

Quito, 30 de Marzo del 2013

**INFORME DE GESTION
EJERCICIO ECONOMICO
ENERO – DICIEMBRE 2012**

A continuación se servirá encontrar el Informe de labores por el ejercicio financiero:
Enero – Diciembre del 2012 de la Compañía BANGARA S.A.

ANTECEDENTES:

El Año 2012, 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 continuo con el reforzamiento general del equipo de trabajo en las diferentes áreas de especialización en especial con el área de Produccion, área a la que se integro de manera definitiva un Gerente de Produccion, y se traslado del área de capacitación a Produccion, el Sr. Jinsop Pardo, en quien teníamos grandes expectativas sobre los resultados de se obtendrían al poner en práctica los conocimientos que demostraba tener en el proceso de capacitación del personal.

En el Área de tecnología se mantuvo el proceso de incorporación de las actividades tercerizadas a un ambiente de desarrollo y administración propio. El equipo de tecnología desarrolló habilidades que nos permitieron contrarrestar avanzar con éxito en algunas actividades que históricamente no las habíamos tomado en consideración.

EVOLUCION DEL NEGOCIO EN GENERAL:

Para el año 2012 se considera las mejoras desarrolladas 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 incorpore 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.

A más de estos objetivos, la incorporación de tecnología permite y persigue la eficientización de los costos más 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:

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:** La principal cartera se encuentra 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. El nivel de facturación promedio mensual subió del 2011 al 2012 de 8300 a 10500, lo cual representa una mayor nivel de eficiencia. Si bien la tasa promedio bajo del 10% al 7%, significa que bajo la estructura del contrato con este cliente, para el año 2013 tenemos una buena cantera de clientes y operación que pueden rendir una tasa mayor ya que podremos explotar de mejor manera el 10% de honorarios que ofrece esta operación
2. **MOVISTAR:** Este cliente, en función a la buena recuperación que mantenía Bangara de la cartera encargada, inicio un proceso agresivo de colocación de su producto en el mercado, pretendiendo contrarrestar o al menos mantener su nivel de participación, el que frente a una política muy agresiva de su principal competidor (CLARO), por lo que se empezó a detectar que para que Bangara mantenga el nivel de cobranza en términos absolutos, y más aun en términos relativos (45%) del valor asignado mensual, ser requerían un número cada vez mayor de gestores, esfuerzo físico y por consecuencia financiero. Esto genero que de una manera progresiva la línea produzca pérdidas financieras creciente y

permanentes, pues a pesar de las alertas que de manera permanente Bangara proveyó a OTECEL – MOVISTAR, las políticas de incorporación de clientes fueron progresivamente creciente en su nivel de riesgo, llegando a tener en la cartera asignada a Bangara un portafolio con un porcentaje del 65% de riesgo ALTO. Si bien las políticas produjeron un incremento de facturación de 11.300 mensual por el año 2011 frente a 13.00 por mes en el año 2013, el costo de personal sumado al costo telefónico fue en promedio superior a su rendimiento.

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. Además se mantuvo vigente el servicio de informes de crédito, cuya facturación en términos anuales subió de 10.800 a 12.500 mensuales. SE estima que para el año 2013 iniciaremos con servicios de digitalización de documentos, producto que esperamos sea de gran desarrollo y crecimiento en el mercado ecuatoriano.
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.

VENTAS TELEFONICAS.

En el año 2012 se realizo un proceso intensivo en este servicio, en especial referente a Ventas telefónicas de Tarjetas de Crédito , llegando a facturar anualmente un total de 180.000 dólares, lo que no da un promedio mensual de 15.750 dólares, convirtiéndose en la línea de más alta producción, sin embargo de ser una línea de uso intensivo de mano de obra, pues únicamente en el área de ventas de tarjetas de crédito en el mes de mayo llegamos tener 25 personas activas convirtiéndose también el área de mayor gasto en personal y telefonía.

ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS:

Frente al escenario de cierre total de operación en el área de Ventas telefónicas de tarjetas de crédito, y cierre parcial de operaciones en el área de crédito, se genero una nueva línea de negocios, cual fue la ACTUALIZACION TELFONICA DE BASE DE DARTOS, línea que empezamos a operar en el mes del mes de Julio del mes de Agosto del 2012. Inicialmente esta operación genero una pérdida importante por efectos de tener una muy mala relación precio – retorno inversión, tema que fue regulado para el mes de noviembre del 2012.

Esperamos que esta línea sea altamente productiva para el año 2013.

PRINCIPALES PROBLEMAS DELAÑO 2012.

En el transcurso del año 2012 y en especial desde el mes de mayo hasta el mes de julio se originaron resoluciones y normativas legales que produjeron que tanto la línea de informes de crédito como la de ventas de tarjetas de crédito tengas serios contratiempos, llegando inclusive a suspenderse los procesos comerciales, temas que obligaron a la empresa a tomar medidas emergentes para no despedir al personal, pues se trato de precautelar colaboradores que habían ya pasado el proceso de capacitación, convirtiéndose en colaboradores con estándares de trabajo muy bueno.

Sin embargo de la política tomada, el proceso de comercialización de ventas de tarjetas de crédito se cerró completamente en les mes de Noviembre del 2012.

OBJETIVOS PREVISTOS Y CUMPLIDOS:

1.- Si bien el año 2012 financieramente fue deficitario, se puede entender como un ejercicio en el que se incorporaron varias opciones tecnológicas y se diversifico el negocio, haciendo que tengamos mayores posibilidades comerciales frente a un

mercado cada vez mas demandante de servicios tercerizados, entendiendo que los actores del sector financiero y comercial se encuentran dependiendo de normativas que les presiona a que su costos sean evaluados de una manera más severa y limiten ingresos por conceptos que actualmente ya no los pueden cobrar.

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 consolido 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.

5.- Se incorporaron nuevos productos y servicios que hacen de la empresa menos expuesta a crisis sistémicas, ejemplo la crisis de ventas de tarjetas de crédito que produjeron serias crisis y hasta quiebra de varias empresas con negocios exclusivos relacionados a esta actividad comercial.

PRINCIPALES PUNTOS QUE SE DESARROLLARAN EN 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, se manejaran las siguientes políticas de administración financiera:

1. Control Absoluto del gasto de operación, puesto que en el ejercicio 2012 pudo haber sido muy rentable si se hubieran revisado de manera puntual y oportuna el impacto de sobre todo dos rubros:
 - a. Gasto de Produccion
 - b. Gasto Telefónico.
2. Generar una política de bonos de producción que respete el rendimiento y utilidad de la empresa, y procure un ambiente de ganar – ganar.
3. Promover una estrategia comercial que repotencie las líneas comerciales de Bangara y que actualmente se resumen en:
 - a. Cobranzas
 - b. Avalúos de bienes
 - c. Informes de Crédito
 - d. Actualización telefónica de Bases de Datos.
 - e. Ventas telefónicas de bienes y sobre todo de servicios (tarjetas de crédito)

4. Reforzar todas las áreas, en especial la financiera, a fin de que Bangara tenga información que le permita tomar medidas de manera ágil y oportuna.
5. Crear una cultura de permanente información, y a todo nivel, tanto en el ambiente de generación de los activos, pasivos y patrimonio (utilidad).
6. Crear un sistema de evaluación de rendimientos por centros de costos, que nos permita evaluar el rendimiento de cada línea de negocio.

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