

INFORME DE GERENCIA AÑO 2016 - SERVICIOS CYBERCELL S.A.

Señores

Junta General de Accionistas

Ciudad.-

Es muy gratificante presentar los siguientes resultados tanto Financieros como Comerciales a lo largo del Año 2016 en donde Servicios Cybercell S.A. fue un referente en la red a Nivel Nacional comparándonos con otros Distribuidores Autorizados que en este año tuvimos competencia no solo Nacional sino de Multinacionales incursionando en la telefonía celular en nuestro país.

Es necesario comentar que dado el cambiante ambiente político en nuestro país, esto no nos ha detenido para seguir innovando y creciendo en ámbitos de tecnología y servicios que nos permitieron cumplir presupuestos impuestos por la Operadora Movistar. Hemos reducido personal en donde se requería, es decir, no hemos afectado la productividad por ejecutivo de ventas ni tampoco el apoyo de las unidades base como son Departamento de Operaciones, Marketing, Contabilidad, DHO, etc.

Es así como se presenta continuación la evolución del gasto en nuestra nómina de Enero a Diciembre 2016:

AÑO 2016	Cantidad	Total con IESS	Prom. Colaborador	Por Empleado	Total Nómina		
Enero	184	\$ 144.876	\$ 787,37	7%	\$54,93	-5,4%	\$-8.204,00
Febrero	174	\$ 144.677	\$ 831,48	6%	\$44,11	0%	\$-199,00
Marzo	175	\$ 169.576	\$ 969,01	17%	\$137,53	17%	\$24.899,00
Abril	173	\$ 161.722	\$ 934,81	-4%	\$-34,20	-5%	\$-7.854,26
Mayo	180	\$ 194.179	\$ 1.078,77	15%	\$143,96	20%	\$32.456,76
Junio	176	\$ 169.724	\$ 964,34	-11%	\$-114,43	-13%	\$-24.454,65
Julio	177	\$ 169.467	\$ 957,44	-1%	\$-6,90	0%	\$-256,99
Agosto	189	\$ 177.314	\$ 938,17	-2%	\$-19,27	5%	\$7.847,35
Septiembre	189	\$ 173.704	\$ 919,07	-2%	\$-19,10	-2%	\$-3.610,24
Octubre	186	\$ 173.512	\$ 932,86	2%	\$13,79	0%	\$-191,91
Noviembre	180	\$ 175.265	\$ 973,70	4%	\$40,84	1%	\$1.753,40
Diciembre	185	\$ 166.432	\$ 899,63	-8%	\$-74,07	-5%	\$-8.833,68
GASTO TOTAL		\$ 2.020.447					

AÑO 2016	Cantidad	Total con IESS	Prom. Colaborador
Promedio	181	\$ 168.371	\$ 932,22
MAX	189	\$ 194.179	\$ 1.078,77
MIN	173	\$ 144.677	\$ 787,37

AÑO 2015	# Colaboradores	Gasto Total	Prom. Colaborador
Promedio	226	\$ 197.317	\$ 872,38
MAX	258	\$ 247.618	\$ 977,92
MIN	204	\$ 153.080	\$ 732,44

El promedio mensual de gasto en nómina en el Año 2016 fue de \$168.371 comparado con el Año 2015 se redujo el gasto mensual en \$28.946. Hemos reducido 45 personas en nuestra empresa durante el 2016 vs el 2014. Esta reducción se concentra principalmente por la eficiente reducción de puestos de trabajo que no brindaban ningún valor agregado a las áreas comerciales o no aportaban un significativo aporte para incrementar producción o ventas. Además, esta reducción se dio por medio del cierre de Puntos de Venta improductivos en donde perdíamos dinero y dejábamos de concentrar nuestra fuerza comercial en puntos que necesitaban nuestra atención.

A comparación del año pasado, en donde cerramos 9 puntos de venta, para este 2016 fueron únicamente 2:

GYE

1. Isla Mall del Sur

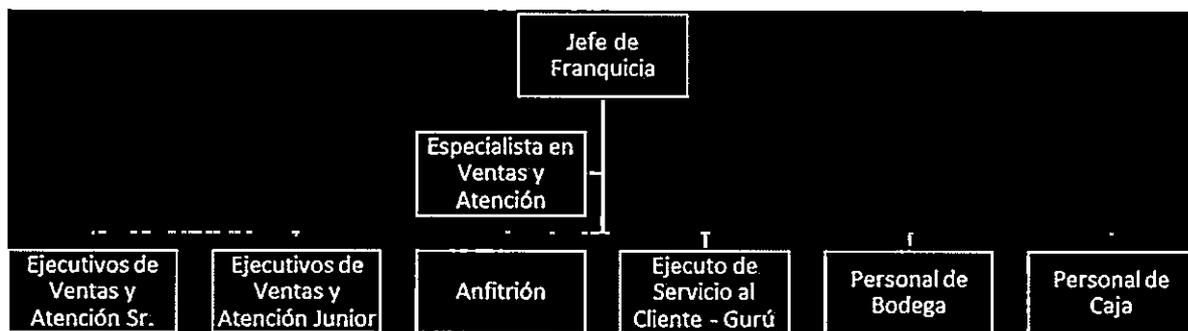
IBA

2. Isla Laguna Mall

Esto es importante mencionarlo ya que las nuevas políticas de Telefónica Movistar con respecto a la Capilaridad (cobertura de marca por medio de locales comerciales) se centró más en rentabilizar a los distribuidores en lugar de abrir locales únicamente por presencia. Por lo que estos cierres no incurrieron en efectos negativos con nuestra relación en la Operadora o peor aún en un decrecimiento comercial. Por lo tanto, nos quedamos con los puntos de venta más importantes y rentables para la compañía.

Por otro lado, Telefónica Movistar incursionó en una nueva Unidad de Negocio denominada Franquicia. Que basa su operatividad y gestión comercial en un Manual de Marca en los siguientes puntos:

- Organigrama: Jefatura, Especialista, Vendedores Junior y Senior. Detallando cada función y la medición por diferentes indicadores de gestión.



PDV	CIUDAD	SUBTOTAL	IVA	30% RETEN.	1% RETEN	TOTAL
AE POLICENTRO	GYE	\$ 131.390,47	\$ 18.394,67	\$ 5.518,40	\$ 1.313,90	\$ 142.952,84
AE RECREO	UIO	\$ 163.301,36	\$ 22.862,19	\$ 6.858,66	\$ 1.633,01	\$ 177.671,88
TOTAL		\$ 294.691,83	\$ 41.256,86	\$ 12.377,06	\$ 2.946,92	\$320.624,72

Seguendo un riguroso Manual de Marca, la recompensa de esta importante inversión es la obtención de 1.5 Tarifas por cada Pospago sea Cargo Cuenta, Domiciliado, Línea Nueva o Migración. Además, es importante mencionar el incremento en producción gracias a nuevos procesos, atención personalizada al cliente, capacitación de la fuerza de ventas y una nueva imagen que atrae mucho al cliente se incrementó en un 30% la producción que normalmente veníamos realizando como es el caso puntual del Agente Especializado o Franquicia Recreo en la ciudad de Quito. AE Policentro en la Guayaquil fue un local nuevo en donde los cumplimientos son siempre del 100%.

Algo relevante a ser tomado en cuenta, parte de este incremento del 30% fue la excelente oferta comercial que la Operadora Movistar fue la primera en presentar en el país con respecto a su nueva OFERTA POSPAGO en planes Ilimitados desde \$25,00 mensuales + IVA. El enfoque de la empresa en el cumplimiento del presupuesto nos permitió llegar a las bonificaciones esperadas y más aún en un año políticamente complejo, producir más altas que el año 2015:

POSPAGO AÑO 2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	Total general
PUNTO DE VENTA UIO	2299	2061	2498	2483	2326	2177	2518	2860	2627	2407	2453	2849	29558
PUNTO DE VENTA GYE	540	486	755	695	633	558	727	740	738	669	614	776	7931
PUNTO DE VENTA LIBERTAD	177	170	306	266	207	195	259	243	213	220	208	251	2715
PUNTO DE VENTA IBARRA	64	66	110	152	99	64	98	127	134	168	125	127	1334
SUBDISTRIBUCION					13	16	17	15	26	27	13	31	158
MIDAZZ	12		1										13
Total general	3092	2783	3570	3596	3278	3010	3619	3985	3738	3491	3413	4034	41709

POSPAGO AÑO 2016	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	Total general
PUNTO DE VENTA UIO	1864	1664	2108	2089	2319	2081	2041	2069	2068	2510	1841	2625	25279
PUNTO DE VENTA GYE	539	533	808	939	1071	905	1022	1214	1392	1526	1280	1742	12971
MIDAZZ		3	118	405	671	847	689	1061	884	655	278	410	6021
PUNTO DE VENTA LIBERTAD	152	96	125	171	188	151	216	252	262	224	198	255	2290
PUNTO DE VENTA IBARRA	95	83	118	140	156	96	111	229	124	118	114	226	1610
SUBDISTRIBUCION	12	6											18
SALA VENTAS UIO													15
FREELANCE											9	1	10
Total general	2662	2385	3277	3744	4405	4080	4079	4825	4730	5033	3720	5274	48214

Un 15,6% de incremento en producción es decir 6.505 altas por encima del año 2015

La unidad de negocio Franquicia es tan productiva y eficiente que hemos copiado procesos para replicarlos en los demás puntos de venta que no tienen este modelo, refiriéndonos a la capacitación al personal, reportería constante, traslado de responsabilidad comercial a los líderes de cada Punto de Venta, esquema comisional, entre otros.

Esperamos en los próximos años, seguir invirtiendo en locales comerciales bajo la modalidad de Franquicia a Nivel Nacional en donde los beneficios económicos son muy convenientes y es hacia donde está apuntando Telefónica Movistar en el Ecuador.

- Compensaciones y Reconocimientos:

Cargo	CUMPLIMIENTO >= 100%				CUMPLIMIENTO 80% <= 99.9%			
	% Sobre Tarifa Básica				% Sobre Tarifa Básica			
	Domiciliado		Pago en Caja		Domiciliado		Pago en Caja	
	LN	TR	LN	TR	LN	TR	LN	TR
JEFE	64%	28%	40%	20%	45%	20%	28%	14%
ESPECIALISTA	51%	23%	32%	16%	32%	15%	20%	10%
SENIOR	45%	19%	28%	14%	29%	14%	18%	10%
JUNIOR	38%	17%	24%	12%	26%	11%	16%	8%
ANFITRION	30%	14%	19%	10%	20%	9%	13%	6%
GURU	30%	14%	19%	10%	20%	9%	13%	6%
AUTOGESTION	30%	14%	19%	10%	20%	9%	13%	6%

- Terminales e Imagen del PDV:

Superficie local	Terminales	Equipo Estrella	Equipo Tarifa \$20 0 \$25	Gama Premium	Smart Bajo Costo	Tablet	Gama Baja
menos 50 m2	10	2	2	2	2	1	1
51 a 100 m2	16	3	3	3	3	2	2
101 a 200 m2	31	5	6	8	8	2	2
201 a 400 m2	48	6	10	13	13	3	3
401 o más	64	8	14	16	16	5	5

- Imagen Exterior e Interior

Target Medio Alto – Alto					
Terminales	Menos 50m2	51 a 100 m2	100 a 200 m2	200 a 400 m2	400 o más
Gama Premium			X	X	X
Equipo Tarifa de \$20 a \$25	X	X	X	X	X
Tablet	X	X	X	X	X

Target Medio – Bajo					
Terminales	Menos 50m2	51 a 100 m2	100 a 200 m2	200 a 400 m2	400 o más
Smart Bajo Costo	X	X	X	X	X
Equipo Tarifa de \$20 a \$25	X	X	X	X	X
Tablet			X	X	X
Gama Baja	X	X	X	X	X

Para participar en esta nueva unidad los Locales a ser licitados entraron en un concurso entre todos los Distribuidores a Nivel Nacional. Gratamente, fuimos seleccionados por nuestra experiencia y músculo financiero para invertir en los siguientes locales:

“Las Franquicias en el Ecuador pasaron de ser un proyecto a una realidad muy rentable, en donde estamos seguros serán replicadas hacia otros países en Latinoamérica” – Daniel Dominguez, VP Comercial Movistar para el Ecuador

Por el lado del canal Sim Cards Prepago o Canal Masivo, seguimos concentrados en las zonas más importantes de comercialización en el Ecuador que son el Centro de Quito y el Centro de Guayaquil. Es un hecho que la tecnificación a través de la herramienta automatizada de Movistar en donde podemos llegar inmediatamente a satisfacer la demanda de chips vía un sistema o aplicación desde una terminal celular, ha mejorada la capilaridad del negocio y la percepción del cliente frente a la marca que se centraba únicamente en mayoristas. El negocio puerta a puerta permitió sincerar el mercado, es decir, conocer a ciencia cierta quienes son nuestros clientes y brindarles el beneficio del 5% de comisión directa por el consumo de los chips que se comercialicen en su PDV. Conocimiento mejor al cliente y la necesidad por el uso de una sim card Prepago Movistar, Telefónica eliminó la oferta constante del 2x1 en recargas por una oferta enfocada a la recarga recurrente por medio de paquetes de \$3 semanales en donde el cliente elige gastarlos a su conveniencia en megas, minutos o mensajes.

Esta nueva oferta de seguro nos dará los resultados que esperamos que se reflejan en un incremento de nuestro diferido que se ha venido disminuyendo por un traslado del parque Prepago al parque POSPAGO que como nos dimos cuenta, la oferta ILIMITADA es muy convincente para que el cliente se cambie de recargas a un descuento recurrente por medio de su tarjeta de crédito, cuenta corriente, ahorros o pagando en caja en cualquier de nuestros locales a Nivel Nacional.

La tercera unidad comercial que apalancó nuestras ventas para cumplir presupuestos en el año 2016, fue MIDAZZ Multinivel – Salas Pospago. La producción mensual Pospago anteriormente mostrada, nos confirma que durante el año se realizaron a través del Call Center Midazz 6.064 Altas es decir un 12,6% de la producción Total Pospago durante el 2016. Esto ha llegado a la sorpresa de varios distribuidores que han intentado replicar este mecanismo, pero no lo han podido copiar ya que la inversión, tecnología, personal, capacitación y por supuesto el **know how** del negocio lo tenemos nosotros. Lo importante de MIDAZZ multinivel, es la facilidad de que nuestra empresa pueda incursionar en otros ámbitos comerciales sean de servicios o tecnología brindando opciones al cliente y aceptando el producto únicamente por medio de un **“sí acepto”** desde sus celulares. Esto nos permite adaptarnos a las necesidades del mercado, y porque no a futuro incursionar en otros negocios o brindar servicio a otras empresas.

Las metas alcanzadas en el Año 2016 se resumen en:

1. Distribuidor Líder en la Red Telefónica Movistar en el Ecuador, tomando en cuenta que ahora existen nuevos distribuidores como Cellistics que son Multinacionales.

2. Independizar y rentabilizar las unidades comerciales más importantes de la compañía que son Sim Card Prepago, Canal Individuos PDV, y ahora Franquicias Agentes Especializados y MIDAZZ.
3. Benchmarking interno; copiar procesos tanto comerciales como operativos de la Franquicia Movistar y replicarlos en la compañía para nuestro beneficio.
4. Lobby Corporativo o Diplomacia Corporativa con nuestro principal proveedor – Movistar, siempre se ha mantenido por encima de la media normal.
5. Seguir reduciendo gastos en unidades que no aportan ningún valor o crecimiento comercial en la compañía. Esto con el fin de concentrarnos y direccionar recursos a unidades rentables y con potencial de crecimiento en el largo plazo.
6. Crecimiento UNNEG MIDAZZ – Salas Pospago: con el fin de cortar la dependencia absoluta con la Operadora Movistar.

Contablemente es necesario presentar los siguientes valores y procesos realizados para conocimiento y beneficio de los accionistas:

Resultado Integral para el Año 2016 en un 43.29% por encima del año 2015, es decir \$59.675 que para los accionistas representó una utilidad neta por acción de 0,07 (0,05 resultado Neto por Acción Año 2015)

1. La compañía con el objetivo de mantener un inventario de acuerdo a lo establecido en la NIIF ha efectuado la provisión por deterioro por un valor de US\$ 28.440 dólares.
2. 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 a tiempo.

Respecto a la situación financiera de la compañía, me permito poner en su conocimiento que durante el año 2016 la compañía ha logrado alcanzar los siguientes objetivos:

1. Se pagó USD 460.237,00 (Cuatrocientos sesenta mil doscientos treinta y dólares de los Estados Unidos), correspondientes a intereses y capital de los préstamos, actualmente la compañía ha cumplido con los pagos de dividendos en las fechas establecidas por las Entidades Financieras.
2. El estado de resultados de la compañía cortado al 31 de diciembre del 2016, nos reflejan la siguiente información:

Ingresos anuales	USD \$ 9.138.351
Costo de Venta	USD \$ 4.508.505
Gastos Operación	USD \$ 4.382.074
Otros Ingresos(Gasto)	USD \$ 104.276
Utilidad Antes de Impuestos	USD\$ <u>143.496</u>

3. Con relación al año 2015 la utilidad antes de impuestos se incrementó en un 7.77%
4. Los estados financieros de la compañía han sido auditados por Consultora Jiménez Espinosa y en los mismos no presentan observaciones lo cual evidencia que el manejo financiero de la compañía se ha llevado adecuadamente durante el año.

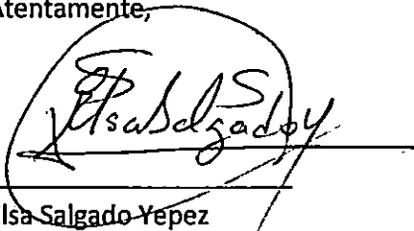
Adicionalmente, es importante señalar que la compañía cuenta con sus Estados Financieros bajo el sistema NIIFS, tal como lo dispuso la Superintendencia de compañías.

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

Por último, me permito indicarles que como parte de la política de un 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elsa Salgado Yopez', is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, hand-drawn circle.

Elsa Salgado Yopez

Gerente General - Servicios Cybercell