



INFORME DE LABORES

DE

PRESIDENCIA EJECUTIVA

A

JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS

EJERCICIO ECONÓMICO 2007

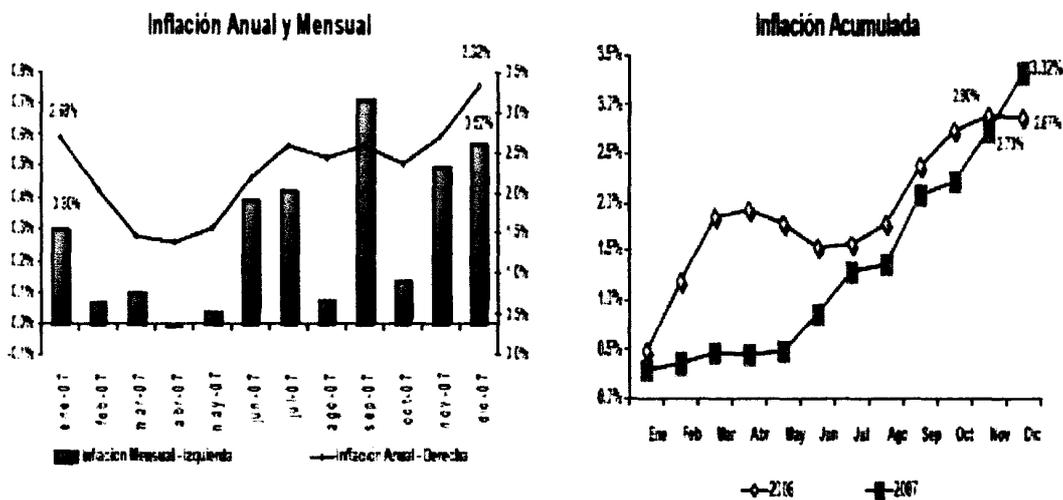
INTRODUCCIÓN

Señores socios:

Tal como lo disponen los Estatutos de la Compañía y las normas legales vigentes, en mi calidad de Presidente Ejecutivo de Cronix Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2007.

SITUACIÓN GENERAL

La economía ecuatoriana en términos generales fue un tanto estable al finalizar el año 2007, a pesar de que la tasa inflacionaria reflejada al cierre de este año, evidenció un 3.32%, es decir un aumento de 0,45 puntos en relación a la inflación del año 2006, que se situó en el 2,87%. Sin embargo aún existe un evidente estancamiento, que básicamente se origina en la falta de políticas que beneficien al sector productivo y ayuden a reducir los elevados niveles de desempleo y subempleo existentes.



* Fuente Banco Central

Se continuó manteniendo una pacífica reacción a favor de la ejecución de nuevas políticas económicas para el año 2007, puesto que el Gobierno continuó manteniendo su tesis de subsistir con el alto ingreso del petróleo que ha generado importantes recursos, utilizados para el Presupuesto y para la recompra de deuda; no existe aún un plan integral por parte del Gobierno que lleve al país a efectuar reformas estructurales en el área eléctrica, de petróleo, así como también que tiendan a mejorar la recaudación de impuestos a través de reformas en las Aduanas, sin dejar de lado, el tema de la competitividad. Sin embargo, se puede afirmar que en el corto plazo la dolarización no se encuentra en peligro, debido a que el flujo de capital hacia la economía fue considerable considerando las remesas de emigrantes y las exportaciones petroleras.

La gestión del Gobierno para reactivar el aparato productivo fue casi nula, lo cual afectó al comportamiento de los agentes económicos. El 2007 finalizó con un aparente estable escenario político pero que no dejar de crear incertidumbre a la hora de invertir. En resumen, los cambios estructurales que necesita el país para remover los obstáculos que impiden que la producción funcione de forma adecuada no han sido tocados, motivo por el cual se acentúan los problemas en las Aduanas, en la generación eléctrica, en la seguridad social, entre otros.

En el ámbito tributario, vale mencionar que si bien las estadísticas muestran que existió una disminución de las recaudaciones por parte del SRI frente a lo proyectado, por otra parte los índices indican un mayor ingreso por concepto de remesas, el problema de ambos casos, es que los ingresos no se reflejan por incrementos de tipo productivos, como por ejemplo la creación de un mayor número de empresas. Esto sin considerar la inequidad existente en distribución de los ingresos de la economía hacia la población, se convierte en un problema estructural que limita la capacidad adquisitiva y de consumo de las familias.

Es importante para el país tomar en cuenta la creciente importancia económica y comercial del conjunto de países asiáticos liderados por China y Japón, que se estima llegará a producir en pocos años la mitad de las mercancías mundiales y consiguientemente absorberán un importante porcentaje de materias primas y productos del resto del mundo. Cabe mencionar que países vecinos como Colombia, y Perú, forma parte del Tratado de Libre Comercio TLC, pero el Ecuador desechó este tratado y puede verse afectado el impacto económico para el año 2008, por el retraso en la toma de decisiones y la desventaja competitiva.

Para el 2008, el incremento de los precios internacionales por barril, el contraproducente aumento de su precio en el presupuesto, una masa salarial insostenible y en expansión, la existencia de elevados subsidios y servicio de la deuda, y un gasto elevado e inflexible sostenido con altos precios del petróleo, no son signos confiables para la estabilidad fiscal, por el contrario, podrían convertirse en potenciales cargas económicas de difícil tratamiento para reducir el impacto en el manejo fiscal nacional.

En nuestro mercado concreto de servicios call center, podemos decir que Ecuador no es destino de las inversiones mundiales en call/contact center, que se están dirigiendo a países como Colombia, Peru, Argentina, Chile, países de Centroamérica como el Salvador, Costa Rica, Panamá.

MERCADO Y COMPETENCIA

Servicios de Call Center

En el Ecuador la demanda de servicios especializados de call center ha crecido por varias razones:

- Un considerable número de abonados a telefonía fija y móvil, distribuidos de un total de 11,5 millones de usuarios a octubre/2008.
- Los clientes son cada vez más exigentes con los productos que adquieren y demandan servicios de atención telefónica permanente.
- La creación de la Oficina de Defensa del Consumidor obliga a que las empresas que venden productos de consumo masivo, deban poner a disposición de sus clientes un número de teléfono para atención de reclamos, sugerencias y otros aspectos.
- La actividad de las empresas en una economía dolarizada como la ecuatoriana, debe prestar especial atención al canal telefónico para proporcionar servicios de atención al cliente (entrada de llamadas - INBound) y poner en marcha campañas de telemarketing y publicidad (salida de llamadas - OUTbound), para vender más y prestar dichos servicios las 24 horas del día.

Tecnología de Telecomunicaciones

El mercado puede abarcar alrededor de 40.000 compañías que con seguridad cuentan con al menos una central telefónica por empresa. Si la estimación promedio es de 12 puertos por empresa (entre troncales y extensiones), el mercado total sería de 480 mil puertos. El valor estimado por puerto varía entre USD. 60 y USD. 120 dependiendo del fabricante y modelo de la central; por lo tanto, el potencial de mercado es de USD. 3'600.000, tomando un promedio de USD. 90 por cada puesto.

No obstante, el potencial más significativo de negocio se encuentra en las funcionalidades que se puedan incorporar a estas centrales y que usualmente se venden como licencias de software. El valor por puerto o, específicamente, las licencias asociadas a los puertos en este caso, puede variar entre USD. 500 y USD 5.000.

Por otra parte, se abren las puertas al mercado de SIP Gateways en entornos de telefonía IP. Se pueden comercializar como puertos de telefonía IP, y su precio unitario se encuentra en alrededor de USD.200 por puerto.

Precisamente el futuro de la telefonía IP se presenta cada vez más prometedor. Lo demuestran varios factores como los siguientes:

- La demanda por comunicaciones está en crecimiento constante.
- Los emigrantes en Ecuador y el mundo aumentan y ellos incrementan la demanda por comunicaciones baratas y de calidad.
- Se mantiene en alza constante la demanda por servicios más sofisticados como video llamadas, video conferencias y otros servicios que son posibles con técnicas de digitalización más sofisticadas.
- Los programas para hablar por Internet son cada vez más sofisticados e incluyen opciones diversas que amplían las posibilidades de los usuarios.
- Existen cada día más fabricantes importantes desarrollando tecnología para VoIP y sistemas relacionados.
- Las telefónicas tradicionales están optando por esquemas de ahorro usando esta tecnología.

El mercado de Contact Centers es mucho más pequeño pero tiene el mejor beneficio del negocio. Los principales demandantes de tecnología tienen satisfecha esta necesidad en mayor o menor medida (bancos, telefónicas, aseguradoras, laboratorios, alimenticias, etc...), no obstante, no existe una adecuada concienciación en los líderes empresariales sobre la necesidad de ofrecer un servicio al cliente de calidad y de los beneficios que estas tecnologías pueden ofrecer.

Soluciones de CRM

Una de las soluciones que más apoya al servicio de Call Center así como el desenvolvimiento de otras áreas en una organización, es el CRM (Customer Relationship Management), por lo que se está convirtiendo en una herramienta tecnológica importante para las organizaciones. Además, el CRM funciona independientemente del call center; por ello, se espera que el crecimiento de este tipo de soluciones sea alto en los próximos años.

Competencia

Entre las compañías competidoras están:

Los competidores mas importantes en servicios de call center son: TATA CONSULTANCY SERVICES, AMERICAN CALL CENTER, ATPHONE, CENTERPHONE, SERVICIO AL CLIENTE, DE MARURI, TELESERVICIOS, TSC, SERVIPO RTE X, RECAPT, SMART BUSINESS, CONTACTO LOGICO, SICOBRA, GEA ECUADOR, ECUADATOS, SIEMENS.

Cronix tiene una capacidad instalada de alrededor de 425 puestos de Call Contact Center ubicados en las nuevas oficinas en la ciudad de Quito. Todos nuestros competidores cuentan con un número de puestos menor al nuestro, entre 30, 50, y hasta 200 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).

La disponibilidad de tecnología en el mercado hace que cada vez aparezcan más competidores en el mercado de servicios, sin embargo Cronix tiene un posicionamiento de liderazgo en el mercado ganado en los ya casi 9 años de operaciones en el país.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2007

Servicios de Call Center

En el año 2007, el cliente TATA, como intermediaria de los servicios finales a Banco Pichincha fue el cliente que aportó el mayor volumen de ingresos, de manera especial en los servicios de llamadas entrantes (IN). Este contrato estuvo vigente hasta el mes de febrero del 2008, y respecto a los servicios de actualización de bases de datos con llamadas salientes (OUT) este servicio se encuentra vigente a la fecha de presentación del presente informe.

Se logró renovar los contratos con clientes importantes como TATA, Salud y Automotores y Anexos. En campañas temporales se dio servicio a Hewlett Packard, Recapt y Promoslatinoamerica, al propio Banco Pichincha, en servicios relacionados con llamadas salientes (OUT), entre otros.

Cronix ganó la licitación para proporcionar el servicio de call center a la Corporación Participación Ciudadana, para el manejo de contacto telefónico durante las elecciones del 30 de septiembre del año 2007, en coordinación con personal propio del cliente, considerado todo un éxito catalogado por los medios de comunicación nacionales.

Con relación a ICARO, esta compañía decidió terminar unilateralmente el contrato de servicios, a mediados de febrero de 2004; aunque existieron ofrecimientos formales de saldar la deuda que aproximadamente alcanza los USD. 10.000 hasta la presente fecha, no se ha logrado recuperarla, por lo que está planteado un proceso legal que obligará a ICARO a cumplir con la obligación pendiente, y plenamente reconocida por ellos.

Inversiones

Cabe indicar que en el área de servicios de call center hasta el mes de octubre del 2007, se produjo la saturación de nuestra capacidad instalada, en las oficinas

ubicadas en la Veintimilla E8-11 y Av. 6 de Diciembre, en gran medida provocada por la demanda creciente de nuestro cliente más grande como era Banco Pichincha, que saturó nuestra capacidad instalada. Este hecho hizo indispensable el cambio de las instalaciones que culminó la consecución del proyecto de ampliación de la capacidad instalada, ejecutándose el arrendamiento de un nuevo local ubicado en la Av. 10 de Agosto N34-601 y Juan Pablo Sanz. En las nuevas instalaciones se montó un nuevo centro de operaciones con una capacidad aproximada para 425 puestos, con una alta inversión económica que permitirá para años venideros una diversificación de servicios para nuevos clientes.

Cronix continúa siendo accionista de Teleservices S.A., con el 30% de acciones; esta compañía sigue proporcionando servicios para varios clientes, siendo el más importante General Motors, con el producto denominado "CHEVISTAR".

Cronix ha invertido en capacitación internacional en la norma internacional COPC (Customer Operations Performance Center), teniendo a la fecha 3 (tres) profesionales certificados en dicha norma. En el 2008 se ha planificado el proceso de implantación de la norma con el objetivo de alcanzar la certificación en el 2009. El proceso de certificación en la norma toma en promedio 18 meses. COPC es la norma de operaciones de centros de atención al cliente más exigente a nivel mundial. Para alcanzar tal objetivo es necesaria la contratación de servicios internacionales de auditoría.

De la misma forma en el área técnica se empezó el proceso de capacitación en la norma internacional ITIL y hemos iniciado el proceso de implantación en el cuarto trimestre del 2008.

Relaciones Laborales

Las relaciones con el personal durante el año 2007, fueron de absoluta normalidad, con un índice de rotación de personal menor a la media del mercado y normal en nuestra actividad de call center.

El número total de empleados de Cronix al 31 de diciembre del 2007 fue de 270 personas, distribuidas de la siguiente manera:

	Dependencia	Empleados	Empleados
	Directa	Tercerizados	Servicios Profesionales
Quito	9	246	5
Guayaquil	0	10	0
Total	9	256	5

Cabe mencionar que a la fecha de presentación del presente informe, se procedió con el cierre de las oficinas ubicadas en la ciudad de Guayaquil, a inicios del año 2008, una de las razones fue por la no renovación del contrato de arrendamiento en razón de que la propietaria vendió el local. Otra razón obedeció a que la actividad de servicios de esa oficina se vio mermada significativamente en el 2007. Se prevee abrir nuevamente operaciones en Guayaquil en 2do o 3er trimestre del 2008.

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL

Por decisión de la Junta General de Socios, y al amparo de lo dispuesto en la Ley de Compañías, que indica que las empresas estarán obligadas a contratar los servicios de auditoría externa de una firma calificada por dicha entidad, siempre y cuando los activos totales sobrepasen el valor de un millón de dólares \$1.000.000,00 USD, para el año 2007 no se contrató el servicio citado, debido a la situación legal de manera estricta, en especial al no superar este monto de activos. No obstante, es el propósito de la Administración, de contratar una auditoría para el ejercicio 2008, que permita contar con una opinión independiente que determine la razonabilidad en el manejo de los recursos económicos y financieros de la Compañía.

SITUACIÓN FINANCIERA Y ECONOMICA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2007 y su comparación con el 2006, se detallan los principales rubros de los balances generales y de los estados de resultados de los ejercicios económicos antes citados:

CRONIX CIA. LTDA.
INFORMACION FINANCIERA
 Expresada en: USD \$ Dólares

BALANCE GENERAL	2.006	%	2.007	%
ACTIVO	2.006	%	2.007	%
Activo Corriente	421.948	56,40%	587.588	58,72%
Caja y Bancos	59.454	7,95%	218.016	22,16%

Inversiones Temporales	1.116	0,15%	1.116	0,11%
Cientes	33.803	4,52%	60.391	6,14%
Cuentas y Documentos por Cobrar	0	0,00%	0	0,00%
(-) Provisión para Incobrables	-8.788	-1,17%	-8.827	-0,90%
Inventario de Productos Terminados	5.540	0,74%	5.540	0,56%
Importaciones en Tránsito	0	0,00%	0	0,00%
Gastos Prepagados	98.216	13,13%	109.827	11,16%
Otros Activos Corrientes	232.607	31,09%	201.536	20,48%
Activo Fijo Neto	188.222	25,16%	258.299	26,25%
Terrenos	0	0,00%	0	0,00%
Edificios	0	0,00%	0	0,00%
Maquinaria y Equipo	300.347	40,14%	398.061	40,46%
Muebles y Enseres	32.906	4,40%	55.201	5,61%
Vehículos	7.000	0,94%	0	0,00%
Otros Activos Fijos	49.664	6,64%	49.843	5,07%
(-) Depreciación Acumulada Activo Fijo	-201.694	-26,96%	-244.806	-24,88%
Activo Diferido	138.022	18,45%	138.022	14,03%
Inversiones Permanentes	138.022	18,45%	138.022	14,03%
Cargos Diferidos	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL ACTIVO	748.193	100,00%	983.919	100,00%
PASIVO	2.006	%	2.007	%
Pasivo Corriente	585.461	67,50%	428.958	42,78%
Cuentas por Pagar Proveedores	84.067	11,24%	140.358	14,27%
Obligaciones Bancarias	10.852	1,45%	102.490	10,42%
Cuentas por Pagar	0	0,00%	0	0,00%
Gastos Acumulados por Pagar	268.187	35,84%	33.880	3,44%
Obligaciones IESS e Impuestos	142.355	19,03%	144.231	14,66%
Préstamos Accionistas	0	0,00%	0	0,00%
Otros Pasivos Corrientes	0	0,00%	0	0,00%
Pasivo No Corriente	149.606	20,00%	200.851	20,41%
Obligaciones a LP	0	0,00%	51.245	5,21%
Cuentas y Documentos por Pagar a LP	149.606	20,00%	149.606	15,21%
Pasivo Diferido	0	0,00%	17.218	1,75%
Anticipos de Clientes	0	0,00%	17.218	1,75%
TOTAL PASIVO	655.067	87,55%	639.027	64,95%
PATRIMONIO	2.006	%	2.007	%
Capital	121.879	16,29%	326.000	33,14%
Capital Social	2.000	0,27%	2.000	0,20%
Capital Adicional	0	0,00%	0	0,00%
Aportes para Futuras Capitalizaciones	119.879	16,02%	324.080	32,94%
Reservas	58.131	7,77%	59.653	6,06%
Reserva Legal	614	0,08%	2.138	0,22%
Reserva de Capital	57.517	7,69%	57.517	5,85%
Resultados	-86.895	-11,61%	-40.843	-4,15%
Resultados Acumulados	-155.338	-20,76%	-109.267	-11,11%
Resultados del Ejercicio (Contable)	68.453	9,15%	68.425	6,95%
TOTAL PATRIMONIO	93.125	12,45%	344.892	35,05%
TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO	748.193	100,00%	983.919	100,00%

CRONIX CIA. LTDA.

INFORMACION ECONOMICA

Expresada en:

USD \$ Dólares

ESTADO DE RESULTADOS	2.006	%	2.007	%
INGRESOS OPERACIONALES	2.006	%	2.007	%
Ventas Netas	1.482.874	100,00%	2.815.913	100,00%

(-)Costo de Ventas(Costo de Servicios)	909.506	64,83%	1.881.059	66,80%
Utilidad Bruta en Ventas	493.368	35,17%	934.854	33,20%
Gastos Operacionales	453.444	32,47%	870.676	30,92%
Gastos de Administración	168.736	12,03%	399.821	14,20%
Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones	29.427	2,10%	43.803	1,56%
Gastos de Ventas	140.814	10,04%	399.643	14,19%
Gastos Financieros	116.487	8,30%	27.409	0,97%
Utilidad Operacional	37.904	2,70%	64.178	2,28%
Ingresos y Gastos No Operacionales	30.549	2,18%	4.247	0,15%
(+) Otros Ingresos	44.603	3,18%	15.895	0,56%
(-) Otros Gastos	14.054	1,00%	11.649	0,41%
Utilidad (Contable)	68.453	4,88%	68.425	2,43%

CRONIX CIA. LTDA.

INDICADORES FINANCIEROS	2.006	2.007
LIQUIDEZ		
Capital de Trabajo Neto (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	-83.512,79	166.640,15
Razón de Efectivo (Equivalentes de Efectivo / Pasivo Corriente)	0,12	0,52
Razón Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	0,83	1,40
Razón de Prueba Ácida (Activo Corriente - Inventarios) / (Pasivo Corriente)	0,82	1,38
ACTIVIDAD		
Rotación Cartera (Ventas Netas a Crédito / C x C Clientes Promedio)	41,50	46,63
Rotación Activo Fijo (Ventas Netas / Activo Fijo)	7,45	10,90
Rotación Activo Total (Ventas Netas / Activo Total)	1,88	2,86
Rotación Inventarios (Costo de Ventas / Inventarios)	164	340
Rotación Capital de Trabajo (Capital de Trabajo Promedio / Ventas Netas)	-0,06	0,06
Período Promedio de Cobro (C x C Clientes / Ventas Netas)*360	9	8
Período Promedio de Pago (C x P Proveedores / Compras)*360	33	27
Ciclo de Recuperación (C x C Clientes) / (Período Promedio de Cobro*360)	11	22
Impacto de Gastos Adm. y Ventas (Gastos de Administración y Ventas / Ventas Netas)*100	22%	28%
Impacto de Carga Financiera (Gastos Financieros / Ventas Netas)*100	8%	1%
RENTABILIDAD		
Rentabilidad sobre el Activo (Utilidad Neta / Activos)*100	9,15%	6,95%
Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas Netas)*100	35,17%	33,20%
Margen Operacional (Utilidad Operacional / Ventas Netas)*100	2,70%	2,28%
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas Netas)*100	4,88%	2,43%
Rentabilidad sobre el Patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio Neto)*100	73,51%	19,84%
ENDEUDAMIENTO		
Endeudamiento Total (Pasivo Total / Activo Total)*100	87,6%	64,9%
Endeudamiento Corriente (Pasivo Corriente / Activo Total)*100	67,6%	42,8%
Endeudamiento Patrimonial (Pasivo Total / Patrimonio Neto)*100	703,4%	185,3%
Razón de Apalancamiento Financiero (Activos Totales / Patrimonio Neto)	8,03	2,85

Análisis Comparativo por grupos de Cuentas

Activo

El activo total de compañía asciende a USD. 983.919, lo que representa un crecimiento del 31.5% respecto al valor reflejado en el año 2006, en que se registraron activos por USD. 748.193. Este aumento se debe básicamente a dos razones fundamentales:

1. Al incremento de las ventas y por ende la recuperación efectiva reflejada en el activo circulante de la compañía, y;
2. A la adquisición de activo fijo adicional por motivo de crecimiento operativo que produjo el cambio a nuevas instalaciones de la compañía.

Pasivo

El pasivo total de compañía asciende a USD. 639.027, lo que representa una disminución del 2.4% respecto al valor reflejado en el año 2006, en que se registraron pasivos por USD. 655.067.

Este decremento se debe fundamentalmente a la cancelación en menor tiempo de las obligaciones comerciales mantenidas con proveedores, inclusive frente a nuevos proveedores originados por la carga operativa adicional por la prestación de nuevos productos ofertados en especial de nuestro cliente TATA – BANCO PICHINCHA que originaron hasta el cambio a nuevas oficinas.

Cabe citar que se produjo un incremento en la cifra de las cuentas por pagar a proveedores del año 2006, que reflejó un valor de \$ 84.067, frente a los \$ 140.358 del año 2007, lo que representa en este rubro un 67% adicional.

Se mantiene al día la obligación financiera contratada el 22/03/2007 con Banco Pichincha por USD. \$200.000, la misma que se encuentra debidamente clasificada (incluido los intereses), en su porción corriente y de largo plazo. Este crédito está soportado a la fecha con la garantía hipotecaria de la propiedad del socio Aníbal Carrera.

Patrimonio

Hay que citar que a la fecha del presente informe, se encuentra legalizada la cesión de derechos ocurrida en el mes de Octubre del año 2007, de los ex socios, señores José Tiburcio Macías y Cristóbal Patricio Rojas Fondevila, quienes cedieron sus participaciones en forma total, así como una cesión parcial de las participaciones del socio señor José Oswaldo Cruz Paredes cuyo movimiento societario originó una nueva distribución patrimonial de derechos societarios que se encuentra registrado en escritura pública de fecha 12 de marzo del 2008:

MOVIMIENTO DE CAPITAL SOCIAL - CESION DE DERECHOS - OCTUBRE 2007							
SOCIOS	INICIAL	%	ADICIONES	RETIROS	FINAL	%	
CARRERA ARBOLEDA ANIBAL	1232,4	61,62%	427,6	0	1660	83,00%	
CRUZ PAREDES JOSE	357	17,85%	0	-217	140	7,00%	
MACIAS ANDRADE JOSE	263,4	13,17%	0	-263,4	0		
ROJAS FONDEVILA PATRICIO	75,6	3,78%	0	-75,6	0		
FLORES MERLO DIEGO	71,6	3,58%	128,4	0	200	10,00%	
TOTAL	2000	100,00%	556	-556	2000	100,00%	

Los nuevos porcentajes en participaciones en la compañía, se aplica los aportes futuras capitalizaciones.

En proporción a esta distribución del capital social y con motivo de capitalización de la compañía, considerando las pérdidas acumuladas de años anteriores, el socio Anibal Carrera capitaliza las 2 obligaciones pendientes de Cronix, a saber:

1. Comisiones por Ventas del año 2006 que ascienden a USD \$69.091,82 y;

2. Servicios de Marketing por el año 2007 por el valor de USD \$ 112.140,28.

Los socios Jose Cruz y Diego Flores capitalizan los valores de \$9.457,61 y \$13.510,88 respectivamente.

Con estos antecedentes el fortalecimiento del patrimonio de la compañía se ve reflejado ahora en un 35.05% en relación al activo total, si comparamos con el presentado en el año 2006, cuyo patrimonio representaba apenas el 12.45% del activo total.

El movimiento de la cuenta de Aportes para futuras capitalizaciones queda de la siguiente forma:

MOVIMIENTO DE APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES - AÑO 2007										
SOCIOS	Aportes		Aportes Pendientes		Aportes Pendientes		Aportes Pendientes		Aportes Pendientes	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Carrera A.	99.499,69	83,00%	66.091,82	112.140,28	280.731,79	86,62%	181.232,10	83,00%	0	280.731,79
Cruz J.	8.391,54	7,00%	0	9.457,61	17.849,15	5,51%	15.284,63	7,00%	5.827,02	23.676,18
Flores D.	11.987,92	10,00%	0	13.510,88	25.498,79	7,87%	21.835,19	10,00%	8.324,32	33.823,11
TOTAL	119.879,15	93,30%	66.091,82	135.108,77	324.079,73	90,00%	218.351,92	90,00%	14.151,34	338.231,08

En función a la proporción del capital social de la compañía y con el objeto de fortalecer el patrimonio, los socios José Cruz y Diego Flores, se comprometen a aportar su cuota de aporte pendiente de los valores detallados en el cuadro anterior, máximo hasta el 30 de junio de 2008.

En caso de que los socios Jose Cruz y Diego Flores no aporten el capital correspondiente a sus participación del 7% y 10% respectivamente, hasta la fecha indicada, la nueva distribución de participaciones será lo que se refleja en la columna Aportes al 2007 del cuadro anterior, es decir Jose Cruz tendrá la participación del 5,51% y Diego Flores del 7,87%.

Es necesario legalizar los aportes de capital en escritura pública. Estos trámites se realizaran según convenga a los intereses de la empresa.

Ingresos - Costos y Gastos

El monto del total de ventas netas en el año 2007, fueron de USD. 2,815.913, lo que implica un repunte del 100,72% respecto al ejercicio inmediatamente anterior, ventas que al cierre del 2006 arrojaron \$ 1,402.874.

De las ventas netas del ejercicio 2007, el 98,37% de estas, correspondieron a los servicios de call contact center, línea principal del negocio de la compañía.

ANALISIS COMPARATIVO ENTRE LINEA DE NEGOCIOS (Servicios y Productos) 2006 VS. 2007						
LINEA DE NEGOCIOS	2.006		2.007		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
Servicios de Call Center	1.381.836	98,50%	2.769.954	98,37%	1.388.118	100,45%
Venta de Tecnología (Generador 2007)	20.437	1,46%	45.959	1,63%	25.521	124,88%
Servicios de Tecnología	600	0,04%	0	0,00%	-600	-100,00%
TOTAL VENTAS	1.402.874	100,00%	2.815.913	100,00%	1.413.039	100,72%

NETAS

Obviamente y debido a la naturaleza inherente del negocio, de igual manera se incrementaron los costos operativos, básicamente los de tipo variable y sin dejar de lado a los costos fijos justificados por el crecimiento operativo que provocaron inclusive el cambio de oficinas, para cubrir con la capacidad mínima instalada. *En términos generales de igual forma, este repunte de los costos de ventas (costos de servicios operativos) fueron del 106.8%, considerando los \$1.881.059, frente a los \$909.506 del año 2006.*

Este incremento de la carga operativa está sustentado en ciertas variables tales como: la utilización de mayor contingente de recursos humanos, con beneficios adicionales tales como alimentación, movilización, pago de horas extraordinarias de tipo nocturnas, etc.; recursos tecnológicos, con la importación de equipos de telecomunicaciones y compras locales de equipos terminales; instalaciones de tipo eléctricas y de redes, adecuaciones de obra civil y mejoras a la propiedad, consumo significativo de telefonía fija, comisiones por ventas, servicios de marketing, etc., y de igual manera esta debidamente justificado el incremento en los costos fijos tales como: canon de arrendamiento, mantenimiento de edificio, enlaces de Internet, servicios básicos, carga operativa de personal bajo la modalidad de servicios profesionales para el área de desarrollo y administración de redes, servicios de limpieza y mantenimiento de nuevas instalaciones.

Ingresos Relevantes

La intermediación de los servicios y productos de Banco Pichincha a través de la multinacional TATA, originaron cambios de procedimientos administrativos, para una variedad de proveedores de bienes y servicios tecnológicos, mas para Cronix, significó un fortalecimiento temporal de la prestación de servicios como tales como Banco Pichincha, cuya facturación se ve reflejada en nuestro cliente directo TATA CONSULTANCY SERVICES, en forma global estos productos financieros contratados a través de nuestro call center, representaron las ventas más relevantes durante el año 2007, en nuestras operaciones, así detallamos un análisis comparativo cliente por cliente respecto a las ventas netas del año 2006, así:

ANALISIS COMPARATIVO - VENTAS NETAS 2006 Vs. 2007							
CLIENTES	VENTAS 2006		CLIENTES	VENTAS 2007		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
41010104 DURAGAS	27.413,55	1,96%	41010104 DURAGAS	6.480,98	0,23%	-20.932,57	-76,36%
41010108 LADY DIET	757,14	0,05%	41010108 LADY DIET	0,00	0,00%	-757,14	-100,00%
41010114 RIVAS H.	5.594,25	0,40%	41010114 RIVAS H.	0,00	0,00%	-5.594,25	-100,00%
41010116 SALUD	91.739,93	6,54%	41010116 SALUD	81.740,71	2,90%	-9.999,22	-10,90%
41010120 U. T. P. L.	696,15	0,05%	41010120 U. T. P. L.	0,00	0,00%	-696,15	-100,00%
41010130 B.PICHINCHA	979.961,38	69,85%	41010130 B.PICHINCHA	898.126,49	31,89%	-81.834,89	-8,35%
41010138 EMELSAD	14.852,00	1,06%	41010138 EMELSAD	0,00	0,00%	-14.852,00	-100,00%
41010139 H. P.	10.199,22	0,73%	41010139 H. P.	13.213,27	0,47%	3.014,05	29,55%
41010148 AYASA	36.867,13	2,63%	41010148 AYASA	34.703,49	1,23%	-2.163,64	-5,87%
41010156 CCQ	20.368,00	1,45%	41010156 CCQ	0,00	0,00%	-20.368,00	-100,00%
41010157 BRAVCO	1.302,31	0,08%	41010157 BRAVCO	0,00	0,00%	-1.302,31	-100,00%
41010159 BGR	17.378,50	1,24%	41010159 BGR	50.642,96	1,80%	33.264,46	191,41%
41010160 FONDOS P.	1.774,35	0,13%	41010160 FONDOS P.	1.651,57	0,06%	-122,78	-6,92%
41010167 DOS	175,15	0,01%	41010167 DOS	0,00	0,00%	-175,15	-100,00%

41010168 S. D. AUCAS	24.366,05	1,74%	41010168 S. D. AUCAS	67.178,96	2,39%	42.812,91	175,71%
41010169 EXPOEVENT.	522,49	0,04%	41010169 EXPOEVENT.	0,00	0,00%	-522,49	-100,00%
41010179 FACILITA	583,11	0,04%	41010179 FACILITA	0,00	0,00%	-583,11	-100,00%
41010183 PARTNERS	27.207,21	1,94%	41010183 PARTNERS	13.520,12	0,48%	-13.687,09	-50,31%
41010184 SEÑALES	52.632,46	3,75%	41010184 SEÑALES	0,00	0,00%	-52.632,46	-100,00%
41010185 REPARAUTO	1.000,00	0,07%	41010185 REPARAUTO	0,00	0,00%	-1.000,00	-100,00%
41010187P.CIUDADANA	63.842,97	4,55%	41010187P.CIUDADANA	85.577,94	3,04%	21.734,97	34,04%
41010188 MULTIENLAC.	1.118,50	0,08%	41010188 MULTIENLAC.	0,00	0,00%	-1.118,50	-100,00%
41010189 PICAVAL	878,47	0,06%	41010189 PICAVAL	0,00	0,00%	-878,47	-100,00%
41010190 SPEEDMAIL	249,00	0,02%	41010190 SPEEDMAIL	0,00	0,00%	-249,00	-100,00%
41010191 GAITAN G.	357,14	0,03%	41010191 GAITAN G.	0,00	0,00%	-357,14	-100,00%
41010192 TATA	0,00	0,00%	41010192 TATA	1.506.365,78	53,49%	1.506.365,78	100,00%
41010193 C. BRITANICO	0,00	0,00%	41010193 C. BRITANICO	600,00	0,02%	600,00	100,00%
41010194 RECAPT	0,00	0,00%	41010194 RECAPT	10.002,90	0,36%	10.002,90	100,00%
41010195 PROMOSL.	0,00	0,00%	41010195 PROMOSL.	149,17	0,01%	149,17	100,00%
41020108 HARDWARE	0,00	0,00%	41020108 HARDWARE	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TELESERVICES	20.437,28	1,46%	TELESERVICES	0,00	0,00%	-20.437,28	-100,00%
41020110 GENERADOR	0,00	0,00%	41020110 GENERADOR	0,00	0,00%	0,00	0,00%
RECAPT	0,00	0,00%	RECAPT	45.958,57	1,63%	45.958,57	100,00%
41030106 MANT. BCO.	0,00	0,00%	41030106 MANT. BCO.	0,00	0,00%	0,00	0,00%
SOLIDARIO	600,00	0,04%	SOLIDARIO	0,00	0,00%	-600,00	-100,00%
1.402.873,74		100,00%	2.815.912,91		100,00%	1.413.039,17	100,72%

Gastos Relevantes

Según acta de junta general de socios extraordinaria efectuada el día 30 de octubre del año 2007 y representada por el 92,64% del Capital Social vigente aún a esa fecha, se aprueba por unanimidad que las deudas de los socios de la compañía sean condonadas y la baja de cartera (*provisión financiera*) de la cuenta de S.D. Aucas. Como se refleja en el cuadro siguiente la deuda de S.D. AUCAS se contabiliza a nombre de Anibal Carrera y es quien asume el riesgo del cobro de dicha deuda.

DETALLE	CARRERA ANIBAL	CRUZ JOSE	MACIAS JOSE	TOTAL CONDONACION
CUENTAS POR COBRAR SOCIOS	67.297,95	38.881,51	32.778,89	138.958,35
ANTICIPO A SOCIOS	42.212,84	0,00	5.900,00	48.112,84
CUENTAS POR COBRAR AUCAS	58.947,36	0,00	0,00	58.947,36
CUENTAS POR PAGAR AUCAS	-96,14	0,00	0,00	(96,14)
TOTAL	168.326,01	38.881,51	38.678,89	245.922,41

Cabe destacar que los valores registrados en Cuenta por Cobrar Socios y Anticipo Socio de Anibal Carrera, están registradas en la contabilidad con esos conceptos pero dichos gastos fueron realizados para cubrir las operaciones de la compañía en los 9 años anteriores. Por lo cual es una regularización contable estos valores. En consecuencia la cuenta por cobrar a Anibal Carrera es la que se registra en Cuentas por Cobrar AUCAS que asciende a 58.947,36 dólares. Las deudas de los socios Anibal Carrera, Jose Cruz y Jose Macias son contabilizadas al gasto de la empresa como se aprobó en la junta del 30 de octubre de 2007.

La justificación de esta condonación la propone el socio José Macías a la junta así: "la presente condonación debe justificarse en razón de la cesión de los bienes que cada uno de los socios en su debido momento puso a disposición de Cronix Cía. Ltda., para que los mismos sean hipotecados y a su vez Cronix Cía. Ltda., los utilice para solicitar créditos hipotecarios, y en efecto fueron utilizadas dichas propiedades para ayudar en el apalancamiento financiero de la compañía, y conscientes de que la presente condonación implica para la compañía la absorción de gastos no deducibles en el pago futuro del impuesto a la renta del año 2007, en algunas de estas partidas", y así detallados:

SOCIO	BIEN	AVALUO	V CREDITO	INSTITUCION	ESTADO DEL CREDITO	ESTADO DEL BIEN
CARRERA ANIBAL	INMUEBLE - CALLE TOMAS BERMUR	\$ 254.000,00				HIPOTECADO
MACIAS JOSE	INMUEBLE - CALLE MANUEL BEBA	\$ 110.000,00	200.000,00	BANCO PICHINCHA	ABIERTO	LIBERADO
CRUZ JOSE	INMUEBLE - BARRIO SAN JUAN DE CUMBAYA	\$ 85.000,00	60.000,00	BANCO SOLIDARIO	CANCELADO	LIBERADO

Esta condonación debe entenderse como un costo mínimo que la compañía asume por haber utilizado esas propiedades de los socios, para respaldar créditos que en su momento fueron necesarios para la operación de la empresa.

Cabe mencionar que continúa hipotecado el bien de Anibal Carrera, el mismo que garantiza el crédito de la compañía en el Banco Pichincha.

Análisis de Indicadores Financieros

Rentabilidad

El resultado neto del ejercicio muestra una utilidad contable de \$ 68.425 USD. Este resultado, se fundamenta en términos globales, a la concentración de las ventas en los servicios de Call Center, línea de negocios cuyo margen de rentabilidad soporta los costos operativos del ejercicio fiscal, aunque la carga administrativa, comercial y financiera, sumados a otros costos no operacionales con que opera la compañía, siguen siendo influyentes en el resultado final del periodo fiscal.

Hay que citar que los cliente estratégicos dentro de los servicios de Call Center durante los últimos 2 años es el Banco Pichincha, cuyas ventas significaron en el año 2006 el 69.85% y el 31,89% en el 2007 del total de las ventas netas de la compañía, así como TATA Consultancy Services, fue el mayor cliente del año 2007 con ventas que significaron el 53.49%, de igual forma del total de las ventas netas.

Por otra parte, la Utilidad Bruta en Ventas del 2007 reflejó USD. 934.854 (33.20% en relación a las ventas) pues esta UBV, permitió cubrir los gastos administrativos, de ventas, depreciaciones de activos fijos, gastos financieros, lo que significó obtener una Utilidad Operativa (UO) del 2.28%.

Pero hay que tomar en cuenta aspectos tales como la carga comercial, por el incremento a la par de las ventas, las comisiones por ventas y de servicios de marketing, así como la carga administrativa en la consecución del cambio de oficinas e instalaciones operativas, significaron al rededor del 30% aproximado del total de las ventas netas, que conjuntamente con otros gastos e ingresos no

operacionales, redujeron la Utilidad Contable (UC) del año 2007, la misma que representó el 2,43% en relación a las ventas.

Liquidez

A diciembre del 2007, el Capital de Trabajo Neto muestra satisfactoriamente un saldo positivo de USD. 166.640, justificable y reflejado en la recuperación efectiva de la cartera, y el incremento del activo corriente o circulante de la compañía, a raíz del incremento de la ventas y el apalancamiento en nuestros proveedores.

Este indicador que no se había visto reflejado en esta magnitud, en años anteriores, y pues este Capital de Trabajo nos permitirá seguir operando en el corto mediano plazo, si las condiciones complementarias de tipo comerciales y operativas se prestan para el efecto.

Consecuentemente, el índice de Liquidez Corriente, se ubicó en USD \$ 1,40 lo cual evidencia una capacidad de corto plazo, para cubrir USD \$1 de deuda, además de que este indicador es manejable si consideramos que por otra parte los demás indicadores proyectan una mejora en la posición de liquidez de la compañía.

Cronix a dejado cubierto todas las obligaciones concurrentes frente a proveedores, empleados, organismos de control e instituciones financieras (Banco Pichincha vigente), en definitiva se ha logrado cubrir las mismas en su totalidad, con la debida oportunidad.

Actividad

Respecto a los indicadores de actividad en los referente a la Cartera de Clientes, los índices demuestran que existió una eficiente recuperación de la cartera, puesto que el período promedio de recuperación de ingresos, disminuyo de 9 días en el 2006 a 8 días promedio en el 2007.

De manera semejante se puede observar en el cuadro de Indicadores Financieros, que el promedio de las cuentas por pagar también se redujeron de 33 días del 2006 a unos considerables 27 días para cubrir obligaciones. Esta mejora obedece a los contratos de largo plazo firmado con nuestros proveedores.

De igual hay que citar que los Inventarios, básicamente compuestos por ítems de mercaderías tomadas como partes o daciones en pago de antiguos clientes que cubrieron sus deudas con estos bienes, pues no han tenido movimiento o rotación, o si lo han tenido ha sido mínima, lo cual evidencia que de los 365 días del año, 340 días no sufren movimiento alguno, puesto que se justifica que esta actividad comercial no es el objeto principal de la compañía y además citamos que este inventario debido a su naturaleza aún no se encuentran obsoleto pero en el mediano plazo tendrá que ser vendido.

Endeudamiento

El índice de endeudamiento total, (Pasivo Total / Activo Total) se situó en el 64.9% con relación al ejercicio inmediatamente anterior (87.6%), que refleja una reducción del -22.7%; Esta variable del nivel de endeudamiento es muy alentadora, puesto que se logró mejorar sustancialmente, debido a que el nivel de los ingresos además de ser significativos, la recuperación efectiva fue eficiente para poder cubrir las obligaciones comerciales, financieras y con terceros hasta el cierre del año 2007. Como se puede observar en las cifras, el nivel de endeudamiento originado en años anteriores, están siendo controlados debido a un buen año 2007, y han dejado de que ser una carga para el flujo de fondos corriente, lo cual nos permitirá

trabajar con fondos propios en mayor proporción para lograr un crecimiento mas acelerado aún de la compañía.

RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO ECONÓMICO.

A pesar de la contracción de la demanda de servicios que experimentó el sector de la industria en la que se desenvuelve Cronix, los objetivos que se alcanzaron en el año 2007, constituyen la base para proyectar la planificación que se intentará cumplir durante el 2008.

Participación en el mercado:

- Mantener el primer lugar en el mercado ecuatoriano de servicios de Call Center.
- Incrementar la participación en el mercado, logrando un crecimiento de la cuota de mercado entre el 6 y el 8% anual.

Ventas:

- Lograr un incremento anual de ventas de: 20% - 30% en Servicios de Call Center respecto del 2007 en razón que nuestra capacidad instalada ha aumentado al doble pasando de 210 posiciones a 425.
- Lograr un nivel de satisfacción del cliente externo de al menos el 90%.
- Lograr un nivel de satisfacción del cliente interno de al menos el 90%.

Servicios de Call Center:

- Alcanzar una meta de ocupación de al menos el 70% en las nuevas instalaciones de la ciudad de Quito.
- Orientar acciones para captar a potenciales clientes de servicios de Call Center como Movistar, Porta, Telecsa y otras organizaciones que tienen demanda alta de servicios de call center.
- Promover la actividad de Telemercadeo utilizando los recursos del Call Contact Center, como en efecto, se está produciendo en lo que va de la presente fecha con la Televenta del producto ULTRA MAGIC LIGTH, cuyo producto dermatológico es representando por nuestro cliente FLASH ECUADOR, así como las expectativas de este tipo de actividad puede ser incrementadas en el transcurso del año 2008.

Nuevos Servicios:

- Lograr acuerdos con compañías de seguros médicos o instituciones hospitalarias, para desarrollar masivamente el producto de Triage-Tamizaje Médico Telefónico.
- Alcanzar un volumen de facturación de esta nueva línea de negocios de \$200.000,00 USD en el primer año. En el segundo año una facturación de \$500.000,00 USD y a partir de este un crecimiento anual de hasta el 10%.

Organización y Calidad:

- Iniciar el Proceso de Implantación de COPC, en el mediano plazo hasta inicios del año 2009.

Como se había señalado en los Informes de Ejercicios de años anteriores, la implantación de las normas internacionales ISO 9001-2000 y COPC, supondrán grandes ventajas competitivas para la empresa, que permitirán una diferenciación en el mercado con alto valor agregado; por ejemplo, la certificación permitirá a Cronix empezar a operar plenamente en el mercado internacional dado que la certificación COPC es un requisito imprescindible.

Marketing y Ventas

- Es indispensable reforzar el área de Marketing y Ventas con la incorporación de nuevos profesionales. En años anteriores (2005, 2006, 2007) la actividad de marketing y ventas las realizó la presidencia ejecutiva. Nuestra capacidad instalada demanda una actividad mucho más intensa de acciones de marketing y ventas.
- Jose Cruz, socio de la compañía ha asumido la gerencia comercial desde diciembre del 2007, por una mayor capacidad instalada en las nuevas instalaciones y por la necesidad imperiosa de potenciar las ventas.
- Es necesario incorporar un profesional que sea responsable de la actividad de marketing.
- Desarrollar campañas orientadas hacia segmentos específicos de mercado como por ejemplo, instituciones financieras, fabricantes y distribuidores de productos de consumo masivo, telefónicas, compañías de seguros, laboratorios, concesionarios de vehículos y otros.
- Como parte de la actividad de marketing se recomienda organizar un evento de Call/Contact Center para el 2008 con el auspicio de las Cámaras Comercio o de Industrias, con expositores nacionales e internacionales.

CONCLUSIONES

La rentabilidad reflejada al cierre del año 2007, refleja un fortalecimiento de la estructura financiera de la empresa, puesto que la participación de capital propio en el financiamiento de los recursos propios, ascienden al 21,32% del total de activos, frente al 12,45% del año 2006, **evidenciando un crecimiento del 8,87%**, situación favorable que adicionalmente podría complementarse con la transformación de Cronix en sociedad de capital abierto (*compañía anónima*), en el mediano plazo para tener mayores posibilidades de acceso a capitales propios y a nuevas alternativas más convenientes de financiamiento que se ofrecen en el mercado de valores.

Igualmente debemos citar **un fortalecimiento del patrimonio neto de la compañía que respecto al del año 2006 tuvo un incremento del 22.60%** si comparamos el patrimonio del 2007 de USD \$344.892, frente al del año 2006 por un valor de USD \$93.125.

La obtención de recursos frescos de capital, permitirá incrementar el capital de trabajo y de operación, adquirir nuevos equipos e incorporar avances tecnológicos todo lo cual contribuirá a elevar el nivel de competitividad y participar más

apropiadamente en el mercado nacional y buscar expandir las operaciones de Cronix en el ámbito internacional.

Debemos además, estar pendientes a amenazas externas provenientes de situaciones actuales, que podrían afectar en el corto plazo el incremento de los costos operativos relacionados con los cambios de tipo laboral que están siendo tratados en la Asamblea Nacional Constituyente Vigente. Este hecho tendría un impacto directo e inmediato en necesidad de capital de trabajo mayor para operar.

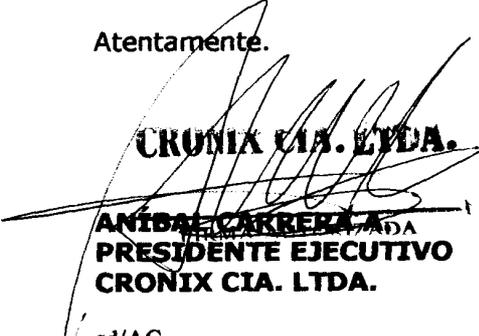
Sin temor a equivocarme, es indiscutible el aporte que Cronix ha efectuado al desarrollo de nuestro país, al permitir que nuestros clientes mejoren la calidad de sus servicios, teniendo a su disposición herramientas tecnológicas de punta. Por otra parte, la compañía ha favorecido la generación de empleo y ha contribuido a mejorar la competitividad del país, tomando en cuenta que en las circunstancias actuales.

Para finalizar, pongo en conocimiento que la distribución de utilidades y el pago impuesto a la renta serán cubiertos hasta mediados del mes de abril de los corrientes. Tal como se aprobó en la Junta de Socios del año anterior, que no se efectuara distribución alguna, hasta no saldar las obligaciones financieras pendientes y la empresa disponga de un capital de trabajo mínimo de 6 meses.

DIVIDENDOS DE SOCIOS A SER CAPITALIZADOS AÑO 2007:			\$ 2.025,37
SOCIOS	CAPITAL SOCIAL	% PARTICIPACION DE SOCIOS	DIVIDENDOS A CAPITALIZAR
ANIBAL CARRERA ARBOLEDA	\$ 1.660,00	83,00%	\$ 1.681,06
DIEGO FLORES MERLO	\$ 200,00	10,00%	\$ 202,54
JOSÉ CRUZ PAREDES	\$ 140,00	7,00%	\$ 141,78
	\$ 2.000,00	100,00%	\$ 2.025,37

Adicionalmente, hago propicio mi reconocimiento a todo el personal de Cronix por el esfuerzo que han demostrado en el desempeño de sus actividades, en procura de mantener el posicionamiento actual de la empresa y en la búsqueda de nuevos mercados potenciales.

Atentamente.


CRONIX CIA. LTDA.
ANIBAL CARRERA ARBOLEDA
PRESIDENTE EJECUTIVO
CRONIX CIA. LTDA.
sd/AC.