

-

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

ESTADOS FINANCIEROS
(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)
Al 31 de diciembre de 2019

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2019

<u>Contenido:</u>	<u>Página</u>
Informe de los auditores independientes	
Estado de situación financiera	1
Estado de resultados del período y otros resultados integrales	3
Estado de cambios en el patrimonio	4
Estado de flujos de efectivo	5
Notas a los Estados Financieros	7

Abreviaturas:

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.

PYME: Pequeñas y medianas Entidades.

IASB: Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés).

CINIIF: Interpretaciones de las NIIF.

SIC: Interpretaciones de las NIC.

ORI: Otro resultado integral.

SPPI: Flujos de efectivo contractuales que son únicamente pagos del capital e intereses sobre el importe principal pendiente (por sus siglas en inglés).

FVR: Valor razonable con cambio en los resultados.

FVORI: Valor razonable con cambios en otro resultado integral.

ECL: Pérdidas crediticias esperadas.

AF: Activos financieros.

VNR: Valor neto de realización.

US\$: Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

IR: Impuesto a la renta.

IVA: Impuesto al valor agregado.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Estado de situación financiera
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Activos		
Activos corrientes		
Efectivo y equivalentes al efectivo (Nota 8.)	797.545,79	712.414,03
Cuentas por cobrar relacionados (Nota 28.)	-	67.928,29
Servicios y otros pagos anticipados (Nota 9.)	-	300,00
Activos por impuestos corrientes (Nota 17.)	17.148,58	16.440,42
Total, Activos corrientes	814.694,37	797.082,74
Activos no corrientes		
Propiedades, planta y equipo (Nota 11.)	160.550,01	33.483,04
Activos por impuestos diferidos (Nota 17.)	811,91	-
Otros activos no financieros no corrientes (Nota 10.)	3.176,80	1.876,80
Total, Activos no corrientes	164.538,72	35.359,84
Total, Activos	979.233,09	832.442,58



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFEQUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Estado de situación financiera
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Pasivos		
Pasivos corrientes		
Cuentas por pagar no relacionados (Nota 12.)	69.653,77	59.974,39
Cuentas por pagar relacionadas (Nota 28.)	8.504,54	4.312,26
Pasivos por impuestos corrientes (Nota 17.)	2.420,20	1.431,87
Beneficios a los empleados por pagar (Nota 15.)	26.077,65	4.192,28
Anticipos de clientes (Nota 14.)	8.149,82	-
Total, Pasivos corrientes	114.805,98	69.910,80
Pasivos no corrientes		
Pasivo por contratos de arrendamiento LP (Nota 13.)	77.005,49	-
Obligaciones por beneficios definidos (Nota 16.)	3.247,64	-
Total, Pasivos no corrientes	80.253,13	-
Total, Pasivos	195.059,11	69.910,80
Patrimonio		
Capital social (Nota 20.)	800,00	800,00
Reservas (Nota 21.)	400,00	400,00
Resultados acumulados (Nota 22.)	761.331,78	748.205,95
Resultados del ejercicio	21.642,20	13.125,83
Total, Patrimonio	784.173,98	762.531,78
Total, Pasivos y Patrimonio	979.233,09	832.442,58



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFEQUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Estado de resultados del período y otros resultados integrales
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

		31-Dic-2019	31-Dic-2018
Ingresos de actividades ordinarias	(Nota 23.)	1.437.846,14	992.277,23
(-) Gastos de administración	(Nota 24.)	469.452,03	139.536,79
(-) 15% Participación trabajadores	(Nota 15.)	5.119,82	4.192,28
(-) Gastos de ventas	(Nota 25.)	971.342,32	854.298,37
(-) Gastos financieros	(Nota 26.)	6.055,07	261,84
Otros Ingresos	(Nota 27.)	43.135,38	29.768,32
Resultado antes de impuesto a las ganancias		29.012,28	23.756,27
Impuesto a las ganancias			
Impuesto a la renta corriente	(Nota 17.)	(8.181,99)	(10.630,44)
Impuesto a la renta diferido	(Nota 17.)	811,91	-
Resultado neto		21.642,20	13.125,83
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral total		21.642,20	13.125,83



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



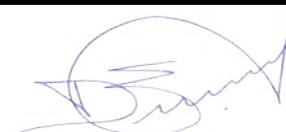
Contador General
TMFECUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Estado de cambios en el patrimonio
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	Capital social	Reservas	Resultados acumulados	Resultados del ejercicio	Total
Saldo inicial	800,00	400,00	748.205,95	-	749.405,95
Resultado integral total	-	-	-	13.125,83	13.125,83
Saldo final al 31-Dic-2018	800,00	400,00	748.205,95	13.125,83	762.531,78
Saldo inicial	800,00	400,00	748.205,95	13.125,83	762.531,78
Transferencias	-	-	13.125,83	(13.125,83)	-
Resultado integral total	-	-	-	21.642,20	21.642,20
Saldo final al 31-Dic-2019	800,00	400,00	761.331,78	21.642,20	784.173,98



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFECUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Estado de flujos de efectivo
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Efectivo recibido de clientes	1.513.924,25	1.022.788,00
Efectivo pagado a proveedores	(1.384.256,27)	(977.506,00)
Otros gastos / ingresos netos	26.449,87	-
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	156.117,85	45.282,00
Flujos de efectivo por las actividades de inversión:		
Pago por compra de propiedad, muebles y equipos	(70.986,09)	(5.337,00)
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(70.986,09)	(5.337,00)
Flujos de efectivo por las actividades de financiamiento:		
Efectivo neto en actividades de financiamiento	-	-
Aumento neto de efectivo y equivalente de efectivo	85.131,76	39.945,00
Efectivo al inicio del período	712.414,03	672.469,03
Efectivo al final del período	797.545,79	712.414,03



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFEQUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.
Conciliación del resultado neto con el efectivo neto
provisto por actividades de operación
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Resultado neto	21.642,20	13.125,83
Ajustes para conciliar el resultado neto con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación propiedad, planta y equipo	34.963,94	23.009,00
Obligaciones por beneficios definidos	3.247,64	
Participación a trabajadores e impuesto a la renta otros	12.489,90	25.015,00
Cambios en activos y pasivos operativos:		
Cuentas por cobrar no relacionados	-	(9.449,00)
Cuentas por cobrar relacionados	67.928,29	-
Servicios y otros pagos anticipados	300,00	-
Otros activos	(2.008,16)	-
Cuentas por pagar no relacionados	2.485,72	(6.418,83)
Beneficios a los empleados por pagar	16.765,55	-
Anticipo de clientes	8.149,82	-
Pasivos por contratos de arrendamiento LP	(9.847,05)	-
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	156.117,85	45.282,00



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFEQUADOR S.A.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

1. INFORMACIÓN GENERAL.

1.1. Nombre.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

1.2. RUC.

1792008069001.

1.3. Domicilio.

AV. República del Salvador 1082 y NNUU.

1.4. Forma legal.

Compañía de Responsabilidad Limitada.

1.5. País de incorporación.

Ecuador.

1.6. Descripción de las operaciones.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A., en adelante "la Entidad" fue constituida el 2005. En el año 2017, hubo cambio de Razón Social' a CUSTOMER SERVICES ECUADORCSRA S.A.

La actividad principal de la compañía en el período bajo revisión fue proporcionar servicios a terceros y a su empresa matriz CSRA LLC, relacionada con la solicitud de visa y el proceso de emisión. El servicio incluye información, citas, cobro de tarifas, entrega de documentos, saludo y servicios de recolección de datos fuera del sitio a las embajadas / consulados de los Estados Unidos en Ecuador"

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018, el personal total de la Entidad alcanza 28 y 0 empleados.

La información contenida en estos Estados Financieros es responsabilidad de la Administración de la Entidad.

2. IMPORTANCIA RELATIVA.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. ha tomado en consideración circunstancias específicas que bajo su criterio cumplen sus propias consideraciones de importancia relativa, con el fin de asegurar que los Estados Financieros, políticas contables y notas, reflejan la preparación y revelación de todos los hechos y circunstancias relevantes.

3. ESTRUCTURA DE LAS NOTAS.

Las notas a los Estados Financieros se encuentran presentadas de manera sistemática en función a su comprensibilidad y comparabilidad de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Cada partida significativa del Estado de situación financiera, Estado de resultados del período y otros resultados integrales, Estado de cambios en el patrimonio y Estado de flujos de efectivo se encuentra referenciada a su nota.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Cuando es necesario una explicación adicional se presentan partidas adicionales, encabezados y subtotales.

4. POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS.

Una descripción de las principales políticas contables utilizadas en la preparación de los presentes Estados Financieros se presenta a continuación. Estas políticas se han aplicado de manera uniforme para todos los años presentados, salvo que se indique lo contrario.

4.1. Declaración de cumplimiento.

Los Estados Financieros de CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés), vigentes al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y, a partir del año 2017 con las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros que permiten el uso de las tasas de interés de los bonos corporativos emitidos en el Ecuador para la estimación y registro de las provisiones de jubilación patronal y desahucio. La Norma de "Beneficios a empleados", vigente a partir del 1 de enero del 2016, indica que para la estimación de dichas provisiones se deben considerar las tasas de rendimiento de los bonos corporativos de alta calidad emitidos en un mercado amplio y en la misma moneda y plazo en que se liquidarán dichas provisiones.

4.2. Normas nuevas y revisadas emitidas, pero aún no efectivas.

A la fecha de aprobación de los Estados Financieros, la Entidad no ha aplicado las siguientes Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) nuevas y revisadas que han sido emitidas, pero aún no son efectivas:

Detalle	Fecha Efectiva
<u>Nuevas normas:</u>	
- Marco conceptual Marco conceptual (revisado).	1 de enero de 2020
- NIIF 17 Contratos de seguro.	1 de enero de 2021
<u>Enmiendas:</u>	
- Enmiendas a la IFRS 3 Definición de un negocio.	1 de enero de 2020
- Enmiendas a la IAS 1 e IAS 8 Definición de materialidad	1 de enero de 2020
- Enmiendas a la NIIF 10 y NIC 28 Venta o aportación de bienes entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto.	Por determinar

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Marco conceptual (revisado). (*)

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (el Consejo) emitió en marzo de 2018 la modificación del Marco Conceptual para la Información Financiera (revisado). El Marco Conceptual sirve principalmente como una herramienta para que el Consejo desarrolle estándares y ayude al Comité de Interpretaciones de las NIIF a interpretarlos. No anula los requisitos de las NIIF individuales.

Los principales cambios a los principios del marco conceptual tienen implicaciones sobre cómo y cuándo se reconocen y se dan de baja los activos y pasivos en los estados financieros.

Algunos de los conceptos en el Marco modificado son completamente nuevos, como el enfoque de "capacidad práctica" de los pasivos. Los principales cambios incluyen:

Nuevo enfoque de "conjunto de derechos" a los activos: Un objeto físico puede ser "dividido y subdividido" desde una perspectiva contable. Por ejemplo, en algunas circunstancias, una entidad registraría como un activo el derecho a usar un avión, en lugar de un avión en sí. El desafío será determinar hasta qué punto un activo se puede dividir en diferentes derechos y el impacto en el reconocimiento y la baja en cuentas.

Nuevo enfoque de "capacidad práctica" para reconocer pasivos: Los anteriores umbrales de reconocimiento han desaparecido, se reconocerá un pasivo si una empresa no tiene capacidad práctica para evitarlo. Esto podría llevar al reconocimiento de algunos pasivos en el balance general antes de lo requerido en la actualidad. Sin embargo, si existe incertidumbre sobre la existencia y la medición o una baja probabilidad de salida de recursos, podría llevar al no reconocimiento del pasivo o bien retrasar la oportunidad de reconocimiento del mismo. El desafío será determinar en qué acciones y/o costos futuros una Entidad no tienen "capacidad práctica" de evitar.

Nuevo enfoque basado en el control para la baja en cuentas: Una entidad dará de baja un activo del balance cuando pierda el control sobre todo o parte de él, es decir, el enfoque ya no se centra en la transferencia de riesgos y recompensas. El desafío será determinar qué hacer si la entidad retiene algunos derechos después de la transferencia.

NIIF 17 | Contratos de seguro. (*)

La nueva norma establece los principios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de contratos de seguros y reemplaza a la NIIF 4 - Contratos de Seguro.

La norma describe un modelo general, el cual es modificado en los contratos de seguro con características de participación directa, descritos como "enfoque de honorario variable". El modelo general es simplificado si se cumplen ciertos criterios al medir el pasivo por la cobertura restante utilizando el "Enfoque de asignación de la prima".

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

El modelo general utilizará los supuestos actuales para estimar el importe, oportunidad e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros y medirá de forma explícita el costo de esa incertidumbre, que toma en cuenta las tasas de interés de mercado y el impacto de las opciones y garantías de los asegurados.

La implementación de esta norma tendrá cambios significativos en los procesos y sistemas de la Compañía y requerirá mayor coordinación entre muchas funciones del negocio, incluyendo finanzas, tecnología y cálculos actuariales.

Esta norma se aplica retroactivamente, a menos que sea impracticable hacerlo, en cuyo caso el enfoque retrospectivo modificado o el enfoque de valor razonable es aplicado.

A los efectos de los requerimientos de transición, la fecha de aplicación inicial es el comienzo del período de informe anual en el que la entidad aplica por primera vez la norma, y la fecha de transición es el comienzo del período inmediatamente anterior a la fecha de aplicación inicial.

Enmiendas a la IFRS 3 | Definición de un negocio. (*)

Las modificaciones aclaran que, mientras los negocios usualmente tienen salidas (outputs), las salidas no son requeridas para que una serie de actividades y activos integrados califiquen como un negocio.

Para ser considerado como un negocio, una serie de actividades y activos adquiridos deben incluir, como mínimo, una entrada y un proceso sustancial que juntos contribuyan significativamente a la capacidad de generar salidas.

Las modificaciones introducen una prueba opcional para identificar la concentración de valor razonable, que permite una evaluación simplificada de si una serie de actividades y activos adquiridos no es un negocio si sustancialmente todo el valor razonable de los activos brutos adquiridos se concentra en un activo identificable único o un grupo de activos similares.

Enmiendas a la IAS 1 e IAS 8 | Definición de materialidad. (*)

Las modificaciones tienen el objetivo de simplificar la definición de materialidad contenida en la IAS 1, haciéndola más fácil de entender y no tienen por objetivo alterar el concepto subyacente de materialidad en las Normas IFRS.

El concepto de oscurecer información material con información inmaterial se ha incluido en la nueva definición.

El límite para la materialidad influyente para los usuarios se ha cambiado de "podrían influir" a "podría esperarse razonablemente que influyan".

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

La definición de materialidad en la IAS 8 ha sido reemplazada por una referencia a la definición de materialidad en la IAS 1. Además, el IASB modificó otras normas y el Marco Conceptual que contenían una definición de materialidad o referencia al término materialidad para garantizar la consistencia.

Enmiendas a la NIIF 10 y NIC 28 | Venta o aportación de bienes entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto. (*)

Las modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28 se refieren a situaciones en las que hay una venta o contribución de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto.

Específicamente se establece que las ganancias o pérdidas resultantes de la pérdida de control de una subsidiaria que no contenga un negocio, en una transacción con una asociada o un negocio conjunto, que se contabilicen utilizando el método de participación, se reconocen en el resultado de la controladora sólo en la proporción de la participación de los inversionistas no relacionados en esa asociada o negocio conjunto.

De igual forma, las ganancias y pérdidas resultantes de la remediación a valor razonable de las inversiones retenidas en alguna subsidiaria anterior (que se ha convertido en una asociada o un negocio conjunto que se contabilice según el método de participación) se reconocen en el resultado de la anterior controladora sólo en la proporción de la participación de los inversionistas no relacionados en la nueva asociada o negocio conjunto.

La fecha efectiva de las modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28 aún no ha sido determinada, sin embargo, la aplicación anticipada es permitida.

() La administración de CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de estas modificaciones.*

4.3. Bases de preparación.

Los Estados Financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico, como se explica en las políticas contables incluidas a continuación.

El costo histórico está basado generalmente en el valor razonable de la contraprestación entregada a cambio de los bienes y servicios.

El valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o el valor pagado para transferir un pasivo entre participantes de un mercado en la fecha de valoración, independientemente de si ese precio es directamente observable o estimado utilizando otra técnica de valoración.

Al estimar el valor razonable de un activo o un pasivo, la Entidad tiene en cuenta las características del activo o pasivo que los participantes del mercado tomarían en cuenta al fijar el precio del activo o pasivo a la fecha de medición.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

4.4. Moneda funcional y de presentación.

Las cifras incluidas en los Estados Financieros y en sus notas se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la Entidad opera. La moneda funcional y de presentación de CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. es el dólar de los Estados Unidos de América.

4.5. Clasificación de saldos en corrientes y no corrientes.

En el Estado de situación financiera, los saldos se presentan en función a su vencimiento, como corrientes cuando es igual o inferior a doce meses, contados desde la fecha de cierre de los Estados Financieros y como no corrientes cuando es mayor a ese período.

4.6. Efectivo y equivalentes al efectivo.

En este grupo contable se registra el efectivo en caja y bancos. Se miden inicial y posteriormente por su valor nominal. Los importes en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional usando el tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción; las ganancias y pérdidas por diferencias en cambio que resulten de tales transacciones se reconocen en el Estado de resultados del período y otros resultados integrales. Los sobregiros bancarios son presentados como pasivos corrientes en el Estado de situación financiera.

4.7. Activos y pasivos financieros.

La Entidad reconoce inicialmente los préstamos y partidas por cobrar en la fecha en la cual se originan. Los otros activos y pasivos financieros se reconocen inicialmente en la fecha de contratación.

La Entidad da de baja un activo financiero cuando los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo derivados del activo expiran, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales del activo financiero en una transacción en la cual se transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios relacionados con la propiedad del activo financiero. Cualquier participación en los activos financieros transferidos que sea creada o retenida por la Compañía, se reconoce como un activo o pasivo separado.

La Entidad da de baja un pasivo financiero cuando sus obligaciones contractuales son pagadas o canceladas, o estas han expirado.

Los activos y pasivos financieros son compensados y el monto neto presentado en el estado de situación financiera cuando, y solo cuando, la Compañía cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

4.8. Otros activos no financieros.

En este grupo contable se registra los anticipos entregados a terceros o pagos anticipados para la compra de bienes y servicios que no hayan sido devengados al cierre del ejercicio económico.

Se miden inicial y posteriormente a su valor nominal; su amortización se reconoce en los resultados del período en el cual generan beneficios económicos futuros.

4.9. Propiedades, planta y equipo.

En este grupo contable se registra todo bien tangible (incluyendo plantas productoras) adquiridos para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos, si, y sólo si: es probable que la Entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y el costo del elemento puede medirse con fiabilidad.

Medición inicial: las propiedades, planta y equipo, se miden al costo, el cual incluye el precio de adquisición después de deducir cualquier descuento o rebaja; los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la Administración y la estimación inicial de los costos de desmantelamiento y retiro, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta.

Medición posterior: las propiedades, planta y equipos se miden al costo menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

Método de depreciación: los activos empiezan a depreciarse cuando están disponibles para su uso y hasta que sean dados de baja, incluso si el bien ha dejado de ser utilizado.

La depreciación es reconocida en el resultado del período con base en el método lineal sobre las vidas útiles estimadas por la Administración de la Entidad.

Las vidas útiles y los valores residuales se han estimado como sigue:

Detalle	Vida útil (Años)	% Valor residual
Muebles y enseres	10	cero (*)
Equipo de oficina	10	cero (*)
Equipo de computación	3	cero (*)
Otros propiedades, planta y equipo	10	cero (*)

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

- (*) A criterio de la Administración de la Entidad, estos activos se van a mantener hasta el término operativo de los mismos y, al no ser sujetos de venta a terceros, el valor residual asignado a los activos es cero o nulo.

Retiro o venta de propiedades, planta y equipo: Una partida de propiedades, planta y equipo se da de baja cuando se vende o cuando no se esperan beneficios económicos futuros del activo a través de su utilización continuada o venta.

La utilidad o pérdida que surja del retiro o venta de una partida de propiedades, planta y equipo es calculada como la diferencia entre el precio de venta y el valor en libros del activo y reconocida en resultados.

En caso de venta o retiro subsiguiente de propiedades revaluadas, el saldo de la reserva de revaluación es transferido directamente a utilidades retenidas.

4.10. Arrendamientos.

Se clasifican como financieros cuando los términos del arrendamiento transfieren sustancialmente a los arrendatarios todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad.

Todos los demás arrendamientos se clasifican como operativos.

Cuando la Entidad es arrendatario: Los activos mantenidos bajo arrendamientos financieros se reconocen como activos de la Entidad a su valor razonable, al inicio del arrendamiento, o si éste es menor, al valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento.

El pasivo correspondiente se incluye en el estado de situación financiera como una obligación bajo arrendamiento financiero.

Los gastos financieros son cargados directamente a resultados, a menos que pudieran ser directamente atribuibles a activos aptos, en cuyo caso son capitalizados conforme a la política general de la Entidad para los costos por préstamos.

Los arrendamientos operativos se cargan a resultados empleando el método de línea recta, durante el plazo correspondiente al arrendamiento, salvo que resulte más representativa otra base sistemática de reparto por reflejar más adecuadamente el patrón temporal de los beneficios del arrendamiento para el usuario.

Las cuotas contingentes por arrendamiento se reconocen como gastos en los períodos en los que sean incurridos.

En caso de que se reciban incentivos por arrendamientos operativos, dichos incentivos se reconocerán como pasivos. El beneficio acumulado de los incentivos se reconoce como una reducción del gasto por concepto de alquiler sobre la base de línea recta, salvo que resulte más representativa otra base sistemática de reparto por reflejar más adecuadamente el patrón temporal de los beneficios del arrendamiento para el usuario.

4.11. Impuestos.

El gasto por impuesto a la renta representa la suma del impuesto a la renta por pagar corriente y el impuesto diferido.

Impuesto corriente: Se basa en la utilidad gravable (tributaria) registrada durante el año.

La utilidad gravable difiere de la utilidad contable, debido a que excluye partidas de ingresos y gastos que serán impositivos o deducibles en años futuros, y que excluye partidas que nunca serán impositivos o deducibles.

El pasivo de la Entidad por concepto del impuesto corriente se calcula utilizando las tasas fiscales aprobadas al final de cada período.

Se reconoce una provisión para aquellos asuntos para los cuales determinar el impuesto a pagar es incierto, pero se considera probable que habrá una futura salida de fondos hacia la autoridad fiscal.

Las provisiones se miden a la mejor estimación de la cantidad que se espera sea pagadera.

La evaluación se basa en el juicio de los profesionales de impuestos dentro de la Entidad soportado por experiencia previa en situaciones similares y, en ciertos casos, basado en la opinión de asesores fiscales independientes.

Impuestos diferidos: Se reconoce sobre las diferencias temporarias determinadas entre el valor en libros de los activos y pasivos incluidos en los Estados Financieros y sus bases fiscales.

Un pasivo por impuesto diferido se reconoce generalmente para todas las diferencias temporarias impositivos.

Un activo por impuesto diferido se reconoce por todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la Entidad disponga de utilidades gravables futuras contra las que se podría cargar esas diferencias temporarias deducibles.

Estos activos y pasivos no se reconocen si las diferencias temporarias surgen del reconocimiento inicial (distinto al de la combinación de negocios) de otros activos y pasivos en una operación que no afecta la utilidad gravable (tributaria) ni la contable.

Además, los pasivos por impuesto diferido no se reconocen si la diferencia temporal surge del reconocimiento inicial de la plusvalía.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Se debe reconocer un pasivo por impuesto diferido por diferencias temporarias imponibles relacionadas con inversiones en subsidiarias y asociadas, y participaciones en negocios conjuntos, a excepción de aquellos en los que la Entidad es capaz de controlar el reverso de la diferencia temporaria y cuando exista la posibilidad de que ésta no pueda revertirse en un futuro cercano.

Los activos por impuesto diferido que surgen de las diferencias temporarias deducibles asociadas con dichas inversiones y participaciones son únicamente reconocidos, en la medida en que resulte probable que la Entidad disponga de una utilidad gravable (tributaria) futura contra las que cargar esas diferencias temporarias y cuando exista la posibilidad de que éstas puedan revertirse en un futuro cercano.

El importe en libros de un activo por impuestos diferidos debe someterse a revisión al final de cada período sobre el que se informe y se debe reducir, en la medida que estime probable que no dispondrá de suficiente utilidad gravable (tributaria), en el futuro, como para permitir que se recupere la totalidad o una parte del activo.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación en el período en el que el activo se realice o el pasivo se cancele, basándose en las tasas (y leyes fiscales) que hayan sido aprobadas o prácticamente aprobadas al final del período que se informa.

La medición de los pasivos por impuestos diferidos y los activos por impuestos diferidos reflejará las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la entidad espera, al final del período sobre el que se informa, recuperar o liquidar el importe en libros de sus activos y pasivos.

Con el propósito de medir los pasivos por impuestos diferidos y los activos por impuestos diferidos para propiedades de inversión que se miden usando el modelo de valor razonable, el valor en libros de dichas propiedades se presume que se recuperará completamente a través de la venta, a menos que la presunción sea rebatida.

La presunción es rebatida cuando la propiedad de inversión es depreciable y se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es consumir sustancialmente todos los beneficios económicos que genera la propiedad de inversión en el tiempo, y no a través de la venta.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. compensa activos por impuestos diferidos con pasivos por impuestos diferidos si, y solo si tiene reconocido legalmente el derecho de compensarlos, frente a la misma autoridad fiscal, los importes reconocidos en esas partidas y la Entidad tiene la intención de liquidar sus activos y pasivos como netos.

Impuestos corrientes y diferidos: Se reconocen como ingreso o gasto, y son incluidos en el resultado, excepto en la medida en que hayan surgido de una transacción o suceso que se reconoce fuera del resultado ya sea en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, en cuyo caso el impuesto también se reconoce fuera del resultado; o cuando surgen del registro inicial de una combinación de negocios.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

4.12. Beneficios a empleados.

Pasivos corrientes: en este grupo contable se registran las obligaciones presentes con empleados como beneficios sociales (décimo tercer y cuarto sueldo, vacaciones, etc.); obligaciones con el IESS y participación a trabajadores. Se miden a su valor nominal y se reconocen en los resultados del período en el que se generan.

Pasivos no corrientes: en este grupo contable se registran los planes de beneficios a empleados post empleo como jubilación patronal y desahucio. Se reconocen y miden sobre la base de cálculos actuariales, estimados por un perito independiente, inscrito y calificados en la Superintendencia de Compañías y Valores aplicando el método de la unidad de crédito proyectada para determinar el valor presente de la obligación futura.

La tasa utilizada para descontar las obligaciones de beneficios post-empleo (tanto financiadas como no) se determinará utilizando como referencia los rendimientos del mercado, al final del período sobre el que se informa, correspondientes a las emisiones de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad. En monedas para las cuales no exista un mercado amplio para bonos empresariales de alta calidad, se utilizarán los rendimientos de mercado (al final del período de presentación) de los bonos gubernamentales denominados en esa moneda.

El costo de los servicios presentes o pasados y costo financiero, son reconocidos en los resultados del período en el que se generan; las nuevas mediciones del pasivo por beneficios definidos se denominan ganancias y pérdidas actuariales y son reconocidos como partidas que no se reclasificarán al resultado del período en Otros Resultados Integrales.

Participación a trabajadores: El cálculo de la participación a trabajadores se realiza de acuerdo a las disposiciones legales vigentes; representa el 15% sobre la utilidad contable de la Entidad antes de liquidar el impuesto a la renta y se reconoce en los resultados del período.

4.13. Patrimonio.

Capital social: en este grupo contable se registra el monto aportado del capital. Se mide a su valor nominal.

Reservas: en este grupo contable se registran las apropiaciones de utilidades o constituciones realizadas por Ley, estatutos, acuerdos de Accionistas o para propósitos específicos. Se miden a su valor nominal

Resultados acumulados: en este grupo contable se registran las utilidades o pérdidas netas acumuladas y del ejercicio, sobre las cuales los Accionistas no han determinado un destino definitivo.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

4.14. Ingresos de actividades ordinarias.

Los ingresos se reconocen de tal forma que reflejen la transferencia de control de bienes o servicios comprometidos con los clientes a cambio de un importe que exprese la contraprestación a la cual la Entidad espera tener derecho.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. reconoce los ingresos de actividades ordinarias, diferentes de ingresos financieros e ingresos por contratos de arrendamiento; mediante la aplicación de los siguientes pasos:

Paso 1 - Identificación de contratos con clientes: Un contrato se define como un acuerdo entre dos o más partes, el cual crea derechos y obligaciones exigibles y establece criterios que se deben cumplir para cada contrato. Los contratos pueden ser escritos, verbales o implícitos a través de las prácticas habituales del negocio.

Paso 2 - Identificación de las obligaciones de desempeño en el contrato: Una obligación de desempeño es una promesa en un contrato con un cliente para la transferencia de un bien o servicio a este último.

Paso 3 - Determinación del precio de la transacción: El precio de la transacción es el monto del pago al que la Entidad espera tener derecho a cambio de la transferencia de los bienes o servicios prometidos a un cliente, sin tener en cuenta los montos recibidos en representación de terceros.

Paso 4 - Asignación del precio de la transacción a las obligaciones de desempeño del contrato: En un contrato que tiene más de una obligación de desempeño, la Entidad distribuye el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño en montos que representen la consideración a la que la Entidad espera tener derecho a cambio de cumplir cada obligación de desempeño.

Paso 5 - Reconocimiento de ingresos cuando (o a medida que) la Entidad cumple una obligación de desempeño: la Entidad cumple una obligación de desempeño y reconoce los ingresos a través del tiempo, si se cumple alguno de los siguientes criterios:

- a) El desempeño la Entidad no crea un activo con un uso alternativo para la Entidad, y la Entidad tiene un derecho exigible al pago por el desempeño completado a la fecha.
- b) El desempeño de la Entidad crea o mejora un activo que el cliente controla a medida que el mismo se crea o mejora.
- c) El cliente al mismo tiempo recibe y consume los beneficios que resultan del desempeño de la Entidad a medida que este trabaja.

Para obligaciones de desempeño donde no se cumple ninguna de las condiciones indicadas, se reconoce el ingreso en el momento en que se cumple la obligación de desempeño.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Cuando la Entidad cumple una obligación de desempeño mediante la entrega de los bienes o servicios prometidos, crea un activo contractual por el monto de la consideración obtenida con el desempeño.

Cuando el monto de la consideración recibida por parte de un cliente supera el monto del ingreso reconocido, esto genera un pasivo contractual.

El ingreso se mide con base en la consideración especificada en el contrato con el cliente, y excluye los montos recibidos en representación de terceros.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. reconoce ingresos cuando transfiere el control sobre un bien o servicio a un cliente.

El ingreso se presenta neto de impuestos, reembolsos y descuentos.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. evalúa sus planes de ingreso con base en criterios específicos para determinar si actúa como principal o como agente.

El ingreso se reconoce en la medida que es probable que los beneficios económicos fluyan hacia la Entidad y si es posible medir de forma confiable los ingresos y costos, en caso que los haya.

4.15. Costos y Gastos.

Se registran al costo histórico. Los costos y gastos se reconocen a medida que son incurridos, independientemente de la fecha en que se haya realizado el pago, y se registran en el período en el que se conocen.

4.16. Transacciones en moneda extranjera.

Las transacciones en moneda distinta a la moneda funcional de la entidad (moneda extranjera) son registradas utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas en que se efectúan las operaciones.

Al final de cada período que se informa, las partidas monetarias denominadas en moneda extranjera son reconvertidas a los tipos de cambio vigentes a esa fecha.

Las partidas no monetarias registradas al valor razonable, denominadas en moneda extranjera, son reconvertidas a los tipos de cambio vigentes a la fecha en que se determinó el valor razonable.

Las partidas no-monetarias calculadas en términos de costo histórico, en moneda extranjera, no han sido reconvertidas.

Las diferencias en cambio de las partidas no monetarias se reconocen en los resultados del período en que surgen, excepto por:

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

a) Diferencias en cambio provenientes de préstamos denominados en moneda extranjera relacionados con los activos en construcción para su uso productivo futuro, las cuales son incluidas en el costo de dichos activos al ser consideradas como un ajuste a los costos por intereses sobre dichos préstamos denominados en moneda extranjera;

b) Diferencias en cambio provenientes de transacciones relacionadas con coberturas de riesgos de tasa de cambio; y

c) Diferencias en cambio provenientes de partidas monetarias por cobrar o por pagar relacionadas con operación en el extranjero para la cual no está planificado ni es posible que se genere el pago (formando así parte de la inversión neta en la operación en el extranjero), las cuales son reconocidas inicialmente en otro resultado integral y reclasificadas desde el patrimonio al resultado del período sobre reembolso de las partidas no monetarias.

4.17. Medio ambiente.

Las actividades de la Entidad no se encuentran dentro de las que pudieren afectar al medio ambiente. Al cierre de los Estados Financieros no existen obligaciones para resarcir daños y/o restauración de ubicación actual.

4.18. Estado de flujos de efectivo.

Los flujos de efectivo de actividades de operación incluyen todas aquellas actividades relacionados con el giro del negocio, además de ingresos y egresos financieros y todos aquellos flujos que no están definidos como de inversión o financiamiento.

4.19. Compensación de saldos y transacciones.

Como norma general en los Estados Financieros no se compensan los activos y pasivos, tampoco los ingresos y gastos, salvo aquellos casos en los que la compensación sea requerida o permitida por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y esta presentación sea el reflejo de la esencia de la transacción.

Los ingresos y gastos con origen en transacciones que, contractualmente o por una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y la Entidad tiene la intención de liquidar por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan netos en resultados.

4.20. Reclasificaciones.

Los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019 no presentan reclasificaciones respecto al ejercicio anterior.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

5. JUICIOS CONTABLES CRÍTICOS Y FUENTES CLAVE PARA ESTIMACIONES INCIERTAS.

En la aplicación de las políticas contables de la Entidad. La Administración está obligada a efectuar juicios (que no sean los que involucran estimaciones) que tengan un impacto significativo en los montos reconocidos para hacer estimaciones y suposiciones sobre los valores en libros de los activos y pasivos que no son fácilmente determinables.

Las estimaciones y supuestos asociados se basan en la experiencia histórica y otros factores que se consideran relevantes.

Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y los supuestos subyacentes se revisan de forma continua.

Las revisiones a las estimaciones contables son reconocidas en el período en que se revisa la estimación, si la revisión afecta solo a ese período, o en el período de la revisión y los períodos futuros si la revisión afecta a los períodos actuales y futuros.

5.1. Juicios críticos en la aplicación de las políticas contables.

Los siguientes son los juicios críticos diferentes de las estimaciones (las cuales son presentadas de forma separada), que la Administración ha efectuado en el proceso de aplicación de las políticas contables de la Entidad y que tienen un impacto significativo en los montos reconocidos en los Estados Financieros.

Evaluación del modelo de negocio: La clasificación y medición de los activos financieros depende de los resultados de la prueba de SPPI y del modelo de negocio. CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. determina el modelo de negocio a un nivel que refleja cómo los grupos de activos financieros se gestionan juntos para lograr un objetivo de negocio en particular.

Esta evaluación incluye el juicio que refleja toda la evidencia relevante, incluyendo cómo se evalúa el desempeño de los activos y como se mide el desempeño, los riesgos que afectan el desempeño de los activos y cómo estos son administrados y cómo se compensan los gestores de los activos.

Aumento significativo del riesgo de crédito: Como se explica en las políticas contables, la pérdida de crédito esperada se mide como una provisión igual a la pérdida de crédito esperada de 12 meses para los activos de la etapa 1 o a lo largo de su vida para activos de la etapa 2 o 3.

Un activo se mueve a la etapa 2 cuando su riesgo crediticio ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial.

La NIIF 9 no define qué constituye un aumento significativo en el riesgo de crédito.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Al evaluar si el riesgo crediticio de un activo ha aumentado significativamente, la Entidad toma en cuenta información cualitativa y cuantitativa prospectiva razonable y soportable.

Impuestos diferidos: al final de cada período contable se evalúa el valor a reconocer como activos por impuestos diferidos en la medida que es probable la realización del correspondiente beneficio fiscal, a través de su compensación con el pago de impuestos fiscales futuros.

5.2. Fuentes clave para las estimaciones.

Las suposiciones clave sobre el futuro y otras fuentes clave de incertidumbre para las estimaciones en el período que se informa que puede tener un riesgo importante de causar un ajuste material a los saldos en libros de los activos y pasivos dentro del próximo ejercicio, se discuten a continuación:

Deterioro de activos financieros: el importe de las pérdidas crediticias esperadas (ECL) es actualizado en cada fecha de reporte para reflejar los cambios en el riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial del correspondiente activo financiero.

Las ECL son estimadas utilizando una matriz de provisión basada en la experiencia de pérdidas históricas la Entidad y en el caso en que se cuente con información fácilmente observable en el mercado ajustada por factores que son específicos de los deudores, condiciones económicas generales, y la evaluación de condiciones actuales y proyección de condiciones futuras a la fecha de reporte, incluyendo el valor del dinero en el tiempo, cuando sea apropiado.

Vidas útiles y valores residuales: al final de cada período contable se evalúan las vidas útiles estimadas y los valores residuales de sus activos depreciables o amortizables (excluyendo los de valor inmaterial); cuando ocurre un evento que indica que dichas vidas útiles o valores residuales son diferente a las estimadas anteriormente, se actualizan estos datos y los correspondientes ajustes contables de manera prospectiva.

Deterioro de activos no corrientes: la Entidad evalúa periódicamente si existen indicadores que alguno de sus activos pudiese estar deteriorado. Si existen tales indicadores se realiza una estimación del monto recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y de los activos intangibles que posean vidas útiles indefinidas, los importes recuperables se estiman anualmente.

Las pérdidas por deterioro del valor de un activo no financiero son reconocidas con cargo a resultados en las categorías de gastos asociados a la función del activo deteriorado, excepto por propiedades anteriormente reevaluadas donde la reevaluación fue llevada al patrimonio. En este caso, el deterioro también es reconocido con cargo a patrimonio hasta el monto de cualquier reevaluación anterior.

Valor razonable de activos y pasivos: en ciertos casos los activos y pasivos debe ser registrados a su valor razonable, que es el monto por el cual un activo puede ser comprado o vendido, o el monto por el cual un pasivo puede ser incurrido o liquidado en una transacción actual entre partes debidamente informadas, en condiciones de

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

independencia mutua, distinta de una liquidación forzosa, utilizando para esto precios vigentes en mercados activos, estimaciones en base a la mejor información disponible u otras técnicas de valuación; las modificaciones futuras se actualizan de manera prospectiva.

Provisiones para obligaciones por beneficios definidos: El valor presente de las provisiones para obligaciones por beneficios definidos depende de varios factores que son determinados en función de un cálculo actuarial basados en varios supuestos.

Estos supuestos utilizados para determinar el valor presente de estas obligaciones incluyen una tasa de descuento.

Cualquier cambio en los supuestos impacta en el valor en libros de las provisiones de estos beneficios.

6. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS.

La Administración de la Entidad es la responsable de establecer y supervisar el marco de administración de riesgos, así como del desarrollo y seguimiento de sus políticas, las mismas que son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por la Entidad, fijar límites y controles de riesgo adecuados y para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. revisa regularmente las políticas y sistemas de administración de riesgo a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en sus actividades, logrando la obtención de un ambiente de control disciplinado y constructivo, en el cual todos los colaboradores de la Entidad entiendan sus roles y obligaciones.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. clasifica y gestiona los riesgos procedentes de instrumentos financieros de la siguiente manera:

Riesgo de crédito: es el riesgo de que una de las partes de un instrumento financiero cause una pérdida financiera a la otra parte por incumplir una obligación, y se origina principalmente en los documentos y cuentas por cobrar a clientes no relacionados, cuyo importe en libros es la mejor forma de representar la máxima exposición al riesgo de crédito sin tener en cuenta ninguna garantía colateral tomada ni otras mejoras crediticias.

Riesgo de liquidez: es el riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.

El enfoque de la Entidad para administrar la liquidez es contar con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de la Entidad.

La principal fuente de liquidez de la Entidad son los flujos de efectivo provenientes de sus actividades operacionales.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Riesgo de mercado: Es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en los precios de mercado.

El riesgo de mercado comprende tres subtipos de riesgo: riesgo de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés y otros riesgos de precio.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. clasifica y gestiona el riesgo de mercado en los siguientes subtipos de riesgo:

a) Riesgo de tasa de interés. - es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en las tasas de interés de mercado.

b) Riesgo de tasa de cambio. - es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en las tasas de cambio de una moneda extranjera.

c) Otros riesgos de precio. - los otros riesgos de precio de los instrumentos financieros surgen, por ejemplo, de variaciones en los precios de las materias primas cotizadas o de los precios de los instrumentos de patrimonio.

7. ADOPCIÓN DE NORMAS NUEVAS Y REVISADAS.

Excepto por lo descrito a continuación, las políticas contables aplicadas en estos Estados Financieros son las mismas aplicadas por la Entidad en los Estados Financieros para el año terminado al 31 de diciembre de 2018.

En los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019, la Entidad ha aplicado las siguientes nuevas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o modificaciones a las NIIF emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), y que son mandatoriamente efectivas a partir del 1 de enero del 2019 o posteriormente.

7.1. NIIF 16 "Arrendamientos".

La NIIF 16 fue emitida en enero de 2016 por el IASB, y establece los principios para el reconocimiento, medición y presentación de los arrendamientos, y sus revelaciones asociadas.

La nueva norma sustituye a la actual NIC 17 "Arrendamientos" y a sus interpretaciones: CINIF 4 "Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento", "SIC 15 "Arrendamiento operativos – incentivos", SIC 27 "Evaluación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento".

La norma es efectiva para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Aunque la NIIF 16 modifica la definición de un contrato de arrendamiento establecida en la NIC 17, el cambio principal se representa mediante la introducción del concepto de control dentro de esa definición.

Respecto al tratamiento contable para el arrendador y el arrendatario la NIIF 16 establece lo siguiente:

Contabilidad del arrendatario: la NIIF 16 requiere que los arrendatarios contabilicen todos los arrendamientos bajo un único modelo, similar a la contabilización de arrendamientos financieros bajo la NIC 17.

Esto es, en la fecha de inicio de un contrato de arrendamiento, el arrendatario reconocerá en el estado de situación financiera un activo por el derecho de uso del bien y un pasivo por las cuotas futuras a pagar, y en el estado de resultados la depreciación por el activo involucrado separadamente del interés correspondiente al pasivo relacionado. La norma incluye dos exenciones de reconocimiento voluntarias para los arrendamientos de bajo valor y arrendamientos de corto plazo.

Contabilidad del arrendador: no se modifica sustancialmente respecto al modelo vigente de la NIC 17. El arrendador continuará clasificando los arrendamientos bajo los mismos principios de la norma actual, como arrendamientos operativos o financieros.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. evaluó el impacto de la aplicación de la NIIF 16 en sus Estados Financieros y al 1 de enero de 2019, producto de la aplicación de la nueva norma de arrendamientos, la Entidad reconoció un cargo en sus resultados acumulados, neto de impuestos de US\$16.182,56.

8. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Caja	700,00	-
Bancos	796.845,79	712.414,03
Total	(1) 797.545,79	712.414,03

(1) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existen importes de efectivo y equivalentes de efectivo que se encuentren restringidos para el uso de la Entidad.

9. SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Anticipo a proveedores	-	300,00
Total	-	300,00

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

10. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Garantías entregadas	3.176,80	1.876,80
Total	3.176,80	1.876,80
	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Clasificación:</u>		
No corriente	3.176,80	1.876,80

11. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Costo	247.809,18	85.778,27
Depreciación acumulada	(87.259,17)	(52.295,23)
Total	160.550,01	33.483,04
	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Clasificación:</u>		
Muebles y enseres	3.017,61	3.470,13
Equipo de computación	58.314,71	12.081,19
Activos por derecho de uso por contratos de arrendamiento	74.862,26	-
Otros propiedades, planta y equipo	15.346,59	7.554,40
Equipo de oficina	9.008,84	10.377,32
Total	160.550,01	33.483,04

ESPACIO EN BLANCO

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

El movimiento de las propiedades, planta y equipo, fue como sigue:

Al 31 de diciembre de 2018:

	Muebles y enseres	Equipo de computación	Activos por derecho de uso	Otra propiedad, planta y equipo	Equipo de oficina	Total
<u>Al 31 de diciembre de 2017</u>	4.526,00	31.598,00	-	30.633,00	13.683,00	80.440,00
Adiciones	-	5.337,00	-	-	-	5.337,00
Depreciación	(1.055,87)	(24.853,81)	-	(23.078,60)	(3.305,68)	(52.293,96)
<u>Al 31 de diciembre de 2018</u>	3.470,13	12.081,19	-	7.554,40	10.377,32	33.483,04

Al 31 de diciembre de 2019:

	Muebles y enseres	Equipo de computación	Activos por derecho de uso	Otra propiedad, planta y equipo	Equipo de oficina	Total
<u>Al 31 de diciembre de 2018</u>	3.470,13	12.081,19	-	7.554,40	10.377,32	33.483,04
Adiciones	-	55.201,03	91.044,82	15.785,06	-	162.030,91
Depreciación	(452,52)	(8.967,51)	(16.182,56)	(7.992,87)	(1.368,48)	(34.963,94)
<u>Al 31 de diciembre de 2019</u>	3.017,61	58.314,71	74.862,26	15.346,59	9.008,84	160.550,01

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

12. CUENTAS POR PAGAR NO RELACIONADOS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Proveedores locales (1)	69.653,77	59.974,39

- (1) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las cuentas por pagar comprenden principalmente importes pendientes de pago por compras comerciales y costos continuos. El período de crédito promedio tomado para compras comerciales es de 90 días. La mayoría de los proveedores no cargan, la Entidad cuenta con políticas de gestión de riesgos financieros para garantizar que todas las cuentas por pagar sean pagadas dentro de los términos de crédito pre-acordados.

13. PASIVO POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
EDIFICIO TORRE B, OFICINA 2 (B-102)	30.010,39	-
EDIFICIO ALPALLANA, OFICINA 3.1.	46.995,10	-
Total	77.005,49	-

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Clasificación:</u>		
Corriente	20.136,80	-
No corriente	56.868,69	-
Total	77.005,49	-

Un detalle de los pasivos por contratos de arrendamiento, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
EDIFICIO TORRE B, OFICINA 2 (B-102) 8,50 % de interés nominal anual y vencimiento en diciembre de 2022.	30.010,39	-
EDIFICIO ALPALLANA, OFICINA 3.1. 8,50 % de interés nominal anual y vencimiento en diciembre de 2022.	46.995,10	-
Total	77.005,49	-

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

14. ANTICIPOS DE CLIENTES.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Anticipo casa Matriz	8.149,82	-
Total	8.149,82	-

15. BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS POR PAGAR.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Aportes IESS por pagar	4.422,52	-
Préstamos hipotecarios	1.750,00	-
Préstamos quirografarios	488,50	-
Décimo tercer sueldo por pagar	1.775,66	-
Décimo cuarto sueldo por pagar	5.108,44	-
Vacaciones	7.412,71	-
15% Participación utilidades	5.119,82	4.192,28
Total	26.077,65	4.192,28

El movimiento del 15% participación utilidades, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Saldo inicial	4.192,28	4.312,00
Provisión del año	5.119,82	4.192,28
Pagos	(4.192,28)	(4.312,00)
Total	5.119,82	4.192,28

16. OBLIGACIONES POR BENEFICIOS DEFINIDOS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Jubilación patronal	1.487,64	-
Desahucio	1.760,00	-
Total	3.247,64	-

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Jubilación patronal: De acuerdo con disposiciones del Código del Trabajo, los trabajadores que por veinte y cinco años o más hubieren prestado sus servicios en forma continuada o interrumpida, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores sin perjuicio de la jubilación que les corresponde en su condición de afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los movimientos en el valor presente de la obligación de jubilación patronal fueron como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Costo de los servicios del período corriente	1.375,00	-
Costo por intereses	112,64	-
Total	1.487,64	-

Bonificación por desahucio: De acuerdo con disposiciones del Código de Trabajo, en los casos de terminación de la relación laboral por desahucio solicitado por el empleador o por el trabajador, la Entidad entregará el 25% de la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicio.

Los movimientos en el valor presente de la obligación de bonificación por desahucio fueron como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Costo de los servicios del período corriente	1.627,00	-
Costo por intereses	133,00	-
Total	1.760,00	-

Los cálculos actuariales del valor presente de la obligación devengada por concepto de beneficios definidos fueron realizados por un actuario independiente al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

El valor presente de las obligaciones por concepto de beneficios definidos y los costos del servicio actual y el costo del servicio anterior fueron calculados utilizando el método de la unidad de crédito proyectada.

Bajo este método los beneficios definidos deben ser atribuidos al período de servicio del empleado y basados en la fórmula del plan, de tal suerte que se atribuye la misma cantidad de beneficio a cada año de servicio, considerando el uso de hipótesis actuariales para calcular el valor presente de dichos beneficios.

Estas hipótesis reflejan el valor de dinero a través del tiempo, el incremento salarial y las probabilidades de pago de estos beneficios.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Las ganancias y pérdidas actuariales que surjan de los ajustes por la experiencia y cambios en los supuestos actuariales se cargan o abonan en el Estado de resultados del período y otros resultados integrales.

Los supuestos actuariales utilizados para propósitos de los cálculos actuariales fueron los siguientes:

31-Dic-2019	
Tasa de descuento	8,21%
Tasa de incremento salarial	3,00%
Tasa de incremento de pensiones	1,50%
Tasa de rotación promedio	11,80%
Tabla de mortalidad e invalidez	TM IESS 2002

El análisis de sensibilidad detallado a continuación se ha desarrollado en base a los cambios razonablemente posibles que se produzcan al final del período de referencia de los respectivos supuestos.

	Jubilación patronal	Desahucio
Variación OBD (tasa de descuento - 0.5%) en US\$ dólares	177	39
Impacto % en el OBD (tasa de descuento - 0.5%)	12%	2%
Variación OBD (tasa de descuento + 0.5%) en US\$ dólares	(157)	(35)
Impacto % en el OBD (tasa de descuento + 0.5%)	-11%	-2%
Variación OBD (tasa de incremento salarial + 0.5%) en US\$ dólares	188	49
Impacto % en el OBD (tasa de incremento salarial + 0.5%)	13%	3%
Variación OBD (tasa de incremento salarial - 0.5%) en US\$ dólares	(168)	(45)
Impacto % en el OBD (tasa de incremento salarial - 0.5%)	-11%	-3%

17. IMPUESTOS.

Un resumen de los saldos de los activos por impuestos corrientes, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Activos por impuestos corrientes:</u>		
Crédito tributario IVA	14.474,31	16.440,42
Crédito tributario IR	2.674,27	-
Total	17.148,58	16.440,42

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Un resumen de los saldos de los pasivos por impuestos corrientes, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Pasivos por impuestos corrientes:</u>		
Retenciones por pagar IR	1.930,04	1.260,65
Retenciones por pagar IVA	490,16	171,22
Total	2.420,20	1.431,87

Conciliación Tributaria: La conciliación del impuesto a las ganancias calculada de acuerdo a la tasa impositiva legal y el impuesto a las ganancias afectado a operaciones, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Resultado antes de impuesto a la renta y participación a trabajadores	34.132,10	27.948,55
(-) 15% Participación a trabajadores	(5.119,82)	(4.192,28)
(=) Resultado antes de impuesto a la renta	29.012,28	23.756,27
(+) Gastos no deducibles	3.715,69	4.991,00
(=) Base imponible (Pérdida tributaria)	32.727,97	28.747,27
(=) Impuesto causado con tarifa especial	-	-
(=) Saldo de utilidad gravable	32.727,97	28.747,27
Tarifa normal	25%	25%
(=) Impuesto causado con tarifa normal	8.181,99	7.186,82
(=) Impuesto a la renta calculado	8.181,99	7.186,82
Anticipo determinado	-	10.630,44
(=) Impuesto a la renta corriente cargado a resultados	8.181,99	10.630,44

El movimiento del impuesto a las ganancias corriente, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
(+) Impuesto a la renta corriente	(8.181,99)	(10.630,44)
(-) Pagos efectuados	-	10.630,44
Anticipo de impuesto a las ganancias pagado	10.856,26	-
Total	2.674,27	-

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Impuestos diferidos:

Un resumen de los saldos de los activos por impuestos diferidos, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
<u>Activos por impuestos diferidos:</u>		
Jubilación patronal y desahucio-	811,91	-
Total	811,91	-

- (1) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, de acuerdo a las proyecciones de la Administración de la Entidad, no existirán ganancias fiscales futuras que permitan compensar los activos por impuestos diferidos generados por las pérdidas fiscales.

Conciliación de la tasa efectiva:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Resultado antes de impuesto a la renta y participación a trabajadores	29.012,28	23.756,27
(+) Gastos no deducibles	3.715,69	4.991,00
Impuesto a la renta calculado	8.181,99	7.186,82
Tasa legal	25,00%	25,00%
(+) Gastos no deducibles	3,20%	5,25%
Efecto de impuesto mínimo	-%	14,50%
Tasa efectiva	28,20%	44,75%

18. ASPECTOS TRIBUTARIOS.

Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria.

El 31 de diciembre del 2019, se emitió la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria publicada en el Registro Oficial Suplemento 1 No 111, a continuación, se detallan los aspectos tributarios más importantes de la mencionada Ley:

IMPUESTO A LA RENTA (IR):

Ingresos Gravados

- Se consideran ingresos de fuente ecuatoriana la reversión de las provisiones para jubilación patronal o desahucio utilizadas como gasto deducible y que no se hayan pagado efectivamente a favor del beneficiario.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Dividendos

- Para fines de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se elimina la exención para las sociedades extranjeras, o de personas naturales no residentes en el Ecuador, independientemente de la residencia del beneficiario efectivo.
- Se establece una nueva modalidad de cálculo, según la cual el ingreso gravado será igual al 40% del dividendo efectivamente distribuido, sobre el cual se retendrá un porcentaje de hasta el 25% y sobre la parte que no se haya informado sobre la composición societaria se aplicará el 35% y también en el caso de pagos a paraísos fiscales. Con esta modalidad de cálculo se elimina la opción de usar como crédito tributario el impuesto pagado por la sociedad por los dividendos distribuidos.
- La capitalización de utilidades no será considerada como distribución de dividendos, inclusive en los casos en los que dicha capitalización se genere por efectos de la reinversión de utilidades.

Exenciones

- La exoneración de IR a los intereses y rendimientos financieros obtenidos por depósitos a plazo fijo o inversiones de renta fija es también aplicable para los pagos parciales que sean acreditados en vencimientos graduales antes del plazo mínimo de tenencia que se mantiene en 360 días.
- Se incluyen como ingresos exentos a aquellos derivados directa y exclusivamente en la ejecución de proyectos financiados en su totalidad con créditos o fondos, ambos con carácter no reembolsable de gobierno a gobierno, en los términos que defina el reglamento, percibidos por empresas extranjeras de nacionalidad del país donante.

Deducciones

- Límites de endeudamiento: las sociedades y personas naturales, podrán deducir el monto total del interés en operaciones de crédito externo con partes relacionadas, hasta el 20% de la utilidad antes de participación laboral, intereses, depreciaciones y amortizaciones del ejercicio fiscal; para bancos, compañías aseguradoras y entidades de la economía popular y solidaria, se mantiene el límite del 300% con respecto al patrimonio.
- A partir del ejercicio fiscal 2021, se incluyen como deducibles las provisiones por desahucio y de pensiones jubilares patronales realizadas por actuarios. Las provisiones jubilares deben corresponder a personal con más de diez años de trabajo en la misma empresa y los aportes en efectivo deben ser administrados por Administradoras de Fondos autorizadas por la Ley de Mercado de Valores.
- No serán deducibles los intereses pagados a partir de enero de 2020, por créditos otorgados entre septiembre y diciembre de 2019, cuya tasa de interés supere la tasa máxima referencial emitida por el Banco Central del Ecuador, cuyo capital haya sido o sea destinado para el pago de dividendos hasta el 31 de diciembre de 2019.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Anticipo de IR

- Se elimina el anticipo de impuesto a la renta y se implementa un régimen voluntario de pago equivalente al 50% del impuesto a la renta causado menos retenciones.

IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS (ISD):

Para efectos de la exoneración del ISD se debe considerar lo siguiente:

- En el pago de capital e intereses por créditos externos, se cambia la condición de plazo de crédito de 360 días por 180 días.

- Se incluye como un destino del crédito externo a las inversiones en derechos representativos de capital y se limita a que sean inversiones efectuadas en el Ecuador.

- Para los pagos al exterior por dividendos distribuidos, se elimina la condición de que no estén domiciliados en paraísos fiscales para que accedan a la exoneración del ISD, con lo cual quedan exonerados los pagos a cualquier jurisdicción.

- Están exonerados los pagos al exterior (a partes independientes) por rendimientos financieros, ganancias de capital y capital de:

- de inversiones en valores o títulos de renta fija o variable provenientes del exterior que hayan ingresado al mercado de valores del Ecuador;
 - sean fruto de títulos valor emitidos por personas jurídicas domiciliadas en Ecuador destinadas a vivienda, microcrédito o inversiones productivas; o,
 - por depósitos a plazo fijo o inversiones en instituciones del sistema financiero
- No aplica esta exención cuando el pago se realice entre partes relacionadas.

- Se Incluye la exoneración del ISD en pagos realizados al exterior, para la ejecución de proyectos financiados en su totalidad con créditos o fondos, no reembolsables, de gobierno a gobierno, por empresas extranjeras de nacionalidad del país donante, efectuados directa y exclusivamente con fondos de dichas donaciones.

19. PRECIOS DE TRANSFERENCIA.

De conformidad con disposiciones legales vigentes, los contribuyentes sujetos al impuesto a la renta que hayan efectuado operaciones con partes relacionadas, dentro de un mismo período fiscal por un importe acumulado superior a US\$15 millones, están obligados a presentar el estudio de Precios de Transferencia que determine si tales operaciones han sido efectuadas a valores de plena competencia. El importe acumulado de las operaciones de la Entidad con partes relacionadas durante el año 2019, no supera el importe acumulado mencionado.

20. CAPITAL SOCIAL.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el capital social es de US\$ 800 y está constituido por 800 acciones ordinarias, nominativas e indivisibles, autorizadas, suscritas y en circulación con un valor nominal de US\$ 1,00 cada una.

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

21. RESERVAS.

Reserva Legal: la Ley de Compañías del Ecuador requiere que por lo menos el 5% de la utilidad líquida anual sea apropiada como reserva legal, hasta que esta alcance como mínimo el 20% del capital suscrito y pagado. Esta reserva no puede ser distribuida a los Accionistas, excepto en caso de liquidación de la Entidad, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas futuras o para aumentar el capital.

22. RESULTADOS ACUMULADOS.

Utilidades acumuladas: Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el saldo de esta cuenta está a disposición de los Accionistas y puede ser utilizado para la distribución de dividendos y ciertos pagos, como la re-liquidación de impuestos u otros.

23. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Prestación de servicios	1.437.846,14	992.277,23
Total	1.437.846,14	992.277,23

24. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	173.414,28	-
Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones	31.326,23	-
Aportes a la seguridad social	22.317,24	815,28
Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales	15.723,50	12.420,00
Arrendamientos	6.415,60	15.828,73
Mantenimiento y reparaciones	3.673,69	694,60
Suministros, materiales y repuestos	27.469,16	7.594,64
Transporte	1.373,52	365,00
Jubilación patronal	1.374,82	-
Desahucio	1.626,50	-
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	2.334,56	-
Gastos de gestión	288,50	-
Impuestos, contribuciones y otros	5.926,76	5.609,22
Gastos de viaje	11.393,14	-
Depreciaciones PPE	25.996,43	12.031,80
Servicios públicos	13.003,64	9.687,10
Pagos por otros servicios	120.923,54	70.522,72
Otros gastos	4.870,92	3.967,70
Total	469.452,03	139.536,79

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

25. GASTOS DE VENTAS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Depreciaciones PPE	8.967,51	10.977,27
Pagos por otros servicios	962.374,81	843.321,10
Total	971.342,32	854.298,37

26. GASTOS FINANCIEROS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Comisiones obligaciones financieras	661,16	261,84
Otros gastos financieros	5.393,91	-
Total	6.055,07	261,84

27. OTROS INGRESOS.

Un resumen de esta cuenta, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
Otros ingresos	43.135,38	29.768,32

28. SALDOS Y TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS.

Un resumen de las cuentas por cobrar relacionadas corto plazo, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
CSRA LLC.	-	67.928,29

Un resumen de las cuentas por pagar relacionadas corto plazo, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
CSRA LLC.	(8.504,54)	(4.312,26)

CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A.

Un resumen de las ventas a relacionadas, fue como sigue:

	31-Dic-2019	31-Dic-2018
CSRA LLC.	1.437.846,14	992.277,23

29. CONTINGENTES.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, de acuerdo a los asesores legales, la Entidad no mantiene demandas en contra no resueltas que requieran ser reveladas, así como no se han determinado cuantías por posibles obligaciones que requieran ser registradas en los Estados Financieros adjuntos.

30. SANCIONES.

De la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: No se han aplicado sanciones a la Entidad o a sus Administradores, por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

De otras autoridades administrativas: No se han aplicado sanciones a la Entidad, o a sus Administradores, emitidas por parte de otras autoridades administrativas, durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

31. HECHOS POSTERIORES A LA FECHA DE BALANCE.

Entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros, no se tiene conocimiento de otros hechos de carácter financiero o de otra índole, que afecten en forma significativa los saldos o interpretación de los mismos.

32. APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

Los Estados Financieros por el año terminado al 31 de diciembre de 2019 han sido aprobados por la Administración de CUSTOMER SERVICES ECUADOR CSRA S.A. 16 de marzo de 2020 y se presentarán para su aprobación definitiva a la Junta General de Accionistas. En opinión de la Administración, los Estados Financieros serán aprobados por la Junta sin modificaciones.



Gerente General
Pablo Espinosa Quiroz



Contador General
TMFEcuador S.A.