



Tulcán, 23 de marzo del 2018

Señores

ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

REPRESENTACIONES CHAMORRO BURBANO S.A

Presente.

INFORME DE GERENCIA DEL AÑO 2017

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 2017, detallando los siguientes aspectos, siendo los más importantes en mi gestión, cumpliendo siempre con los preceptos encomendados.

SERVICIO AL CLIENTE

Como empresa representante de OTECEL hasta noviembre del año 2017 hemos trabajado para cumplir con las metas propuestas por nuestra matriz o incluso superando algunas de ellas. A pesar de la crisis que se presentó en la provincia debido a las políticas económicas establecidas por el gobierno, la cantidad de clientes se mantuvo en aumento dentro de nuestra zona norte, en lo referente a telefonía móvil como venta de planes, recargas y adquisición de nuevos equipos. Para mantenernos y cumplir con los requerimientos de OTECEL, se implementó control interno, capacitación y motivación constante 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.

Nuestro personal está capacitado para que puedan asesorar de la mejor manera a todos los clientes que se acercan a nuestro establecimiento como también a aquellos que visitan en domicilios o lugares de trabajo. El objetivo es brindar 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 la matriz, la venta de planes a Pymes ha estado en crecimiento constante. Sin embargo, OTECEL cambió de políticas, estableciendo el deseo de mantener relaciones únicamente con grandes distribuidores eliminando a las oficinas pequeñas. Nuestra oficina esta considerada como pequeña por lo que fuimos notificados en julio sobre la terminación unilateral del contrato. Por tal razón fuimos filial de Otecel hasta el 30 de noviembre del 2017. A partir de esa fecha se envió toda la documentación requerida para la liquidación.

A partir de la fecha se procedió a gestionar para convertir la oficina en centro de Servipagos mediante un convenio con Pago Ágil, se viene prestando el servicio para pago de planes y recargas de cualquier operadora, así como también pago de servicios básicos y banco del barrio.

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.



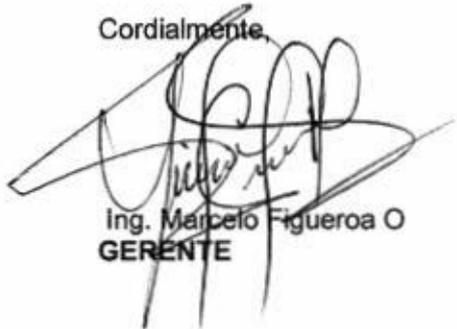
PROYECCIÓN

Mantenemos la venta de planes post pago a Pymes, actividad en la que se cumple metas y vamos en aumento. En cuanto a la oficina se amplió la cobertura del servicio al cliente, somos una oficina de Servipagos, donde el público puede acceder al pago de planes y recargas telefónicas, así como también al pago de servicios básicos. Próximamente vamos a realizar cobros del SRI, IESS, así como también Banco del Barrio del Banco Pichincha y Banco Guayaquil.

El manejo adecuado de los fondos de la empresa, la atención personalizada a los clientes y demás aspectos propios de la administración, han hecho que nos incluyamos 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 O
GERENTE