

Cuenca, 28 de Marzo del 2017

Señores

Accionistas de SERVICABLE CIA. LTA.

Ciudad.-

Estimados:

El 2016 fue un año cargado de decisiones administrativas y estratégicas que marcarían la ruta para los próximos años, éstas acciones apuntalan y apuestan al desenvolvimiento de una empresa más moderna en los próximos años en un contexto de un mercado que requiere cada vez mejores servicios y de tecnología de punta, cabe recalcar que el 2016 arrancamos con un nivel de endeudamiento muy cómodo que nos permitió holgadamente incurrir en estas inversiones.

Desde el punto organizacional, a inicios de años continuamos con el levantamiento e implementación de todos los procesos para luego estos automatizarles en un nuevo Software que es parte de las Inversiones de este periodo, donde lograríamos tener un sistema integral más confiable, en que las órdenes de trabajo estarían automatizadas que permite mayor control y confiabilidad, además una interface de comunicación con el Winbox (sistema de administración de clientes de Internet) con el sistema contable y de contratos, después de una experiencia fallida decidimos contratar a la empresa WISE el desarrollo del nuevo software después de una década del primer sistema SOFI, dicha inversión alcanzó los \$15,000.00, estimamos que su implementación total estará hasta mediados de este 2017.

Vimos la necesidad de atender las necesidades del área de talento Humano al ya contar con un número considerable en el personal se resolvió contratar una asesoría en RRHH con el Lcdo. Miguel Calle, donde levante un diagnóstico, evaluación y emita recomendaciones del estado del RRHH, arrancamos con una serie de conversatorios, talleres motivacionales y de integración, levantamiento de funciones y cargos, revisión de código interno de trabajo, etc, una vez concluida la asesoría se identificó tareas claves a realizar por tal virtud hemos contratado de forma permanente al Lcdo. Miguel Calle para ejecutar dichas recomendaciones, entenderíamos que se necesitaría un semestre más para concluir el trabajo.

La estructura organizacional ha cambiado, es la primera ocasión que tenemos una gerencia, en la persona de Patricio Leon como Gerente Técnico, a su cargo el departamento Técnico y Operacional. En el área de Operaciones hemos creado un cargo de coordinación y de igual manera el área de

cobranzas, se generó una nueva posición de auditoría que controle los procesos y vele los activos y el buen uso del mismo.

A mediados del 2016 arrancamos nuevamente con la asesoría permanente de Pablo Pesántez en temas comerciales, retención y estratégicos.

Este 2016 fue un año clave donde terminaba nuestra concesión de tv por cable obtenida en el 2006, procedimos con todos los requisitos para la obtención de la renovación del título habilitante esta vez por 15 años, que afortunadamente se nos fue entregado los primeros días de enero del 2017 para el todo el territorio de cantón Cuenca tanto parroquias Urbanas y Rurales, dicha autorización ascendió a USD\$72,250.07.

Sin duda la inversión más trascendental fue la construcción de nuestras oficinas en el terreno que compramos en el 2015 en la Av. Gonzales Suarez, con el objetivo de concentrar toda la operación técnica y administrativa en un solo punto. Para mediados del 2017 trasladaremos la cabecera Satelital de TV que tenemos actualmente en la zona de los Trigales Altos y los Servidores de Internet que actualmente están en la Av. Gonzales Suarez se trasladarán al nuevo Data Center en las nuevas oficinas con las exigencias que hoy requiere un cuarto de comunicación. Las oficinas cuentan con más de 700 mts². Con un espacio de 180 mts² libres para arriendo. Esta inversión será de gran de imagen para la empresa y contribuirá positivamente en el ambiente de trabajo. Calculamos que esta inversión ascenderá a los USD\$230,000.00

Cabe recalcar que estos últimos meses hemos venido trabajando en la planeación de los nuevos proyectos para el 2017, me refiero a los proyectos GPON (en varias zonas del Este de la ciudad) y el proyecto Internet por coaxial en la Zona de la Gonzáles Suarez a través de una tecnología DOXIS 3.0, estos proyectos nos ayudarán a lograr cobertura con los dos servicios, podríamos convertirnos en el primer operador de la ciudad que ofrece DuoPlay por Fibra Optica. Para todos estos proyectos hemos realizado una serie de compras importantes que ascienden sobre los USD\$45,000.00 la mayoría erogadas en el 2017 para provisionarnos de equipos y materiales, como una importación de 100 km de fibra drop para las instalaciones domiciliarias de Fibra Optica, así como dotarle al departamento de técnico de dos nuevos vehículos para sus tareas que esta inversión ascendió a \$31,000.00

Cabe recalcar que el 2016 tuvimos una reducción en nuestros pasivos bancarios por un monto de USD\$32,000.00 , también reducimos cuentas por pagar por \$17,000.00 a un contrista de años anteriores,

En el 2016 cumplimos la meta en ventas en un 100% pero desafortunadamente en número de clientes crecimos apenas en un 4,35% cuando estaba proyectado crecer 13,53% o sea un cumplimiento del 32,15%. Consideramos este resultado a dos factores un externo que es de conocimiento general la recesión económica del país y un tema interno que debemos mejorar los procesos comerciales sobre todo los proceso de retención de clientes, estamos trabajando en ciertos cambios sobre todo en la estructura para fortalecer la deserción. Por el lado de ventas hemos incrementado el número de vendedores y el promedio de cada uno es positivo, donde debemos trabajar es en lo anteriormente mencionado la retención de clientes.

El la parte técnica este año nos enfocamos en fortalecer los Nodos Principales y Secundarios, en temas de autonomía, en dotarles de sistemas de energía a tierra y Para Rayos, así como un mantenimiento mecánico de todas las torres así dando cumplimiento a buenas prácticas en esta industria que nos desenvolvemos. Además hemos trabajado en llegar a través de nuestro back bond a los nodos secundarios vía Fibra Optica de esta manera garantizamos mejor servicio al cliente final y de paso tener una infraestructura más robusta para seguir proyectándonos.

Estamos seguros que las decisiones tomadas en el 2016 fortalecerán un 2017 llenos de grandes desafíos y metas, cargados de inversiones de toda índole.

Atentamente



Alberto Malo T.

GERENTE GENERAL SERVICABLE CIA. LTDA.