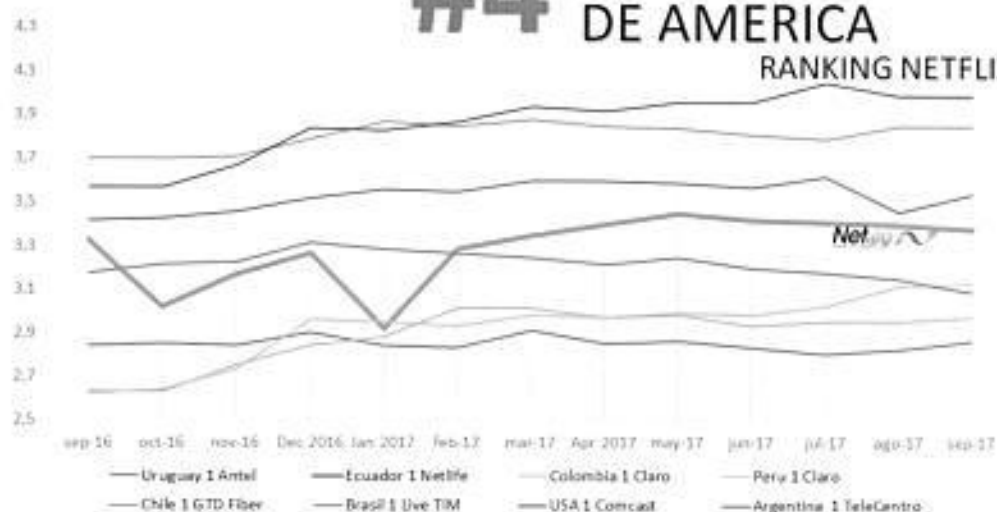
VELOCIDAD DE DESCARGA Y RANKING DE PROVEEDORES EN ECUADOR: A nivel de velocidades de descarga y ranking de proveedores en Ecuador, Netlife es el lider, seguido por TV Cable.

ISP LEADERBOARD - NOVEMBER 2017				
RANK	ISP	SPEED Mbps		PREVIOUS MOIS
1	Netlife	3.44	<div></div>	3.40
2	TV Cable	3.0	<div></div>	2.85
3	Claro	2.66	<div></div>	2.62
4	PortoNet	2.39	<div></div>	2.34
5	ONT	1.99	<div></div>	1.97
6	ETAPA	1.95	<div></div>	1.92

Esto hace que comparando los resultados del ranking de Netlife frente a los principales proveedores de América, se ubique en la 4ta posición.

#4 PARTE DEL TOP 10 DE AMERICA

RANKING NETFLIX



2.1.2 COMERCIAL

SERVICIOS TOTALES: En diciembre del 2017 se finalizará aproximadamente con 200.000 clientes totales, entre activos e inactivos. El siguiente gráfico muestra el nivel de participación:



2.1.3 INSTALACION DEL SERVICIO:

INSTALACIONES: En el 2017 se instalaron 71,183 nuevos servicios.

2.1.4 SERVICIOS Y POSTVENTA:

Netlife	Documento: RESULTADOS OPERACIONALES 2017	Tratamiento: Confidencial
Tipo de Documento: Resultados 2017	Para: DIRECTORIO	Fecha: Ene-2018

La Gestión de Postventa, así como los procesos que tienen que ver con la experiencia y relacionamiento con clientes posterior a la activación de su servicio, se han consolidado.

El 2017 ha sido un año de resultados positivos en todos los procesos de atención y soporte de clientes, logrando como resultado el cumplimiento de objetivos de la compañía en cuanto a mejoramiento de ingresos y satisfacción de clientes

En la gestión de servicios se presentan de forma integrada los resultados operativos y financieros de los equipos de: Contact Center-Soporte Nivel 1, Facturación, Cobranzas, Servicio al Cliente directamente manejados por Netlife además del escalamiento, control y monitoreo de los procesos de Soporte Nivel 2 (OPE)

2.2 ACTIVIDADES DE APOYO:



2.2.1 AUDITORIA INTERNA

En el 2017 se consolidó un programa de auditoria basado en los riesgos principales de la organización.

En función de apoyar a la misión del departamento referente al aseguramiento y consultaría se tomó en cuenta los riesgos más importantes y relevantes que se han presentado realizando auditorías que como se indicaba han asegurado ingresos a la organización, han fortalecido los procesos de riesgos control y gobierno cumpliendo de esta manera con el objetivo primordial del departamento.

2.2.2 SISTEMA DE GESTION

Durante el 2017 se revisaron y optimizaron los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en función a los cambios de la nueva versión ISO9001:2015. La empresa se certificó en la con la nueva versión durante el mes de febrero del 2018 consiguiendo un resultado excelente.

3 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros se adjuntan como un anexo al presente documento, el resumen de resultados es positivo de enero a diciembre 2017 como se muestra a continuación :

Netlife	Documento: RESULTADOS OPERACIONALES 2017	Tratamiento: Confidencial
Tipo de Documento: Resultados 2017	Para: DIRECTORIO	Fecha: Ene-2018



4 CONCLUSIONES

La marca Netlife se ha consolidado en este último año de trabajo en donde se han obtenido y cumplido las metas planteadas, celebrando siete años en el mercado como una de las empresas líderes en el sector.

Agradezco a los señores accionistas por la confianza depositada en mi gestión, así como a mi equipo de trabajo por los resultados de este año.

Francisco Balarezo
Gerente General
MEGADATOS S.A.