

**INFORME DE GERENCIA  
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

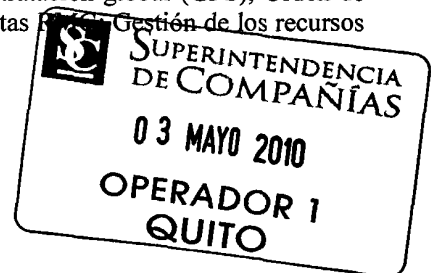
**Señores Accionistas de Tata Solution Center S.A.**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No 90.1.4.3.0013 de la Superintendencia de Compañías, que contiene el reglamento para la presentación de los informes anuales de los Administradores a las Juntas Generales, me es grato someter a vuestra consideración el informe sobre las actividades cumplidas durante el Ejercicio Económico terminado al 31 de diciembre de 2009.

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

La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2009, principalmente en lo relacionado a:

- i. Posicionamiento en el mercado ecuatoriano: Estar dentro de las 500 empresas mejores del Ecuador, compañía N° 271, entre los principales empleadores y la más grande en servicios de IT y BPO
- ii. Diversificación de clientes: Seguros, Gobierno, Telecomunicaciones, Retail 9 nuevos clientes
- iii. Oferta de SAS y BI: Especialización de equipo en TCS Ecuador, escuela de Certificación SAS y oportunidades Locales y Regionales Colombia / Perú  
Oferta SAP: Se ha realizado 1 implementación con TCS Argentina y se han identificado 3 oportunidades, Microfinanzas negocio cerrado de consultoría con la Red Financiera Rural, especialización en cooperativas, microfinanzas, banca comunitaria, Banca Rural.
- iv. Soporte Área comercial: Conformación del equipo de pre-venta y Fortalecimiento de la estructura comercial.
- v. Niveles de servicios con clientes: Generación del 91% de los SLAs acordados con el cliente, entrega oportuna de la información en el SLA firmado con los clientes externos el 97% de los tiempos, y 86% de los SLAs firmado para manejar al menos el proceso de mejora continua.
- vi. Fortalecimiento de la Imagen Corporativa.
- vii. Posicionamiento de la Marca a través de grupos de opinión y grupos empresariales
- viii. Ventas, costos y modelos de rentabilidad: Modelo de Servicios de Ventas efectiva en el Call Center, retribución variable del modelo de ventas efectiva en el Call Center y un piloto en las operaciones, los modelos de costos y precios para Call Center y Servicios de Consultoría.
- ix. Recursos Humanos: Aplicación de los grados, funciones corporativas, proceso de evaluación (SPEED), en proceso de implementación del proceso de HIPO (retención de personal y backups), medición del índice de seguimiento del medio ambiente de trabajo, aplicación de Peep's, la formación de gente por las necesidades del negocio (SAS, SAP, Websphere, ámbito Web, Microsoft)
- x. Herramientas implementadas: Ultimatix: Proyecto de Contabilidad, Cuentas por Cobrar, Cuentas a Pagar, Herramientas de Gestión de Proyectos: Proyecto del Sistema de Contabilidad (AP), Sistema Integrado de Gestión de Proyectos (IPMS), Herramientas del sistema de calidad: la empresa Q-Portal (PEC) Tata Auditoría de Calidad (TQAS), HR Herramientas: Velocidad Mundial, Competencia Análisis ((iCALMS), Herramientas de administración: Employee Self Service Mundial (GESS, sistema de contratación global (GPS), Orden de Compra y Activos Fijos (Po y FA), Herramientas de Gestión de los recursos



del proyecto (PjRM), Tracker Visa, sistema de recopilación de Requerimiento (RGS)

- xi. Políticas y Procedimientos: SAM (Gestión de Proveedores Acuerdo), la selección de proveedores, política de compras, Manual de Seguridad Física y Mejora de la seguridad física en las instalaciones, La reestructuración del proceso de cuentas por cobrar y por pagar
  - xii. Cumplimiento del Plan IQMS en un 82 %.
2. *Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y el Directorio:* Todas las disposiciones emanadas de la Junta General y de Socios de TataSolution Center S.A., fueron cumplidas a cabalidad.
3. *Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal:* No han existido hechos que se destaquen dentro del ámbito administrativo, laboral o legal pues ha existido una administración normal en el período que nos ocupa.
4. *Situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales comparados con los del ejercicio precedente:* La Compañía fue constituida el 28 de diciembre del 2006 e inició sus operaciones el 1 de junio del 2007.

#### 4.1. EVOLUCION ECONOMICO-FINANCIERO 2009

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa no ha experimentado cambios substanciales dado que paso de un 44% en el 2008 a un 47% en el 2009.

Durante el 2009 la compañía, se financió con fondos propios generados por la operación. El índice de liquidez para el 2009 fue de 1.16 con respecto a 1.07 en el 2008. Sin embargo el período de cobros para el 2009 fue de 37 días con respecto a 19 días promedio del 2008, debido principalmente que a finales de 2009 la factura trimestral de servicios quedo pendiente de cobro la cual fue cancelada por el cliente a principios del 2010. Las características del negocio son de venta de servicios al contado con muy poco plazo de crédito lo cual ayuda a mantener una cartera sana y sin problemas de antigüedad en la recuperación de las mismas.

De igual forma el índice de rentabilidad antes de impuestos y participación de trabajadores sobre las ventas pasa de 17% en el 2008 a 18% en el 2009. En lo que se refiere a la rentabilidad sobre el patrimonio, la misma se encuentra en un 40% en el 2009.

#### 4.2. RESULTADOS

##### 4.2.1.INGRESOS

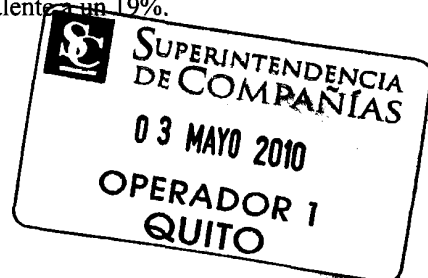
En el 2009 los ingresos operacionales fueron de \$43 millones correspondientes a 12 meses de operación por ingresos en la prestación de servicios de tecnología de información, BPO y consultoría con varios clientes de distintos sectores del país. El incremento en ventas con respecto al año 2008 fue de \$ 2.96 millones, el cual equivale a una tasa de 7.4%.

##### 4.2.2.GASTOS

En lo que se refiere a los gastos operacionales estos fueron de \$30 millones (70% sobre los ingresos), es decir 2 puntos porcentuales menos que en el 2008 y por otro lado los gastos de administración y ventas ascendieron a \$ 5.4 millones (13% sobre los ingresos) es decir 3 puntos porcentuales más que en el 2008.

##### 4.2.3.UTILIDAD

En el 2009 el EBITDA (Resultados antes de intereses, tributos, depreciación y amortizaciones) fue de \$ 8.8 millones. Esto corresponde un Margen EBITDA del 21%. Para el 2008 este margen fue de \$7.5 millones equivalente a un 19%.



El margen operacional fue de 17% en el 2008 y subió a 18% en el año 2009, mientras que el margen neto fue del 13% en 2008 y de 10% para el año 2009 reflejado en una ganancia neta de \$5.2 millones y \$4.4 millones respectivamente.

#### 4.3. BALANCE GENERAL

##### 4.3.1. ACTIVOS

La composición del activo total de la compañía en 2008 fue: 47% activo corriente, 49% activo fijo y 4% otros activos. Mientras que para el 2009 esta composición cambió a 55% activo corriente, 43% activo fijo y 2% otros activos. Esto fundamentalmente debido a un incremento de cartera, por nuevos negocios importantes con nuestro principal cliente.

##### 4.3.2. PASIVOS

La composición del pasivo total de la compañía ha sido: 100% pasivo Corriente tanto en 2008 como en el 2009. Dentro de la composición del 2009 la distribución era de un 30% en cuentas por pagar proveedores, 24% en anticipos clientes, 24% en provisiones acumuladas, beneficios sociales, retenciones en la fuente entre otros y el restante 22% corresponde al 15 de participación de trabajadores e impuesto a la renta.

Cabe señalar que de estos pasivos el 100% es deuda sin costo.

##### 4.3.3. PATRIMONIO

El patrimonio de los accionistas en 2008 pasó de \$ 6.6 millones, (\$1 millón de capital social y \$5.1 millones de utilidades de retenidas) a \$11.04 millones en el 2009 (\$3 millón de capital social y \$8.04 millones de utilidades de retenidas)

5. *Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico:* La utilidades del ejercicio 2009 se mantendrán en la compañía hasta que los accionistas tomen la decisión de repartirlas o capitalizarlas.
6. *Recomendaciones a la junta general respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico* La Administración de la Compañía ha definido dentro de la estrategia de TCS Ecuador 2009 – 2011 enfocarse en las siguientes estrategias con el fin de enfrentar los retos del siguiente ejercicio económico apalancados en la estrategia de TCS IBEROAMERICA:
  - 1) Identificación y enfoque de esfuerzos en sectores y empresas importantes; 2) Potencializar los productos y servicios de TCS Ecuador, TCS Iberoamérica y Global en el mercado identificado, generando alianzas con otras unidades de TCS y con terceros; 3) Afianzar la relación con clientes actuales y futuros, y potencializar los esfuerzos de la organización; 4) Comunicación y presentación de TCS, para el posicionamiento en el mercado empresarial Ecuatoriano. ; 5) Estructuración, fortalecimiento y cumplimiento de la políticas financieras enfocada en el control de gestión de rentabilidad a través de enfoque en la administración eficiente de ingresos y gasto basados en estándares de TCS Global y enfoque de política de precios basados en costos, competencia y valor agregado, por línea de negocio ; 6) Entrega de servicios de calidad y seguimiento del cumplimiento de estándares definidos Necesidad de fortalecer la cultura organizacional; 7) Orientación a los diferentes esfuerzos institucionales que permita apoyar las estrategias de negocio y asegurar el cumplimiento de nuestra promesa “Experience Certainty”



7. *(Agregado por el Art. 1 de la Resolución 04.Q.IJ.001, R.O. 289, 10-III-2004).*- El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía La Administración de la Compañía ha cumplido con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor de acuerdo a la normativa vigente.

Atentamente.-



Gonzalo Pozo  
Gerente General

