

Intelema Cia. Ltda.

SERVICIO TECNICO AUTORIZADO DE la competencia s.a.

INFORME DEL GERENTE GENERAL DE INTELEMA CIA. LTDA.

De conformidad a las disposiciones estatutarias y legales pongo a consideración de los señores socios el informe correspondiente al año 2006.

En el año 2006 hemos empezado un proceso tendiente a mejorar nuestra calidad de servicio, esto es; adicionalmente a lo que la empresa ha hecho por muchos años, en lo concerniente a atención a clientes ofreciendo servicios de mantenimiento, reparación de equipos, hemos hecho hincapié en brindar estos servicios con un valor agregado, lo que se traduce en un trato mas centrado en el cliente como individuo, asesoramiento para ayudarle con sus requerimientos, un seguimiento a los trabajos que efectuamos para conseguir una retroalimentación que nos permita determinar sus reales necesidades y una evaluación de nuestros trabajos para efectuar ajustes para obtener una fidelización de nuestros clientes, a la vez que se amplían las posibilidades de ofrecer servicios alternativos. Este nuevo enfoque implica cumplir varias actividades como son: estudios de mercado, promociones, publicidad, mejoras en la comunicación y relaciones con clientes, encuestas de satisfacción y capacitación al personal en temas afines.

Los equipos y su tecnología, siguen siendo un tema que requieren de una permanente actualización, lo que implica que el personal sea capacitado regularmente, en los aspectos de integración de sistemas y software principalmente; por otro lado, algunos proveedores de equipos, ponen, entre los requisitos para comercialización e implementación de sus productos, que el personal tanto de ventas como técnico deben obtener certificaciones de capacitación que implican costos de cursos y exámenes, a mas del tiempo necesario para seguir estos estudios. Entre otras

Intelema Cia. Ltda.

SERVICIO TECNICO AUTORIZADO DE la competencia s.a.

cosas, ciertos proveedores han implementado tarifas para soporte técnico tanto a nivel de distribuidor como de cliente final, aspectos que inciden en los costos operativos de nuestras actividades.

Los servicios de desarrollo de software se mantienen a buen ritmo, se continúa comercializando el software Lince, con sus respectivas actualizaciones. Este departamento también se mantiene desarrollado aplicaciones especiales, principalmente, en el ámbito de integración de sistemas.

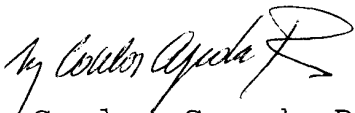
En el área de sistemas, en cuanto a las aplicaciones informáticas, seguimos utilizando el software Tiger Paw con el que pensamos afinar los procesos internos, relativos a la emisión de ordenes de servicio, seguimiento de las tareas asignadas a los técnicos, tarifas, sistema de comisiones, etc.; esperamos que esto nos permita optimizar el uso de los recursos de la empresa y medir mejor la productividad. Continuamos utilizando el sistema Platinum para la contabilidad.

Las relaciones con el personal, las instituciones públicas, clientes y nuestros proveedores se mantienen en términos de cordialidad y al día con nuestras obligaciones.

Me es grato informar que el resultado del ejercicio nos deja un saldo positivo de US\$ 10.525.47. Reitero mi agradecimiento a los señores accionista por la confianza depositada en mi gestión.

Quito, 20 de Marzo del 2007

Atentamente


Ing. Carlos Cepeda R.