



**INFORME DE GERENCIA
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

Señores Accionistas de TataSolution 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 2014.

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

La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2014, principalmente en lo relacionado a:

- i. Posicionamiento en el mercado ecuatoriano: Estar dentro de las 500 empresas mejores del Ecuador, entre los principales empleadores y la más grande en servicios de IT y BPO.
- ii. Enfoque en clientes actuales: Continuar con la estrategia de enfoque en cuentas claves en los sectores Banca, Gobierno, y diversificación de los servicios integrales ofertados a los mismos.
- iii. Fortalecer las áreas de Preventa y Consultoría con un enfoque técnico y fuera de la estructura del área comercial.
- iv. Cumplimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes en un 97% de satisfacción del cliente cubriendo el 100% de los proyectos.
- v. Mantener las actividades y procesos en pos de la certificación en Ecuador en la metodología de calidad CMMI nivel 5 en función del estándar corporativo.
- vi. Mejora en el servicio de Tecnología para Banco Pichincha con la reducción del número errores con respecto al año 2013
- vii. Reforzamiento en las actividades de Recursos Humanos para:
El sistema de comunicación directa de doble vía (HR CONNECT y DEEP DIVE, PROPEL, PEEP, PIP, TOWN HALL, ETC.) con el fin de obtener retroalimentación de los empleados y poder dar soluciones a problemas en la organización y realizar implementaciones efectivas.

La aplicación de categorías del personal en base a los años de experiencia relevante, implementación del RSB (Salario basado en el rol).

La implementación del proceso de evaluación de desempeño a nivel de todos los empleados, a través del uso de la herramienta interna (SPEED)

El proceso de retención de personal (personal crítico, backups y de alto potencial).



La aplicación de la encuesta de satisfacción laboral (PULSE) y posteriormente implementación de planes de acción en relación a mejorar las principales verticales de la encuesta.

Incrementar la actividad de Responsabilidad Social Corporativa tanto interna como externa mediante actividades como campamentos vacacionales, campañas de donación de sangre y trabajo de voluntariado con fundaciones (ASONIC, ONU, Fundación Padre Carolo, Avanti, Sonrisa, etc), así como actividades de inclusión de personal discapacitado que labora en la empresa.

La plataforma de reconocimiento a los empleados a través del sistema de Gemas (Star of the Month, On Spoc, Best Faculty/Auditor, Best team, Appreciation notes, entre otros).

La ejecución del plan de entrenamiento y capacitación en: escuelas de formación de jefes de proyectos tecnológicos, escuela de agentes de Call Center, formación de desarrolladores en: java, punto net, cobol, etc. esto nos ha dado un equivalente a 8.5 día de entrenamiento por asociado-

viii. Cumplimiento del índice de satisfacción a clientes por sobre el 95% al finalizar el presente ejercicio económico.

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:*

4.1. EVOLUCION ECONOMICA - FINANCIERA 2013 – 2014

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa ha experimentado un apalancamiento financiero positivo de 2.21, pues el costo promedio del financiamiento por terceros es superior a la rentabilidad de los activos de la compañía, con respecto al 2013.

El índice de liquidez se ha mantenido en el 2014 en 2.09 para el 2013 fue de 1.94, este indicador mide la capacidad de cumplir con las obligaciones a Corto plazo. Esto se ve reflejado en una reducción del período de cobros en 2014 con respecto al 2013 y una reducción en el ciclo de conversión del efectivo en ese mismo período.



En cuanto a la eficiencia en el uso de los activos, la compañía presentó un índice de rotación del activo en el 2014 de 2.16 mientras que en el 2013 fue de 2.88 veces, esta disminución en la eficiencia no ha sido significativa y mantenemos una muy buena rotación.

Por otro lado la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se incrementó del 54% en el 2013 al 57% en el 2014 originado por un mayor utilidad en relación al patrimonio.

4.2. RESULTADOS

4.2.1.INGRESOS

En el 2014 los ingresos operacionales fueron de USD95 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 distintas industrias. El incremento en ventas con respecto al año 2013 fue de USD13 millones, el cual equivale a una tasa crecimiento nominal de 16%. Nuestro principal cliente es Banco Pichincha quien representó el 85% dentro del total de ingresos de la compañía.

4.2.2.COSTO Y GASTOS

En lo que se refiere a los costos operacionales para el 2014 estos fueron de USD65 millones frente a USD52 millones en el 2013 y por otro lado los gastos de administración y ventas en 2014 ascendieron a USD11,4 millones mientras que en el 2013 fue de USD10,2 millones manteniéndose un margen de operación adecuado así como la relación de gastos en función al nivel de ingresos.

4.2.3.UTILIDAD

En el 2014 el EBIT (Resultados antes del impuesto a la renta) fue de USD18,48 millones que representa un 19% de EBIT. Para el 2013 el EBIT fue de \$19,31 millones equivalente a un 23% principalmente generado en un importante incremento de ventas de Hardware y Software cuyo margen de operación es más bajo que el de nuestra cartera de servicios pero que permitirá a futuro apalancar el crecimiento de los mismos.

El margen operacional para el año 2014 es del 30% similar al año 2013, mientras que el margen neto bajó 2 puntos porcentuales fue del 17% en el año 2013 al 15% en el año 2014 equivalente a USD14,23 millones y USD14,12 millones respectivamente.

4.3. BALANCE GENERAL

4.3.1.ACTIVOS

La composición del Activo Total de la compañía en 2013 fue: 87% Activo Corriente, 13% Activo Fijo y Otros Activos. Mientras que para el 2014 esta composición cambio



a 91% Activo Corriente, 9% Activo Fijo y Otros Activos. Esto fundamentalmente debido a un incremento del efectivo generado por nuevos negocios y el nivel de Cuentas por Cobrar con nuestro principal cliente.

4.3.2.PASIVOS

La composición del pasivo total de la compañía fue: Pasivo Corriente 49% y 48% tanto para el 2013 y 2014 respectivamente.

Para el 2014 el pasivo se compone del 48 % en Cuentas por Pagar Comerciales y otras Cuentas por Pagar, 17% en Pasivos por Impuestos Corrientes y el restante 35% corresponde Obligaciones acumuladas y provisiones.

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

4.3.3.PATRIMONIO

El patrimonio de los accionistas en 2013 pasó de USD25,7 millones a \$24,99 millones en el 2014 principalmente al pago de dividendos que efectuamos a nuestros accionistas durante el año.

5. *Recomendaciones a la junta general respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico* La Administración de la Compañía ha definido continuar con el enfoque en las siguientes estrategias con el fin de enfrentar los retos del siguiente ejercicio económico apalancados en la estrategia de TCS LATINOAMERICA:

1) Permanecer Relevantes y redefinir el crecimiento a través de: a) Clientes (aprovechar las oportunidades), b) Liderazgo de Pensamiento (Soluciones y capacidades de consultoría), c) Vivaces (haciendo que la compañía sea ágil), d) Crecimiento (Redefinir la aspiración de crecimiento), e) Incremental (crecimiento del ingreso y mejora del margen de operación)
2) Identificación y enfoque en cuentas claves definidas como parte de la estrategia global a través un mayor conocimiento del cliente, enfoque en las oportunidades, compromiso con el cliente, excelencia en la entrega del servicio y obtención de los resultados y números comprometidos; 3) Fortalecer las relaciones existentes con los clientes actuales; 4) Incrementar la participación de TCSE en empresas del sector de banca y telecomunicaciones 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 gastos 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"

6. *(Agregado por el Art. 1 de la Resolución 04.Q.II.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