

**INFORME DEL GERENTE GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DE LA COMPAÑIA CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.**

SEÑORES ACCIONISTAS:

En mi calidad de Gerente General de la compañía CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A., en cumplimiento a lo dispuesto por los estatutos sociales de la Compañía y la Ley de Compañías, someto a vuestro conocimiento, consideración y aprobación el informe anual sobre la operación, gestión y administración de la empresa durante el ejercicio económico de 2016 y su situación financiera al cierre de éste.

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe;

Durante el ejercicio económico 2016 la Compañía ha cumplido con las metas propuestas por los accionistas y los resultados se enmarcan dentro de los planes y provisiones propuestos por la administración para operar en un entorno económico marcado por una aguda crisis económica.

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General;

La administración se ha sujetado de forma estricta a las disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas y la operación se ha caracterizado por el trabajo conjunto y en equipo, en estrecha coordinación y bajo supervisión de los accionistas.

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

La operación llevada a cabo durante este ejercicio económico se ha desarrollado de forma totalmente fluida, en estricto cumplimiento de la normativa legal y bajo una política de constante prevención de los riesgos que pueden suscitarse en todos los ámbitos, por lo que no se han producido hechos extraordinarios en las áreas administrativa, laboral o legal que debamos informar.

4. Situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente;

Durante el ejercicio económico 2016 existieron utilidades por un monto de US \$139,623.05 posteriormente al pago de impuesto a la renta y anticipo de este mismo impuesto que fue de USD. \$28,872.83 y el pago de participación de utilidades a los trabajadores por USD. \$20,943,46 da como resultado final del ejercicio económico la cantidad de USD. \$ 89,806,76. Evidentemente, la

compañía ha generado utilidades durante el ejercicio económico del año 2016, que son notablemente inferiores a las del ejercicio económico 2015, las cuales ascendieron a la suma de \$163.742,78.

5. Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico;

Con fundamento en los resultados explicados en el punto anterior, me permito proponer a la Junta General que la utilidad correspondiente al ejercicio económico 2016 no sea distribuida; y por lo tanto permanezca en la cuenta de Utilidades Acumuladas a fin de que la Junta General, en el futuro, resuelva sobre este particular.

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

Encontrándose el Ecuador inmerso en una grave crisis económica y tomando en consideración los análisis llevados a cabo por el Fondo Monetario Internacional y connotados economistas locales, me permito recomendar a la Junta General que se continúen implementando las políticas que la administración ha venido ejecutando, a fin de que los márgenes de utilidad se incrementen en el ejercicio económico venidero.

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

La compañía ha dado estricto cumplimiento a toda la normativa ecuatoriana en materia de propiedad intelectual y derechos de autor, observancia que ha caracterizado a la compañía desde el inicio de su operación en el Ecuador.

Muy atentamente,


Dr. Pablo Espinosa Quiroz
Gerente General