

**INFORME DE LABORES DEL AÑO 2009  
GERENCIA GENERAL**

156614  
En mi calidad de Gerente General de SERVICIOS MÓVILES Y DATOS MOVIDATOS CÍA. LTDA. y cumpliendo con lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en la Ley de Compañías, pongo a consideración de la Junta General de Socios el siguiente informe de labores correspondiente al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2.009, mismo que servirá como explicación de las cifras que constan en los estados financieros adjuntos y que han sido entregados a cada uno de los socios con anterioridad para su revisión y análisis.

En general, el año 2009 fue un año de recuperación económica respecto al año anterior, y de fortalecimiento en cuanto a conocimientos, procesos y nuevos productos para comercializar.

Entre los eventos más destacables de nuestro ejercicio empresarial 2009 podemos mencionar lo siguiente:

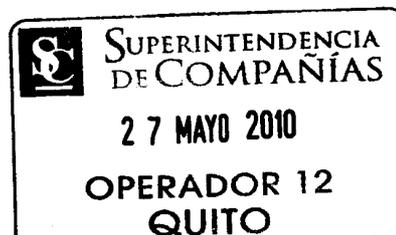
Nuestros ingresos totales en el año 2009 fueron de \$578,058.50. Este nivel de ingresos nos permitió reducir considerablemente nuestra deuda, de aproximadamente \$170,000 al inicio del año a \$86,000 al final del año. Pagamos en su totalidad la deuda con STIMM (Brightstar), nuestro proveedor y acreedor más importante, e igualmente nuestra deuda con el banco se redujo significativamente. Esto hizo que al final del 2009 nuestro presupuesto mensual para el pago de deudas se haya reducido significativamente, lo cual a su vez redujo la presión sobre la generación de ingresos.

La decisión tomada en el año previo (2008) de cerrar nuestros puntos de venta y dejar de comercializar el producto de prepago nos permitió durante el 2009, centrar nuestros esfuerzos en fortalecer nuestra fuerza de ventas y optimizar nuestra área de servicio al cliente.

El tamaño de nuestra fuerza de ventas se ha mantenido relativamente constante, lo que requirió de un esfuerzo permanente de reclutamiento de nuevo personal durante el año, debido a la alta rotación que hemos experimentado, especialmente en cuanto a los ejecutivos profesionales.

Hemos tenido una mejora muy sustancial en el área financiera y contable de la empresa. La instalación y total puesta en producción del software contable, y la gestión de nuestra contadora general nos ha permitido lograr un alto nivel de control de las transacciones, de modo que nos pusimos totalmente al día en cuanto a los registros contables.

En el mes de marzo se logró el cobro de una gran parte (\$30,000) de la deuda que el Sr. James Urbina mantenía con la empresa, lo cual nos permitió ponernos al día con algunos proveedores y mejorar nuestro flujo de caja. Quedaron pendientes aproximadamente \$4,000 que el Sr. Urbina ofreció



cancelar hasta el fin del año, lo cual lamentablemente no sucedió, quedando este valor pendiente por cobrar para el año 2010.

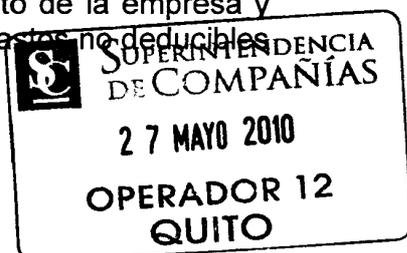
La experiencia que desarrollamos durante el 2009 en cuanto a servicio al cliente no pasó desapercibida para Telefónica. Durante el 2009 fuimos tomados en cuenta para un proyecto piloto que Telefónica decidió implementar en un grupo reducido de DAs. En Octubre de 2009 entonces Telefónica instaló en nuestras oficinas el sistema SCL, el cual permite al DA realizar directamente cualquier transacción que el cliente requiera (previamente estos requerimientos de post-venta se hacían vía e-mail). Esto mejoró significativamente nuestra capacidad para dar una atención ágil y eficiente a nuestra base de clientes. Paralelamente, Telefónica a lo largo del año fue entregándonos una cantidad importante de cuentas carterizadas, lo cual contribuyó a elevar nuestros ingresos tanto de venta como de postventa.

En el año 2009 Telefónica nos entregó la distribución de tres nuevos productos: Banda Ancha Fija en el mes de Enero, Banda Ancha Móvil en el mes de Julio y Movitalk en el mes de Septiembre. Se ha experimentado una gradual caída en las ventas de planes celulares debido a la alta penetración que ha ido alcanzado la telefonía celular en el país, por lo que los nuevos productos mencionados, junto con el producto de correo móvil, nos han permitido generar nuevos y crecientes ingresos para contrarrestar esta tendencia y mantener los ingresos en niveles adecuados.

Con el producto de Banda Ancha Fija no tuvimos un buen desempeño, esto se debió en parte a los problemas con las últimas millas provistas por CNT (demoras en las factibilidades y en las instalaciones) que entorpecieron las negociaciones con los clientes y, por otro lado, los precios del producto estaban por encima del mercado, lo cual dificultaba el cierre de los negocios, ya que el segmento PYMES es muy sensible al precio. A pesar de nuestra continua retroalimentación a Movistar a este respecto, nunca hubo una por su parte en cuanto a las tarifas de los planes.

De la revisión de los estados financieros y los índices de desempeño asociados (documentos adjuntos) se observa que los problemas de liquidez con los que empezamos el año se fueron gradualmente reduciendo. Nuestro índice de liquidez todavía es inferior a 1 (se encuentra en 0.93). Como se mencionó anteriormente, nuestro nivel de endeudamiento se redujo considerablemente, pero todavía debemos trabajar para reducirlo. Nuestros indicadores patrimoniales también siguen bajos, lo que nos indica que muy poco de nuestro activo total está financiado con recursos propios de la empresa, situación que debemos mejorar en el 2010 reduciendo nuestra deuda e incrementando nuestro patrimonio. Hemos terminado el año 2009 con una pérdida de \$6,230.46.

Respecto a los gastos, hemos hecho todo lo posible por mantenerlos bajos. Hemos aplicado una política de austeridad en todas las áreas, no se han hecho más gastos que aquellos relacionados con el mantenimiento de la empresa y nuestras obligaciones con las autoridades de control. Los gastos no deducibles



fueron altos en el 2009, debemos hacer un esfuerzo importante por reducirlos al máximo en el ejercicio del año 2010.

Si continuamos con la tendencia lograda en el 2009, en el año 2010 completaremos la estabilización de la empresa. Los ingresos provenientes de las comisiones de diferido postpago y gestión de cuentas carterizadas representan ya entre el 40% y el 50% de los ingresos mensuales, y seguirán creciendo a medida que Telefónica siga confiando en nuestra empresa para entregarnos la administración de más cuentas carterizadas. Nuestra capacidad para proveer una excelente calidad de servicio será crítica para la empresa en el 2010, así como nuestra capacidad para comercializar los nuevos productos de internet y datos móviles, que tienen un ARPU mayor que los planes celulares y por tanto nos permiten ser más efectivos en la generación de ingresos.

Esto es lo que puedo informar respecto a las actividades del año 2009, cuyos resultados se reflejan en los estados financieros que se adjuntan. Reitero mis agradecimientos por la confianza depositada en mi persona para continuar al frente de la dirección de la empresa.

Atentamente,

  
Ing. Marco Vásquez  
**GERENTE GENERAL**

