

## **INFORME DE GERENCIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2016**

### **Sr. Socio:**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en los estatutos de la compañía, como a la Ley de Compañías respecto de las obligaciones de los administradores, pongo en conocimiento de esta junta, el informe económico y financiero de mi gestión como Gerente General de **Protelcotelsa S.A.**, durante el ejercicio económico del año 2016.

A continuación detallo todas las actividades que tienen relación con los aspectos más relevantes de cada una de las Coordinaciones que conforman **ProtelCotelsa S.A.**.

### **1. ADMINISTRACIÓN**

Con fecha 7 de noviembre de 2016, el Gerente General Freddi Madrid M., quien ha venido ejerciendo la función mencionada, desde la creación de la empresa en el año 1997 hasta el día 6 de noviembre de 2016, renuncia al cargo de Gerente General, razón por la cual en Junta General de fecha 11 de noviembre de 2016, me nombran como Gerente General de ProtelCotelsa S.A.

Con relación a mi función como la nueva Gerente General de ProtelCotelsa S.A. trataré de estar a la altura de las circunstancias por las cuales atraviesa la empresa.

El Departamento Administrativo seguirá a cargo del Gerente General. Este departamento esta funcionando eficientemente en cuanto a las responsabilidades y funciones definidas para cada uno de los cargos existentes dentro de esta coordinación.

### **2. COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES**

Este departamento dejó de funcionar a partir del mes de Mayo 2016. Esta decisión de cerrar el departamento de Gestión de Bienes y enfocar todas nuestras acciones al análisis, desarrollo e implementación de los sistemas contable financieros existentes, ha permitido que ProtelCotelsa S.A. haya mejorado su situación financiera durante el ejercicio económico de 2016.

El cierre de la Coordinación de Gestión de Bienes se debió principalmente a que este departamento tenía muchas falencias operativas y de dirección, causas senciblemente graves, que nos crearon serios conflictos legales con algunos de nuestros clientes, así como cuantiosas pérdidas económicas durante la existencia de este departamento, razón por lo cual se tomó la decisión de enfocar los esfuerzos corporativos a trabajar en el objetivo principal de ProtelCotelsa S.A.: análisis, desarrollo e implementación de Sistemas Contable Financieros.

Esta determinación de cerrar las operaciones de Gestión de Bienes en definitiva resultó muy favorable para ProtelCotelsa S.A., debido a que las oportunidades de obtener contratos fue realmente muy limitado, y mantener a los funcionarios de esa coordinación eran muy elevados, razón por lo cual puedo decir que financieramente fue una excelente decisión.

### **3. COORDINACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN**

Este departamento ha trabajado eficientemente en todos los proyectos de implementación y de contratos de mantenimiento existentes.

En cuanto se refiere al tema de atención a los clientes por medio del Call Center existente, puedo indicar que hemos podido mejorar la atención brindada por medio de la priorización de las llamadas que recibimos de nuestros clientes, tomando en cuenta el tipo de prioridad de la llamada: prioridad alta, media o baja. Hemos recurrido también a realizar encuestas a los clientes, con el fin de determinar la calidad del servicio brindado, y cuando un cliente no ha recibido una respuesta efectiva a su requerimiento, canalizamos una nueva incidencia hasta terminar con el servicio técnico requerido, obteniendo una mayor satisfacción de la mayor parte de nuestros clientes, del servicio brindado.

Hemos intentado encontrar un nuevo Coordinador del departamento una vez que el anterior coordinador renunció al cargo; sin embargo, hemos tenido intentos fallidos, con funcionarios que no han demostrado las capacidades y habilidades requeridas para ocupar el cargo. Seguiremos en la búsqueda de un profesional que pueda desempeñarse eficientemente y pueda apoyar totalmente al Gerente de Implementación.

Este departamento ha mejorado significativamente durante este ejercicio económico y puedo decir que ahora tenemos un jefe que realmente ha cambiado la calidad del servicio, mejorándolo muy notablemente, lo cual ha sido de mucho beneficio para todos nuestros clientes. Esta mejora también tiene mucho que ver con el control eficiente de los costos de implementación y mantenimiento, así como la terminación de la mayor parte de los contratos de implementación, dentro de los tiempos estipulados dentro de cada contrato.

Hemos comenzado a implementar algunos módulos del Sistema de Gestión Empresarial ERP Olympo – Odoon en tres instituciones públicas. Espero que para el próximo ejercicio económico del 2017 podamos incrementar significativamente el número de implementaciones del sistema, para lo cual tengo que crear una estructura organizacional acorde al crecimiento que estoy proyectando.

### **4. DESARROLLO INFORMÁTICO DE SOFTWARE**

Contamos en este momento con seis funcionarios dentro del departamento. Tres programadores cubanos salieron de la empresa sin previo aviso, con el fin de irse para los Estados Unidos de América, y uno adicional renunció a su cargo. Hemos podido contratar a un nuevo programador y necesitamos conseguir al menos dos programadores adicionales.

Tenemos un funcionario encargado de elaborar los manuales operativos y administrativos del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO – Odoon, con el fin de completar los requerimientos con que debe contar un buen software, y poder entregar los manuales tanto impresos como digitales, dentro de cada nueva implementación.

El desarrollo de los módulos del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO – Odoo, esta progresando lentamente, debido a la falta de al menos dos programadores que requerimos con urgencia. Estoy empeñada en encontrar los funcionarios adicionales que necesitamos, con el fin de acelerar el desarrollo de los módulos que requerimos y mejorar los reportes de salida de cada uno de los módulos.

El departamento ha aumentando las habilidades y las capacidades para trabajar en Odoo; sin embargo, se necesita de al menos un año de trabajo arduo para estabilizar a los módulos desarrollados y contar con un sistema totalmente probado y estable.

## **6. FINANCIERO**

Pudimos finalmente terminar con el contrato del PNG en el mes de diciembre de 2016, y recibir el pago total del contrato, lo cual significó un gran alivio financiero para la empresa.

Hemos reducido al máximo el número de funcionarios que requerimos para salir adelante, contando con una estructura acorde al tamaño de las actividades financieras que tenemos actualmente. Cerramos el departamento de Gestión de Bienes y el de Comercialización, con lo cual redujimos alrededor de diez puestos de trabajo innecesarios, con una disminución salarial de alrededor de \$ 14,000.00 mensuales.

Este ejercicio económico de 2016 ha sido un año muy difícil financieramente, no debido a la mala gestión por parte de la dirección de la empresa, sino más bien por los desajustes económicos del gobierno, y la falta de pago por las entidades del estado, que en algunos meses no contamos con el dinero requerido para cancelar los sueldos de los empleados. Este fue el primer año en toda la vida de ProtelCotelsa S.A. en donde no tuvimos el capital de trabajo requerido para cubrir los gastos mínimos de cada mes.

Tenemos al momento dos problemas heredados del Departamento de Gestión de Bienes que no hemos podido solucionar legalmente en este año, lo cual causa un desgaste tanto de tiempo gerencial como de recursos financieros. Espero que podamos terminar con estos procesos durante el nuevo ejercicio económico.

## **5. ISO 9001:2015**

Se contrató a la Ing. Cristina Rosero con el fin de que ella se encargue totalmente de la obtención de la Certificación de Calidad con el apoyo de la dirección de la empresa; sin embargo, debido a múltiples inconvenientes de la gestión administrativa y de conflictos legales, he tenido que involucrar a Cristina para apoyarme directamente en las gestiones mencionadas, razón por lo cual la obtención de la certificación se va a demorar un poco más de lo planificado.

Espero que la obtención de la Certificación de Calidad lo logremos hasta máximo el mes de mayo de 2017.

Por la atención que se digne dar a la presente, quedo de usted.

Quito, a 17 de marzo 2017

Atentamente,



**Sra. Julia Morejón Zea**  
**Gerente General**  
**ProtelCotelsa S.A.**