

**INFORME ANUAL**

**DE**

**GERENCIA GENERAL**

**DE**

**Cronix**  
CALL CONTACT CENTER  
TELESALUD & TELEMEDICINA

**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 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, en resumen estos fueron los ingresos netos en el año 2012:*

11

Ventas Netas 2012		
<b>410101 Ventas Call Center y Telemedicina</b>	<b>2.408.820,42</b>	<b>99,95%</b>
41010101 VTA - SALUD	50.460,00	2,09%
41010111 VTA - STARGROUP	11.313,80	0,47%
41010114 VTA - PARTICIPACION CIUDADANA	32.225,00	1,34%
41010122 VTA - EXPOEVENTOS	38.282,95	1,59%
41010123 VTA - IESS SEGURO SALUD SUBDIRECCION QUITO	2.208.012,99	91,62%
41010133 VTA - M.A.E.	4.890,77	0,20%
41010134 VTA - CRUZ VITAL	8.492,25	0,35%
41010135 VTA - INNFA	4.540,80	0,19%
41010138 VTA - CIESS	6.262,14	0,26%
41010139 VTA - COVIPROV	13.111,13	0,54%
41010140 VTA - COLVIDA S.A.	4.292,80	0,18%
41010141 VTA - GARWICH S.A.	164,73	0,01%
41010142 VTA - FERROCARRILES DEL ECUADOR FEEP	22.149,37	0,92%
41010143 VTA - LONGMANED ECUADOR S.A.	1.918,66	0,08%
41010145 VTA - ENSA	2.703,03	0,11%
<b>410501 Ventas Fonocompras</b>	<b>334,80</b>	<b>0,01%</b>
41050203 VTA - BM ELITE	200,88	0,01%
41050203 VTA - BM ESSENTIAL	66,96	0,00%
41050203 VTA - BM WEIGHT LOSS	66,96	0,00%
<b>410107 Ventas Fonomédico</b>	<b>764,00</b>	<b>0,03%</b>
41070101 Servicios de Telemedicina y Telehomecare	540,00	0,02%
41070206 VTA - Equipos y Suministros Médicos TyT - Tiras Reactivas	224,00	0,01%
<b>TOTAL VENTAS NETAS 2012</b>	<b>2.409.919,22</b>	<b>100,00%</b>

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.

## **INFORMACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA AL CIERRE DEL AÑO 2012**

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2012 y su comparación con el 2011, se detallan los principales rubros de los balances generales y de los estados de resultados de los ejercicios económicos antes citados:

A

CRONIX CIA. LTDA.						
INFORMACION FINANCIERA						
Expresada en : USD \$ Dólares						
RESUMEN DE ACTIVOS	2011	%	2012	%	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ACTIVO	2011	%	2012	%	\$ USD	%
<b>Activo Corriente</b>	<b>1.689.480</b>	<b>53,97%</b>	<b>950.341</b>	<b>52,93%</b>	<b>-739.139</b>	<b>-43,75%</b>
Caja y Bancos	58.674	1,87%	1.676	0,09%	-56.998	-97,14%
Inversiones Temporales	502.522	16,05%	0	0,00%	-502.522	-100,00%
Clientes	135.771	4,34%	119.738	6,67%	-16.032	-11,81%
(-) Provisión para Incobrables	-9.193	-0,29%	-10.301	-0,57%	-1.108	12,05%
Inventario de Productos Terminados	80.475	2,57%	69.166	3,85%	-11.309	-14,05%
(-) Provisión por Obsolescencia Inventarios	0	0,00%	-7.190	-0,40%	-7.190	100,00%
Gastos Prepagados	3.938	0,13%	1.443	0,08%	-2.495	-63,35%
Otros Activos Corrientes	917.294	29,30%	775.809	43,21%	-141.485	-15,42%
<b>Activo Fijo</b>	<b>1.306.358</b>	<b>41,73%</b>	<b>839.425</b>	<b>46,75%</b>	<b>-466.933</b>	<b>-35,74%</b>
Maquinaria, Equipo de Oficina y Equipo de Computo	1.941.164	62,01%	1.769.425	98,55%	-171.739	-8,85%
Muebles y Enseres	177.595	5,67%	140.944	7,85%	-36.651	-20,64%
Otros Activos Fijos	12.737	0,41%	10.352	0,58%	-2.385	-18,72%
Vehículos	119.748	3,83%	119.748	6,67%	0	0,00%
(-) Amortización Acumulada Activo Fijo	-198.645	-6,35%	-198.645	-11,06%	0	0,00%
(-) Depreciación Acumulada Activo Fijo	-746.242	-23,84%	-1.002.400	-55,83%	-256.158	34,33%
<b>Otros Activos</b>	<b>134.682</b>	<b>4,30%</b>	<b>5.760</b>	<b>0,32%</b>	<b>-128.922</b>	<b>-95,72%</b>
Inversiones Permanentes	134.682	4,30%	5.760	0,32%	-128.922	-95,72%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.130.520</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.795.526</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1.334.994</b>	<b>-42,64%</b>

CRONIX CIA. LTDA.						
INFORMACION FINANCIERA						
Expresada en : USD \$ Dólares						
RESUMEN DE PASIVOS	2011	%	2012	%	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
PASIVO	2011	%	2012	%	\$ USD	%
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>2.068.939</b>	<b>66,09%</b>	<b>807.532</b>	<b>44,97%</b>	<b>-1.261.407</b>	<b>-60,97%</b>
Proveedores	835.697	26,70%	359.368	20,01%	-476.329	-57,00%
Obligaciones Bancarias	497.316	15,89%	42.004	2,34%	-455.311	-91,55%
Obligaciones con Terceros	224.900	7,18%	321.240	17,89%	96.340	42,84%
Gastos Acumulados por Pagar	285.239	9,11%	62.634	3,49%	-222.605	-78,04%
Obligaciones IESS e Impuestos	225.787	7,21%	22.286	1,24%	-203.501	-90,13%
<b>Pasivo No Corriente</b>	<b>134.486</b>	<b>4,30%</b>	<b>519.036</b>	<b>28,91%</b>	<b>384.549</b>	<b>285,94%</b>
Obligaciones a LP	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cuentas y Documentos por Pagar a LP	134.486	4,30%	519.036	28,91%	384.549	285,94%
<b>Pasivo Diferido</b>	<b>277.565</b>	<b>8,87%</b>	<b>175.898</b>	<b>9,80%</b>	<b>-101.667</b>	<b>-36,63%</b>
Anticipos de Clientes	28.022	0,90%	0	0,00%	-28.022	-100,00%
Otros Pasivos Diferidos	249.543	7,97%	175.898	9,80%	-73.645	-29,51%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2.480.991</b>	<b>79,25%</b>	<b>1.502.467</b>	<b>83,68%</b>	<b>-978.524</b>	<b>-39,44%</b>

CRONIX CIA. LTDA.						
INFORMACION FINANCIERA						
Expresada en:			USD \$ Dólares			
RESUMEN DE PATRIMONIO	2011	%	2012	%	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
PATRIMONIO	2011	%	2012	%	\$ USD	%
<b>Capital</b>	<b>600.971</b>	<b>19,20%</b>	<b>412.000</b>	<b>22,95%</b>	<b>-188.971</b>	<b>-31,44%</b>
Capital Social	412.000	13,16%	412.000	22,95%	0	0,00%
Aportes para Futuras Capitalizaciones	188.971	6,04%	0	0,00%	-188.971	-100,00%
<b>Reservas</b>	<b>77.609</b>	<b>2,48%</b>	<b>78.688</b>	<b>4,38%</b>	<b>1.080</b>	<b>1,39%</b>
Reserva Legal	16.541	0,53%	17.621	0,98%	1.080	6,53%
Reserva Facultativa	3.550	0,11%	3.550	0,20%	0	0,00%
Reserva de Capital	57.517	1,84%	57.517	3,20%	0	0,00%
<b>Resultados</b>	<b>-29.050</b>	<b>-0,93%</b>	<b>-197.629</b>	<b>-11,01%</b>	<b>-168.579</b>	<b>-580,30%</b>
Resultados Acumulados	-84.981	-2,71%	-101.227	-5,64%	-16.246	19,12%
Resultados del Ejercicio (Contable)	55.931	1,79%	-96.402	-5,37%	-152.333	-272,36%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>649.529</b>	<b>20,75%</b>	<b>293.059</b>	<b>16,32%</b>	<b>-356.470</b>	<b>-54,88%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3.130.520</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.795.526</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1.334.994</b>	<b>-42,64%</b>

CRONIX CIA. LTDA.						
INFORMACION ECONOMICA						
Expresada en:			USD \$ Dólares			
ESTADO DE RESULTADOS	2011	%	2012	%	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
INGRESOS OPERACIONALES	2011	%	2012	%	\$ USD	%
<b>Ventas Netas</b>	<b>9.967.852</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.409.919</b>	<b>100,00%</b>	<b>-7.557.933</b>	<b>-75,82%</b>
(-) Costo de Ventas	8.463.809	84,91%	2.155.245	89,43%	-6.308.564	-74,54%
<b>Utilidad Bruta en Ventas</b>	<b>1.504.043</b>	<b>15,09%</b>	<b>254.675</b>	<b>10,57%</b>	<b>-1.249.369</b>	<b>-83,07%</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	<b>1.505.830</b>	<b>15,11%</b>	<b>487.064</b>	<b>20,21%</b>	<b>-1.018.773</b>	<b>-67,65%</b>
Gastos de Administración	1.003.709	10,07%	404.046	16,77%	-599.663	-59,74%
Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones	390.774	3,92%	0	0,00%	-390.774	-100,00%
Gastos de Ventas	75.128	0,75%	58.055	2,41%	-17.073	-22,72%
Gastos Financieros	36.226	0,36%	24.963	1,04%	-11.263	-31,09%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-1.795</b>	<b>-0,02%</b>	<b>-232.390</b>	<b>-9,64%</b>	<b>-230.595</b>	<b>12848,60%</b>
<b>Ing. y Gast. No Operacionales</b>	<b>57.726</b>	<b>0,58%</b>	<b>135.988</b>	<b>5,64%</b>	<b>78.262</b>	<b>135,58%</b>
(+) Otros Ingresos	96.065	0,96%	148.538	6,16%	52.473	54,62%
(-) Otros Gastos	38.340	0,38%	12.550	0,52%	-25.789	-67,27%
<b>Utilidad y/o Pérdida (Contable)</b>	<b>55.931</b>	<b>0,56%</b>	<b>-96.402</b>	<b>-4,00%</b>	<b>-152.333</b>	<b>-272,36%</b>

<b>CRONIX CIA. LTDA.</b>		
<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>LIQUIDEZ</b>		
Capital de Trabajo Neto (Activo Corriente - Pasivo Corriente) / (Activo Total)	-0,12	0,08
Razón de Efectivo (Equivalentes de Efectivo / Pasivo Corriente)	0,27	0,00
Razón Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	0,82	1,18
Razón de Prueba Ácida (Activo Corriente - Inventarios) / (Pasivo Corriente)	0,78	1,10
<b>ACTIVIDAD</b>		
Rotación Cartera (Ventas Netas a Crédito / CxC Clientes Promedio)	73,42	20,13
Rotación Activo Fijo (Ventas Netas / Activo Fijo)	7,63	2,87
Rotación Activo Total (Ventas Netas / Activo Total)	3,18	1,34
Rotación Inventarios (Costo de Ventas / Inventarios)	105	31
Rotación Capital de Trabajo (Capital de Trabajo Promedio / Ventas Netas)	0,00	0,00
Período Promedio de Cobro (CxC Clientes / Ventas Netas)*360	5	18
Período Promedio de Pago (CxP Proveedores / Compras)*360	35	60
Ciclo de Recuperación (CxC Clientes) / (Período Promedio de Cobro*360)	77	19
Impacto de Gastos Adm. y Ventas (G. Adm. y Vtas./Ventas Netas)*100	10,8%	19,2%
Impacto de Carga Financiera (Gastos Financieros / Ventas Netas)*100	0,4%	1,0%
<b>RENTABILIDAD</b>		
Rentabilidad sobre el Activo (Utilidad Neta / Activos)*100	1,79%	-5,37%
Margen Bruto (Utilidad Bruta en Ventas / Ventas Netas)*100	15,09%	10,57%
Margen Operacional (Utilidad Operacional / Ventas Netas)*100	-0,02%	-9,64%
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas Netas)*100	0,56%	-4,00%
Rentabilidad sobre el Patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio Neto)*100	8,61%	-32,90%
<b>ENDEUDAMIENTO</b>		
Endeudamiento Total (Pasivo Total / Activo Total)*100	79,3%	83,7%
Endeudamiento Corriente (Pasivo Corriente / Activo Total)*100	66,1%	45,0%
Endeudamiento Patrimonial (Pasivo Total / Patrimonio Neto)*100	382,0%	512,7%
Razón de Apalancamiento Financiero (Activos Totales / Patrimonio Neto)	4,82	6,13

## **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, pero ese esfuerzo nos alienta en procura de mantener el posicionamiento actual de la compañía y en la búsqueda de nuevos mercados potenciales.

Atentamente.

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