

**INFORME DE GERENCIA
EJERCICIO ECONOMICO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

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 2017.

1. *Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe:*
La compañía ha cumplido con los objetivos previstos para el ejercicio 2017, 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 2016
- 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 campañas de donación de sangre y trabajo de voluntariado con fundaciones (ASONIC, ONU, Avanti, ConQuito, Instituto educativo 5 de Junio, entre otros), 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).

Se realizó la ejecución del Plan de Entrenamiento y Capacitación en: Escuelas de Formación para Líderes de Proyectos Tecnológicos, Escuelas para Agentes de Call Center, desarrollo de Escuelas de Tecnología en lenguajes de programación: SQL/.NET, Cobol así como en Business Intelligence y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas, esto nos ha dado un equivalente a 8.61 días 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 2016 – 2017

En cuanto a la estructura de apalancamiento la empresa ha experimentado un apalancamiento financiero positivo de 3.64, pues la Compañía no mantiene endeudamiento con terceros.

El índice de liquidez en el 2017 es de 1,4 al igual que el 2016, este indicador mide la capacidad de cumplir con las obligaciones a Corto plazo, se considera que los indicadores financieros antes indicados están dentro de los parámetros adecuados para una organización del tamaño y nivel de desarrollo que la Compañía tiene en la actualidad.

En cuanto a la eficiencia en el uso de los activos, la compañía presentó un índice de rotación del activo en el 2017 de 2.42 mientras que en el 2016 fue de 2.18 veces, lo que indica que las ventas respecto a los activos tiene una rotación alta, debido a que la empresa no requiere inversión significativa en activos fijos para la operación.

Por otro lado la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) fue negativa en los dos años, -4% en el 2017 y -11% en el 2016, puesto que la compañía obtuvo pérdidas en los dos periodos.

4.2. RESULTADOS

4.2.1.INGRESOS

En el 2017 los ingresos operacionales fueron de USD86 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. La disminución en ventas con respecto al año 2016 fue de USD21 millones, que equivale a una tasa de decrecimiento nominal de 20%. Nuestro principal cliente es Banco Pichincha quien representó el 94% 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 2017 estos fueron de USD85 millones frente a USD108 millones en el 2016, es decir disminuyeron en un 21%.

4.2.3.UTILIDAD

En el 2017 el EBIT (Resultados antes del impuesto a la renta) fue de 1'165.000 USD que representa el 1% de las ventas. Para el 2016 el EBIT fue de -249,640.81USD que representa el -0.2% de las ventas, estas condiciones negativas son un reflejo del estado de la economía ecuatoriana.

El margen operacional para el año 2017 es del 1% y para el año 2016 del -0.5%, la baja de ventas afectó directamente al margen operativo y al margen neto respecto del 2016.

4.3. BALANCE GENERAL

4.3.1.ACTIVOS

La composición del Activo Total de la compañía en 2016 fue: 91% Activo Corriente, 2% Activo Fijo y 6% Otros Activos. En el 2017 esta composición se mantuvo en los mismos parámetros 88% Activo Corriente, 2% Activo Fijo y 10% Otros Activos.

4.3.2.PASIVOS

La composición del pasivo total de la compañía fue: Pasivo Corriente 88% y pasivo a largo plazo 12% para el 2016 y en el 2017 el pasivo corriente fue del 82% y el pasivo a largo plazo 18%.

Para el 2017 el pasivo se compone del 72 % en Cuentas por Pagar Comerciales y otras Cuentas por Pagar, 10% en Pasivos por Impuestos Corrientes y el restante 18% corresponde Obligaciones acumuladas y provisiones.

4.3.3.PATRIMONIO

El patrimonio de los accionistas en 2016 pasó de USD13 millones a USD7.8 millones en el 2017, principalmente por el pago de dividendos de ejercicios anteriores y la pérdida del ejercicio corriente.

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.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