

Quito, 30 de Marzo del 2012

**INFORME DE GESTION
EJERCICIO ECONOMICO
ENERO – DICIEMBRE 2011**

A continuación se servirá encontrar el Informe de labores por el ejercicio financiero:
Enero – Diciembre del 2011 de la Compañía BANGARA S.A.

ANTECEDENTES:

El Año 2011, Bangara inició el año con todas las actividades enfocadas a cumplir con las expectativas y objetivos de negocios planteados como de largo plazo, esto es dentro de la líneas de administración y recuperación de cartera, asesoría corporativa y apoyo a clientes dentro de programas de reestructuración de cartera y portafolios vencidos, siempre dentro el ámbito de tercerización de servicios financieros, además de potenciar los potenciales negocios en lo que hace referencia al ámbito de calificación de créditos y otros servicios “encargables” por parte de las empresas privadas y publicas.

Como parte del programa, se inició con el reforzamiento general del equipo de trabajo en las diferentes áreas de especialización, por lo cual se realizaron contactos con diferentes ejecutivos del medio, logrando su incorporación formalizando la incorporación de los ejecutivos necesarios que permitan el fortalecimiento en las principales áreas de producción y negocios de la empresa, por lo que genero la renovación integra de la plana ejecutiva y gerencial del área de producción; por otra parte se tomo como decisión estratégica fortalecer el área de Tecnología a través de la incorporación de una estructura propia, lo que produjo la desvinculación de la empresa que previamente se encontraba a cargo de la administración de esta área. Esta decisión nos llevo en primera instancia a enfrentar un problema de “renuncia” de actividades por parte de la empresa que nos proporcionaba estos servicios, que obligo a que el nuevo equipo de tecnología desarrolle habilidades que nos permitieron contrarrestar con éxito este inconveniente, proceso que ha sido progresivamente positivo, llegando al fin de año a una estado de NO DEPENDENCIA de terceros. Si bien todavía no se tienen una estructura y desenvolvimiento normal, el índice de problemas han ido disminuyendo progresivamente y esperamos que en el transcurso del año 2012 se establezca finalmente, lo que nos permitirá mirar con positivismo el proyecto de apertura de nuevas plazas de operación, como la de PANAMA como se encuentra proyectado desde hace 2 años , además de iniciar con un programa de mejoramiento de imagen corporativa, de la

Quito: Amazonas N°2817 y Alemania, Edif. Skorpios, 2do piso. Telfs.: 02 227 3407 / 02 227 2991 Fax: 02 246 6442

Guayaquil: García Avilés 408 y Luque, Edificio FINEC 8vo. Piso Telf.: 04 232 2646

Email: bangara@bangara.com.ec

Página Web/ www.bangara.com.ec



estructura tecnológica y cobertura geográfica, lo cual era necesaria para continuar con el programa de incorporación de clientes nuevos. Para cumplir con estos objetivos de corto plazo se diseñaron e implementaron las siguientes estrategias:

EVOLUCION DEL NEGOCIO EN GENERAL:

Para el año 2011 se considera como fundamental la incorporación de mejoras en el área tecnológica, en vista de que los negocios y clientes cada vez mas se consideran como una operación con alto sustento técnico, lo cual permitiría en el transcurso del año ofertar al mercado productos y servicios adicionales a los que tradicionalmente Bangara ha ofrecido, como negocios de call contact center entre los que se incorporo el negocio de ventas telefónicas, haciendo uso del musculo tecnológico de call center que BANGARA dispone, además soportar los negocios de cobranzas e informes de crédito en sistema que permitan una mayor eficiencia y eficacia de la fuerza laboral. Esta estrategia nos permitió a partir del mes de octubre del año 2011 generar nuevos negocios e incorporar a nuevos clientes.

A mas de estos objetivos, la incorporación de tecnología permite y persigue la eficientización de los costos mas importantes, en vista de que los gastos fijos como son: costo de mano de obra, como los variables como consumo telefónicos.

RESULTADOS DE OBJETIVOS DE ADMINISTRACION DEL COSTO DE OPERACIÓN:

El año 2011 se convirtió en un año de inversión en términos de tiempo, como consecuencia de la migración tecnológica, esperándose que los resultados reales se vean en al transcurso del año 2012, año en el que se espera concluir el proceso de renovación tecnológica.

CLIENTES:

Dentro de programa de incorporación o mejoramiento de relación con clientes, se incorporó a mejoró las relaciones con los siguientes clientes:

ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

1. **DINERS:** Se potencio esta relación en especial a partir del mes de Febrero., producto de lo cual se asignó se asignó se. La principal cartera se encuentra

Quito: Amazonas N°2817 y Alemania, Edif. Skorpis, 2do piso. Telfs.: 02 227 3407 / 02 227 2991 Fax: 02 246 6442

Guayaquil: García Avilés 408 y Luque, Edificio FINEC 8vo. Piso Telf.: 04 232 2646

Email: bangara@bagara.com.ec

Página Web/ www.bangara.com.ec



ubicada en la ciudad de Guayaquil con el 65% de participación, le sigue Quito con el 25% de participación y la diferencia en otras plazas a nivel nacional.

2. **MOVISTAR:** Con este se consolido las relaciones comerciales en los que se refiere a Cobranzas.
3. **SUKASA:** Se manejaron las relaciones con esta empresa para manejar operaciones de cartera vencida, llegando a índices de recuperación superiores al histórico, con lo cual la empresa obtuvo un volumen de cartera creciente.
4. **BANCO DEL PACIFICO:** Se continuaron las relaciones con el Banco, constituyéndonos en la proveedora exclusiva de este proceso en la región sierra.
5. **COMERCIAL KYWI:** Se inicio con la relación de cobranzas con este cliente, como consecuencia de su proceso de concesión de crédito a través de la tarjeta OK KYWI, operación que se la administro dentro del rango de operaciones de crédito mayor a 180 días. Los resultados obtenidos se encuentran dentro de los rangos normales.
6. **ORIGINARSA.** Se desarrollo una relación creciente, lo que nos permite tenerle como uno de los potenciales clientes en términos de volumen de negocios.
7. **SEGUROS EQUINOCCIAL.** Cliente que al igual que ORIGINARSA se proyecto como uno de los potenciales clientes a futuro.

INFORMES DE CREDITO:

El año 2011 se continuó con el negocio de Certificación de Informes de Crédito, y se con SUKASA, empresa con la que se inicio el negocio con muy buenos resultados.

OBJETIVOS PREVISTOS Y CUMPLIDOS:

- 1.- Se estabilizó la operación, a través de un manejo muy estricto del costo de la operación y mejoramiento en la recuperación, lo que produjo que nos mantengamos con los clientes abiertos en al año 2.004, con soporte en los negocios incrementales del ejercicio en análisis.
- 2.- Se cumplió con el objetivo de mejorar la imagen corporativa a través de mejoramiento de instalaciones fijas.

Quito: Amazonas N°2817 y Alemania, Edif. Skorpis, 2do piso. Telfs.: 02 227 3407 / 02 227 2991 Fax: 02 246 6442

Guayaquil: García Avilés 408 y Luque. Edificio FINEC 8vo. Piso Telf.: 04 232 2646

Email: bangara@bagara.com.ec

Página Web/ www.bangara.com.ec



- 3.- Se mejoró el software de administración y recuperación de cartera, lo que permite una mejor atención a los clientes, y superior posición en términos de competitividad.
- 4.- Se consolidó el sistema call contact center, siendo una altísima inversión que nos permitirá a futuro realizar un trabajo eficiente, soportados en un sistema de telefonía automática de la más avanzada generación.

RECOMENDACIONES PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO ECONOMICO:

En consecuencia con lo actuado, y como se observa el desempeño de crecimiento potencial del negocio en el que se encuentra Bangara, recomiendo mantener y renovar los esfuerzos que sean necesarios a fin de que la empresa no solo se mantenga en el ámbito empresarial nacional.

El sector financiero y comercial se mantendrán con problemas en su recuperación de su portafolio, lo cual dará muchas oportunidades de crecimiento, sin embargo también considero que el problema de morosidad no solamente seguirá afectando a los sectores financieros, sino también comerciales e industriales lo que a no dudar multiplicará las posibilidades de la empresa.

Quiero dejar especial agradecimiento a todas las personas que han apoyado y colaborado para que el siguiente año de operación de la empresa concluya con la expectativa de ser cada día mejor, y tenga las herramientas, conocimientos y experiencia necesaria como para destacarse dentro del ámbito en el que se encuentra.

Atentamente,



Pablo Arroyo Almeida
PRESIDENTE

