

Tulcán, 28 de Marzo del 2014

Señores
ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA
REPRESENTACIONES CHAMORRO BURBANO S.A
Presente.

INFORME DE GERENCIA DEL AÑO 2013

Como representante legal y responsable de la Administración de la Compañía Representaciones Chamorro Burbano S.A. hago conocer a todos los señores accionistas las gestiones que se realizaron durante al año 2013, cumpliendo siempre con los preceptos a mí encomendados.

SERVICIO AL CLIENTE

Como empresa representante de OTECEL (Movistar Ecuador) hemos enfocado el año 2013 para que la cantidad de clientes siga en aumento dentro de nuestra zona, la Provincia del Carchi, en lo referente a telefonía móvil en todos sus aspectos: venta de planes, recargas y adquisición de nuevos equipos móviles. Para hacer realidad esto, hemos implementado internamente capacitaciones constantes en el personal que atiende directamente a los clientes para que el servicio a los mismos se vuelva eficaz y minimice la distancia entre cliente-operadora.

Nuestra oficina de atención de los clientes, esta capacitada para que los clientes que se acercan a nuestra oficina puedan encontrar soluciones rápidas y eficientes a cualquier tipo de irregularidades en cobertura o servicio de la Operadora Movistar, lo que nos ha llevado a mantenernos con buena calificación otorgada por los clientes en encuestas inmediatas a su visita.

PUBLICIDAD

Por medio de aspectos publicitarios (Entrega de trípticos, carpas publicitarias, pautas en la radio local) y relaciones inter personales hemos creado en la ciudadanía la confianza suficiente para que nos ubique como una empresa de satisfacción de necesidades y asesoramiento constante en todo lo concerniente a la telefonía móvil. Esta confianza se ve reflejada en el incremento de planes aceptados por nuestros clientes como solución a sus necesidades de comunicación directa.

Se han efectuado visitas a el resto de las ciudades de la provincia, con carpas ubicadas en sitios estratégicos, como también se han hecho visitas puerta a puerta.

NEGOCIACIÓN

Incrementamos en nuestro local la Caja Movistar para que los clientes puedan tener soluciones de pagos a su alcance aun cuando no hayan podido cumplir debidamente el pago de sus obligaciones con la Operadora. Esta implementación ha conseguido que los clientes que entran en morosidad puedan volver a tener el servicio en menos de 20 minutos en lugar de las 48 horas que debían esperar anteriormente. El incremento de clientes en pagos de Caja Movistar muestra la aceptación a este servicio.

RECARGAS

Ofrecimos a la ciudadanía durante el 2013 la posibilidad de ganar un excelente porcentaje en recargas electrónicas implementando el servicio web al alcance de cualquier sub distribuidor de recargas además de la forma anterior vía celular que ha pasado a un segundo plano y que permite inter conectarse directamente con nosotros vía internet. Esta decisión ha incrementado el número de clientes que se benefician de este porcentaje y dan servicio directo a consumidores finales en toda clase de negocios, acercando a la ciudadanía a la comunicación efectiva.

SERVICIO TÉCNICO

Incrementamos el servicio técnico para soluciones inmediatas en configuraciones de equipos móviles que se usan en nuestro país, para lo cual, la capacitación del personal encargado de ello ha sido tomada con seriedad y responsabilidad hasta tener un equipo humano suficiente para cualquier anomalía que debamos enfrentar.

ACEPTACIÓN DE NUEVOS SOCIOS

Representaciones Chamorro Burbano S.A. al ser una empresa familiar ha sido renuente a aceptar nuevos socios, sin embargo dadas las circunstancias competitivas y en vista de que se necesita inversión en el medio, nos hemos visto obligados a tenerla como opción con el único interés de fortalecer la Compañía.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

La administración de Representaciones Chamorro Burbano S.A. siempre se acoge a las disposiciones legales apegadas a la normativa vigente, siempre estamos cumpliendo con las obligaciones pertinentes a permisos y patente; pagos cumplidos y declaraciones ante el Servicio de Rentas Internas, cumplimos a cabalidad con lo dispuesto por el Código de Trabajo y el Ministerio de Relaciones laborales. Así como también con las disposiciones de Otecel S.A. en todas sus políticas y reglamentos.

Además el manejo adecuado de los fondos de la empresa, la atención personalizada a los clientes y demás aspectos propios de la administración.

Convencidos de continuar con el desarrollo de nuestra compañía , incluyéndonos cada vez más en el panorama económico y de telecomunicaciones de la provincia y el País, somos Representaciones Chamorro Burbano S.A, siempre al servicio con calidad, y eficiencia.

Señores está en consideración el presente informe.

Cordialmente



Ing/ Marcelo Figueroa Ortega
GERENTE