

# **SL CUSTOMER-CENTER S.A.**

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

**POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
EXPRESADAS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

---

### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

#### **IDENTIFICACIÓN Y OBJETO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA**

**SL CUSTOMER-CENTER S.A.**, fue constituida y existe bajo las leyes ecuatorianas desde su inscripción en el Registro Mercantil el día 18 de diciembre del año 2018, con un plazo de duración de cincuenta años. Su domicilio principal es en la ciudad de Guayaquil.

El capital social es de US\$ 800,00 dividido en 800 acciones ordinarias y nominativas al valor nominal de US\$ 1,00 cada una.

La compañía tendrá por objeto principal dedicarse a la actividad actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones (call - center). Así como también podrá ejecutar otras actividades detalladas en la Escritura de Constitución de la Compañía.

### **2. BASES DE PREPARACIÓN**

Los estados financieros están preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES).

A continuación, se describen las políticas y prácticas contables adoptadas en la preparación de los Estados Financieros. Estas políticas se han aplicado de manera uniforme para los años presentados, salvo que se indique lo contrario.

#### **Negocio en Marcha**

Los Estados Financieros han sido preparados considerando que la Compañía cumple con los requerimientos para ser considerada con un Negocio en Marcha. Por lo tanto, se supone que la entidad no tiene la intención ni la necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de sus operaciones.

#### **Declaración de cumplimiento con la NIIF para PYMES**

Los estados financieros han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB) las cuales comprenden:

- a) 35 Secciones
- b) Glosario de términos

Los estados financieros de la Compañía comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre del 2019 (Los Estados Financieros del año 2018 son los iniciales referentes al aporte del Capital de los accionistas, por tal razón no se presenta un comparativo), los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019**

en esas fechas. Estos estados financieros han sido preparados de conformidad con la "Sección 3: Presentación de Estados Financieros" de acuerdo con la última traducción vigente de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, emitida oficialmente al idioma castellano por el IASB.

### **Bases de medición**

Los estados financieros han sido preparados en base al costo histórico, excepto por ciertos pasivos que han sido ajustados para presentarse a su valor razonable o valor presente. Los pasivos medidos y presentados a su valor razonable son principalmente, jubilación patronal e indemnización por desahucio.

El valor razonable se define como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición, independientemente de si ese precio es directamente observable o estimado utilizando otra técnica de valoración.

Una medición del valor razonable es para un activo o pasivo concreto. Por ello, la Compañía al medir el valor razonable toma en cuenta las características del activo o pasivo de la misma forma en que los participantes del mercado las tendrían en cuenta al fijar el precio de dicho activo o pasivo en la fecha de la medición. Estas características incluyen, por ejemplo, los siguientes elementos: (a) la condición y localización del activo; y (b) restricciones, si las hubiera, sobre la venta o uso del activo. El valor razonable a efectos de medición y/o de revelación en los estados financieros, se determina sobre una base de este tipo, a excepción de las mediciones que tiene algunas similitudes con el valor razonable, pero no son su valor razonable, tal como el valor en uso de la Sección 27.

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionada, las mediciones efectuadas a valor razonable tienen jerarquías que se clasifican en tres (3) niveles; con base en el grado de importancia de los insumos para la medición del valor razonable en su totalidad, los cuales se describen a continuación:

Nivel 1: Son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos que la entidad puede acceder a la fecha de medición.

Nivel 2: Son distintos a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para los activos o pasivos, directa o indirectamente.

Nivel 3: Son datos de entrada no observables para el activo o pasivo.

### **2.1 Moneda funcional y de presentación**

Las cifras presentadas en los estados financieros de la Compañía se expresan en dólares de los Estados Unidos de América, la cual representa su moneda funcional y de presentación. Al menos que se indique lo contrario, las cifras presentadas en los estados financieros adjuntos están expresadas en dólares estadounidenses.

### **2.2 Criterio de materialidad**

En los presentes estados financieros se ha omitido aquella información o desgloses que, no requiriendo de detalle por su importancia cualitativa, se han considerado no materiales o que no tienen importancia relativa de acuerdo al concepto de Materialidad o Importancia relativa definido en el marco conceptual de las NIIF para PYMES, tomando las cuentas anuales en su conjunto.

### **2.3 Clasificación de saldos corrientes y no corrientes**

Los saldos presentados en los estados de situación financiera se clasifican en función de su vencimiento, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019**

los que están dentro del ciclo normal de la operación de **SL CUSTOMER-CENTER S.A.**, y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

### **2.4 Efectivo y equivalentes**

El efectivo y equivalentes incluye los valores en cajas, los saldos conciliados en cuentas bancarias y sobregiros bancarios no recurrentes.

### **2.5 Activos y pasivos financieros**

Los activos y pasivos financieros se reconocen cuando los mismos son parte de las cláusulas contractuales de un instrumento financiero.

Los activos financieros se dejan de reconocer cuando los derechos contractuales a los flujos de efectivo de un activo financiero expiran, o cuando el activo financiero y todos los riesgos sustanciales y recompensas han sido transferidos. Un pasivo financiero se deja de reconocer cuando se extingue, se da de baja, se cancela o se vence.

Los activos y pasivos financieros que la Compañía adquiera pueden ser clasificados de la siguiente manera: a valor razonable con cambios en resultados, activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar y activos financieros disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito para el cual se adquirieron los activos y pasivos financieros.

#### ***Reconocimiento de activos y pasivos financieros***

Los activos financieros y los pasivos financieros se miden inicialmente al valor razonable ajustado por los costos de la operación, excepto los activos financieros y pasivos financieros que se llevan a valor razonable a través de utilidades o pérdidas, y que se miden inicialmente al valor razonable de la transacción.

#### ***Pasivos financieros***

Los pasivos financieros de la Compañía incluyen préstamos, obligaciones, proveedores y otras cuentas por pagar e instrumentos financieros no derivados.

Los pasivos financieros se miden posteriormente al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Cualquier diferencia entre el efectivo recibido y el valor de reembolso se imputa directo a resultados en el plazo del contrato. Las obligaciones financieras se presentan como pasivos no corrientes cuando su plazo de vencimiento es superior a doce meses.

#### ***Compensación de instrumentos financieros***

Los activos financieros y los pasivos financieros se compensan, y presentan por un neto en el balance, cuando existe un derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos, y la Compañía tiene la intención de liquidar por el neto, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Los activos financieros y pasivos financieros se miden posteriormente como se describe a continuación:

##### **a. Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar a clientes son importes generados por la prestación de servicios realizadas en el curso normal de la operación. Si se espera cobrar la deuda en un año o menos, se clasifican como activos corrientes. En caso contrario, se presentan como activos no corrientes.

Las cuentas por cobrar se reconocen inicialmente por su valor razonable y posteriormente por su costo, menos la provisión por pérdidas por deterioro del valor.

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019**

Para aquellas cuentas con riesgo de recuperación se estima un valor de incobrabilidad, el cual es reconocido en los resultados del período. La Gerencia analiza las cuentas por cobrar de acuerdo a sus vencimientos, tipo de clientes y provisiona aquellos saldos mayores a 360 días como incobrables al 100%.

### **b. Otras cuentas por cobrar**

Las otras cuentas por cobrar representan los saldos pendientes que se reconocen por los anticipos entregados a proveedores locales, garantías de arriendo y varios.

### **c. Partes relacionadas**

Se considera parte relacionada de una con otra parte, si una de ellas tiene la posibilidad de ejercer el control sobre la otra, o de ejercer influencia significativa sobre ella al tomar sus decisiones financieras y operativas.

Las operaciones con relacionadas son reveladas en los estados financieros, de acuerdo a la naturaleza de las relaciones existentes, y a los tipos de transacciones y elementos de las mismas. Estas operaciones se encuentran reveladas en base al volumen de las transacciones, ya sea en su cuantía absoluta o como proporción sobre una base apropiada y a las políticas de precios que se hayan seguido. Las transacciones con partes relacionadas de contenido similar son presentadas en los Estados Financieros de manera desagregada por tipo de operación.

Actualmente la Compañía, mantiene las siguientes partes relacionadas:

- Accionistas y administradores de la Compañía

Las transacciones que la Compañía, realiza con sus partes relacionadas son las siguientes:

- Prestación o recepción de préstamos en efectivo,
- Sueldos y salarios,
- Prestación o recepción de servicios,
- Compra - venta de productos.

### Transacciones con personal clave de la gerencia

El personal clave de la gerencia son aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, incluyendo cualquier director o administrador (sea o no ejecutivo) de esa entidad.

Al 31 de diciembre del 2019, la Compañía considera que no mantiene personal clave de la gerencia; en tal razón, las notas que acompañan a los estados financieros no incluyen revelaciones bajo este concepto.

### **d. Cuentas por pagar**

Son obligaciones de pago por bienes o servicios que se han adquirido en el curso ordinario de la operación. Las cuentas por pagar a proveedores se clasifican como pasivo corriente si los pagos tienen vencimiento a un año o menos. Caso contrario, se presentan como pasivos no corrientes.

Estas cuentas por pagar se reconocen inicialmente a valor razonable y posteriormente se valoran por su costo amortizado usando el método de tipo de interés efectivo.

### **e. Obligaciones con instituciones financieras**

Las deudas financieras se reconocen inicialmente por su valor razonable menos los costos de la transacción en los que se haya incurrido. Posteriormente, las deudas financieras se valoran por su costo amortizado. Cualquier diferencia entre los fondos obtenidos y el valor de reembolso se reconoce en la cuenta de resultados durante la vida de la deuda de acuerdo con el método del tipo de interés efectivo.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019

### 2.6 Impuestos corrientes

Los impuestos corrientes corresponden a los créditos y obligaciones tributarias mantenidas por la Compañía, como sujeto pasivo de percepción y retención de impuestos.

Los activos por impuestos corrientes incluyen los créditos tributarios del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto a la Renta, este último respecto a las retenciones en la fuente que le han sido efectuadas a la Compañía, y a los pagos realizados en calidad de anticipos de Impuesto a la Renta.

Los pasivos por impuestos corrientes, corresponden al IVA causado en ventas, las retenciones del IVA, retenciones en la fuente y al Impuesto a la Renta por pagar.

### 2.7 Propiedad y equipos

El costo de los elementos de propiedad, planta y equipo es el precio equivalente en efectivo en la fecha de reconocimiento. Si el pago se aplaza más allá de los términos normales de crédito, la diferencia entre el precio equivalente en efectivo y el total de los pagos se reconocerá como intereses a lo largo del período del crédito a menos que tales intereses se capitalicen de acuerdo con la sección 17 de la NIIF para PYMES.

Un elemento de propiedades y equipo se reconoce como activo, solo cuando es probable que la entidad obtenga beneficios económicos futuros derivados del mismo y cuando el costo puede medirse con fiabilidad.

El costo de los elementos de propiedad, planta y equipo comprenden; su precio de adquisición, incluidos aranceles e impuestos indirectos no recuperables y cualquier rebaja, más los costos de ubicación en el lugar de operación. La Compañía ha escogido el Modelo del Costo para la medición posterior de los elementos de propiedad, planta y equipo.

La depreciación se realiza en forma separada para cada parte o componente de un elemento de propiedad, planta y equipos que tengan costos significativos con relación al costo total del elemento.

El cargo por depreciación de cada período se reconoce en el resultado del período, salvo que se incluya en el importe en libros de otro activo.

El importe depreciable de un activo se distribuye de forma sistemática a lo largo de su vida útil, la cual es revisada al término de cada período anual.

La vida útil de los elementos de propiedad y equipo vigentes y futuros será la siguiente:

<b>Detalle del activo</b>	<b>Vida útil en años</b>	<b>% de depreciación</b>
Vehículos	5	20%
Muebles y enseres	10	10%
Equipo de cómputo	3	33,33%
Equipo de oficina	10	10%
Equipo de comunicación y laboratorio	5	20%

El valor residual y la vida útil de los elementos de propiedades y equipos diferentes de bienes inmuebles, son revisados al término de cada período anual.

## **2.8 Obligaciones por beneficios a empleados**

Los beneficios a los empleados comprenden todas las retribuciones que la Compañía proporciona a los empleados o a quienes dependen o son beneficiarios de ellos, y pueden ser liquidados mediante pagos (o el suministro de bienes o servicios) realizados directamente a los empleados, a sus cónyuges, hijos u otras personas dependientes de aquellos, o a terceros, tales como compañías de seguros.

Un empleado puede prestar servicios en la entidad a tiempo completo o a tiempo parcial, de forma permanente, ocasional o temporal. A efectos del pago de estos beneficios también se incluyen a los directores y a otro personal de la gerencia.

Los principales beneficios proporcionados por la Compañía comprenden:

- Los beneficios a los empleados a corto plazo: son beneficios a los empleados (diferentes de las indemnizaciones por cese) que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa en el que los empleados hayan prestado los servicios relacionados. Estos pueden ser los siguientes, si se esperan liquidar totalmente antes de los doce meses posteriores al final del periodo anual sobre el que se informa en el que los empleados presten los servicios relacionados:
  - a) sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social;
  - b) derechos por permisos retribuidos y ausencia retribuida por
  - c) enfermedad;
  - d) participación en ganancias e incentivos; y
  - e) beneficios no monetarios a los empleados actuales (tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados).
- Beneficios post-empleo: son beneficios a los empleados (diferentes de las indemnizaciones por cese y beneficios a los empleados a corto plazo) que se pagan después de completar su periodo de empleo; tales como:
  - a) beneficios por retiro (por ejemplo: pensiones y pagos únicos por retiro); y
  - b) otros beneficios post-empleo, tales como los seguros de vida y los beneficios de atención médica posteriores al empleo;

El costo de tales beneficios se determina utilizando el Método de la Unidad de Crédito Proyectada, con valoraciones actuariales efectuadas por peritos independientes, realizadas al final de cada período sobre el que se informa.

La Compañía para el cálculo de estas provisiones, utiliza la tasa promedio de los bonos corporativos de alta calidad del Ecuador, ya que considera que es la tasa que mejor presenta la realidad económica y el riesgo del país, y cumple con la disposición emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros No. SCVS-INMV-2017-60421-OC del 28 de diciembre del 2017, donde se aclara que la tasa de descuento del mercado ecuatoriano de valores son de alta calidad, y que sus características pueden asociarse a las de un mercado amplio; por lo tanto, sería razonable estimar la tasa de descuento en los parámetros de los valores negociados en las bolsas de valores del Ecuador que van del 7% al 10%, y no al 4% de los bonos corporativos de Estados Unidos de América. Cabe indicar, que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros mediante la referida circular, dispuso la aplicación obligatoria de la tasa de descuento utilizada en el Ecuador para el cálculo de las provisiones por beneficios post empleo bajo la norma NIC 19.

- Otros beneficios a los empleados a largo plazo: son todos los beneficios a los empleados diferentes de los beneficios a los empleados a corto plazo, beneficios posteriores al periodo de empleo e indemnizaciones por cese, tales como:
  - a) las ausencias retribuidas a largo plazo, tales como vacaciones tras largos periodos de servicio o años sabáticos;
  - b) los premios de antigüedad u otros beneficios por largo tiempo de servicio; y
  - c) los beneficios por invalidez permanente; y

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019**

- beneficios por terminación: son los beneficios a los empleados proporcionados por la terminación del periodo de empleo de un empleado como consecuencia de:
  1. la decisión de la entidad de resolver el contrato del empleado antes de la fecha normal de retiro; o
  2. la decisión del empleado de aceptar una oferta de beneficios a cambio de la terminación de un contrato de empleo.

### **2.9 Patrimonio**

Las acciones ordinarias se clasifican como patrimonio neto. Bajo este concepto se registran las reservas, otros resultados integrales, los resultados acumulados, los aportes para futura capitalización y el resultado integral.

### **2.10 Reconocimientos de ingresos**

Los ingresos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida o a recibir, y representan los importes a cobrar por los bienes vendidos, netos de descuentos, devoluciones e impuestos.

Los ingresos por venta de los bienes son reconocidos cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- El importe de los ingresos ordinarios puede medirse con fiabilidad.
- Es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos asociados con la transacción.
- El grado de realización de la transacción, al final del período sobre el que se informa, pueda ser medido con fiabilidad, y
- Los costos ya incurridos en la venta de bienes, así como los costos que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser medidos con fiabilidad.

### ***Líneas de negocio***

Las ventas se reconocen cuando la compañía ha entregado los servicios o productos al cliente y no hay ninguna obligación incumplida que pueda afectar a la aceptación de los productos por parte del mismo.

La entrega no se produce hasta que el producto no se haya enviado al lugar específico, los riesgos de la obsolescencia y pérdidas se hayan transferido al cliente y éste haya aceptado los productos de acuerdo con los contratos u órdenes de compra, el periodo de aceptación haya terminado, o la Compañía tenga una evidencia objetiva suficiente que se han satisfecho todos los criterios de aceptación.

El servicio principal prestado por la Compañía la atención de llamadas de clientes utilizando operadores humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre producto.

### **2.11 Costos y Gastos**

Los costos y gastos se reconocen en los resultados del año en la medida en que son incurridos, independientemente de la fecha en que se haya realizado el pago.

Como norma general en los estados financieros no se compensan los ingresos y gastos, salvo aquellos casos en los que la compensación sea requerida o permitida por alguna norma 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 Compañía tiene la intención de liquidar por su

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019

importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan netos en resultados.

### 2.12 Participación a trabajadores

De conformidad con disposiciones legales, la Compañía pagará a sus trabajadores una participación del 15% sobre las utilidades del ejercicio antes de impuestos.

### 2.13 Impuesto a la renta

De acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno, la utilidad impositiva de la Compañía para el período 2019 está gravada a la tasa del 25%. De acuerdo con la normativa tributaria vigente cuando el impuesto a la renta causado es menor que el anticipo calculado, este último se convierte en pago definitivo de impuesto a la renta hasta el año 2018 descontando cualquier retención en la fuente que le hayan efectuado durante el período, mientras que para el año 2019 se elimina la figura del anticipo de impuesto a la renta como impuesto mínimo y el exceso es recuperable cuando no se genere impuesto a la renta causado o si el impuesto causado en el ejercicio corriente fuese inferior al anticipo pagado más las retenciones.

La Compañía registra el Impuesto a la Renta sobre la base de la renta líquida imponible determinada según las normas establecidas en la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento. El gasto por impuesto a la renta está compuesto por impuestos corrientes.

### 2.14 Estado de flujo de efectivo

Para efectos de preparación del Estado de flujos de efectivo, la Compañía ha definido las siguientes consideraciones:

**Efectivo en caja y bancos:** Comprende el efectivo en caja e instituciones financieras.

**Actividades de operación:** Corresponden a las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la Compañía, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación.

**Actividades de inversión:** Corresponden a actividades de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos no corrientes y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

**Actividades de financiación:** Corresponden a actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos de carácter financiero.

## 3. ESTIMACIONES Y JUICIOS CONTABLES

Las estimaciones realizadas y supuestos utilizados por la Compañía se encuentran basadas en la experiencia histórica, cambios en la industria e información suministrada por fuentes externas calificadas. Sin embargo, los resultados finales podrían diferir de las estimaciones bajo ciertas condiciones.

Las estimaciones y políticas contables significativas son definidas como aquellas que son importantes para reflejar la situación financiera y los resultados de la Compañía y las que requieren un alto grado de juicio por parte de la Administración.

Las principales estimaciones juicios contables se encuentran relacionados con lo siguiente:

**Provisión por deterioro de cuentas por cobrar:** La provisión establecida está en función de un análisis de antigüedad de cartera por días de mora de los saldos por cobrar a clientes, se considera transacciones posteriores al cierre del estado financiero como eventos subsecuentes (cobros posteriores) a fin de determinar el valor suficiente de la provisión.

## **NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019**

La provisión para cuentas incobrables se registra en los resultados del año y las recuperaciones de cuentas provisionadas se acreditan contra otros ingresos.

**Propiedad y equipos:** La determinación de vidas útiles de propiedades y equipos se revisan al cierre de cada año.

**Provisiones por beneficios a empleados:** La provisión de jubilación patronal se registra utilizando estudios actuariales elaborados por profesionales independientes. La provisión por desahucio, se registra en función de lo establecido por el Código de Trabajo.

Actualmente los costos de tales beneficios se determinan sobre la base del criterio de la Gerencia; puesto que, la antigüedad de los empleados es menor y los respectivos registros no representarían ningún efecto material en los estados financieros. Posteriormente, este cálculo será efectuado conforme lo establece la normativa.

### **4. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO**

La Compañía está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado

Las políticas de administración del riesgo financiero son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por la Compañía, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Se revisan regularmente las políticas y los sistemas de administración de riesgo a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en sus actividades. La Compañía, a través de sus normas y procedimientos de administración, pretende desarrollar un ambiente de control disciplinado y constructivo en el que todos los empleados entiendan sus roles y obligaciones.

A continuación, presentamos un resumen de los principales riesgos financieros identificados por la Compañía y un resumen de las medidas de mitigación que actualmente están en uso por parte de la Compañía.

#### ***Riesgo de crédito***

El riesgo de crédito se refiere a que una de las partes incumpla con sus obligaciones contractuales resultando en una pérdida financiera para la compañía. **SL CUSTOMER-CENTER S.A.**, mantiene una política de otorgar crédito a clientes que hayan cumplido con las políticas establecidas por la Compañía, además de involucrarse únicamente con partes solventes y obtener garantías, cuando sea apropiado, como forma de mitigar el riesgo de pérdidas financieras por los incumplimientos de pagos.

#### ***Riesgo de liquidez***

El riesgo de liquidez corresponde al manejo adecuado de los fondos de la Compañía de manera que la Administración pueda atender los requerimientos de financiamiento a corto, mediano y largo plazo. La Gerencia General de la Compañía es la responsable de la gestión de liquidez.

El enfoque de la Compañía para administrar la liquidez es asegurar, en la mayor medida posible, que siempre contará con la liquidez suficiente 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 Compañía.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019

La Compañía utiliza el método de costo basado en actividades para costear sus productos y servicios (análisis presupuestario), lo que ayuda a monitorear los requerimientos de flujo de efectivo y optimizar su retorno de efectivo en las inversiones.

La Compañía apunta a mantener el nivel de su efectivo y equivalentes de efectivo y otras inversiones de deuda altamente negociables en un monto que exceda las salidas de efectivo esperadas por los pasivos financieros.

Los pasivos financieros más importantes que mantiene la Compañía en el período corresponden a un sobregiro contable en la cuenta de bancos y con el Servicio de Rentas Internas, reveladas en las Nota 7 y la Nota 5 respectivamente.

### **Riesgo de Mercado**

Es el riesgo de que cambios en las condiciones de mercado, como las tasas de cambio, tasas de interés o precios de venta, afecten los ingresos de la Compañía o el valor de los instrumentos financieros que mantiene. El objetivo de la administración de riesgo de mercado es administrar y controlar las exposiciones a este riesgo dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

### **Riesgo de Tasa de Interés**

Al 31 de diciembre de 2019, la Compañía mantiene saldadas sus obligaciones con instituciones financieras, en las cuales se establece que las tasas de interés sean las que se encuentren autorizadas por el Representante del Banco Central; por lo que la Gerencia considera que, a la fecha de los estados financieros, la exposición al riesgo de tasa de interés no es relevante.

### **Riesgo de Moneda**

La moneda utilizada para las transacciones en el Ecuador es el dólar estadounidense y las transacciones que realiza la Compañía principalmente son en esa moneda, por lo tanto, la Administración considera que no existe un riesgo sobre este factor.

### **Gestión del capital**

La política de la Gerencia General es mantener una base de capital sólida de manera de conservar la confianza de los Accionistas, los acreedores y el mercado, y sustentar el desarrollo futuro del negocio. El Patrimonio se compone del capital social, la reserva legal, los resultados acumulados y el resultado integral.

El índice deuda-patrimonio ajustado de la Compañía al término del periodo del estado de situación financiera es el siguiente:

Total pasivos	708
Menos: efectivo	-
Deuda neta	708
Total patrimonio	3.675
Índice deuda - patrimonio ajustado	<b>0,19</b>

El enfoque de la Compañía (al ser nueva en el mercado) para la administración del capital durante el período 2019 se basa en la búsqueda de clientes potenciales.

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
AÑO 2019**

**5. IMPUESTOS CORRIENTES**

Los saldos de impuestos corrientes al 31 de diciembre del 2019 se componen de:

<hr/>	
<b>Activos</b>	
Crédito tributario IVA en compras	1.397
Crédito tributario retenciones de IVA	895
Impuesto retenido año corriente	72
<b>Total</b>	<b>2.364</b>
<hr/>	
<b>Pasivos</b>	
Retenciones fuente por pagar	100
Retenciones por pagar IVA	108
<b>Total</b>	<b>208</b>
<hr/>	

**6. PROPIEDAD Y EQUIPO - neto**

La Compañía al 31 de diciembre del 2019 mantiene Muebles y Enseres por un costo de adquisición de US\$ 1.205, los mismos que fueron adquiridos en el presente año; en consecuencia, la depreciación acumulada de los mismos asciende a US\$ 80.

**7. OTRAS CUENTAS POR PAGAR**

La Compañía al 31 de diciembre del 2019 mantiene valores pendientes de pago con el Sr. Franklin Soto por un valor de US\$ 500 por el concepto de préstamos.

**8. OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Al 31 de diciembre del 2019 la Compañía mantiene un sobregiro contable de la cuenta corriente del banco Pichincha por un valor de US\$ 500.

**9. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**

**Capital social**

El capital social es de US\$ 800,00 dividido en 800 acciones ordinarias y nominativas al valor nominal de US\$ 1,00 cada una.

**Reserva legal**

De acuerdo con la Ley de Compañías, un valor equivalente al 10% de la utilidad líquida anual debe apropiarse para constituir la reserva legal, hasta que este alcance por lo menos el 50% del capital social. Esta reserva puede ser capitalizada o destinada para absorber pérdidas.

Al 31 de diciembre de 2019 la Compañía realizó la debida apropiación de la Reserva Legal por un valor de US\$ 287.

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
AÑO 2019**

**10. INGRESOS**

Al 31 de diciembre del 2019 la Compañía generó ingresos operacionales por US \$47.277, generados por servicios prestados a las empresas IPG MEDIABRANDS S.A., TELINTEG S.A. y SETEL S.A.

**11. COSTOS Y GASTOS**

Los costos y gastos de operación que la Compañía ha generado al 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

<b>COSTOS</b>	
Costo- Servicios profesionales	11.372
Transporte y movilización	7.918
Equipo de cómputo	4.652
Telefonía e internet	2.148
<b>Subtotal costos</b>	<b>26.090</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS</b>	
Arriendo operativo	4.460
Combustibles	1.935
Alimentación	902
Depreciaciones	80
Mantenimiento de oficina	1.830
Suministros de cafetería y limpieza	6.159
Suministros de oficina	1.221
Atención clientes	761
Comisiones bancarias	92
<b>Subtotal gastos administrativos y de ventas</b>	<b>17.440</b>
<b>Total costos y gastos</b>	<b>43.530</b>

**12. IMPUESTO A LA RENTA**

**Conciliación tributaria**

La tarifa para el impuesto a la renta en el período 2019 se calcula sobre la base del 25% de las utilidades tributarias.

La Compañía por disposiciones legales calcula en el año 2017 el valor del anticipo de impuesto a la renta y lo pagará en los meses de julio y septiembre de 2018 mientras que para el año 2018 a través del Decreto Ejecutivo No. 806 del 25 de junio de 2019 el pago del Anticipo del Impuesto a la Renta se lo realizará en cinco cuotas (julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre) del año 2019 de acuerdo a las siguientes circunstancias:

... "Un valor equivalente al anticipo determinado por los sujetos pasivos en su declaración del impuesto a la renta menos las retenciones de impuesto a la renta realizadas al contribuyente durante el año anterior al pago del anticipo".

Cuando el impuesto a la renta causado es menor que el anticipo calculado, este último se convierte en pago definitivo de impuesto a la renta hasta el año 2018 descontando cualquier retención en la fuente que le hayan efectuado durante el período, mientras que para el año 2019 se elimina la

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2019

figura del anticipo de impuesto a la renta como impuesto mínimo y el exceso es recuperable cuando no se genere impuesto a la renta causado o si el impuesto causado en el ejercicio corriente fuese inferior al anticipo pagado más las retenciones.

La conciliación tributaria realizada por la Compañía de acuerdo a las disposiciones legales vigentes para los períodos 2019, fue la siguiente:

(=) Utilidad Contable	3.748
(+) Gastos no deducibles locales	221
<b>(=) Utilidad gravable</b>	<b>3.969</b>
(=) Impuesto causado	873
(-) Retenciones en la fuente del periodo	945
<b>(=) Saldo a favor del contribuyente</b>	<b>(72)</b>

### 13. HECHOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL PERIODO SOBRE EL QUE SE INFORMA

Entre el 1 de enero del 2020 y la fecha de aprobación de los Estados Financieros, se han presentado situaciones adversas en las operaciones de la Compañía, generadas básicamente por las medidas impuestas para controlar la propagación del nuevo coronavirus denominado SARS-CoV-2 y su enfermedad Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

En consecuencia, los estados financieros adjuntos deben ser leídos bajo este contexto, la continuidad operacional de **SL CUSTOMER-CENTER S.A.**, como un negocio en marcha, dependerá de las acciones que emprendan los Accionistas y su Administración ante esta emergencia sanitaria.

Esta pandemia supondrá un impacto negativo inevitable en la economía, cuya duración y cuantificación está sometida a un elevado nivel de incertidumbre.

### 14. APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros presentados por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2019 han sido aprobados por el Gerente General de la Compañía, y serán presentados a la Junta General de Accionistas el 17 de Julio de 2020 para su aprobación definitiva. En opinión del Gerente General de la Compañía, los estados financieros serán aprobados por la Junta General de Accionistas sin modificaciones.