



151 252

Quito, Marzo 16 del 2.008

**Señores**  
**ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA CENTERPHONE S.A.**  
Ciudad.

Cumpliendo con los estatutos sociales y la Ley de Compañías, me permito presentar a ustedes el informe de labores adjuntando Balance General para que las cifras indicadas en él sean conocidas en la Junta General Ordinaria de Accionistas.

De acuerdo al compromiso mantenido con el Directorio, Centerphone S.A. presta servicios de Call Center, provee servicios de C.R.M. (Customer Relationship Management) a las empresas del Ecuador e internacionales interesadas en mejorar sus relaciones con los clientes.

CENTERPHONE S.A. es una empresa que brinda servicios de Contact Center, cuenta con una cantidad importante de clientes permanentes y también clientes para servicios puntuales.

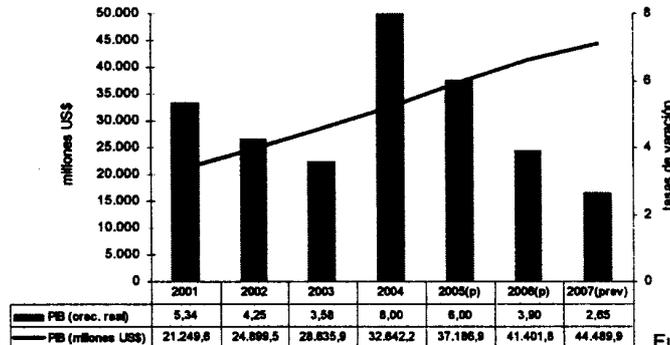
Actualmente cuenta con una infraestructura para 46 posiciones de atención, de los cuales 23 estaciones con computadores activas, para dar servicio a nuestros clientes permanentes y campañas de clientes golondrina.

En el ámbito macroeconómico, la evolución de la economía durante el año 2007 se ha comportado de la siguiente manera:

La actividad económica, medida a través de la evolución del Producto Interno Bruto (PIB), registró una de las tasas más bajas de crecimiento en el 2007, en comparación con el último quinquenio, alcanzando un variación de 2,6%. La desaceleración del crecimiento estuvo dada fundamentalmente por un mal desempeño del sector petrolero, tanto por los problemas operativos del sector como por las múltiples paralizaciones en la región amazónica.



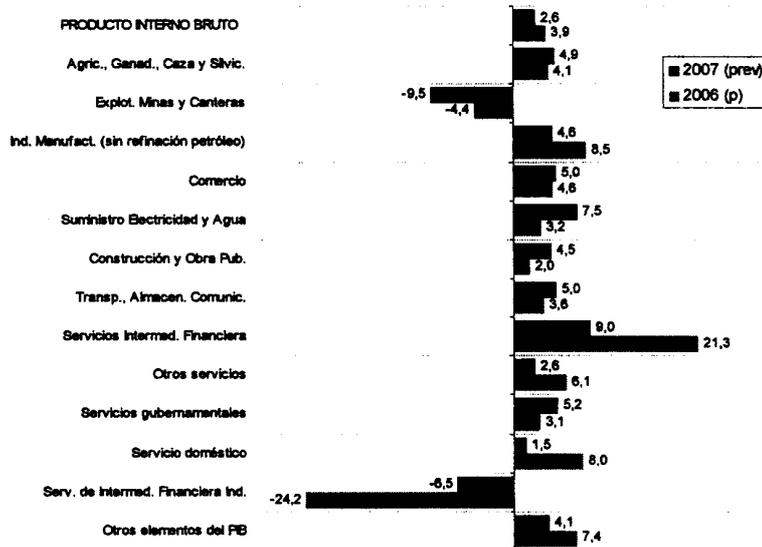
**Gráfico 1: EVOLUCION DEL PIB**  
En US\$ millones y tasas de crecimiento real



Fuente: BCE

Los sectores que sustentaron el crecimiento registrado en 2007 fueron los no petroleros, como Comercio, Construcción, Industria Manufacturera, Agricultura y las actividades relacionadas con servicios, como se observa en la Gráfica 2. Este incremento fue estimulado principalmente por el consumo de los hogares, el cual presentó una tasa de crecimiento real del 6% en el mismo año.

**Gráfico 2: EVOLUCION DEL PIB POR RAMA DE ACTIVIDAD**  
En tasas de crecimiento real

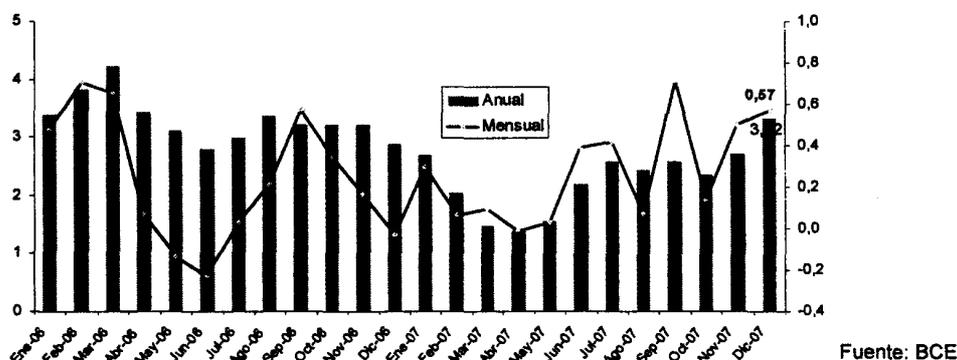


Fuente: BCE

En cuanto a la evolución de los precios al consumidor, expresado por la tasa de inflación, en términos anuales se ubicó en 3,32%, el mayor porcentaje alcanzado durante el 2007. El alza en los dos últimos meses del año se debió al crecimiento de precios en los grupos de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas, por el incremento a nivel internacional de los precios de algunos productos, como leche, arroz, trigo, entre otros.



**Gráfico 3: INFLACION ANUAL Y MENSUAL**  
En tasas de variación



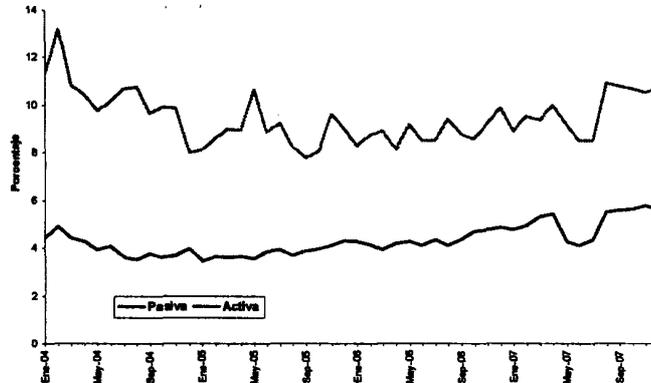
Por otra parte, la tasa de desempleo presentó una disminución en los últimos meses del año, llegando al 7,5% en octubre de 2007 última medición, una de las más bajas desde diciembre de 2002. Sin embargo este aumento en el empleo se ha concentrado en el sector informal principalmente. Es importante señalar que han existido cambios metodológicos en la medición de este indicador, lo cual también podría haber tenido un efecto en las cifras presentadas.

En julio de 2007 el Congreso Nacional aprobó la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, donde se establece principalmente que la tasa de interés máxima que podrá cobrar cada segmento financiero será la correspondiente al promedio del sistema, más dos desviaciones estándares. Adicionalmente la ley prohíbe los cobros de tarifas que no impliquen la prestación de un servicio, así como los cargos por servicios no aceptados por los clientes; además que los acreedores no podrán cobrar comisiones por operaciones crediticias, ni aplicar comisión o cargo alguno a los pagos anticipados que efectúen sus deudores en los casos en que la tasa de interés pactada sea reajutable.

Sin embargo al analizar tanto la evolución de la tasa de interés como de los resultados de los Bancos, se observa que hasta finales de 2007 no se cumplió el objetivo del actual gobierno de disminuir el costo del crédito en el sistema financiero, más bien se observa el traslado de costos por comisiones bancarias hacia la tasa de interés, inclusive con una tasa implícita mayor en comparación con el 2006.



**Gráfico 4: TASAS DE INTERES REFERENCIALES NOMINALES**



Fuente: BCE

**Cuadro 1: RESULTADO SISTEMA BANCOS**  
En US\$ miles

	Dic-06	Dic-07
TASA IMPLICITA	11.3%	12.2%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Respecto al sector externo, durante el 2007 se mantuvo una balanza comercial positiva de US\$ 1.268 millones, sustentada en las exportaciones petroleras. En efecto las exportaciones totales alcanzaron US\$ 13.852 millones, de las cuales aproximadamente el 60%, fueron petroleras. Sin embargo es importante mencionar que se debe exclusivamente a la evolución positiva de los precios del barril del petróleo, y no por mejoras en la producción, ya que el volumen producido cayó en 5% frente al 2006. Las exportaciones no petroleras experimentaron un moderado crecimiento, gracias al fuerte impulso del cacao y el café que crecieron a tasas de 34% y 22% respectivamente frente al año anterior.

Las remesas recibidas por los emigrantes ecuatorianos crecieron respecto a 2006 alcanzando aproximadamente los \$US 3.000 millones, situándose en la segunda fuente de ingresos para el país después de las exportaciones petroleras. En cuanto a la inversión extranjera directa se estima que en el 2007 alcanzó cerca de los US\$ 600 millones, muy por encima de lo registrado en los dos últimos años.

Finalmente, aunque la economía ecuatoriana presenta una evolución positiva en sus principales agregados, estos resultados son muy modestos, ya que no se supo aprovechar la coyuntura internacional de precios del petróleo, a pesar



## INHOUSE

EMPRESA	CIUDAD			TOTAL
	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	
PORTA	0	200	0	200
MOVISTAR	130	0	0	130
ALEGRO	30	0	0	30
ANDINATEL	110	0	0	110
PACIFICTEL	0	50	0	50
ETAPA	0	0	40	40
PRODUBANCO	55	0	0	55
BCO. GUAYAQUIL	0	10	0	10
BANCO DEL AUSTRO	0	0	15	15
BCO. BOLIVARIANO	0	20	0	20
GENERAL MOTORS	15	0	0	15
FYBECA	50	0	0	50
OTROS	500	100	40	640
<b>TOTAL</b>	<b>890</b>	<b>380</b>	<b>95</b>	<b>1365</b>

	Posiciones	Precio	Total	Fact. Anual	%
OUT	1410	850	\$1,198,500.00	\$14,382,000.00	61%
INHOUSE	890	850	\$756,500.00	\$9,078,000.00	39%
Número	1505		Mercado	\$23,460,000.00	

### Hacia donde va el negocio:

- Fuerte competencia en base a precios.
- Brindar servicios de Auto-Atención, especialmente en el área de Bancos, Aerolíneas, etc.
- Capacitación del personal de Call Center y sus certificaciones.
- Brindar servicios de valor agregado en Outsourcing de Procesos de Back Office.
- Excelencia operacional (Estandarización de procesos)

### CENTERPHONE S.A.

Centerphone se encuentra con una estructura de costos muy conservadora. La carga principal de gastos, dado el giro del negocio es de con un 69.24% del personal, de este porcentaje el 91% esta representado por personal de operadores el restante corresponde a la administración.

La falta de promoción de la que venía Centerphone y una evidente falta de manejo comercial, hizo lento su arranque, ya que ni siquiera se encontraba en los medios básicos de información.



de la gran dependencia que mantiene la economía en este sector. Adicionalmente hay que considerar que mientras no existan las definiciones finales en las reformas políticas que se están desarrollando en manos del gobierno, este va a ser un factor predominante para los resultados que se den en el 2008, como ya sucedió en el 2007.

## INDUSTRIA CALL CENTER

### Situación del mercado

En varios países se comienza a promover la implantación de Call Center, con miras a generación de trabajo de forma masiva especialmente Colombia, El Salvador los gobiernos han dado importantes incentivos al establecimiento de Call Centers impulsando de manera importante esta industria.

### OUTSORUCING

EMPRESA	CIUDAD		TOTAL
	QUITO	GUAYAQUIL	
TATA	400	0	400
Cronix	90	30	120
Contacto Logico	60	40	100
Atphone	40	0	40
American Callcenter	50	70	120
Orbistel	0	50	50
Byphone	30	0	30
Sell & Contact	20	0	20
SICOBRA	80	0	80
Recaudadora	50	40	90
Mutualista Pichincha	50	0	50
Centerphone	60	0	60
Siemens	250	100	350
Interactive	30	0	30
Coldecom	100	0	100
OTROS	100	50	150
<b>TOTAL</b>	<b>1410</b>	<b>380</b>	<b>1790</b>



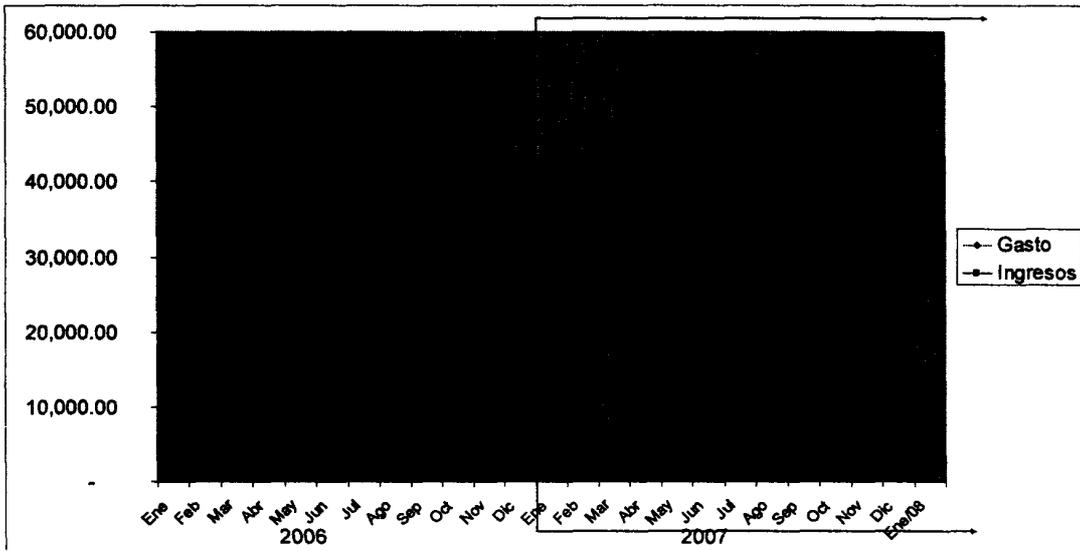
Los clientes principales de Centerphone se detallan abajo, sin embargo cabe mencionar que los mayores prestadores de servicios de medicina ambulatoria son clientes actualmente de Centerphone, al igual que la mayor cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador.

El incremento en el número de clientes ha sido importante ya que al 2006 los únicos clientes fijos eran las 4 empresas de la Corporación: Acosaustro, CFC, Sherloc y Consorcio Gente.

Dentro de los primeros meses del 2007 Consorcio Gente decidió eliminar las estaciones contratadas, de manera que los incrementos en clientes y facturación han sido cubiertos por clientes externos, manteniéndonos de forma interna únicamente con las 3 empresas restantes.

Cliente
AVANTMED
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE
HYUNDAI
COLEGIO DE ARQUITECTOS DEL ECUADOR
RED MEDICA
CFC
ACOSAUSTRO
SHERLOC
QUITO MOTORS
METROCAR
INTRANSA
GENTE
EL J PUBLICIDAD
PANDUIT DEL ECUADOR
LIGA DEPORTIVA UNIVERSITARIA

En el cuadro a continuación se puede ver la variación de ingresos vs gastos durante el año. Es importante mencionar que se ha incluido a Enero 2008 básicamente porque ahí es donde se refleja la gestión del mes de Diciembre.



Con respecto a la ocupación de sus instalaciones, en el 2007 básicamente se llegó a utilizar el 50% de la infraestructura instalada que es además toda la infraestructura instalada completa es decir con computador y extensión Avaya.

Según contratos cerrados a la fecha obligan a ir con una expansión medida de la infraestructura con computadoras y Extensiones, para lo que se requerirá inversiones mínimas.

#### ADMINISTRACION

- Se implemento un departamento comercial.
- Se han implementado varias campañas de Televenta durante el año.
- Se publico en la Guía Telefónica y otros medios el nombre de la Compañía Centerphone para su conocimiento y difusión.
- Se desarrollo un esquema claro de medición de eficiencia para los operadores, supervisores.
- Mantenemos el control de activos fijos, proveeduría y archivo con verificaciones por parte de Contraloría.
- Establecimos un sistema de control de asistencia y de ingreso y egreso del personal.



## **SITUACION FINANCIERA DE LA CIA. A DICIEMBRE 31 DEL 2007**

Se adjunta los informes comparativos de las cifras del Balance General y del Estado de resultados entre los ejercicios económicos 2006 vs. 2007. Un resumen explicativo de las variaciones es el siguiente

En el Balance General los Activos disminuyen 69% debido a la aplicación de depreciación frente a ejercicios anteriores y amortización acumulada de los Activos fijos y gastos preoperativos, estas cuentas tienen una participación del 37% sobre el total de Activos. El rubro de cuentas por cobrar presenta el 56% sobre el total de Activos y registra las cuentas pendiente de cobro a clientes por el servicio prestado.

El Pasivo tiene un crecimiento de un 12% en comparación al 2006 esto se debe principalmente a que se realiza un renegociación en donde CFC absorbe los préstamos a largo plazo que mantenía Centerphone como gastos pre-operacionales de inversión inicial, de esta manera ahora los Pasivos están constituidos básicamente por las cuentas por pagar a CFC.

La pérdida acumulada al cierre del 2007 asciende a US\$ 472,481.00 dls

Las cuentas de ingresos en relación al año anterior han tenido un incremento de un 9%. Es importante recalcar que la dependencia de Centerphone en las empresas de la corporación era de un 100%, lo cual la exponía de manera importante, sin embargo hoy la participación de las empresas de la Corporación CFC es de un 37%, siendo el resto clientes externos.

Los gastos presentan un incremento del 38%, sin embargo los gastos operacionales presentan un incremento únicamente del 8% siendo los gastos financieros, es decir pago de intereses de la deuda los que explican realmente este incremento.

Este año se registró una pérdida neta de US\$ 124.071 dls de los cuales US\$ 93.093 dls son intereses de la deuda pendiente.

Un punto importante es analizar la distribución de gastos de la compañía, la cual esta distribuida según el siguiente cuadro:



Plan permanente de capacitación interna para todo el personal de Centerphone.

Este puede ser con auto-instrucción o con seminarios externos contratados.

Es importante realizar seminarios para el área de Televentas.

**Certificación de Personal en Gestión de Call Center y CRM**

Este es un requisito que cada vez mas las empresas lo están solicitando, por tanto es muy importante mantener personal certificado en Gestión de Call Center.

Con el presente Informe, creemos haber cumplido con el encargo y las responsabilidades que me asignaron al administrar la Compañía, deseo agradecer el apoyo brindado por el Directorio de la Institución sin el cual no habría sido cumplir las metas propuestas.

En caso de ser necesario estoy a la disposición de los Señores Accionistas para ampliar el presente informe.

Atentamente,



**RODRIGO PAREDES  
GERENTE GENERAL.  
CENTERPHONE**