

Quito, 10 de marzo del 2017

Señores
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
SICONTAC CENTER S.A.
Presente.-

Señores Accionistas:

En cumplimiento a expresas disposiciones determinadas en la Ley de Compañías, me es grato poner a consideración de ustedes, el Informe de la Administración correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016:

1. Cumplimiento de objetivos previstos

En el presente ejercicio económico la Empresa ha prestado sus servicios de cobranza prejudicial y judicial, así como también servicios de atención telefónica y Servicio al Cliente a Entidades Financieras y Casas comerciales.

Los ingresos registrados en el presente período alcanzan la suma de US\$ 8.935.624,21 por los servicios de cobranza prejudicial y judicial, rendimientos financieros y otros ingresos.

Los egresos registrados en el presente período alcanzan la suma de US\$ 8.170.760,77 sin considerar Gasto 15% participación trabajadores (US \$3114.729,52) y Gasto Impuesto a la Renta Corriente (US \$189.558,38), que por efectos de implementación de NIIF'S deben formar parte de las respectivas Cuentas de Gastos del año.

2. Cumplimiento de disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas y Directorio.

La Administración ha dado estricto cumplimiento a las disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas y Directorio, así como de Leyes y disposiciones vigentes que rigen a la Institución.

3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio administrativo, laboral y legal.

La Superintendencia de Compañías estableció mediante Resolución No. 06.Q.ICI.004 del 21 de agosto del 2006, la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y su aplicación obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas a su control y vigilancia, a partir del 1 de enero de 2009, la cual fue ratificada con la Resolución No. ADM 08199 del 3 de julio del 2008. Adicionalmente, se estableció el cumplimiento de un cronograma de aplicación según lo dispuesto en la Resolución No. 08.G.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008. La Compañía está obligada a presentar sus estados financieros de acuerdo con NIIF a partir del 1 de enero del 2012.

Conforme a esta Resolución, hasta el 31 de diciembre del 2011, la Compañía preparó sus estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Ecuador. Desde el 1 de enero del 2012, los estados financieros de la Compañía son preparados de acuerdo a NIIF.

La Junta de Normas Internacionales de Contabilidad emitió cambios en la norma NIC 19, correspondiente a los beneficios para empleados con el fin de ser aplicados al cierre del año 2016. La enmienda establece que al determinar la tasa de descuento para las obligaciones por beneficios post-empleo, es necesario considerar la moneda en la que se denominan los pasivos y no el país en donde éstos se generan, y se determinó que para el cálculo de las reservas de beneficios post-empleo en el Ecuador, se deberá utilizar la tasa de descuento basada en los Bonos Corporativos de Alta Calidad de los Estados Unidos de Norteamérica. La aplicación de estas enmiendas no ha tenido ningún impacto en la posición financiera y resultados de operación de la Compañía.

4. Situación financiera y resultados

En anexos adjuntos se presentan los siguientes informes cortados al 31 de diciembre del 2016:

- Estado de Situación Financiera,
- Estado de Resultado Integral,
- Estado de Cambios en el Patrimonio,
- Estado de Flujos de Efectivo

Como podrán apreciar, en los anexos correspondientes, la Utilidad del presente ejercicio económico 2016, antes de participación de trabajadores e Impuesto a la renta asciende a la suma de US\$ 764.863,44.

5. Propuesta sobre destino de utilidades

La Administración recomienda que la Utilidad Neta del ejercicio económico 2016, es decir la suma de US\$460.575,54 se distribuya a los Accionistas.

La Reserva Legal, alcanza el 50% del capital social de la Compañía como lo establecen los Estatutos.

CONCEPTO	SICONTAC CENTER S.A. En US\$
UTILIDAD ANTES I. RENTA Y TRABAJADORES	764.863,44
15% Reparto Trabajadores	-114.729,52
22% Impuesto a la Renta	-189.558,38
SUMAN:	460.575,54
10% Reserva Legal	0,00
UTILIDAD A DISTRIBUIR A ACCIONISTAS	460.575,54

Se deberá descontar de la distribución al accionista SEGILUR S.A., la suma de US\$ 28.316,64 por el valor correspondiente a contribución solidaria sobre el patrimonio pagada por la compañía al Servicio de Rentas Internas, en calidad de sustituto de accionista persona natural no residente en el Ecuador.

6. Recomendaciones a la Junta General respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

La Administración recomienda a la Junta General Ordinaria de Accionistas a invertir en la innovación y adquisición de herramientas tecnológicas que apoyen el proceso del giro del negocio. El creciente uso de medios digitales y redes sociales, hace que el comportamiento de

los clientes cambie velozmente, por lo que contar con herramientas de gestión a través de estos canales será el reto de la organización los próximos años.

Mantener Políticas y Estrategias de Cobranza previamente acordadas con Cedente que permitan incrementar la recaudación de cartera y/o mantener en niveles adecuados el Riesgo crediticio de nuestros Clientes.

Revisión periódica de Tarifas que permitan cubrir el punto de equilibrio de la Empresa.

7. Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.

La compañía para una ágil administración y en estricta observancia de la Ley de Propiedad Intelectual, ha celebrado contratos con diferentes proveedores de software para ser instalados en sus equipos. A continuación se detallan los sistemas utilizados:

SOFTWARE SIC		
Sistema	Proveedor	Estado
Telecontact	Contacto Logico	ACTIVO
E-Bizness e E-Personal	Intermix	ACTIVO
Sistema GeoRuta	Geomóvil	ACTIVO
Sistema de Información Gerencial SIG	Sistema Local	ACTIVO
Mailing Telefónico	Contacto Lógico	ACTIVO
Envío de Mensajes Cortos - SMS telefonía móvil	Mobile Business	ACTIVO
Gestor de Cobranza	Portales	ACTIVO
Microsoft Office	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft Windows XP	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft SQL 2008	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft Visual Studio	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO

SOFTWARE SIC		
Sistema	Proveedor	Estado
Microsoft Windows 7	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft Forefront	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Micorosft Windows 2003 Standart R2	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Micorosft Windows 2003 Enterprice R2	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Micorosft Windows 2008 Standart R2	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Micorosft Windows 2008 Standart	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft System Center Configuration Mana	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Microsoft System Center Operations Manage	Microsoft (Compuequip DOS)	ACTIVO
Software de Auditoria "Idera SQL Secure"	Idera	ACTIVO
Sistema de Backup "Lite Speed "	Expertech	ACTIVO
Sistema de Virtualización "VMWare"	Compuequip DOS	ACTIVO
Sistema de Cintas de Backup "Data Protector"	Compuequip DOS	ACTIVO
Software de Generación de Reportes "QlikView"	ClikSoft	ACTIVO
Software de Impresión Masiva "Software de Impresión Masiva "free flow view designer 4"	Xerox	ACTIVO

Atentamente,



Gabriel Fernando González Castro
GERENTE GENERAL

SICONTAC CENTER S.A.
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
 Por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016

INGRESOS		
	Honorarios Servicios de Cobranza	7.982.685,43
	Honorarios Otros Servicios	544.950,73
	Otros Ingresos	407.988,05
TOTAL INGRESOS		8.935.624,21
GASTOS		8.170.760,77
	Remuneraciones y otros gastos del personal	5.984.335,75
	Telefonía, Comunicaciones y otros	698.140,16
	Alquileres, mantenimiento y otros	1.451.766,05
	Otros Gastos	36.518,81
UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJ. E IMP. RENTA		764.863,44
	Participación Trabajadores	(114.729,52)
	Impuesto a la Renta Corriente	(189.558,38)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		460.575,54

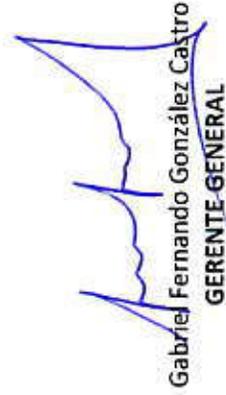

 Gabriel Fernando González Castro
GERENTE GENERAL


 Mónica Lucía Vinuesa Pastrano
SUBGERENTE CONTABILIDAD Y FINANZAS


 Jaime Rodrigo Guevara Sigcha
CONTADOR

SICONTAC CENTER S.A.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

	Capital social	Reserva legal	Distribuibles	Por adopción de NIIF	Utilidades retenidas	
					Total utilidades	Total
Saldos al 31 de diciembre del 2015	1.052.683,00	526.341,50	1.458.603,67	(91.147,33)	1.367.456,34	2.946.480,84
Utilidad del año	-	-	460.575,54	-	460.575,54	460.575,54
Otro resultado integral del año	-	-	1.881,03	-	1.881,03	1.881,03
Distribución de dividendos	-	-	(1.532.857,80)	-	(1.532.857,80)	(1.532.857,80)
Saldos al 31 de diciembre del 2016	1.052.683,00	526.341,50	388.202,44	(91.147,33)	297.055,11	1.876.079,61


Gabriel Fernando González Castro
GERENTE GENERAL


Mónica Lucía Vinuesa Pastrano
SUBGERENTE CONTABILIDAD Y FINANZAS


Jaime Rodrigo Guevara Sigcha
CONTADOR

SICONTAC CENTER S.A.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

FLUJO NETO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		237.306,03
Recibido de Clientes	8.463.597,33	
Pagado a Proveedores, y Empleados	(7.696.843,56)	
Intereses Ganados	352.893,58	
Participación a Empleados	(359.802,55)	
Impuesto a la Renta	(506.023,29)	
Otros Ingresos(gastos), neto	<u>(16.515,48)</u>	
FLUJO NETO PROVENIENTES DE ACTIVIDADES DE INVERSION		945.348,52
Adquisición de Propiedades y equipos	(22.778,51)	
(Incremento) decremento de otros activos Financieros	968.127,03	
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		(1.532.857,80)
Dividendos pagados a los accionistas	(1.532.857,80)	
Flujo utilizado en actividades de Financiamiento	<u>-</u>	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		
Incremento (disminución) neto		<u>(350.203,25)</u>
Saldo al Inicio del año		<u>888.140,58</u>
SALDO AL FIN DE AÑO		<u><u>537.937,33</u></u>


Gabriel Fernando González Castro
GERENTE GENERAL


Mónica Lucía Vinueza Pastrano
SUBGERENTE CONTABILIDAD Y FINANZAS


Jaime Rodrigo Guevara Sigcha
CONTADOR