

# Mensaje de la Gerencia.

El 2017 constituye para PROTRAMITES un año de grandes desafíos que se afrontan a partir de dos ejes; el primero encaminado a potenciar los recursos, principalmente el humano en quien descansa la garantía de la operación; y, en la mejora de herramientas tecnológicas que aporten a mejorar la eficiencia.

La prudencia en el manejo organizativo que garantiza control sobre la infraestructura sin que se afecten los resultados; la innovación constante en las estrategias que se adecuan a los comportamientos del mercado y el dinamismo en la toma de decisiones, son características que marcan el accionar de la empresa y le permiten alcanzar los resultados obtenidos, sobre los cuales se construye la confianza que depositan accionistas y directorio

A continuación informo los resultados alcanzados, los aportes entregados y ratifico mi compromiso y de todo el equipo que me acompaña.

Agradecida por la confianza,



**Gina Miroslava Martínez López**  
Gerente General

## Entorno empresarial.

El año 2017 se caracteriza por la expectativa generada en el cambio de Gobierno y la conducción del quehacer político y económico que se plantearía en respuesta a la necesidad de reactivación económica. Parte de la expectativa se maneja con la propuesta de la consulta popular lo que genera cierto optimismo en el mercado, no obstante no se presenta un plan económico que incluya la reducción del déficit fiscal y el impulso que requiere la inversión privada para estimular la confianza de los inversionistas

Así, el crecimiento de la economía refleja un 1.5%, mismo que no se provoca desde la inversión como es de esperarse si no desde el consumo de los hogares reconocimiento que hace el Banco Central del Ecuador.

El Ecuador en términos de inflación, reporta para el 2017 deflación que a juicio de algunos analistas se produce por la contracción de la demanda frente a una oferta que se mantiene o intenta crecer obligando al sector empresarial a bajar los precios lo cual impacta directamente en la generación de rentabilidad del sector productivo

Por su parte, la canasta básica se ubicó en US\$ 709,25 y la canasta vital en 500,38 dólares frente al ingreso familiar de 1.6 perceptores para una familia que ganan exclusivamente la remuneración básica unificada

Se incrementan las exportaciones petroleras por la mejora en el precio del barril y la recuperación económica del Ecuador redonda en la compra de materias primas y bienes de capital lo cual genera una balanza comercial positiva, sin embargo de tener clara la diferenciación del ámbito petrolero y no petrolero a la hora de precisar la incidencia directa en el indicador.

Conforme a cifras publicadas por el INEC el desempleo tuvo una reducción al pasar de 5.2% en dic 2016 a 4.6% en 2017, siendo la ciudad de Guayaquil la que registra este nivel de mejoría no así en Quito donde se experimenta un crecimiento porcentual de 0.3%

Importante destacar el desempeño del sector financiero con un crecimiento importante tanto a nivel de depósitos como en colocación de créditos. La colocación a niveles de Noviembre del 2017 se ubica en 24.535 millones que comparado con el cierre del año anterior reporta un crecimiento de 4.694 millones. Misma tendencia registrada a nivel de depósitos cuyo crecimiento bruto habla de 2.106 millones y un índice de morosidad del 3.3%, lo que hizo que la banca denomine como "expansión eficiente"

## PROTRAMITES 2017

Vigentes nuestros antecedentes históricos así como el modelo de negocios, reafirmamos un año más quienes somos, de dónde venimos y hacia donde caminamos, por tanto, mantenemos la siguiente recordación:

La compañía viene ejerciendo su actividad acorde con su objeto social desde su constitución en el mes de agosto del año 2009, inscrita en el Registro Mercantil en el mes de septiembre del mismo año, bajo estricto cumplimiento de las leyes de la República del Ecuador, así como la sujeción al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en la parte societaria.

Desde el mes octubre de 2009, fecha en la que compañía se calificó como institución de servicios auxiliares del sistema financiero ante la Superintendencia de Bancos, y ratificada como tal desde 23 de octubre de 2014 por el mismo Órgano de Control, continuamos con nuestro rol fundamental en la prestación de servicios profesionales en administración del riesgo crediticio, asesoría, administración integral de carteras de crédito, entre otras actividades autorizadas, a favor de nuestros clientes, cuyo modelo de negocio nos permite competir con éxito en el mercado nacional, basado en:

- **Modelo de gestión de negocio flexible y versátil**, que nos permite asegurar un crecimiento mayor en el sector.
- **Gestión de talento, con responsabilidad social y alto desempeño**, lo que nos permite atraer y retener a los mejores profesionales.
- **Gestión prudente de riesgos y fortaleza en resultados**, soportados por la generación de beneficio a favor de nuestros accionistas y de nuestro capital humano.

Este modelo se encuentra alineado con la filosofía de la empresa, basada en cuatro directrices:





## Estructura de Gobierno.

La compañía se encuentra estructurada bajo el modelo de Sociedad Anónima (S.A), caracterizada por su Órgano Supremo (Junta de Accionistas), y la Administración que la conforman el Presidente y la Gerente General, quienes tienen la responsabilidad de realizar la gestión rigurosa y prudente de asegurar su solidez económica y de velar por los intereses de sus accionistas.

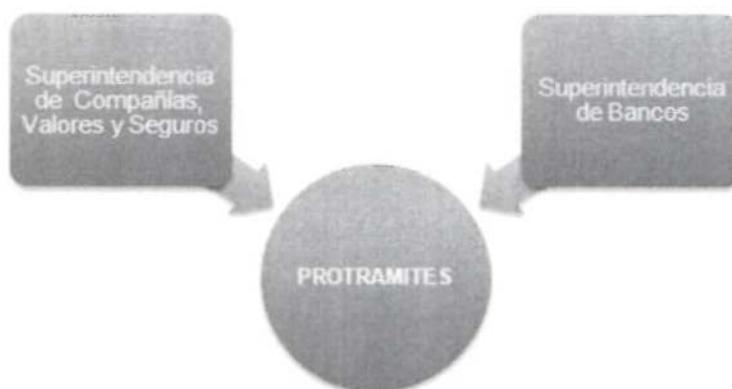
### Administración

Rafael Antonio Roca Moreno	Presidente
Gina Miroslava Martínez López	Gerente General

### Accionistas

Personas Jurídicas	99.8750%
Personas Naturales	0.1250%
	100%

## Órganos de Control



## Administración de la compañía.

A continuación, informo sobre los hechos más relevantes de la gestión ejecutada durante el año 2017.

### **Recuperación de cartera (Encargo PRODUBANCO)**

En esta línea del negocio que es la que más absorbe el peso del head count, el resultado obtenido en lo que tiene que ver a ratio de cartera vencida de PRODUBANCO, logró un 1.85% claramente mejorado respecto del año anterior, cuyo impacto fue permitirle al Banco ubicarse como pionero dentro del grupo de los 4 bancos más grandes en lo que se refiere a cartera vencida.

En cartera castigada, el aporte neto fue de 9'00.0000 de dólares importante dentro de la línea de ingresos no operacionales.

Las acciones más relevantes que contribuyeron al logro de los objetivos, fueron en cada una de las plataformas:

Mora Temprana.- La estrategia estuvo enfocada al mejoramiento de herramientas tecnológicas implementando el marcador automático para el mes de Octubre lo que permite obtener una mejora sustancial tanto en contactabilidad de clientes así como en el cobro de cartera, traducido en incremento de productividad del 82% al 88%; implementación que paralelamente le llevo a la empresa a modificar el proceso de trabajo adaptando sus horarios y turnos en consonancia con la ley

En Mora Media se fortalece la estructura organizacional creando un nivel de jefes de producto, lo que ha permitido ejercer mayor control y eficiencia en los procesos y el brindar apoyo técnico a los gestores para generar el desarrollo de las competencias y la pericia en menor tiempo, lo que contribuye a que la estructura obtenga mayor solidez.

Mora Avanzada fortaleció la estructura con la creación de mandos medios y modificó la asignación de responsables de la relación con Estudios Jurídicos lo cual ha redundado en la mejora de la relación con los profesionales y la dinamización de dichos procesos. Adicionalmente y acorde a los volúmenes esperados de recuperación, se crea la plataforma operativa de soporte al equipo de negocio a fin potenciar la capacidad de generación de resultados cuantitativos a la vez que se busca la especialización de funciones acompañada con un sistema de back ups que garantizan que la operación no sufra contratiempos en una estructura corta vs los volúmenes.

### **Trámites Legales**

En la línea de negocios de Trámites Legales en 2017 se consolida el servicio de constitución de hipotecas tanto a la banca de personas como a PYMES en Quito. Adicionalmente se implementa el proceso de levantamiento de reservas de dominio tanto en Quito como en Guayaquil, lo cual exigió el despliegue de programas de capacitación a la red de oficinas en Quito y Guayaquil.

### **Recuperación de cartera comprada / PROTRAMITES**

Dentro del ámbito de recuperación de cartera, Protrámites adquiere un portafolio de tarjeta de crédito a PRODUBANCO representado en 659 clientes por un monto de 3'307.946 dólares, compra que sumada a la cartera comprada en años anteriores, constituye un desafío en busca de margen por operación propia. Para hacerle frente a esta actividad, durante el 2017 se dieron pasos en la línea de procesos, ajustes tecnológicos y que el buró de crédito publique las deudas con acreedor PROTRAMITES, situación que abono en la gestión de recuperación.

La recuperación alcanzada en 2017 fue de 350.000 dólares netos