

INFORME DE LABORES

DE

PRESIDENCIA

A

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

EJERCICIO 2008

INTRODUCCIÓN

Señores socios:

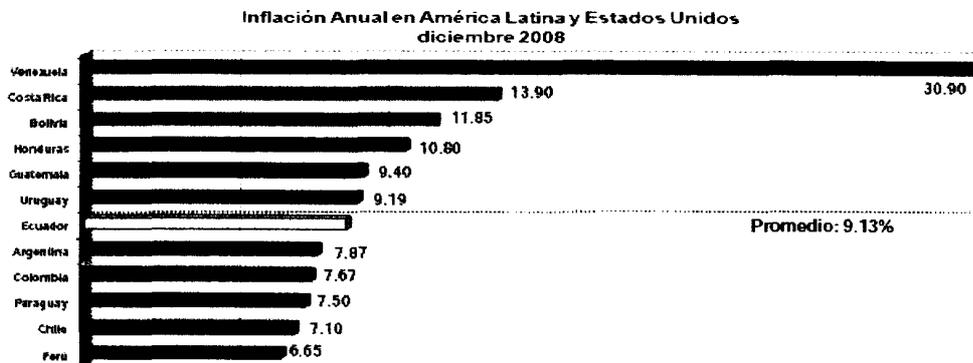
Tal como lo disponen los Estatutos de la Compañía y las normas legales vigentes, en mi calidad de Presidente de Cronix Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico correspondiente al año 2008.

SITUACIÓN GENERAL

La economía ecuatoriana en términos generales tuvo un receso al finalizar el año 2008, debido a un incremento de la tasa inflacionaria reflejada al cierre de este año, la misma que evidenció un 8.83%, es decir un aumento de 5,51 puntos en relación a la inflación del año 2007, que se situó en el 3,32%. Esto evidencia un notorio estancamiento, que básicamente se origina en la falta de políticas que benefician al sector productivo y ayuden a reducir los elevados niveles de desempleo y subempleo existentes.



La inflación del Ecuador se encuentra bajo el promedio del grupo de países examinados



• Fuente Banco Central

MERCADO Y COMPETENCIA

Dentro del sector de las telecomunicaciones el proceso de apertura comercial, ha presentado una probable mejora en la administración del área con la creación de la Corporación que fusiona las dos mayores empresas de telefonía fija. Esto es 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.

Servicios de Call Center

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

- Un considerable numero de abonados a telefonía fija y móvil, distribuidos de un total de 12,5 millones de usuarios, en 2.5 millones en telefonía fija y más de 9 millones en telefonía móvil.
- 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 - IN) y poner en marcha campañas de telemarketing y publicidad (salida de llamadas - OUT), para vender más y prestar dichos servicios las 24 horas del día.
- Motivado por los factores antes mencionados, se ha incrementado también los proveedores de servicios de call center.

Tecnología de Telecomunicaciones

El mercado puede abarcar alrededor de 42.000 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 504 mil puertos. El valor estimado por puerto varía entre USD. 80 y USD. 100 dependiendo del fabricante y modelo de la central; por lo tanto, el potencial de mercado es de USD. 4'536.000, tomando un promedio de USD. 90 por cada puerto.

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:

En servicios: TATA CONSULTANCY SERVICES (Ex cliente de Cronix), AMERICAN CALL CENTER, ATENTO, ATPHONE, CENTERPHONE, SERVICIO AL CLIENTE, DE MARURI, TELESERVICIOS, ET, TSC, SERVIPORTEX (Diego Flores), RECAPT, SMART BUSINESS, CONTACTO LOGICO (Ex empleados de Cronix e inicialmente Diego Flores), SICOBRA, GEA ECUADOR, ECUADATOS Y SIEMENS, C3 (ex empleados de Cronix).

En tecnología: CYBERCOL, SERTELVAG, LUCENT, NEC, ALCATEL, CONTACTO LOGICO, UNISYS, COMWARE Y BYPHONE.

Cronix tiene una capacidad instalada de alrededor de 400 puestos de Call Contact Center ubicados en la ciudad de Quito. Todos nuestros competidores cuentan con un número de puestos menor al nuestro, entre 30, 50, y hasta 300 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 90% de la competencia local de Cronix, promociona soluciones que están basadas en tecnología de PBX; 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.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL AÑO 2008

Servicios de Call Center

En el año 2008, el cliente TATA CONSULTING SERVICES, 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 actualización de bases de datos

con llamadas salientes (OUT). Se presto servicio de Outbound hasta 31 de octubre del 2008.

Además se firmo un contrato a nueve meses a partir del mes de abril del 2008, con el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social MCDS para la administración de la línea 1800 2 SOCIO y se efectuaron campañas temporales de Call Contact Center con los siguientes clientes: Recapt, Multicobro, Ace Seguros, Agora Fence, Banco Territorial, Latinlist, GMS, GTZ, Vida Sana, Smiledesgin, Capital Management, PRAS del Ministerio del Ambiente y Taski.

Se logró renovar los contratos con clientes importantes como Salud S.A., y Automotores y Anexos y sus subsidiarias. En campañas de administración de eventos se dio continuidad del servicio a Hewlett Packard y Publipromueve (con eventos de HP igualmente).

Se firmó un convenio de servicios de BPO (Business Process Outsourcing) con el cliente Passion Electrónica para la venta vía telefónica del producto Ultra Magic Ligth, desde enero del 2008, volviendo a dar así actividad a la línea de Telemercadeo, cerrando todo el ciclo con pauta en medios (administrado por el cliente), televenta y servicio de delivery; esta línea de servicios estuvo rezagada en el portafolio de ofertas de servicios de la compañía en los últimos años, este contrato se mantiene vigente hasta la presente fecha.

Se mantuvo un contrato importante a citar con el cliente Corporación Participación Ciudadana, para el manejo de contacto telefónico y el ingreso de datos en la web del cliente, durante las elecciones del 28 de septiembre del año 2008, por el Referendum Electoral, en coordinación con personal propio del cliente, y considerado todo un éxito catalogado por los medios de comunicación nacionales e internacionales.

Respecto a Icaro, esta compañía se mantiene vigente el litigio originado una vez que este cliente, 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 recordar que a inicios del mes de noviembre del 2007, nos trasladamos a un nuevo local ubicado en la Av. 10 de Agosto N34-601 y Juan Pablo Sanz.

Durante el año 2008, y hasta una vez terminada la relación laboral con la campaña de actualización de datos de nuestro cliente TATA en los primeros días del mes de noviembre del 2008, no se efectuaron inversiones económicas significativas.

En la actualidad, está a disposición la infraestructura definida ya en el pasado año 2007, que permitirá para años venideros una diversificación de servicios para nuevos clientes, considerando que se tiene que incentivar la autogestión de áreas tales como comercialización, marketing o servicio al cliente de la compañía, que nos permita la inclusión de nuevos clientes para el área de servicios de Call Contact Center.

Cronix continúa siendo accionista de Teleservices S.A., con el 30% de acciones; esta compañía sigue proporcionando servicios para varios clientes, estando pendiente la Junta General de Accionistas para conocer mayores detalles sobre la situación económica y financiera de esta compañía.

Aunque el proceso de implantación de la norma ISO 9001-2000, se aplazó, el objetivo será el de alcanzar la certificación hasta el cierre del año 2010 aproximadamente, pero se espera que la tasa de rotación de personal no impida la puesta en marcha de la auditoría externa de certificación. Cronix ya cuenta con 3 profesionales certificados en la Norma COPC, y esta en posición de ventaja para empezar el proceso de certificación en la norma, dado que es mandatario contar con al menos un profesional certificado para dicho proceso. COPC es la norma internacional más importante en Operaciones de Contact Center.

Relaciones Laborales

Las relaciones con el personal durante el año 2008, fueron de absoluta normalidad, con un índice de rotación de personal considerable pero justificable de acuerdo a la actividad del negocio de call center.

A partir del mes de Mayo del 2008, se incorporó a todo el personal antes tercerizado, a nómina directa de la compañía, cumpliendo así con el mandato No. 8 de la Asamblea Constituyente, con la eliminación del Servicio de Tercerización del Personal.

El número total de empleados de Cronix al 31 de diciembre del 2008 fue de 77 personas, distribuidas de la siguiente manera:

	Dependencia	Pasantías	Servicios
	Directa	Universitarias	Profesionales
Quito	73	2	2
Total	73	2	2

De los empleados en Relación de Dependencia Directa al 31 de Diciembre del 2008, podemos citar que del total de 73 personas la distribución del personal contratado es la siguiente: 40 con contratos fijos, 13 con jornada parcial permanente, 9 con eventuales, 5 con ley 90 y 6 con contratos indefinidos.

Cabe mencionar que a inicios del año 2008 se decidió el cierre de las oficinas ubicadas en la ciudad de Guayaquil, debido a la falta de gestión de un equipo de comercialización y marketing de servicios en esa ciudad, y debido a la generación de costos que esto implica, no sin antes tomar en cuenta que se encuentra abierta la posibilidad de reapertura nuevamente en el año 2009, y/o tercerizar los servicios y la infraestructura de call center en caso de existir un negocio cerrado y que se justifique para el efecto.

INFORMACIÓN FINANCIERA Y ECONOMICA AL CIERRE DEL AÑO 2008

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2008 y su comparación con el 2007, 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	2.007	%	2.008	%
ACTIVO	2.007	%	2.008	%
Activo Corriente	587.598	59,72%	388.291	52,60%
Caja y Bancos	218.016	22,16%	14.277	1,93%
Inversiones Temporales	1.116	0,11%	2.166	0,29%
Clientes	60.391	6,14%	53.548	7,25%
Cuentas y Documentos por Cobrar	0	0,00%	0	0,00%
(-) Provisión para Incobrables	-8.827	-0,90%	-8.973	-1,22%
Inventario de Productos Terminados	5.540	0,56%	53.551	7,25%
Importaciones en Tránsito	0	0,00%	0	0,00%
Gastos Prepagados	109.827	11,16%	3.330	0,45%
Otros Activos Corrientes	201.536	20,48%	270.391	36,63%
Activo Fijo Neto	258.299	26,25%	211.893	28,70%
Terrenos	0	0,00%	0	0,00%
Edificios	0	0,00%	0	0,00%
Maquinaria y Equipo	398.061	40,46%	386.577	52,37%
Muebles y Enseres	55.201	5,61%	56.141	7,61%
Vehículos	0	0,00%	0	0,00%
Otros Activos Fijos	49.843	5,07%	50.001	6,77%
(-) Depreciación Acumulada Activo Fijo	-244.806	-24,88%	-280.826	-38,04%
Activo Diferido	138.022	14,03%	138.022	18,70%
Inversiones Permanentes	138.022	14,03%	138.022	18,70%
Cargos Diferidos	0	0,00%	0	0,00%
Otros	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL ACTIVO	983.919	100,00%	738.205	100,00%
PASIVO	2.007	%	2.008	%
Pasivo Corriente	420.958	42,78%	391.906	53,09%
Proveedores	140.358	14,27%	158.617	21,49%
Obligaciones Bancarias	102.490	10,42%	51.245	6,94%
Obligaciones con Terceros	0	0,00%	106.904	14,48%
Gatos Acumulados por Pagar	33.880	3,44%	55.641	7,54%
Obligaciones IESS e Impuestos	144.231	14,66%	19.500	2,64%
Préstamos Accionistas	0	0,00%	0	0,00%
Otros Pasivos Corrientes	0	0,00%	0	0,00%
Pasivo No Corriente	200.851	20,41%	160.281	21,71%
Obligaciones a LP	51.245	5,21%	25.795	3,49%
Cuentas y Documentos por Pagar a LP	149.606	15,21%	134.486	18,22%
Pasivo Diferido	17.218	1,75%	3.781	0,51%
Anticipos de Clientes	17.218	1,75%	3.781	0,51%
TOTAL PASIVO	639.027	64,95%	555.968	75,31%
PATRIMONIO	2.007	%	2.008	%
Capital	326.080	33,14%	198.971	26,95%
Capital Social	2.000	0,20%	2.000	0,27%
Capital Adicional	0	0,00%	0	0,00%
Aportes para Futuras Capitalizaciones	324.080	32,94%	196.971	26,68%
Reservas	59.655	6,06%	60.662	8,22%
Reserva Legal	2.138	0,22%	3.145	0,43%
Reserva de Capital	57.517	5,85%	57.517	7,79%
Resultados	-40.843	-4,15%	-77.396	-10,48%
Resultados Acumulados	-109.267	-11,11%	-90.136	-12,21%
Resultados del Ejercicio (Contable)	68.425	6,95%	12.740	1,73%
TOTAL PATRIMONIO	344.892	35,05%	182.237	24,69%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	983.919	100,00%	738.205	100,00%

CRONIX CIA. LTDA.

INFORMACION ECONOMICA

Expresada en :

USD \$ Dólares

ESTADO DE RESULTADOS				
	2.007	%	2.008	%
INGRESOS OPERACIONALES				
Ventas Netas	2.815.913	100,00%	1.491.311	100,00%
(-) Costo de Ventas	1.881.059	66,80%	1.083.536	72,66%
Utilidad Bruta en Ventas	934.854	33,20%	407.775	27,34%
Gastos Operacionales	870.676	30,92%	389.094	26,09%
Gastos de Administración	399.821	14,20%	184.577	12,38%
Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones	43.803	1,56%	50.970	3,42%
Gastos de Ventas	399.643	14,19%	139.152	9,33%
Gastos Financieros	27.409	0,97%	14.395	0,97%
Utilidad Operacional	64.178	2,28%	18.680	1,25%
Ingresos y Gastos No Operacionales	4.247	0,15%	-5.941	-0,40%
(+) Otros Ingresos	15.895	0,56%	6.739	0,45%
(-) Otros Gastos	11.649	0,41%	12.680	0,85%
Utilidad (Contable)	68.425	2,43%	12.740	0,85%

CRONIX CIA. LTDA.

INDICADORES FINANCIEROS

	2.007	2.008
LIQUIDEZ		
Capital de Trabajo Neto (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	166.640,15	-3.615,26
Razón de Efectivo (Equivalentes de Efectivo / Pasivo Corriente)	0,52	0,04
Razón Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	1,40	0,99
Razón de Prueba Ácida (Activo Corriente - Inventarios) / (Pasivo Corriente)	1,38	0,85
ACTIVIDAD		
Rotación Cartera (Ventas Netas a Crédito / C x C Clientes Promedio)	46,63	27,85
Rotación Activo Fijo (Ventas Netas / Activo Fijo)	10,90	7,04
Rotación Activo Total (Ventas Netas / Activo Total)	2,86	2,02
Rotación Inventarios (Costo de Ventas / Inventarios)	340	20
Rotación Capital de Trabajo (Capital de Trabajo Promedio / Ventas Netas)	0,06	0,00
Período Promedio de Cobro (C x C Clientes / Ventas Netas)*360	8	13
Período Promedio de Pago (C x P Proveedores / Compras)*360	27	50
Ciclo de Recuperación (C x C Clientes) / (Período Promedio de Cobro*360)	22	12
Impacto de Gastos Adm. y Ventas (Gastos Adm. y Ventas / Ventas Netas)*100	28%	22%
Impacto de Carga Financiera (Gastos Financieros / Ventas Netas)*100	1%	1%
RENTABILIDAD		
Rentabilidad sobre el Activo (Utilidad Neta / Activos)*100	6,95%	1,73%
Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas Netas)*100	33,20%	27,34%
Margen Operacional (Utilidad Operacional / Ventas Netas)*100	2,28%	1,25%
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas Netas)*100	2,43%	0,85%
Rentabilidad sobre el Patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio Neto)*100	19,84%	6,99%
ENDEUDAMIENTO		
Endeudamiento Total (Pasivo Total / Activo Total)*100	64,9%	75,3%
Endeudamiento Corriente (Pasivo Corriente / Activo Total)*100	42,8%	53,1%
Endeudamiento Patrimonial (Pasivo Total / Patrimonio Neto)*100	185,3%	305,1%
Razón de Apalancamiento Financiero (Activos Totales / Patrimonio Neto)	2,85	4,05

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL

Se pone a disposición 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 2008, en caso de no ser contratado el mismo, la razón fundamental será debido a la situación legal de manera estricta, en especial al no superar el monto mínimo de activos. No obstante, si la decisión es contratar la misma, el propósito de la Administración será contar con una opinión independiente que determine la razonabilidad en el manejo de los recursos económicos y financieros de la Compañía.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE GRUPOS DE CUENTAS

ACTIVOS

El activo total de compañía asciende a USD. 738.205, lo que representa un decrecimiento del -25% respecto al valor reflejado en el año 2007, en que se registraron activos totales por USD. 983.919.

Esta disminución se debe básicamente al decremento de las ventas reflejado en la disminución del activo circulante de la compañía.

PASIVOS

El pasivo total de la compañía al 2008, asciende a USD. 555.968, lo que representa una disminución del 14.9% respecto al valor reflejado en el año 2007, en que se registraron pasivos por USD. 639.027.

En cuanto a las cuentas netamente que originan flujo de fondos, tenemos un evidente aumento del nivel de endeudamiento corriente, debido a que se tuvo que recurrir a la solicitud de créditos de terceros para poder financiar las operaciones corrientes de la compañía, tanto para cubrir obligaciones con empleados, como para la adquisición de inventarios a ser vendidos a partir del año 2009, a través del nuevo establecimiento abierto en enero de los corrientes denominado Fonocompras.

Este endeudamiento corriente con terceros lo podemos evidenciar con la solicitud de los siguientes créditos cuyo monto (capital e intereses) a diciembre del 2008 ascienden a \$ 106.903,61:

ACREEDOR - NARVÁEZ TRONCOSO YAICI IVONE					
CAPITAL ADEUDADO	TASA	FECHA DE CREDITOS	FECHA DE CIERRE	DIAS	INTERESES GENERADOS
50.000,00	10%	02/09/2008	31/12/2008	121,00	1.657,53
35.000,00	10%	12/12/2008	31/12/2008	20,00	191,78
20.000,00	10%	15/12/2008	31/12/2008	17,00	93,15
\$ 105.000,00		TOTAL INTERESES GENERADOS			1.942,46
		RET. 2% RENDIMIENOS FINANCIEROS			-38,85
		INTERESES POR PAGAR AL 31/12/2008			\$ 1.903,61

Se produjo un incremento en la cifra de las CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES del año 2008 reflejó un valor de \$158.617, frente a los \$ 140.358 del año 2007, lo que representa en este rubro un incremento del 13% adicional, considerando que el flujo de ingresos para cubrir estas obligaciones corrientes se han venido a menos

debido a la baja de las ventas pero evidenciando que la compañía posee altos costos fijos de operación, producto del crecimiento en instalaciones que duplico la capacidad operativa del 2007 al 2008 y 2009 que fue indispensable e impostergable en noviembre del 2007 debido a la no renovación del contrato de arrendamiento.

Se mantiene al día la obligación financiera contratada con Banco Pichincha por USD. \$200.000, la misma que se encuentra debidamente clasificada en su porción corriente (incluido los intereses), que a Diciembre del 2008, presenta un saldo total \$51.245 (monto). Este crédito está soportado a la fecha con la garantía hipotecaria de la propiedad del socio Aníbal Carrera, esta obligación estará cubierta en el mes de Junio del 2009.

PATRIMONIO

Al cierre del presente ejercicio fiscal 2008, se mantiene el capital social con la legalización de la última cesión de derechos ocurrida en el mes de Octubre del año 2007, de los ex socios, señores José Tiburcio Macías y Cristóbal Patricio Rojas Fondevilla, 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, así:

MOVIMIENTO CAPITAL SOCIAL - CESION DE DERECHOS DEL 30/OCT/2007					
SOCIOS	INICIAL	ADICIONES	RETIROS	FINAL	
CARRERA ARBOLEDA ANIBAL	1.232,40	427,60	0,00	1.660,00	
CRUZ PAREDES JOSE	357,00	0,00	-217,00	140,00	
MACIAS ANDRADE JOSE	263,40	0,00	-263,40	0,00	
ROJAS FONDEVILLA PATRICIO	75,60	0,00	-75,60	0,00	
FLORES MERLO DIEGO	71,60	128,40	0,00	200,00	
TOTAL	2.000,00	556,00	-556,00	2.000,00	

A la fecha de presentación del presente informe se encuentra en proceso de aumento de capital a favor del socio Aníbal Carrera el valor de \$8.000, según resolución descrita en el Acta de Junta de Socios celebrada el día 01 de Diciembre del 2008.

Una vez que se eleve a escritura pública el presente aumento de capital en los primeros meses del año 2009, la composición del capital social será el siguiente:

MOVIMIENTO CAPITAL SOCIAL - AUMENTO DE CAPITAL S/G ACTA 01/DIC/2008				
SOCIOS	INICIAL	ADICIONES	FINAL	%
CARRERA ARBOLEDA ANIBAL	1.660,00	8.000,00	9.660,00	96,60%
CRUZ PAREDES JOSE	140,00	0,00	140,00	1,40%
FLORES MERLO DIEGO	200,00	0,00	200,00	2,00%
TOTAL	2.000,00	8.000,00	10.000,00	100,00%

Respecto al movimiento de la cuenta de Aportes para Futuras Capitalizaciones, en vista de que el año anterior fue registrada una provisión de servicios de marketing por \$135.108.77, la misma que en el presente año 2008 se empezó a devengar con facturas del proveedor del servicio, y se procedió a regularizar la misma que se encontraba inicialmente contabilizada en una cuenta por pagar y posteriormente en la cuenta a aportes de capital.

El registro de la reversión de esta provisión, y el aumento de capital en proceso permite reflejar el valor real de la cuenta de aportes para futuras capitalizaciones en el patrimonio de la compañía, al 31 de diciembre del 2008 así:

SOCIOS	AL		(-)	(+)	AL	
	31/12/2007	%	Reversión Provisión de Marketing	Aumento de Capital en Proceso	31/12/2008	%
Carrera Anibal	302.176,69	93,24%	-135.108,77	8.000,00	175.067,92	88,90%
Cruz José	5.605,21	1,73%	0,00	0,00	5.605,21	2,80%
Flores Diego	16.297,85	5,03%	0,00	0,00	16.297,85	8,30%
	324.079,74	100,00%	-135.108,77	8.000,00	196.970,98	100,00%

Estos movimientos ha provocado que el patrimonio neto de la compañía refleje ahora un 24.69% en relación al activo total, si comparamos con el presentado en el año 2007, cuyo patrimonio representaba el 35.05% del activo total, que ha sido modificado en base a las actas de Junta General de Socios, según establecen los estatutos de la compañía.

INGRESOS – COSTOS Y GASTOS

El monto del total de ventas netas en el año 2008, fueron de USD. 1,491.311, lo que implica una disminución del -47% respecto al ejercicio inmediatamente anterior, ventas que al cierre del 2007 arrojaron \$ 2,815.913.

De las ventas netas del ejercicio 2007, el 98,31% de estas, correspondieron a los servicios de call contact center, línea principal del negocio de la compañía.

ANALISIS COMPARATIVO ENTRE LINEA DE NEGOCIOS 2007 VS. 2008						
LINEA DE NEGOCIOS	2.007		2.008		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
	Servicios Call Center	2.769.954	98,37%	1.466.180		
Tecnología	45.959	1,63%	25.131	1,69%	-20.828	-45,30%
T.VENTAS NETAS	2.815.913	100,00%	1.491.311	100,00%	-1.324.602	-47,00%

Ingresos Relevantes

La reducción del portafolio de servicios de los productos de Banco Pichincha que nos fueron encomendados para la prestación de servicios de call contact center a través de la multinacional TATA CONSULTANCY SERVICES (cliente directo), originaron que únicamente proveamos el servicio de Actualización de Bases de Datos, y a pesar de esto, representaron las ventas más relevantes durante el año 2008, representando el 65.1% del total de ventas, a diferencia del año 2007, en el cual, TATA en conjunto con la cartera de Banco Pichincha, representaron el 85.38% del total de las ventas.

Adicionalmente citamos la importancia de la prestación de servicios de BPO, con nuestro cliente Passion Electrónica, con la venta del producto ULTRA MAGIC, que representaron el 12.20% del total de las ventas del presente año 2008, pues así detallamos un análisis comparativo cliente por cliente respecto a las ventas netas del año 2007 versus el año 2008, así:

ANALISIS COMPARATIVO - VENTAS NETAS 2007 VS. 2008

CLIENTES	VENTAS NETAS 2007		VENTAS NETAS 2008		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
	VALOR	%	VALOR	%		
Duragas S. A.	6.480,98	0,23%	0,00	0,00%	-6.480,98	-100,00%
Salud S. A.	81.740,71	2,90%	52.410,00	3,51%	-29.330,71	-35,88%
Banco del Pichincha	898.126,49	31,89%	6.269,60	0,42%	-891.856,89	-99,30%
Hewlett Packard Ecuador	13.213,27	0,47%	16.291,79	1,09%	3.078,52	23,30%
Automotores y Anexos S. A.	34.703,49	1,23%	39.237,55	2,63%	4.534,06	13,07%
Sec. Técnica Frente Social	0,00	0,00%	22.159,23	1,49%	22.159,23	0,00%
Banco General Rumíñahui	50.642,96	1,80%	9.593,37	0,64%	-41.049,59	-81,06%
Fondos Pichincha S. A.	1.651,57	0,06%	219,65	0,01%	-1.431,92	-86,70%
S. D. Aucas	67.178,96	2,39%	0,00	0,00%	-67.178,96	-100,00%
Serviportex – Partners	13.520,12	0,48%	0,00	0,00%	-13.520,12	-100,00%
Participación Ciudadana	85.577,94	3,04%	28.170,00	1,89%	-57.407,94	-67,08%
TATA Solution Center	1.506.365,78	53,49%	969.528,18	65,01%	-536.837,60	-35,64%
Colegio Británico Internacional	600,00	0,02%	0,00	0,00%	-600,00	-100,00%
Recapt	10.002,90	0,36%	7.643,82	0,51%	-2.359,08	-23,58%
Promoslatinoamerica	149,17	0,01%	0,00	0,00%	-149,17	-100,00%
Automotores del Sur	0,00	0,00%	1.920,00	0,13%	1.920,00	0,00%
Passion Electronics – UML	0,00	0,00%	182.004,97	12,20%	182.004,97	0,00%
Multicobro S. A.	0,00	0,00%	18.425,00	1,24%	18.425,00	0,00%
Ace Seguros	0,00	0,00%	420,00	0,03%	420,00	0,00%
Agora Fence	0,00	0,00%	4.200,00	0,28%	4.200,00	0,00%
Banco Territorial S. A.	0,00	0,00%	5.000,00	0,34%	5.000,00	0,00%
GMS	0,00	0,00%	2.500,00	0,17%	2.500,00	0,00%
GTZ	0,00	0,00%	25.698,00	1,72%	25.698,00	0,00%
Hidrocom Comercial Hidrobo	0,00	0,00%	972,00	0,07%	972,00	0,00%
Latinlists S. A.	0,00	0,00%	19.598,00	1,31%	19.598,00	0,00%
MCDS	0,00	0,00%	21.840,00	1,46%	21.840,00	0,00%
Meza Francisco	0,00	0,00%	10,71	0,00%	10,71	0,00%
PRAS	0,00	0,00%	1.694,00	0,11%	1.694,00	0,00%
Publipromueve	0,00	0,00%	2.466,74	0,17%	2.466,74	0,00%
Smiledesign	0,00	0,00%	1.070,04	0,07%	1.070,04	0,00%
Stargroup – Capital	0,00	0,00%	4.488,00	0,30%	4.488,00	0,00%
Taski S. A.	0,00	0,00%	19.737,83	1,32%	19.737,83	0,00%
Vallemotors	0,00	0,00%	1.458,00	0,10%	1.458,00	0,00%
Vidasana S. A.	0,00	0,00%	1.153,59	0,08%	1.153,59	0,00%
Hardware – Recapt	45.958,57	1,63%	25.130,81	1,69%	-20.827,76	-45,32%
TOTAL	2.815.912,91	100,00%	1.491.310,88	100,00%	-1.324.602,03	-938,20%

Costos y Gastos Relevantes

En términos generales de igual forma que los ingresos percibidos durante el año 2008, el costo de ventas (costo de servicios) fue de \$ 1.083.536 que representan un 72.66% de las ventas netas, es decir nos permitieron obtener un margen bruto en ventas del 27.34% antes de gastos operacionales, evidentemente inferior al presentado en el 2007, año en el cual el costo de ventas fue de \$ 1.881.059 que representaron un 66.80% de las ventas netas, es decir el margen bruto en ventas superior al actual, siendo este del 33.20%.

Este alto costo, por la propia naturaleza de los servicios, que aun se mantiene se debe específicamente a los costos fijos con que cuenta la compañía inclusive hasta la actualidad, costos tales como: arrendamiento de local, servicios básicos, mantenimiento de edificio, pensiones básicas de telefonía, alimentación de personal operativo, carga salarial y honorarios de personal de operaciones y telecomunicaciones bajo la modalidad de contratos indefinidos y profesionales respectivamente, etc.

Respecto a los Gastos de Administración, Ventas y Financieros, estos en conjunto cubrieron casi el 100% de la utilidad bruta en ventas, es decir si el 27.34% de las ventas netas, representa la Utilidad Bruta en Ventas, pues los gastos operacionales (GA, GV, GF) representaron el 26.09% de las ventas netas, dándonos un margen de operación (UO) de apenas 1.25%.

Los Gastos operativos más representativos fueron durante el año 2008, los siguientes: De tipo administrativos: consumo telefónico interno de la compañía, proporción de arrendamiento de local, mantenimiento de edificio, depreciaciones de activos fijos, remuneraciones de personal administrativo, gastos de representación legal y proporción del IVA que se carga al gasto por factor de proporcionalidad. De tipo comercial: comisiones en ventas, y de tipo financieros: la carga de intereses del crédito vigente con Banco Pichincha.

ANALISIS DE INDICADORES FINANCIEROS

RENTABILIDAD

El resultado neto del ejercicio muestra una utilidad contable de \$ 12.740 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 el cliente estratégico dentro de los servicios de Call Center durante los últimos 2 años es TATA Consultancy Services, cuyas ventas significaron en el año 2008 el 66.10% y el 54.40% en el 2007 del total de las ventas de servicios de Call Center, así como, fue el mayor cliente del año 2008 con ventas que significaron el 65.01%, en cambio del total de las Ventas Netas de la compañía.

LIQUIDEZ

A diciembre del 2008, el Capital de Trabajo Neto muestra un desalentador saldo negativo de USD. -3.615,26, justificado en la disminución de las ventas anuales y por ende la reducida recuperación efectiva de flujo proveniente de la cartera, en relación al año anterior, que incluso se reflejó un CTN positivo de USD 166.640.15, que permitió mantener la operación los primeros meses del 2008 sin recurrir a créditos.

Por ser una compañía de servicios cuyo coste mas alto es el RRHH es necesario disponer de un capital de trabajo al menos para operar 3 meses, como se evidencio a inicios del 2008. El Capital de Trabajo deberá ser cubierto con Financiamiento directo del sistema financiero o créditos a mutuo que permitirán seguir operando en el corto, mediano e inclusive en el largo plazo, si adicionalmente las condiciones complementarias de tipo comerciales y operativas se prestan para el efecto.

El índice de Liquidez Corriente, se ubicó en USD \$ 0,99 lo cual evidencia una relativa capacidad de corto plazo para cubrir USD \$1 de deuda.

Cabe destacar, que Cronix ha podido cubrir 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, aunque con medidas extremas en los últimos meses del año 2008.

ACTIVIDAD

Respecto a los indicadores de actividad en los referente a la Cartera de Clientes, los índices demuestran que existió una estable recuperación de la cartera, puesto que el período promedio de recuperación de ingresos, se incremento apenas de 8 días en el 2007 a 13 días promedio en el 2008.

De manera semejante se puede observar en el cuadro de Indicadores Financieros, que el promedio de las cuentas por pagar se pudo apalancar de 27 días promedio del 2007 a unos considerables 50 días promedio en el 2008, para cubrir todas las obligaciones.

ENDEUDAMIENTO

El índice de endeudamiento total, (Pasivo Total / Activo Total) se situó en el 75.3% con relación al ejercicio inmediatamente anterior (64.9%), que refleja un aumento del nivel de endeudamiento del 10.4%; Este endeudamiento indispensable para mantener las operaciones, puesto que a pesar de que se pudo cubrir eficientemente todas las obligaciones operativas, administrativas, comerciales y financieras hasta el cierre del año 2008, pero no deja de preocupar que se deben tomar medidas de corto plazo para poder disminuir este alto nivel de endeudamiento para no regresar a los años anteriores, en donde una gran parte del patrimonio de la compañía se encontraba comprometida con terceros, por tanto se deben fijar nuevas estrategias para alivianar la carga del flujo de fondos corriente, lo cual nos permitirá trabajar con fondos propios en mayor proporción para lograr un crecimiento mas acelerado de la compañía.

RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL RESPECTO A LAS ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2009

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 2008, fueron mínimos, pero constituyen la base fundamental, para la planificación del 2009, a saber:

Participación en el mercado:

- Mantener el primer lugar en el mercado ecuatoriano de servicios de Call Center. Cronix es un referente importante en la industria del país.
- Para el 2009 ocupar entre el 40% y 50% de la capacidad instalada que seria equivalente a la ocupación del 2007.

Outsourcing de Call Center:

- Lograr ampliar la cartera de clientes de BPO (Business Process Outsourcing), en al menos 2 clientes potenciales, con la prestación de todo el ciclo de servicios incluyendo: pautaaje, contacto telefónico, cierre de la venta y delivery a domicilio. Promoviendo así la actividad de Telemercadeo y tratando de incrementar las expectativas de este tipo de actividad durante el año 2009.
- Introducir de forma permanente en el mercado las soluciones de CRM (Customer Relationship Management), que es una herramienta tecnológica importante para las organizaciones, que funciona independientemente del call center, como parte integral de los servicios de BPO.
- Alcanzando una meta de ocupación de al menos el 50% en las instalaciones de la ciudad de Quito, con un incremento anual de ventas de: 30% - 50% en servicios de Call Center, con al menos 3 clientes potencialmente estratégicos, de estas posibilidades: Otecel - Movistar, Farcomed - Fybeca, Banco Territorial, CNT, Telecsa - Alegro, CNE, etc.
- Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente externo de al menos el 90%.
- Obtener un nivel de satisfacción del cliente interno de al menos el 90%.

Nuevos Productos y Servicios:

- Introducir en el mercado marcas propias de Cronix, a través del establecimiento de la división **FONOCOMPRAS**, con productos importados de buena calidad, garantía, delivery, etc., con el objetivo de expandir dichas marcas en el mercado potencial creando una nueva oportunidad de negocios.
- Difundir y poner en ejecución la división **FONOMEDICO** con el producto de igual denominación, con el objetivo de brindar Atención Médica Telefónica las 24 horas del día, 7 días a la semana, utilizando todos los recursos del contact center disponibles y realizando convenios con hospitales y clínicas reconocidas para cerrar el ciclo del triage médico. Realizar alianzas estratégicas con prestadores de servicios médicos a nivel nacional para complementar el servicio de Fonomédico.
- Concluir los estudios de mercado, factibilidad y análisis de comercialización de la marca **FONOACADÉMICO**, en conjunto con las empresas de servicios

complementarios utilizando la tecnología y los servicios que prestan dichos proveedores, para lograr el inicio de operaciones con campañas de call center con colegios, universidades, institutos educativos, etc.

- Incorporar un cliente o socio estratégico que permita la ocupación entre el 15% y 25% de nuestra capacidad instalada y que permita cubrir al menos los costos fijos.
- Alcanzar acuerdos estratégicos con empresas que importen productos de venta masiva que permita desarrollar el canal de FONOCOMPRAS a nivel nacional.
- Generar marcas propias de productos y servicios.
- Invertir en promoción de Servicios de call center a USA y Europa por ejemplo servicios para Ecuatorianos residentes en esos mercados. Este es un escenario posible como de hecho lo hacen países de Centroamérica y Sudamérica para mercados grandes como es USA y Europa especialmente España. No es una tarea fácil pero un solo cliente de esos mercados puede llenar la capacidad instalada de Cronix.

Es VITAL y ESTRAGICO desarrollar servicios propios que no dependa de la coyuntura del mercado que impacta en las decisiones de nuestros clientes en disminuir o dejar de contratar servicios de call center como ha sido la tónica en estos años. Este 2008 hemos dado pasos importantes creado dos marcas como es Fonocompras y Fonomédico ya en producción.

Tecnología y Servicios de Tecnología:

- Desarrollar el mercado de las PYMES para actualización de tecnología de centrales telefónicas con auspicio de las cámaras y el financiamiento de instituciones financieras, basado en Fonomédico y Fonocompras principalmente.
- Implantar al menos 2 soluciones de CRM y mantener un crecimiento del 10% anual como parte del BPO.

Organización y Calidad:

- Iniciar el Proceso de Implantación de COPC, en el mediano plazo hasta inicios del año 2010.
- Obtener la certificación de la norma de calidad ISO 9001:2000, en el mediano plazo, hasta el cierre del año 2010.

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

- 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.
- Reforzar la relación con ex clientes de Cronix en tecnología y servicios de call center, mediante la realización de seminarios para incentivar la administración óptima de sus Call Centers, con planes específicos de capacitación y asesoramiento profesional.
- Incorporar personal senior en Marketing y Ventas que desarrollen los servicios propios de Cronix y especialmente que agreguen valor por su experiencia y relaciones empresariales.

CONCLUSIONES

El impacto de la terminación del contrato con el Banco del Pichincha (Tata Consulting Services – Proveedor de outsourcing integral para el Banco quien opera el call center directamente para dicho Banco) que prácticamente ocupaba el 90% de nuestra capacidad instalada (hasta enero/2008), ha impactado de forma determinante en nuestros ingresos. Difícilmente existe un cliente en Ecuador que pueda contratar las de 225 posiciones de call center. Por otra parte la competencia también ha crecido lo cual dificulta la obtención de nuevos clientes de alto volumen. La situación económica del país y especialmente la eliminación de la tercerización de personal supone un incremento en costos fijos de operación altos dado la naturaleza de nuestro core Business que es altamente demandante de personal. Se añade a esto la recesión económica del país como consecuencia de la recesión global que es de dominio público.

La rentabilidad reflejada al cierre del año 2008, a pesar de ser positiva representa un mínimo aporte para el fortalecimiento de la estructura financiera de la empresa, puesto que la participación de capital propio en el financiamiento de los recursos propios, ascienden al 1.73% del total de activos, frente al 6.95% del año 2007, evidenciando un decrecimiento del -5,22%, situación que podría verse mejorada para el año 2009, si se decide la transformación de Cronix en sociedad de capital abierto (compañía anónima), para tener mayores posibilidades de acceso a capitales propios y a nuevas alternativas de negocios que permitan mejorar la rentabilidad anual del negocio y mejoren el retorno de la inversión de los futuros accionistas.

Por tanto es necesario buscar mecanismos para la obtención de recursos frescos de capital, permitirá incrementar el capital de trabajo y de operación, adquirir nuevos equipos e incorporar avances tecnológicos como la tecnología IP por ejemplo, y 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.

Pongo en conocimiento de la Junta Ordinaria de Socios, que el socio Diego Flores interpuso en el año 2008, una demanda en contra de los administradores de Cronix, presidente y gerente, Aníbal Carrera y José Cruz, respectivamente, ante la Superintendencia de Compañías, por desacuerdo en las decisiones y autorizaciones de varias transacciones de la compañía desde el año 2000, por tanto se convocó con fecha 06 de noviembre del 2008, a una Junta Extraordinaria de Socios, en la

que se ratificó con la mayoría absoluta, todo lo actuado y de buena fe, desde el año 2000, hasta la presente fecha de la Junta, por tanto se procedió a regularizar todas las Juntas que anteriormente no fueron convocadas públicamente, como rezan los estatutos internos de la compañía, pero sobre todo evidenciando una mala fe en la actuación del socio mencionado en cuanto a sus actos para desprestigiar a la compañía y por intereses netamente personales.

Pongo en conocimiento la distribución de utilidades y el pago impuesto a la renta, que serán cubiertos hasta mediados del mes de abril de los corrientes, así como se detallan los valores de los dividendos a ser distribuidos en la misma fecha:

CRONIX CIA. LTDA.			
CONCILIACION TRIBUTARIA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008			
12.739,85	Utilidad Contable		
1.273,99	Part. Trabajadores 10%		
636,99	Part. Cargas Familiares 5%		
1.910,98	Total Participación y Cargas 15%		
10.828,87	B.I. para CONCILIACION TRIBUTARIA		
	Amortización de Perdidas Tributarias años anteriores hasta el 25%		
3.184,96			
19.520,02	Gastos NO Deducibles		
3.770,70	Ingresos Exentos		
23.393,23	B.I. para cálculo de IMP. RENTA		
5.848,31	Imp. A la Renta Causado		
4.980,57	B.I. para cálculo de RESERVA LEGAL		
249,03	Reserva Legal 5%		
1.546,57	Dividendos a Diciembre/2008		
DISTRIBUCION DE DIVIEDENDOS SOCIOS 2008			
DIVIDENDOS	SOCIOS		%
1.283,65	CARRERA ANIBAL		83,00%
108,26	CRUZ JOSE		7,00%
154,66	FLORES DIEGO		10,00%
1.546,57			

Es necesario destacar que Cronix tiene después de 10 años de operación una capacidad instalada de 425 posiciones de call center que evidencia un crecimiento continuo año a año. Cabe mencionar que Cronix en el año Junio/1999 comenzó a operar con apenas 10 posiciones de call center. Dicho crecimiento esta basado

únicamente a la reinversión del 100% las utilidades generadas y por los riesgos asumidos por algunos socios.

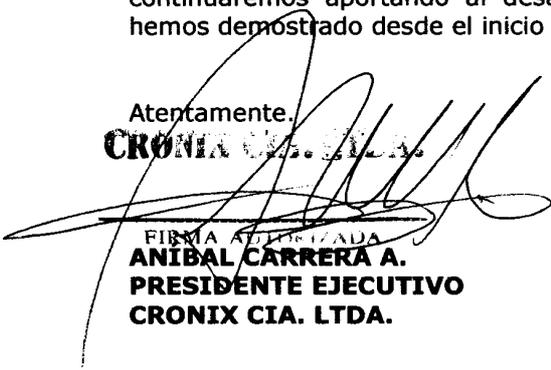
También es necesario destacar que Cronix ha contribuido de forma muy significativa a genera plazas de trabajo para jóvenes que se han incorporado al mercado laboral ecuatoriano.

Es muy importante expresar mis agradecimientos y 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.

Estoy seguro que a pesar de la crisis económica saldremos adelante y continuaremos aportando al desarrollo del país con nuevas iniciativas como lo hemos demostrado desde el inicio de la creación de Cronix.

Atentamente,

CRONIX CIA. LTDA.


FIRMA AUTORIZADA
ANIBAL CARRERA A.
PRESIDENTE EJECUTIVO
CRONIX CIA. LTDA.