

**INFORME DE GERENCIA
AÑO 2011**

Señores
Junta General de Accionistas
Ciudad.-

Durante el año 2011, las actividades y planes de Servicios Cybercell S.A. estuvieron encaminados a cumplir con dos objetivos primordiales. El primer objetivo era la consolidación de la posición de la compañía frente a los clientes y frente a la operadora celular, de manera que la compañía vea fortalecida su posición de mercado; el segundo objetivo, era el afianzamiento institucional, para lo cual se implementaron algunos procedimientos al interior de la compañía que han tenido como resultado que actualmente la compañía se encuentre encaminada a cumplir con los más altos estándares de calidad y eficiencia.

Dentro del cumplimiento de estos dos objetivos fundamentales, las actuaciones puntuales de la administración de Servicios Cybercell S.A. durante el año 2011, tuvieron como meta alcanzar los siguientes objetivos específicos:

1. Convertir a Servicios Cybercell S.A. en el único distribuidor *Premium* en la red de la operadora **Movistar**.
2. Obtener durante el ejercicio económico del año 2011 una rentabilidad superior a la obtenida el año 2010.
3. Generar los procesos relacionados con el talento humano, así como detallar las funciones al interior de la compañía, que permitan que nuestros trabajadores puedan desempeñar sus funciones bajo altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios.
4. Contar con un recurso humano calificado y motivado.
5. Mantener las mejores relaciones con nuestro principal proveedor, que es Telefónica Ecuador, para lograr mejores negociaciones y más participación de mercado.

A continuación me permito detallar las principales actividades puntuales que se realizaron en los diferentes departamentos de la compañía, con el objetivo de cumplir con las metas enunciadas anteriormente:

1. Durante el año 2011 se incrementó el número de trabajadores de 335 a 439

empleados
SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑIAS

2. Realizamos la compra de un nuevo sistema administrativo Financiero llamado **INSOFT**, el cual nos ha permitido trabajar bajo **NIIFS** y tener control del inventario y la facturación de todos los puntos de venta en línea bajo un ambiente **WEB**.

OPERADORA
QUITO

3. Contratamos un Jefe de Desarrollo Humano, el mismo que nos ha permitido que, conjuntamente con un equipo de trabajo, hayan logrado gestionar y aprobación del Reglamento Interno de Trabajo ante el Ministerio de Relaciones Laborales, cumpliendo de esa manera con un requisito señalado en la legislación ecuatoriana.

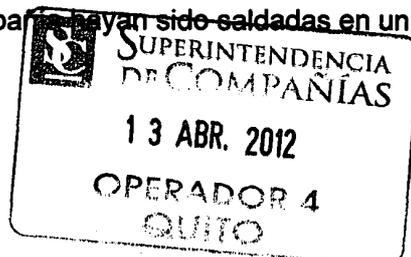
A través de esta reestructura del departamento de recursos humanos, se han desarrollado procesos de selección y capacitación, que nos han permitido contar con una adecuada gestión de nuestro talento humano.

Dentro de este enfoque de generación de un bienestar laboral y, debido al número de trabajadores que actualmente colabora con la compañía, hemos contratado a un medico ocupacional y a una trabajadora social.

4. Durante el año se han levantado procesos de cada una de las áreas de la compañía, los cuales han permitido definir objetivos, ámbito de aplicación, responsables, definiciones, políticas, descripción del proceso y flujograma.
5. Se ha creado un Departamento de Mercadeo en el cual realizamos promoción, publicidad, análisis e investigación de mercado.
6. Actualmente la compañía cuenta con un absoluto control de los inventarios sobre las 17 bodegas que maneja, lo cual nos ha permitido mantener las pérdidas de inventario en un 0,57%, lo cual marca un hito histórico dentro de la vida de la compañía.
7. Se conformó el departamento de Tecnología de la Información, la cual tuvo como primer resultado la creación de la *Intranet* corporativa, la misma que cuenta con un chat corporativo y programación de dos nuevos sistemas de control interno.
8. Actualmente la compañía cuenta con proveedores que han sido calificados durante este año, de acuerdo a normas y políticas internas que se instituyeron. Esto nos ha ayudado reducir el gasto administrativo en un 11% con relación al año anterior.
9. Cumpliendo con las políticas de calidad y eficiencia, actualmente la compañía se encuentra en la lista blanca de los contribuyentes especiales del Servicio de Rentas Internas SRI, por el hecho de haber cumplido con nuestras obligaciones tributarias correctamente y a tiempo.

Respecto de la situación financiera de la compañía, me permito poner en su conocimiento que durante el año 2011, la compañía ha logrado alcanzar los siguientes hitos:

1. Se pagó USD \$ 634.000,00 (seiscientos treinta y cuatro mil dólares estadounidenses), correspondientes a intereses y capital de los préstamos que recibió la compañía durante los años 2008 y 2009, dando como resultado que actualmente estas deudas de la compañía hayan sido saldadas en un 100%.



2. En el mes de octubre, la compañía inscribió en el mercado bursátil su tercera emisión de obligaciones; esto tuvo como resultado que a través de este mercado se hayan colocado obligaciones por un monto de USD \$ 800.000,00 (ochocientos mil dólares estadounidenses), recursos que han servido para refinanciar pasivos de la empresa y consolidar su posición financiera.
3. El estado de resultados de la compañía cortado al 31 de diciembre del 2011, nos refleja que el año 2011 ha sido un buen año que nos ha permitido consolidarnos en el mercado y alcanzar de esta manera los resultados esperados.

Ingresos anuales:	USD \$ 16.383.722
Costo de Ventas:	USD \$ 9.188.972
Gastos de Operación:	USD \$ 6.126.080
Utilidad líquida:	USD \$ 371.522

4. Con relación al año 2010 la utilidad se incremento en un 43%, logrando de esta manera alcanzar una de las metas propuestas a inicios de año.
5. Los estados financieros de la compañía han sido auditados por la firma Micelle y en los mismos no presentan observaciones lo cual evidencia que el manejo financiero de la compañía se ha llevado adecuadamente durante el año, siguiendo con la tradición de la compañía en el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades.

Adicionalmente, es importante señalar que la compañía cuenta con sus estados financieros bajo el sistema NIIFS, tal como lo dispuso la Superintendencia de Compañías.

Se adjunta una copia de los estados financieros auditados y del dictamen de los auditores externos.

Por último, me permito indicarles que como parte de la política de buen manejo de mercado, se procuró mantener el prestigio y el buen nombre de Servicios Cybercell S.A., buscando siempre las mejores opciones que permitan cada día una mejora continua de nuestros servicios.

Sin otro particular suscribo el presente informe.

Atentamente



Elsa Salgado Yopez
Gerente General
Servicios Cybercell

