

INFORME ANUAL

DE

GERENCIA GENERAL

DE



A LA

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

EJERCICIO ECONÓMICO 2012

INTRODUCCIÓN

Estimados Socios:

Siguiendo las disposiciones de los Estatutos de la Compañía y las normas legales societarias vigentes, en mi calidad de Gerente General de Cronix Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2012.

SITUACIÓN GENERAL

La economía ecuatoriana en términos generales, presentó una tendencia inflacionaria a la baja, puesto que el índice de acumulado anual de inflación del año 2012 arrojó un 4.16% es decir 1.25 puntos menos de la presentada al cierre del año 2011 que se situó en 5.41%.

Se prevé para el 2013 una inflación similar a la del año 2012, sin embargo el mercado podría presentar cierto grado de incertidumbre que podrían tener varios impactos que los organismos reguladores deberán poner en alerta a la ciudadanía.

MERCADO Y COMPETENCIA

Dentro del sector de las telecomunicaciones el proceso de apertura comercial, ha presentado una mejoría en la administración del área, en el Ecuador con la creación de la Corporación que fusiona las dos mayores empresas de telefonía fija, ha sido importante para impulsar la modernización del sector, que se ha convertido en uno de los instrumentos que contribuye al desarrollo del resto de ramas de la actividad económica, entre ellas los Call Contact Centers.

La industria de los Centros de Contacto

La industria de los centros de atención de llamadas "Call Contact Centers", sigue creciendo en América Latina, y la razón es una fuerza de trabajo calificada y de bajo costo comparado con USA y Europa.

Competencia

Entre las compañías competidoras con similar nicho de mercado e infraestructuras considerables aunque no equiparables a CRONIX están:

TATA CONSULTANCY SERVICES, AMERICAN CALL CENTER, ATPHONE, CENTERPHONE y CNT entre los más importantes.

De igual forma en el mercado han surgido varios contact centers, que se han logrado mantener en el mercado al menos un promedio de cinco años, aunque con diferentes nichos de mercado, empresas tales como:

DEMARURI, TSC, SMART BUSINESS, CONTACTO LOGICO, GEA ECUADOR, ECUADATOS, TELECAPACITADOS Y SIEMENS.

Cronix tiene una capacidad instalada de alrededor de 1100 puestos de Call Contact Center ubicados en la ciudad de Quito. Todos nuestros competidores cuentan con un número de puestos menor al nuestro, entre 50 y 350 puestos, como el caso de TATA CONSULTANCY SERVICES y solo uno de ellos tiene oficinas en más de una ciudad, AMERICAN CALL CENTER, en Quito y Guayaquil (su matriz).

Un 60% de la competencia local de Cronix, promociona soluciones que están basadas en tecnología de PBX; y un 40% con tecnología VoIP, aunque se comercializan en el mercado a costos inferiores, su capacidad es muy limitada y no guardan relación alguna con la tecnología de punta para manejo de los Call Contact Centers.

Cabe mencionar que los proveedores grandes de call center, nuestros competidores, están relacionados con grupos de interés económico tal es el caso de de la multinacional Hindú Tata con el Banco Pichincha, y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT como proveedora con la primera preferencia para las empresas e instituciones del Estado.

Cronix en cambio, es un proveedor de servicios independiente de los grupos económicos.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL 2012

A pesar de no tener resultados positivos al cierre del año, sin embargo citamos la importancia de nuestra cartera en el año 2012. Así por ejemplo el cliente IESS Seguro Salud Subdirección Quito, aportó el mayor volumen de ingresos, con el 99.95%, del total de las ventas netas, a pesar que el clientes permaneció únicamente los 2 primeros meses del año 2012 recibiendo nuestro servicio de Call Contact Center, con un valor de facturación superior a los dos millones doscientos mil dólares americanos.

En el sector privado cabe mencionar especial reconocimiento a nuestro cliente SALUD S.A., quien es el más antiguo de la cartera actual y el segundo cliente en volumen de facturación al año con alrededor de cincuenta mil cuatrocientos sesenta dólares anuales.

También se facturo el valor del anticipo inicial por los servicios complementarios de Call Center, al Consejo de Participación Ciudadana, para las elecciones que luego se realizarían en el año 2013.

Se efectuaron campañas de Call Contact Center con los siguientes clientes: M.A.E., Covipro, Garwich, Ferrocarriles del Ecuador, Longaned y Ensa.

Se ha mantenido el contrato con la empresa Expoeventos (Organizadores de eventos de HP y otras marcas), siendo el tercer mejor cliente del año, con una facturación de alrededor de treinta y ochos mil dólares anuales.

Respecto al ex cliente Icaro; con esta compañía a la fecha de presentación del presente informe se ha cruzado un oficio al señor Superintendente de Compañías para que interceda en el reconocimiento de la deuda que este ex cliente mantiene con Cronix, y se nos incluya en el listado de pago de todos los proveedores por los cuales Icaro mantiene obligaciones comerciales una vez declarado su estado de disolución y liquidación. Adicionalmente sigue vigente el litigio originado una vez que Icaro, decidió terminar unilateralmente el contrato de servicios, a mediados de febrero de 2004.

CONCLUSIONES

- 1. Cronix después de más de 14 años en el mercado tiene un nombre y una marca reconocida y de prestigio que se constituye en su principal valor, y posee la certificación de Gestión de Calidad ISO 9001.2008.*
- 2. Cronix ha pesar de no haber tenido resultados positivos al cierre del año 2012 una vez realizada la transición de NECs a NIIFs, sin embargo se ha mantenido en la misma tendencia de crecimiento y de forma continua desde su fundación pasando de 10 posiciones de call center a 1.100 a finales del 2012, en cuanto a infraestructura (Cronix tiene una capacidad instalada muy importante, de hecho es el mayor call center más grande del país a Diciembre 2011. Cabe mencionar que este crecimiento ha sido con recursos propios, pasando de 720 a finales del 2009 a 1.100 posiciones al cierre del 2010, es decir hace un años inclusive, con un crecimiento del orden del 52.8%).*
- 3. Cronix ha creado nuevos servicios en el mercado ecuatoriano y es nuevamente pionero en servicios de Asistencia Médica Telefónica Fonomedico y en desarrollo el software Galenix para a prestación de servicios integrados de Telemedicina a nivel nacional e internacional.*
- 4. Cronix ha cumplido al 100% todas las obligaciones con proveedores, empleados, SRI, IESS, Municipio.*
- 5. Cronix ha registrado todas sus marcas en el IEPI, a saber: Cronix con el Slogan (Servicio de Clase Mundial), Fonomedico, Fonocompras, Beauty Machines, Beauty Gel, Fonox, Galenix, que se constituye en un activo no reflejado en los balances que sin duda incrementan el valor de la empresa, aprovechando la adopción de las normas NIIFS y esta valoración será reflejada en el año 2013, ahí se podrán valorar estos intangibles y registrarlos contablemente.*
- 6. Cronix posee un número de 10 empleados a la fecha certificados en la Norma COPC Customer Operations Performance Center, norma de calidad para proveedores PSIC de Call Centers.*

En definitiva y para finalizar, sin duda alguna, lo más importante de Cronix es su capital Humano y expreso mi más sentido reconocimiento a todo el personal de Cronix por el esfuerzo y compromiso que han demostrado en el desempeño de sus actividades, en las diferentes áreas, a pesar de no haber tenido el mejor año esperado, sin embargo ese esfuerzo nos alienta en procura de mantener el



posicionamiento actual de la compañía y en la búsqueda de nuevos mercados potenciales.

Atentamente.

**Ing. Yaici I. Narváez T. MBA.
GERENTE GENERAL
CRONIX CIA. LTDA.**