

**INFORME ANUAL DE LABORES POR PARTE DE LA GERENCIA GENERAL  
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO 2018,  
PRESENTADA A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS  
DE LA COMPAÑÍA FULLRED S.A. EL DÍA 9 DE ABRIL DE 2019**

**Señores Accionistas**

Dando cumplimiento con lo dispuesto en la ley, en los estatutos de la compañía y en el Art. 2 de la resolución N1 de la Superintendencia de Compañías, publicada en el Registro Oficial No. 44 del 13 de octubre de 1992, sobre la presentación de informes anuales de administración, pongo a disposición de los señores accionistas, el informe sobre las actividades administrativas de la compañía, correspondientes al ejercicio económico 2018.

**1. SITUACIÓN DEL NEGOCIO:**

**a. CALL CENTER**

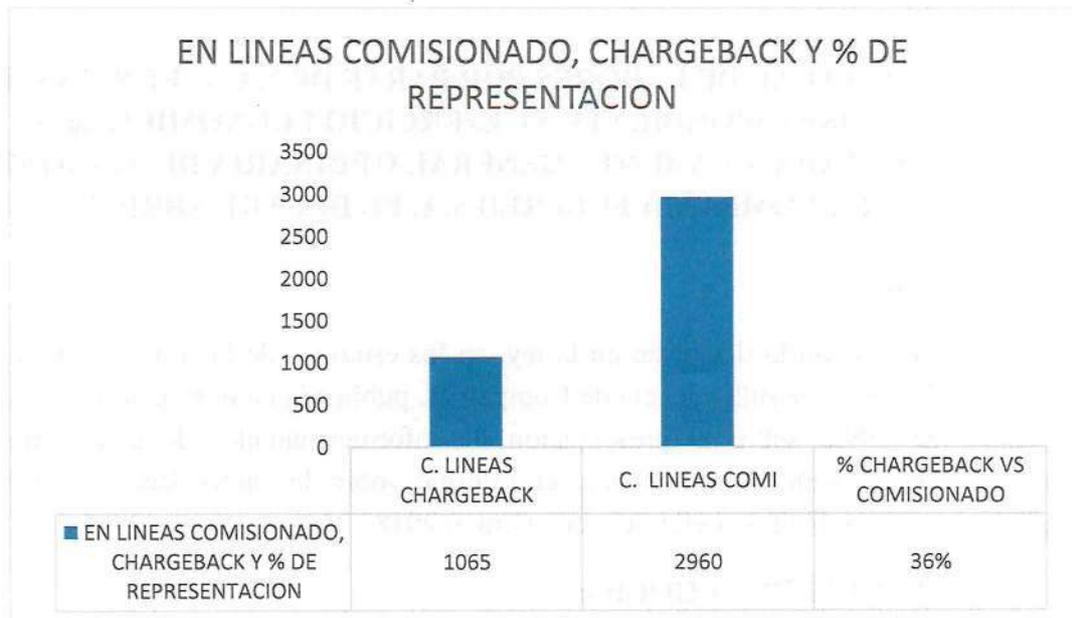
Con la finalidad de diversificar los ingresos para la empresa Fullred, se ingresa en un nuevo negocio de Call Center en el que se oferta un producto intangible como es Portabilidades desde varias operadoras a Telefónica Movistar.

El negocio inicia en febrero 2018. Durante los primeros meses su gestión fue muy exitosa cumpliendo los presupuestos asignados por la Operadora, lastimosamente los cambios en las políticas de Movistar obligaron a reestructurar y replantear el negocio en Fullred.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, de las líneas captadas existe un 36 % que genera chargeback.

**EN LINEAS COMISIONADO, CHARGEBACK Y % DE REPRESENTACION**

<u>MES</u>	<u>ENFOQUE</u>	<u>C. LINEAS CHARGEBACK</u>	<u>C. LINEAS COMI</u>	<u>% CHARGEBACK VS COMISIONADO</u>
01/02/2018	PORTABILIDAD	2	3	67%
01/03/2018	PORTABILIDAD	45	113	40%
01/04/2018	PORTABILIDAD	105	194	54%
01/05/2018	PORTABILIDAD	192	375	51%
01/06/2018	PORTABILIDAD	266	470	57%
01/07/2018	PORTABILIDAD	225	546	41%
01/08/2018	RENOVACION	65	365	18%
01/09/2018	RENOVACION	24	244	10%
01/10/2018	RENOVACION	43	204	21%
01/11/2018	PORTABILIDAD	98	230	43%
01/12/2018	PORTABILIDAD		216	0%
<b>Total general</b>		<b>1065</b>	<b>2960</b>	<b>36%</b>



Para realizar la gestión mensualmente, Fullred contó con un promedio de 25 gestores de Callcenter, tal como se puede observar en el cuadro siguiente:

**EJECUTIVOS CONTRATADOS**

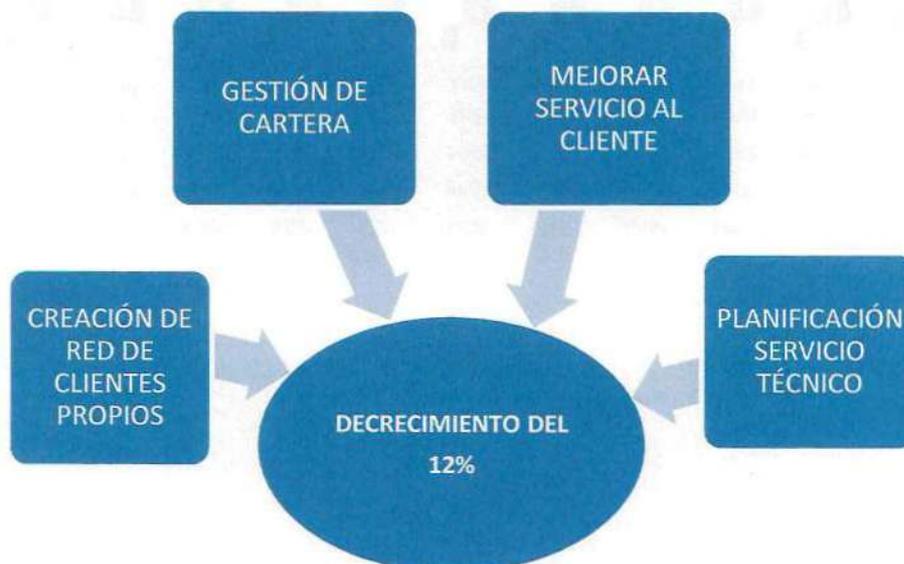
<b>MES</b>	<b>AGENTES</b>
01/02/2018	22
01/03/2018	19
01/04/2018	21
01/05/2018	31
01/06/2018	33
01/07/2018	32
01/08/2018	24
01/09/2018	22
01/10/2018	27
01/11/2018	24
01/12/2018	22

Como podemos ver en los cuadros anteriores, el número promedio de ejecutivos logró cumplir con los presupuestos enviados por la operadora, obteniendo los resultados económicos brutos para la empresa tal como se puede ver en el cuadro siguiente:

**EN \$ COMISIONADO, CHARGEBACK Y % DE REPRESENTACION**

<u>MES</u>	<u>ENFOQUE</u>	<u>V. CHARGEBACK</u>	<u>V. COMISIONADO</u>	<u>% CHARGEBACK VS COMISIONADO</u>
01/02/2018	PORTABILIDAD	(60,00)	126,00	-48%
01/03/2018	PORTABILIDAD	(3.260,00)	18.285,00	-18%
01/04/2018	PORTABILIDAD	(6.700,00)	19.011,50	-35%
01/05/2018	PORTABILIDAD	(14.875,00)	32.550,90	-46%
01/06/2018	PORTABILIDAD	(18.155,00)	37.510,00	-48%
01/07/2018	PORTABILIDAD	(13.280,70)	32.035,00	-41%
01/08/2018	RENOVACION	(3.107,00)	13.514,80	-23%
01/09/2018	RENOVACION	(782,00)	6.948,87	-11%
01/10/2018	RENOVACION	(1.788,00)	7.226,58	-25%
01/11/2018	PORTABILIDAD	(4.247,39)	11.360,48	-37%
01/12/2018	PORTABILIDAD		4.635,11	0%
<b>Total general</b>		<b>(66.255,09)</b>	<b>183.204,24</b>	<b>-36%</b>

- b. **LOCUTORIOS:** la planificación de trabajo para el año 2018 se basó en cuatro aristas importantes, de esta manera bajar el decrecimiento en facturación y parque de líneas activas, mismas que por su naturaleza de negocio maduro están en caída.



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2018:

- I. Creación de red de clientes propios: la captación ha sido mínima durante este año
- II. Gestión de cartera vencida: lastimosamente al ser una cartera de valores muy pequeños y en otros casos muy antigua, no se logró negociar con ninguna empresa especializada. Lo que se realizó al finalizar el año es castigar cartera incobrable.
- III. Mejorar servicio al cliente: esta actividad fue conjunta con la operadora. Durante el año 2017 Movistar tuvo muchos problemas en la entrega de información, suspensión y reconexión de líneas, aspecto que durante este año ha logrado mejorar en un 80%, lo que ha generado mayor credibilidad y estabilidad en la red de clientes mayoristas y clientes finales.
- IV. Planificación servicio técnico: durante el segundo semestre se incorporó un técnico para dar servicio y mantenimiento a los equipos de tarificación, esta medida ha generado confianza y fidelidad en los clientes existentes.

### REALIDAD ACTUAL DEL NEGOCIO DE TIEMPO AIRE:

#### COMPARATIVO MENSUAL LÍNEAS ACTIVAS



### COMPARATIVO MENSUAL MINUTOS

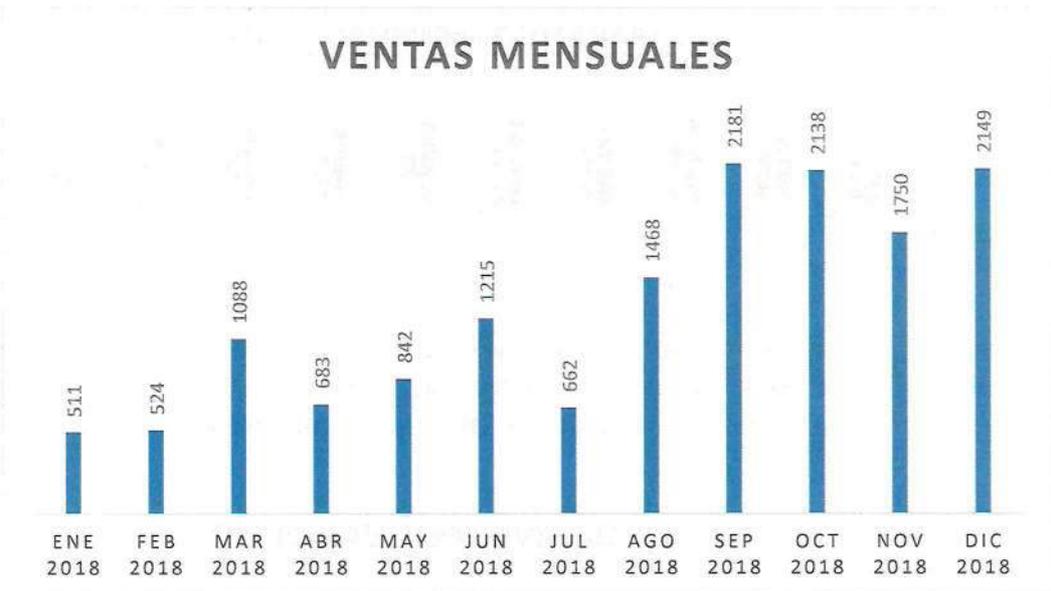


### COMPARATIVO MENSUAL VALORES



c. **EQUIPOS CELULARES:** la comercialización de este producto durante este año tuvo un incremento significativo en sus ventas, logrando llegar a un mayor número de locales de venta de equipos celulares, tal como podemos observar en el siguiente gráfico:

- **Ventas mensuales:** como se puede observar existe un repunte en las ventas a partir del mes de septiembre, esto se debe al incremento en el número de vendedores en la ciudad de Quito.

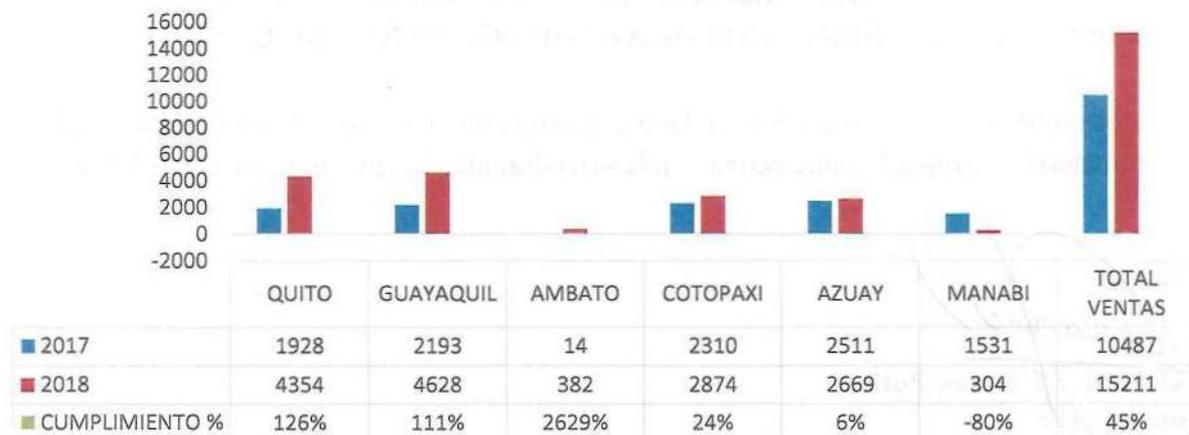


- **Ventas por sucursal:** la sucursal que más ventas generó durante el año es Guayaquil, seguida por Quito



- **Evolución del negocio en el 2018:** si comparamos las ventas de este año con las del 2017, podremos ver que hubo un incremento del 45%, según gráfico;

## EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO



### INFORME RECURSOS HUMANOS 2018

La operación de Callcenter se inició con 22 gestores de ventas y durante el año se mantuvo un promedio del mismo número de personal.

Respecto a resultados de clima laboral podemos indicar que tenemos un buen índice de satisfacción laboral, la permanencia del personal en la Empresa se debe a la estabilidad laboral que ésta le ofrece, cumpliendo sus obligaciones a tiempo, ofreciendo beneficios adicionales que son muy valorados como la alimentación, horarios flexibles y agasajo navideño con la entrega de la canasta navideña.

#### 2. CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS.

Esta administración ha dado fiel cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Junta General de Socios, con un manejo transparente y adecuado de todos los recursos de la compañía.

En la parte financiera, los recursos se han administrado de la mejor manera y cumpliendo todos los procesos y principios contables que exigen nuestras leyes ecuatorianas.

El cierre del ejercicio económico se encuentra reflejado en el balance general que se adjunta y que ha sido puesto a disposición de los señores accionistas.

El resultado económico al 31 de diciembre refleja una **PÉRDIDA SOCIETARIA del ejercicio de \$5,31**

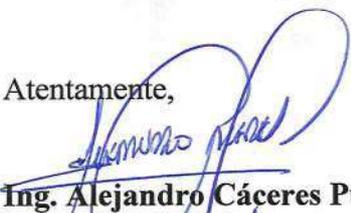
#### 3. RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL PARA EL AÑO 2018

Con respecto a la pérdida societaria producto del ejercicio económico 2018 recomiendo se envíe la cuenta **Pérdidas Acumuladas de Ejercicios Anteriores**

#### 4. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COMPAÑÍA

Debo informar que la compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones legales aplicables en materia de propiedad intelectual e industrial durante el ejercicio económico 2018.

Atentamente,



**Ing. Alejandro Cáceres Pullas**  
**Gerente General**  
**FULLRED S.A.**