**INFORME GESTION GERENCIAL**

Guayaquil, marzo de 2017

Estimados:

Pongo a su disposición un resumen de las principales actividades, proyectos y resultados operacionales de la compañía, correspondientes al periodo 2011-2016, de los temas más relevantes en:

## ADMINISTRACIÓN

1) En el 2011 antes de mi administración se había finiquitado un cambio de oficina matriz hacia el edificio Blue Towers de Guayaquil, por el cual se había otorgado un anticipo y garantía de alquiler. El cambio obedecía a problemas del edificio actual, ascensores, aire acondicionado y espacio físico.

Luego de un análisis técnico-jurídico exhaustivo, realizado en diciembre 2011, se determinó que el edificio Blue Towers no cumplía con los requisitos mínimos de conectividad, energía eléctrica, aires acondicionados y existía un riesgo jurídico del arrendador habida cuenta de que la oficina, materia de alquiler, se encontraba en un fideicomiso cuyo administrador era el Banco Amazonas y a quienes no se había solicitado autorización para el alquiler de dicho espacio.

Por tanto y luego de someterlo a directorio se decidió continuar en las oficinas actuales, ahorrando más de **$132,000 anuales** en alquiler (por cuatro años un ahorro de **$528,000**), gastos de traslados, adecuaciones y nuevas instalaciones por **$300,000**; y lo más importante salvaguardando la operación de Datafast al no contar con los requerimientos técnicos mínimos que podrían haber causado **fallas graves en la entrega del servicio.**

2) Posterior a ello inmediatamente se trabajó en una solución de limpieza profunda de las alimentadoras de aire acondicionado de la oficina actual, solucionando el problema de manera temporal. En el año 2013 se compraron equipos propios de aire acondicionado, cortando la dependencia de los problemas del aire acondicionado central del edificio. Se adecuaron las oficinas y nos expandimos al piso 8 del mismo edificio.

3) En el año 2014 se compró una oficina del piso 8 de 183 mts. cuadrados por un valor $110,000. En el año 2015 en Quito nos mudamos a oficinas más modernas y espaciosas, lo que nos permitió brindar un mejor servicio a nuestros clientes y espacios más confortables a nuestros colaboradores.

4) Adicionalmente a fines del año 2015 y durante el 2016 se consolidó y estructuró todo lo referente a Salud Ocupacional como un beneficio directo para nuestros colaboradores y cumpliendo las normativas referentes a este tema. También se trabajó en el cumplimiento de las nuevas resoluciones gubernamentales como la contribución solidaria de los ingresos de colaboradores, así como de los ingresos de la compañía.

**TECNOLOGÍA**

1) Se implementó en el año 2012 una actualización del aplicativo de POS para cumplir con una regulación del SRI.

Aquello tomó aproximadamente 6 meses de fuerte gestión en el campo, y desarrollos en aplicativos de POS. A finales de ese mismo año se empezó a trabajar en los diferentes sistemas de la empresa para realizar nuevos desarrollos, upgrades que soportarían, más adelante; la implementación de EMV (chip).

2) La coyuntura de implementación EMV para Datafast, al tener que certificar 6 veces las mismas marcas y dos propietarias, además de lo complejo que significó la implementación para las grandes cadenas, hizo que Datafast liderara una prórroga a la SB en la implementación de EMV, cuya primera fecha de cumplimiento debió ser en diciembre de 2013, resultando en una labor exitosa al otorgarnos a toda la industria un año más (nueva fecha diciembre 2014).

Esta problemática de certificaciones y puesta a punto de los bancos de la red, hizo que Datafast optara por una solución creativa al empezar el roll out de EMV en noviembre de 2013 con el primer banco que estuvo listo, manteniendo operación de banda a aquellos que estaban en proceso de certificación y no estaban listos para procesar transacciones chip en sus hosts. Este trabajo fue realizado en una operación conjunta con actualizaciones remotas y cargas manuales uno a uno.

A finales de septiembre de 2014, se culminó el trabajo de actualizar más de 36,000 POS a nivel nacional.

3) Durante el 2014 también se trabajó en la implementación de EMV para grandes cadenas.

Debido a factores exógenos propios de las cadenas, Datafast tuvo que solicitar una nueva prórroga a la SB, por intermedio de la Asociación de Bancos. la cual fue concedida hasta el 19 de junio de 2015. A mediados del año 2015 se ingresó otra prórroga por intermedio de la Asociación de Bancos Privados.

Aún no se ha podido concluir el despliegue total de PINPADS en grandes cadenas, debido a la serie de cambios promovidos por las cadenas y ajustes que los bancos han solicitado para cumplir con normativas de seguridad PCI. La expectativa es poder concluir con pilotos para grandes cadenas el año 2017.

4) Se recibió un Datacenter principal y de contingencia que no cumplían los mínimos estándares de seguridad, redundancia, espacio, entre otros exigidos por la industria. Para ello se realizaron varias inversiones en el Datacenter principal y de contingencia y mejorar los sistemas y disponibilidad del servicio, obteniendo una infraestructura más robusta y confiable contando a la fecha con: Replicación en línea, doble fuente de poder para todos los equipos, redundancia en UPS, centro de cómputo principal ampliado en su capacidad y con estándares internacionales del Uptime Institute "Tier III", Datacenter alterno en Telconet Quito (Tier III certificado), el cual brinda mejores garantías de disponibilidad que el anterior Datacenter ubicado en las mismas oficinas de Datafast en Quito. Pruebas de contingencia documentadas y ejercicios realizados exitosamente,

aumento de capacidad en discos, disminución de tiempos de paso a contingencia de emergencia de 1 hora a 20 minutos, nuevos sistemas de comunicación de vanguardia.

5) Se realizó un upgrade del sistema operativo ON2 el cual permitió crecer hasta en 999,999 terminales y tener un performance de mayor estabilidad. Entre otras mejoras podemos mencionar:

- ✓ Evita que se caigan los procesos cuando recibe mensajes de cierres de POS fuera de tiempo.
- ✓ Evita que se caigan los procesos de POS cuando recibe mensajes con basura.
- ✓ Muestra en el status log que terminal falló en el cierre.
- ✓ Mejora el comportamiento del sistema en el manejo de varias terminales haciendo cierres simultáneos.
- ✓ Evita que se caigan los procesos cuando recibe un cierre de una terminal que corresponde a un establecimiento cerrado.
- ✓ Evita que se caigan los procesos cuando recibe la información de banda magnética con basura.
- ✓ Evita que se caigan los procesos cuando se están procesando segmentos de usuario en la mensajería interna de ON/2.
- ✓ Se restructuró la red, accesos de seguridad exigidos por normas PCI.

Desde el año 2013 Datafast viene evaluando varias plataformas transaccionales de clase mundial como Telefónica, Verifone, Open Way, Smart Vista entre otros. En el año 2016 el directorio contrató la asesoría de Éfika para que evaluara diferentes plataformas core integrando también el back office. Se realizó un assessment con ACI Worldwide en el año 2015 para determinar los impactos y fases de migración independientemente de la plataforma que se escoja.

8) En el año 2015 se reforzó y re-estructuró el área de tecnología incorporando dos jefaturas (Desarrollo y Producción) que ofrecieran un mejor desenvolvimiento y control de las tareas y actividades asignadas.

9) En al año 2014 se integraron y desarrollaron varios sistemas, procesos y procedimientos para un nuevo servicio/plataforma de vanguardia conocido como Mobile POS, el cual brinda el servicio transaccional a diferentes nuevos segmentos no bancarizados en transacciones electrónicas como profesionales, vendedores multinivel, fuerzas de ventas masivas, distribuidores consumo masivo, etc. Lanzamiento oficial ocurrió en marzo 2015. Este producto convierte a Datafast en pionero en la industria de pagos electrónicos en Ecuador.

10) Desde el año 2013 Datafast ha adquirido POS marca Verifone (2da en ventas a nivel mundial) con tecnología "contactless" y protocolo NFC (Near Field Communication). Aquello permitirá en un futuro mediato poder integrar nuevos servicios como son las

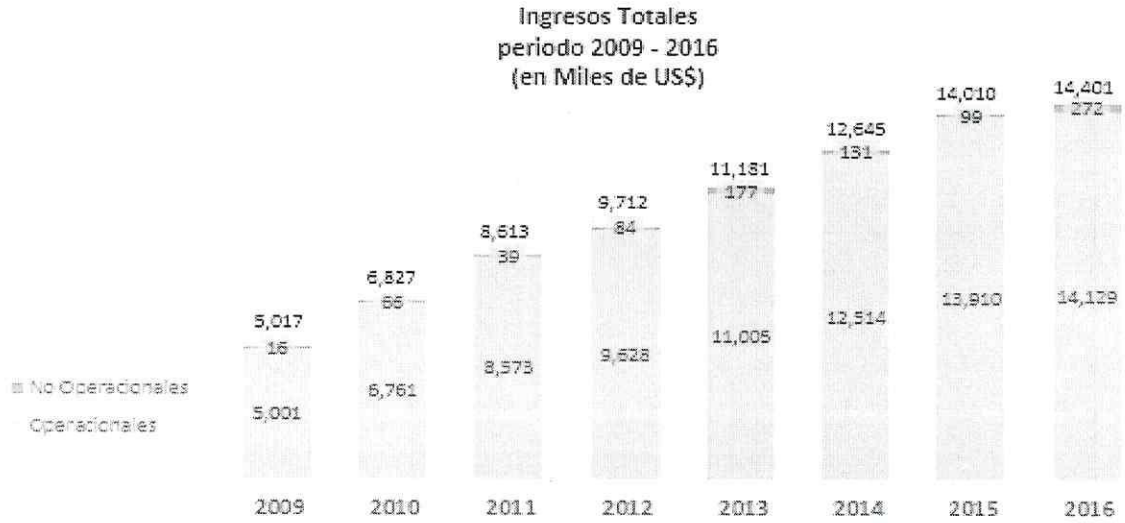
tarjetas chip sin contacto y los smartphones con tecnología NFC como medios de pago. Adicionalmente y para cumplir recomendaciones del BCP (Business Continuity Plan) y de Riesgo Operativo, y no depender de un sólo fabricante de equipos POS, que pueda causar un impacto negativo tanto en un potencial desabastecimiento de equipos como depender localmente de un sólo proveedor de servicios (desarrollos, mantenimiento, reparaciones), se evaluaron varios proveedores de equipos POS de clase mundial, obteniendo como mejor oferente tanto por costos, soporte y mantenimiento a la marca Ingenico (1era en ventas a nivel mundial). Con ellos se ha terminado de certificar internamente el aplicativo EMV.

La adquisición de equipos Ingenico permitió ahorros importantes en costos de ventas al tener un precio muy competitivo. Aquello contribuyó en una mejor posición de negociación para Datafast al tener a dos grandes marcas compitiendo por precio y servicio, y no depender de un sólo proveedor/fabricante quien impone sus tiempos y precios al no tener competencia interna.

11) En el año 2016 Datafast adopto la enmienda a la NIC 19 "beneficios a los empleados" referente al ajuste de la tasa de descuento de los beneficios post empleo. Como se establece en la enmienda se efectuaron las comparaciones entre periodos 2014, 2015 y 2016 y se corrieron los ajustes por cambio de tasas del 6.43% promedio a las del país de origen de la moneda en un promedio de 4.26% generando un ajuste a cuentas de otros resultados integrales por US$76,212.46 y resultados acumulados por US$109,230.70

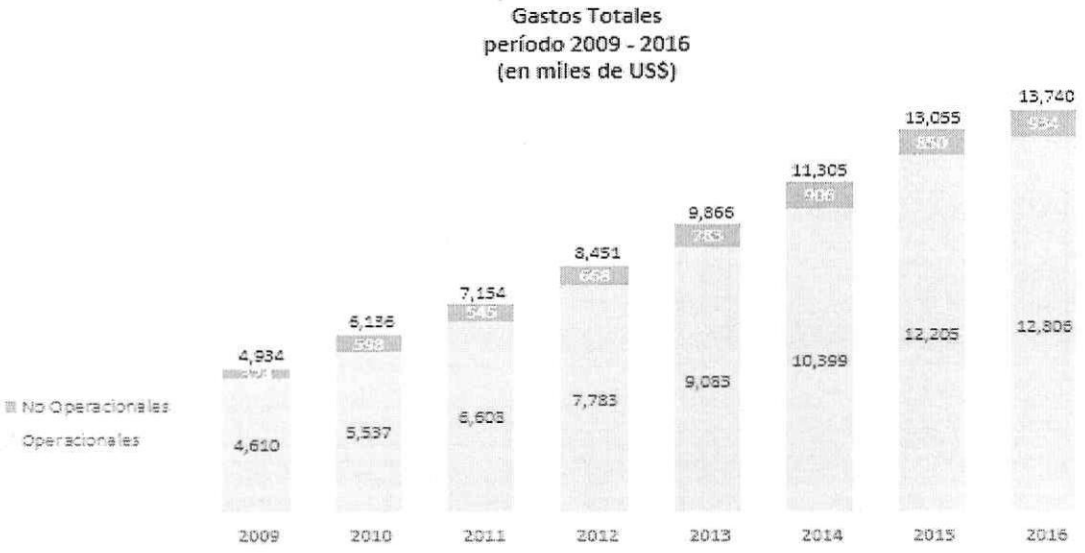
## FINANZAS

1) Los ingresos totales mantienen un incremento sostenido frenado un poco en el 2016 debido a la crisis económica que se vio acentuada por el cierre de empresas y pérdida de plazas de trabajo:



*Fuente: Datafast*

2) Los gastos totales reflejan así mismo una contracción (2015-2014 y 2016-2015) en su tendencia de la inversión principalmente en proyectos de tecnología en un escenario más conservador y expectante producto de la crisis en que se desenvuelve nuestro país




*Fuente: Datafast*

3) Las razones financieras muestran una compañía sólida en su patrimonio, líquida, rentable

## RATIOS

| Fecha de corte | LIQUIDEZ | | | ENDEUDAMIENTO | | | | RENTABILIDAD | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Corriente Activo Corriente / Pasivo Corriente | Prueba Acida Activo Corriente menos Inventarios / Pasivo Corriente | Capital de Trabajo Activo Corriente - Pasivo Corriente | Endeudamiento Patrimonial Pasivo Total / Patrimonio | Endeudamiento de Corto Plazo Pasivo Corriente / Pasivo Total | Capital Pagado | Patrimonio | Rentabilidad neta del Activo Utilidad Neta / Activo Total | Rentabilidad Sobre el Patrimonio Utilidad Neta / Patrimonio |
| dic-11 | 0.33 | 0.31 | -1,901,908.99 | 0.72 | 0.88 | 20,160 | 4,461,655 | 18.99% | 32.70% |
| dic-12 | 0.64 | 0.59 | -870,900.89 | 0.47 | 0.95 | 4,776,399 | 5,429,792 | 17.46% | 25.74% |
| dic-13 | 0.90 | 0.68 | -457,376.10 | 0.72 | 0.96 | 5,571,322 | 6,373,450 | 11.99% | 20.64% |
| dic-14 | 0.52 | 0.50 | -1,722,950.93 | 0.56 | 0.95 | 5,958,000 | 6,827,174 | 12.61% | 19.63% |
| dic-15 | 0.82 | 0.62 | -883,548.49 | 0.78 | 0.95 | 6,327,000 | 6,756,714 | 7.95% | 14.12% |
| dic-16 | 1.10 | 0.97 | 523,572.17 | 0.86 | 0.92 | 6,456,000 | 6,749,255 | 5.25% | 9.78% |

## ANALISIS DE RATIOS

### 1. LIQUIDEZ

Se han aumentado los índices de liquidez, esto se debe a que los ingresos operacionales se incrementaron y los fondos disponibles se invirtieron en pólizas a corto plazo. La Compañía mantiene una estrategia conservadora, aplica el enfoque de cobertura financiera.

Con 0.97 de índice en la prueba acida la Empresa mantiene una posición holgada de liquidez versus sus pasivos corrientes.

### 2. ENDEUDAMIENTO

La razón de Leverage total, por cada dólar que tiene en patrimonio ha sido capaz de conseguir 86 centavos de financiamiento. Esto se debe a la buena estrategia de en las políticas de pago y planificación financiera.

### 3. ROTACIÓN O ACTIVIDAD

A pesar de que las ventas se incrementaron los activos se incrementaron en el mismo nivel, y por esto la Empresa ha disminuido 5 centavos de venta por cada dólar de activo que posee.

### 4. RENTABILIDAD

El ROA disminuyó del 7.95 al 5.25% y el ROE del 14.12% al 9.78%, en ambos casos sin ser un porcentaje alto, dada la situación económica crítica del país. Además, los accionistas que a su vez son los clientes, están enfocados en mejorar los costos y el servicio

La rentabilidad obtenida más bien proviene de los valores que cobra DATAFAST a los establecimientos por los servicios de conexión a la red y utilización de sus equipos.

## CONCLUSION

La Empresa crece, pero manteniendo una política conservadora, su estructura financiera así lo confirma.

Tiene mucha capacidad de endeudamiento, que lo ha venido utilizando conservadoramente, en la compra de software, equipos de computación y terminales P.O.S. (Point of Sale). El interés principal de los accionistas es que los costos se mantengan los más bajos posibles.

En resumen, podemos confirmar que la empresa Datafast posee una situación financiera sana.

*Fuente: Datafast*

## SERVICIO

Resultados de la gestión de bitácora comercial en los últimos 12 meses del 2016, refleja una mejora notable en el servicio en el campo:

| MES | TIEMPOS SOLUCION | GYE | UIO | CUE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| ENREO 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 96.60% | 97.21% | 98.97% | **97.11%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 3.40% | 2.79% | 1.03% | **2.89%** |
| FEBRERO 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 95.12% | 97.03% | 100% | **96.60%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 4.88% | 2.97% | 0.00% | **3.40%** |
| MARZO 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 94.36% | 98.75% | 99.04% | **97.29%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 5.64% | 1.25% | 0.96% | **2.71%** |
| ABRIL/2016 | DENTRO DEL PLAZO | 94.83% | 98.63% | 99.19% | **97.31%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 5.17% | 1.37% | 0.81% | **2.69%** |
| MAYO/2016 | DENTRO DEL PLAZO | 95.16% | 96.93% | 99.19% | **96.48%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 4.84% | 3.07% | 0.81% | **3.52%** |
| JUNIO/2016 | DENTRO DEL PLAZO | 96.80% | 95.62% | 99.33% | **96.20%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 3.20% | 4.38% | 0.67% | **3.80%** |
| JULIO/2016 | DENTRO DEL PLAZO | 96.00% | 97.80% | 99.64% | **97.81%** |
| | FUERA DEL PLAZO | 4.00% | 2.20% | 0.36% | **2.18%** |

| MES | TIEMPOS SOLUCION | GYE | UIO | CUE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| AGOSTO 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 97,30% | 97,70% | 98,77% | **97,92%** |
| | FUERA DEL PLAZO | 2,70% | 2,30% | 1,23% | **2,08%** |
| SEPTIEMBRE 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 97,36% | 97,31% | 98,59% | **97,75%** |
| | FUERA DEL PLAZO | 2,64% | 2,69% | 1% | **2,25%** |
| OCTUBRE 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 97,37% | 97,95% | 97,36% | **97,56%** |
| | FUERA DEL PLAZO | 2,63% | 2% | 2,64% | **2,44%** |
| NOVIEMBRE 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 97.98% | 98.01% | 99.35% | **98.44%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 2.02% | 1.99% | 0.65% | **1.56%** |
| DICIEMBRE 2016 | DENTRO DEL PLAZO | 98.11% | 95.60% | 98.88% | **96.66%** |
| | FUERA DE TIEMPO | 1.89% | 4.40% | 3.34% | **3.34%** |

2) Los resultados acumulados de mesa de ayuda demuestran un nivel de abandono por debajo del estándar del 5% a partir del 2011 en adelante.

**CIFRAS ANUALES LLAMADAS MESA DE AYUDA**

| AÑO | TOTAL ATENDIDAS | TOTAL ABANDONADAS | TOTAL INGRESADAS | % ATD | % ABND | %TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2010 | 157,261 | 11,151 | 168,412 | 93.38% | 6.62% | 100.00% |
| 2011 | 181,610 | 5,132 | 186,742 | 97.25% | 2.75% | 100.00% |
| 2012 | 180,340 | 7,038 | 187,378 | 96.24% | 3.76% | 100.00% |
| 2013 | 202,562 | 6,258 | 208,820 | 97.00% | 3.00% | 100.00% |
| 2014 | 183,646 | 8,852 | 192,498 | 95.40% | 4.60% | 100.00% |
| 2015 | 129,342 | 4,671 | 134,013 | 96.51% | 3.49% | 100.00% |
| 2016 | 154,221 | 6,010 | 160,231 | 96.25% | 3.75% | 100.00% |

*Fuente: Datafast*

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CUMPLIMIENTO SB

1) Se logró en el año 2012 la autorización por parte de la SB de calificar a Datafast como empresa auxiliar de servicios del sistema financiero, obteniendo de esta manera que los accionistas no tengan que desinvertir producto de las nuevas regulaciones y control de la SB. Aquello requirió de un examen de auditoría de riesgo por parte del órgano de control, así como implementar el Business Continuity Plan y el Disaster Recovery Plan con el soporte de Deloitte.

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

RESUELVE:

**ARTICULO 1.- CALIFICAR** a la compañía DATAFAST S.A., con domicilio en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, como una institución de servicios auxiliares del sistema financiero, al amparo de lo determinado en el Capítulo VIII, Título I, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, en tal virtud queda sometida a la vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros en los términos de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y demás normativa expedida por este organismo de control, en todo lo que fuera aplicable a su naturaleza jurídica.

**ARTICULO 2.- CALIFICAR** la idoneidad del ingeniero Carlos Fabricio Franco Sampedro, portador de la cédula de ciudadanía No. 0905019600, para que pueda desempeñar las funciones de Gerente General-Representante Legal de la compañía DATAFAST S.A.

*Fuente: Certificado de la SB*

2) Datafast contrató los servicios de 1stSECUREIT quienes nos certificaron PCI versión 3.1 con fecha julio de 2015 y re-certificaron en septiembre 2016. Con esto logramos consolidar una operación segura en sistemas de información.

1st SECURE IT
When compliance is not enough

Certificate of PCI Compliance

# Certificate of Compliance

**This is to certify that Datafast S.A. has completed an onsite PCI DSS Report on Compliance (ROC) and has been found PCI compliant per the PCI Security Standards v3.1, as set forth by the Payment Card Industry Security Standards Council and endorsed by the major payment brands.**

Based upon the information validated by the 1st Secure IT auditor and provided by the entity regarding their policies, procedures and technical systems that store, process and/or transmit cardholder data and the ASV scans of those systems, the Entity has satisfactorily met the requirements of PCI DSS and has been issued a passing Report on Compliance. No other guarantees are given.

In the event the entity is required to show validation of PCI DSS compliance, the entity should show this certificate along with their Attestation of PCI Compliance. PCI Compliance is a point in time Certification and it is the entity's responsibility to maintain current and on-going PCI DSS compliance. Additionally, current ASV scan reports should be kept with this certificate of compliance.

1st Secure IT LLC makes no representation or warranty to any third party as to whether entity's systems are secure or protected from attack and/or breaches, or whether cardholder data is at risk of being compromised. 1st Secure IT LLC accepts no liability to any third party in the event of loss or damage of any description, caused by any failure in or breach of entity's security. This certificate is for the sole purpose of identifying compliance and can not be used for any other purpose.

**Abelardo Rodrigues, CISSP, PCI QSA**

**Awarded To:**
Datafast S.A.

**Address:**
Avenida 9 de Octubre 416 y Chile
Edificio Citibank Piso 7 Guayaquil, Ecuador

**Data Center:**
In-House
Alternate Telconet Quito

**Business:**
POS Acquiring Processor

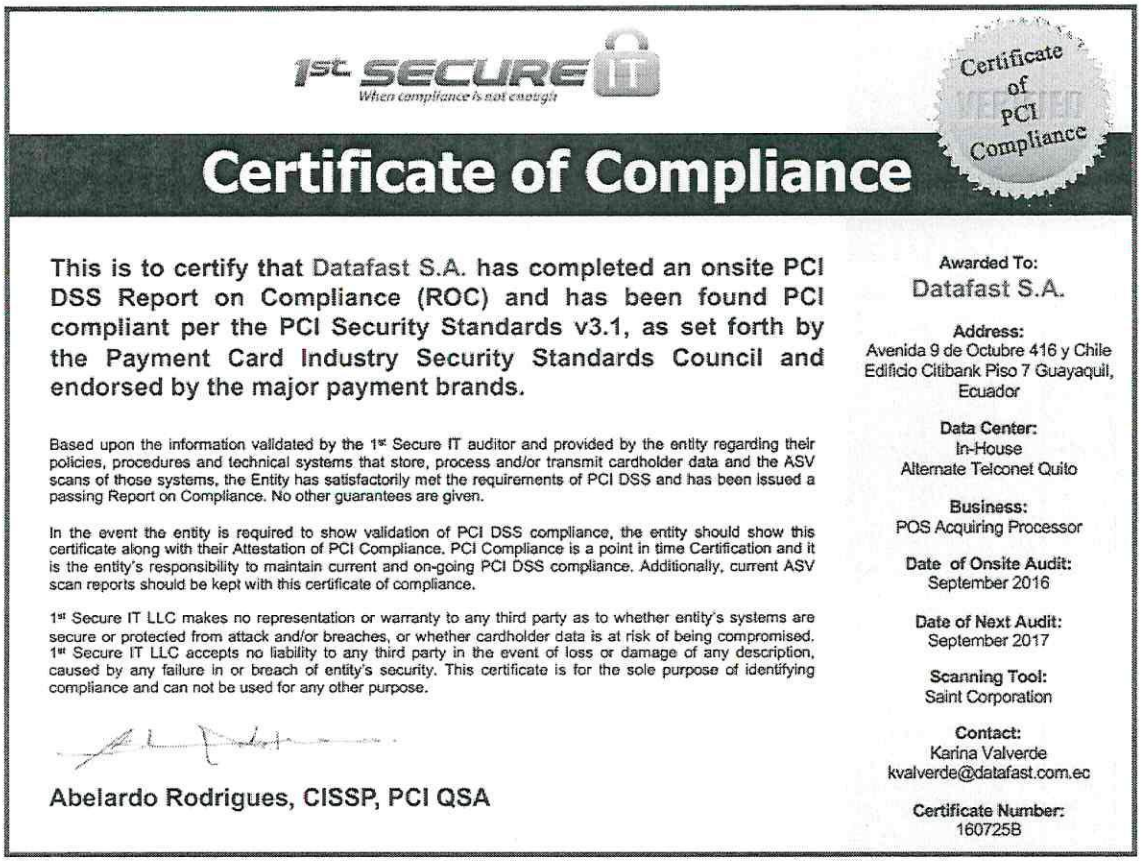
**Date of Onsite Audit:**
June 2015

**Date of Next Audit:**
May 2016

**Scanning Tool:**
Trustwave TrustKeeper ASV

**Contact:**
Karina Valverde
kvalverde@datafast.com.ec

**Certificate Number:**
150725A



1st SECURE IT
When compliance is not enough

Certificate of PCI Compliance

# Certificate of Compliance

**This is to certify that Datafast S.A. has completed an onsite PCI DSS Report on Compliance (ROC) and has been found PCI compliant per the PCI Security Standards v3.1, as set forth by the Payment Card Industry Security Standards Council and endorsed by the major payment brands.**

Based upon the information validated by the 1st Secure IT auditor and provided by the entity regarding their policies, procedures and technical systems that store, process and/or transmit cardholder data and the ASV scans of those systems, the Entity has satisfactorily met the requirements of PCI DSS and has been issued a passing Report on Compliance. No other guarantees are given.

In the event the entity is required to show validation of PCI DSS compliance, the entity should show this certificate along with their Attestation of PCI Compliance. PCI Compliance is a point in time Certification and it is the entity's responsibility to maintain current and on-going PCI DSS compliance. Additionally, current ASV scan reports should be kept with this certificate of compliance.

1st Secure IT LLC makes no representation or warranty to any third party as to whether entity's systems are secure or protected from attack and/or breaches, or whether cardholder data is at risk of being compromised. 1st Secure IT LLC accepts no liability to any third party in the event of loss or damage of any description, caused by any failure in or breach of entity's security. This certificate is for the sole purpose of identifying compliance and can not be used for any other purpose.

**Abelardo Rodrigues, CISSP, PCI QSA**

**Awarded To:**
Datafast S.A.

**Address:**
Avenida 9 de Octubre 416 y Chile
Edificio Citibank Piso 7 Guayaquil, Ecuador

**Data Center:**
In-House
Alternate Telconet Quito

**Business:**
POS Acquiring Processor

**Date of Onsite Audit:**
September 2016

**Date of Next Audit:**
September 2017

**Scanning Tool:**
Saint Corporation

**Contact:**
Karina Valverde
kvalverde@datafast.com.ec

**Certificate Number:**
160725B

Por último, reitero mi agradecimiento a nuestros directores, accionistas y colaboradores por su apoyo constante.

Cordialmente,

Fabricio Franco
Gerente General