

Tulcán, 24 de Marzo del 2017

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

### **INFORME DE GERENCIA DEL AÑO 2016**

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 2016, detallando los siguientes aspectos, siendo los más importantes en mi gestión, cumpliendo siempre con los preceptos a mi encomendados.

#### **SERVICIO AL CLIENTE**

Como empresa representante de OTECEL (Movistar Ecuador) en el año 2016 hemos trabajado para cumplir con las metas propuestas por nuestra matriz o incluso superando algunas de ellas. La cantidad de clientes sigue 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 se ha 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, está 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**

La publicidad y marketing han estado presentes durante toda nuestra gestión, mediante la entrega de trípticos, pautas en la radio, anuncios en el diario local y levantamiento de carpas los fines de semana, días de feria y días festivos; ubicadas en sitios estratégicos de toda la provincia.

Con todos estos medios publicitarios hemos conseguido generar confianza, y buscar un contacto más cercano con todos nuestros clientes, lo que se ve reflejado en el incremento en las ventas de planes y cumplimiento de metas propuestas.

## **NEGOCIACIÓN**

En relación a las negociaciones, se ha tratado de cumplir en medida de lo posible con las metas establecidas por OTECEL, la venta de planes a Pymes ha estado en crecimiento constante. En enero se realizó la venta de planes por parte de uno de los vendedores, lastimosamente dichas líneas no cumplieron con los requisitos establecidos, generando reembolsos de interconexión y multas. En vista de lo que, lo que al inicio fueron ingresos por esta situación se volvieron en gastos para la compañía.

## **RECARGAS**

Continuamos ofertando a la ciudadanía 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 patentes, pagos cumplidos.

## PROYECCIÓN

Se amplió la cobertura del servicio, realizando la apertura de una nueva oficina para el sur de la ciudad de Tulcán, específicamente en el Sector "El Terminal", como también de otra oficina en San Gabriel, para de esa manera estar más cerca de nuestros clientes brindando un mejor servicio. Dichas oficinas fueron efectivas durante los primeros meses, sin embargo debido a la crisis económica que afecta en forma generalizada a nuestro país, sufrieron una decaída, teniendo que volver a replegarnos, procediendo con el cierre definitivo de la oficina de San Gabriel, mientras que el local del Terminal Terrestre permanece abierto hasta tomar nuevas decisiones.

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