

Estimados socios:

De acuerdo a lo dispuesto por los Estatutos de la Compañía, las leyes y normas vigentes, en mi calidad de Gerente General de Serviportex Cía. Ltda., me permito presentar a consideración de ustedes, el informe correspondiente al ejercicio económico del año 2006.

ANTECEDENTES

En términos generales, la economía ecuatoriana fue estable, puesto que al finalizar el año 2006, arrojó un 2,87%, es decir lo que evidenció una disminución de 1,5 puntos en relación a la inflación del año 2005, que se situó en el 4,37%.

Sin embargo aún existe un evidente estancamiento, respecto al nivel de crecimiento país, 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, a esto sumados los altos intereses promovidos por la banca privada nacional, adicionalmente a las trabas burocráticas que desmotivan el acceso a los micro créditos para los medianos y pequeños productores, que además en el mejor de los casos, no representaría aún la solución definitiva para la reactivación del aparato productivo, sino existe un cambio actitudinal de todos los involucrados en el desarrollo del país.

Es así que se continuó manteniendo una pacífica reacción a favor de la ejecución de nuevas políticas económicas para el año 2006, 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, petrolera, agroindustrial, 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 a favor de 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 2006 finalizó con un aparente estable escenario político, pero que no deja 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 existe un aumento de las recaudaciones por parte del SRI frente a lo proyectado y además indican un mayor ingreso por concepto de remesas, el problema de ambos es que no se obtienen por razones sanas o productivas, como por ejemplo la creación de un mayor número de empresas y por ende un mayor número de fuentes de empleo. Esto sin considerar la inequidad existente en la 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.

134

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, han tomado ya la decisión de incorporarse al TLC, con la firma del mismo, pero el Ecuador desechó este tratado y puede verse afectado el impacto económico para el año 2007, por el retraso en la toma de decisiones.

Para el 2007, la declinación 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.

EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dentro del sector de las telecomunicaciones el proceso de apertura comercial, ha presentado avances con la privatización de 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 Contact Center han crecido por varias razones:

- Un considerable numero de abonados a telefonía fija y móvil, distribuidos de un total de 7,7 millones de usuarios, en 1,7 millones en telefonía fija y más de 6 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.

Servicios de Marketing Integrados

A través de la marca Partners, cuya Propiedad Intelectual se encuentra ya registrada en el IEPI, Serviportex Cía. Ltda., operó bajo esta marca y nombre comercial a la vez, durante el año 2006, lo que ha permitido a la compañía obtener con identidad propia, contratos de servicios de Marketing Integrados que de manera general se basaron en campañas de Evaluación de Servicio al Cliente, con mediciones de impactos, análisis de situación actual, propuestas de mejora en los servicios de nuestros clientes que brindan productos y servicios a consumidores finales, todo esto con la utilización de herramientas de recolección de datos, tales como encuestas fantasmas, canal telefónico, visitas físicas, indagaciones, todas estas técnicas de carácter sorpresivas y de forma aleatoria que permitieron la satisfacción de nuestro clientes tales como: Puntonet, Neohyundai, El Español, General Motors, entre otros.

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 y es un potencial de mercado que va a ser tomado en cuenta para el año 2007.

COMPETENCIA

Entre las compañías competidoras de los servicios de Contact Center y de Marketing Integrados están:

Cronix Cía. Ltda., Contact Center Consulting C-3, Contacto Lógico, Atphone, Center Phone, Servimercadir, De Maruri, American Call Center, Sertelvag, Teleservices, Salgado & Salgado, Corpored y los propios call centres y agencias de marketing y publicidad, administrados por las empresas de telefonía fija, móvil, laboratorios, industrias, compañías de aviación, etc.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EJERCICIO 2006

Se logró reactivar la compañía luego de haber estado en un estado de Disolución, con la puesta al día de todas las obligaciones societarias y tributarias que estaban pendientes hasta antes del mes de Marzo del 2006.

El ejercicio económico fue productivo, se pudo crear fuentes de trabajo, generar recursos financieros y cumplir con las obligaciones fiscales y laborales en los plazos correspondientes, hasta la presente fecha.

En el año 2006, AIG METROPOLITANA fue el cliente que aportó el mayor volumen de ingresos, de manera especial en los servicios de Call Contact Center, debido al tiempo de operación del cliente y en el éxito de la promoción de la TARJETA PROTEGIDA DINERS-AIG, este contrato está vigente hasta la presente fecha.

126

De igual manera se trabajó en campañas de servicios de Marketing Integrados con clientes tales como: Puntonet, Neohyundai, entre otros, siendo un aporte significativo para el desenvolvimiento de las actividades comerciales del año 2006.

Se mantuvo un contrato importante a citar con el cliente TELECSA. S.A., que fue administrado desde las instalaciones alquiladas a la compañía Cronix en la ciudad de Guayaquil, y en cuyos servicios estuvieron íntimamente relacionados tanto el contingente operativo de Telecsa, Serviportex, Cronix y un tercer involucrado como Pacifictel, del cual se utilizó su red telefónica, contrato que inicio su operación el 13 de octubre del 2006 hasta el 10 de enero del 2007 y cuyos réditos fueron importantes para las arcas de cada involucrado.

RELACIONES LABORALES

Las relaciones con el personal durante el año 2006, fueron de absoluta normalidad, con un índice de rotación de personal considerable pero justificable de acuerdo a la actividad del negocio en el caso de campañas temporales de call center.

El número total de empleados de Serviportex al cierre del 2006 fue de 27 personas, distribuidas de la siguiente manera,

Personal en :	Dependencia Directa	Tercerización Complementaria	Forma Ocasional	Servicios Profesionales
Quito	0	3	2	1
Guayaquil	0	21	0	0
Total	0	24	2	1

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 millón de dólares, para el año 2006 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 2007, 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 AL 31 - DICIEMBRE - 2006

Las cifras relevantes de los resultados y la situación financiera anual al cierre del ejercicio del año 2006 y su comparación con el 2005, se muestran en los siguientes cuadros, donde se detallan los principales rubros de los balances generales y de los estados de resultados de los ejercicios económicos antes citados, considerando que en el año 2005, la compañía no operó en el mercado, así:

Expresada en:

USD \$ Dólares

6

12

SERVIPORTEX CIA. LTDA.				
INFORMACION ECONOMICA				
Expresada en : USD \$ Dolares				
ESTADO DE RESULTADOS				
	2.005	%	2.006	%
INGRESOS OPERACIONALES	2.005	%	2.006	%
Ventas Netas	0	0,00%	121.210	100,00%
(-) Costo de Ventas	0	0,00%	106.067	87,51%
Utilidad Bruta en Ventas	0	0,00%	15.143	12,49%
Gastos Operacionales	0	0,00%	12.449	10,27%
Gastos de Administración	0	0,00%	9.842	8,12%
Gastos de Ventas	0	0,00%	969	0,80%
Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones	0	0,00%	1.637	1,35%
Utilidad Operacional	0	0,00%	2.695	2,22%
Ingresos y Gastos No Operacionales	0	0,00%	939	0,77%
(-) Gastos Financieros	0	0,00%	97	0,08%
(+) Otros Ingresos	0	0,00%	1.582	1,30%
(-) Otros Gastos	0	0,00%	546	0,45%
Utilidad/Perdida Neta (Contable)	0	0,00%	3.633	3,00%

SERVIPORTEX CIA. LTDA.		
INDICADORES FINANCIEROS		
	2.005	2.006
LIQUIDEZ		
Capital de Trabajo Neto (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	-887,33	-9.737,65
Razón de Efectivo (Equivalentes de Efectivo / Pasivo Corriente)	0,37	0,00
Razón Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	0,40	0,86
Razón de Prueba Ácida (Activo Corriente - Inventarios) / (Pasivo Corriente)	0,40	0,86
ACTIVIDAD		
Rotación Activo Total (Ventas Netas / Activo Total)	0,00	1,61
Período Promedio de Pago (CxP Proveedores / Compras)*360	-4	226
RENTABILIDAD		
Rentabilidad sobre el Activo (Utilidad Neta / Activos)*100	0,00%	4,82%
Rentabilidad sobre el Patrimonio (Utilidad Neta / Patrimonio Neto)*100	0,00%	77,91%
ENDEUDAMIENTO		
Endeudamiento Total (Pasivo Total / Activo Total)*100	58,9%	93,8%
Endeudamiento Corriente (Pasivo Corriente / Activo Total)*100	58,9%	93,8%
Endeudamiento Patrimonial (Pasivo Total / Patrimonio Neto)*100	143,0%	1516,2%
Razón de Apalancamiento Financiero (Activos Totales / Patrimonio Neto)	2,43	16,16

Se procede a realizar un análisis de los principales indicadores de la situación financiera de Serviportex:

Activos

El activo total de la compañía asciende a USD. 75.376 lo que representa un significativo incremento del 2910.37% respecto al valor presentado en el 2005 en que se registraron activos por USD. 2.504. Este aumento se debe básicamente a la puesta en marcha de las operaciones de la compañía en el año 2006.

Pasivos

El pasivo total de la compañía asciende a USD. 70.713 lo que representa un significativo incremento del 4698.82% respecto al valor presentado en el 2005 en que se registraron pasivos totales por USD. 1.474. Este aumento se debe de igual forma, al inicio de las actividades operativas de la compañía en el año 2006, y al registro fundamentalmente de la provisión de la cuenta por pagar al proveedor de servicios de mantenimiento de Hardware y Software anual, Phone Shop por el valor de \$40.000.

Patrimonio

El patrimonio total neto de la compañía asciende a USD. 4.664 lo que representa un significativo incremento del 352.64% respecto al valor presentado en el 2005 en que se registró un patrimonio neto por USD. 1.030. La razón de este incremento está descrito anteriormente y se fundamenta en la utilidad contable arrojada en el año 2006 por el valor de \$ 3.633.

Ventas

El monto del total de ventas netas en el 2006 fue de USD. 121.210 lo que implica un incremento significativo del 100,00% respecto al ejercicio inmediatamente anterior, cuyos ingresos no tuvieron movimiento alguno. De igual forma el incremento de la carga operativa está sustentado en las misma operación cuyos costos operativos arrojaron fueron al 2006 de \$ 106.067.

En definitiva en el año 2006, el 73.05% de las ventas netas correspondieron a los Servicios de Call Center, línea del negocio que se convirtió en la principal actividad dela compañía.

La contribución en las ventas por línea de productos o servicios, se detalla en el siguiente cuadro:

ANALISIS COMPARATIVO ENTRE LINEA DE NEGOCIOS 2005 VS. 2006					
LINEA DE NEGOCIOS	2.005	2.006	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	
Servicios Call Center	0 00,00%	88.541 73,05%	88.541	100,00%	
Servicios de Marketing	0 00,00%	27.885 23,01%	27.885	100,00%	
Ventas de Tecnología	0 00,00%	4.784 3,95%	4.784	100,00%	
VENTAS NETAS	0 100,00%	121.210 100,00%	121.210	100,00%	

Liquidez

A diciembre del 2006, el capital de trabajo neto muestra un saldo negativo en USD. -9.737,65, justificable y reflejado en la provisión descrita en el capítulo Pasivos de este informe.

Consecuentemente, el índice de liquidez corriente, se ubicó en 0,86 lo cual evidencia una reducida capacidad de corto plazo, para cubrir \$ 1 de deuda, pero este indicador es manejable si consideramos que esta provisión por los servicios de mantenimiento de HW y SW podemos apalancarnos en este proveedor y negociar esta obligación a largo plazo.

Sin embargo, conviene manifestar, que Serviportex no tiene problemas de iliquidez corriente, puesto que en el año 2006 se ha podido cubrir todas las obligaciones concurrentes frente a proveedores, empleados, organismos de control e instituciones financieras.

8

Rentabilidad

El resultado neto del ejercicio muestra una utilidad contable de USD \$ 3.633. 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 no operacional con que opera la compañía, sigue siendo influyentes en el resultado final del periodo fiscal, debido a los ajustes iniciales para la reactivación de la compañía.

Hay que citar que el cliente estratégico dentro de los servicios de Call Center durante este año es AIG METROPOLITANA, cuyas ventas significaron en el año 2006, el 55.47% del total de servicios de Call Center, con un valor de \$ 49.114.68.

Por otra parte, la utilidad bruta en ventas del 2006 reflejó USD. 15.143 (12.49% en relación a las ventas) pues estas alcanzaron a cubrir los gastos administrativos, de ventas, depreciaciones y amortizaciones de activos fijos.

Endeudamiento

El índice de endeudamiento total, (Pasivo Total / Activo Total) se situó en el 93.8% que, lo que en % fríos refleja un alto nivel endeudamiento, pero de igual forma es manejable si consideramos de igual forma esta provisión descrita en el capítulo Pasivos, es una obligación con la que la compañía tiene carta abierta para poder apalancarse de la mejor manera en el año 2007.

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 Serviportex, los objetivos que se alcanzaron en el año 2006, constituyen la base para proyectar la planificación que se intentará cumplir durante el 2007.

Participación en el mercado:

- Mantenerse en los primeros lugares 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 15 y el 20% anual.

Ventas:

- Lograr 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.

- Lograr un incremento anual de ventas de: 15% - 20% en Servicios de Call Center.
- Lograr un incremento anual de ventas de: 5% - 10% en Servicios de Marketing Integrados.
- Lograr un incremento anual de ventas de: 3% - 5% en Venta de Tecnología de Telecomunicaciones.
- 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%.

Outsourcing de Call Center:

- Alcanzar una meta de ocupación en local propio del 50% de la capacidad instalada en instalaciones en la ciudad de Quito.
- Potenciar el desarrollo del mercado de Guayaquil con clientes para llegar a una ocupación al menos del 10%.
- Orientar acciones para captar a potenciales clientes de servicios de Call Center como compañías de Telefonía Móvil, Fija, IP; Instituciones del Estado, del Sistema Financiero, etc.

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.
- Ofrecer planes de crecimiento y migración de tecnología PCI con opción de recompra de la tecnología ISA.
- Implantar al menos 3 soluciones de CRM y mantener un crecimiento del 15% anual.

Mejora de Servicios:

- Lograr acuerdos con compañías de seguros médicos o instituciones hospitalarias, conjuntamente con entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito, para desarrollar masivamente el producto de Tarjeta Protegida, con la utilización del canal telefónico.
- Desarrollar el plan para masificar la utilización de Mensajería Unificada.



Control de Calidad:

- Iniciar el Proceso de Implantación de COPC, en el corto plazo hasta el cierre del año 2007.
- Obtener la certificación de la norma de calidad ISO 9001:2000, en el mediano plazo, antes del cierre del año 2008.

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 Serviportex 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 Serviportex 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.
- Organizar un evento de Call/Contact Center y otro de Marketing de Servicios Integrados para el 2007 con el auspicio de las Cámaras Comercio o de Industrias, con expositores internacionales y casos nacionales.
- Realizar eventos en conjunto con Microsoft para desarrollar el mercado de CRM, que es uno de los más activos y atractivos en el mercado de la tecnología.

CONCLUSIONES

La rentabilidad reflejada al cierre del año 2006, año de reiniciación de operaciones, 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 6,19% del total de activos, situación favorable que adicionalmente podría complementarse con la transformación de Serviportex en sociedad de capital abierto (compañía anónima), para tener mayores posibilidades de acceso a capital propio y a nuevas alternativas más convenientes de financiamiento que se ofrecen en el mercado de valores.

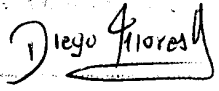
La obtención de recursos frescos de capital, permitirá incrementar el capital de trabajo y de operación, adquirir nuevos equipos e incorporar avances tecnológicos todo lo cual contribuirá a elevar el nivel de competitividad y participar más apropiadamente en el mercado nacional y buscar expandir las operaciones de Serviportex en el ámbito internacional.

La estabilidad fiscal en el mediano y largo plazo estará lejos de alcanzarse mientras continúe la dependencia del petróleo, el endeudamiento público, la expansión del gasto y el bajo crecimiento de los sectores no petroleros. La inestabilidad fiscal no abona al crecimiento, así como la mala distribución de recursos a través de los subsidios, la ineficiencia del gasto y su inflexibilidad que impiden aumentar las inversiones y el gasto social. En las circunstancias actuales, el sector público poco ayuda a disminuir la pobreza y fomentar la equidad social; todo lo contrario.

Cabe indicar que estamos asistiendo a una revolución que tiene dos grandes protagonistas: el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que modifica los procesos productivos de todos los sectores de actividad; y, las nuevas organizaciones y redes de relación entre organizaciones, por donde dicha información circula sin descanso dando lugar a un mundo interconectado con una economía mundial con capacidad de funcionar en tiempo real a escala planetaria. Esta situación implica incesante adaptación, en donde la información es preponderante, convirtiéndose en la principal materia prima para elaborar con ella el conocimiento.

Hago propicio mi reconocimiento a todo el personal de Serviportex - Partners, 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.

REPRESENTACIONES
SERVIPOTEX CIA. LTDA.

DIEGO FLORES MERLO
GERENTE GENERAL
SERVIPOTEX CIA. LTDA.

sd/DFM