

Edificio Induauto Av. Quito 806 y 9 de Octubre
Piso 5 - Oficina 501 - 502 • Casilla: 09-01-9453
Telf: (593-4) 2296 281
Telefax: (593-4) 2296 912
e-mail: info.gye@moores.com.ec
Guayaquil - Ecuador

Edificio TorreNova, Av. Shyris 134 y Almagro
Piso 6 - Oficina 6B
Telf: (593-2) 2568207
e-mail: info.uio@moores.com.ec
Quito - Ecuador

Abril 29 del 2015

Economista
Alexandra Moyano
Directora Administrativa Financiera
AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
Guayaquil.-

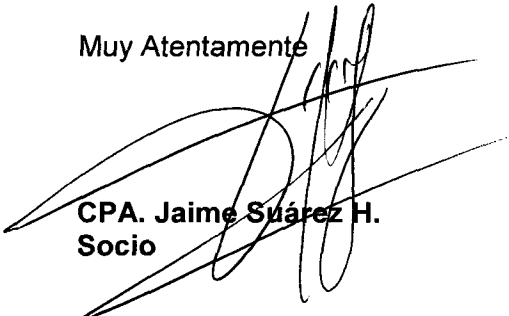
De nuestras consideraciones:

Adjunto encontrará 3 ejemplares del informe final sobre los estados financieros auditados de **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL** por el año terminado el 31 de diciembre del 2014.

Adicionalmente, estaremos enviando la Factura Electrónica No. 0000083 correspondiente a nuestros servicios profesionales.

Para nuestra Organización es un agrado atenderlos con nuestros servicios.

Muy Atentamente



CPA. Jaime Suárez H.
Socio

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

**ESTADOS FINANCIEROS POR LOS AÑOS TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013**



CON EL INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

**ESTADOS FINANCIEROS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013**

<u>INDICE</u>	<u>Páginas No.</u>
Informe de los Auditores Independientes	3 - 4
Estados de situación financiera	5
Estados de resultados integrales	6
Estados de cambios en el patrimonio neto de los accionistas	7
Estados de flujos de efectivo	8 - 9
Notas a los estados financieros	10 - 25

Abreviaturas usadas:

US\$.	- Dólares de Estados Unidos de América (E.U.A.)
NIIF	- Normas Internacionales de Información Financiera
NIC	- Normas Internacionales de Contabilidad
SRI	- Servicio de Rentas Internas

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y Junta Directiva de
AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL:

Informe sobre los estados financieros:

1. Hemos auditado los estados de situación financiera adjuntos de **AMERICA CALL CENTER S.A. AMERICALL** al 31 de diciembre del 2014 y 2013, y los correspondientes estados de resultados integral, de cambios en el patrimonio neto de los accionistas y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración sobre los estados financieros:

2. La Administración de **AMERICA CALL CENTER S.A. AMERICALL** es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de distorsiones importantes, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor:

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de distorsiones importantes.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de distorsiones importantes en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgos, el auditor toma en consideración los controles internos relevantes de la Compañía para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría incluye también la evaluación de si los principios de contabilidad utilizados son apropiados y si las estimaciones importantes hechas por la Administración de la Compañía son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base razonable para expresar una opinión.

Opinión:

4. En nuestra opinión, los estados financieros indicados en el párrafo 1 presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL** al 31 de diciembre del 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio neto y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y Junta Directiva de

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL:

Página 2

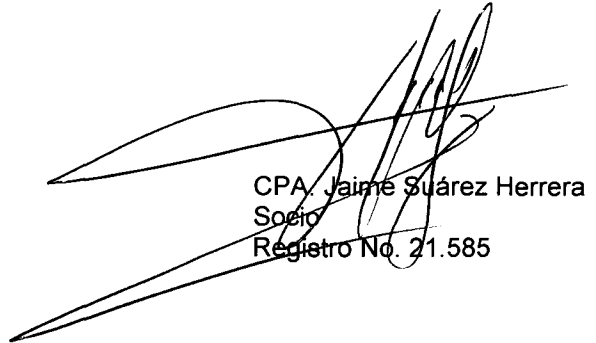
Énfasis:

5. A la fecha de emisión del presente informe (abril 13 del 2015), la Compañía tiene en proceso de elaboración el Informe de Operaciones con Partes Relacionadas, que incluye un anexo de operaciones con partes relacionadas y el informe integral de precios de transferencias, expedidos de conformidad a los parámetros establecidos en la normativa tributaria vigente. El Informe de Operaciones con Partes Relacionadas, tiene como objeto determinar que los precios de las operaciones con partes relacionadas hayan cumplido con el principio de plena competencia. El plazo de presentación del mencionado informe vence en junio del 2015, respecto de las operaciones con partes relacionadas efectuadas por **AMERICA CALL CENTER S.A. AMERICALL** en el ejercicio fiscal 2014.
6. Como se revela en la nota 20, la Compañía mantiene transacciones importantes con sus compañías relacionadas.



MREMOORES CIA. LTDA.
SC-RNAE-2 No. 676

Abril 13 del 2015
Guayaquil - Ecuador



CPA, Jaime Suárez Herrera
Socio
Registro No. 21.585

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
(Expresados en Dólares)**

Notas	ACTIVOS	2014	2013
	ACTIVOS CORRIENTES:		
3	Efectivo y equivalente de efectivo	720,552	1,180,552
4	Activos financieros, neto	1,042,331	1,048,946
	Existencias	13,102	28,444
5	Activos por impuestos corrientes	127,436	42,164
6	Servicios y otros pagos anticipados	89,224	65,120
	Otros activos corrientes	<u>7,361</u>	<u>5,960</u>
	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	<u>2,000,006</u>	<u>2,371,186</u>
	ACTIVOS NO CORRIENTES:		
7	Propiedades y equipos, neto	3,368,249	3,606,844
8	Activos intangibles, neto	658,160	621,408
	Otros activos no corrientes	<u>31,119</u>	<u>23,118</u>
	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	<u>4,057,528</u>	<u>4,251,370</u>
	TOTAL ACTIVOS	<u>6,057,534</u>	<u>6,622,556</u>
	<u>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS</u>		
	PASIVOS CORRIENTES:		
11	Porción corriente de obligaciones bancarias a largo plazo	386,487	309,349
9	Pasivos financieros	373,547	391,269
10	Otras obligaciones corrientes	1,460,552	1,622,251
12	Porción corriente de provisiones de jubilación patronal	<u>50,000</u>	<u>25,000</u>
	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>2,270,586</u>	<u>2,347,869</u>
	PASIVOS NO CORRIENTES:		
11	Obligaciones bancarias a largo plazo	1,115,664	1,336,532
12	Jubilación patronal y desahucio	953,529	792,503
13	Pasivo financieros no corriente	100,000	0
	Pasivo diferido	<u>9,324</u>	<u>0</u>
	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>2,178,517</u>	<u>2,129,035</u>
	TOTAL PASIVOS	<u>4,449,103</u>	<u>4,476,904</u>
	<u>PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS:</u>		
14	Capital social	600,000	600,000
2	Reserva legal	239,636	101,945
14	Resultados acumulados	<u>768,795</u>	<u>1,443,707</u>
	TOTAL PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS	<u>1,608,431</u>	<u>2,145,652</u>
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS	<u>6,057,534</u>	<u>6,622,556</u>

Ver notas a los estados financieros

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
(Expresados en Dólares)

<u>Notas</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
15 INGRESOS OPERACIONALES	<u>17,548,906</u>	<u>18,068,376</u>
TOTAL	<u>17,548,906</u>	<u>18,068,376</u>
16 <u>GASTOS OPERACIONALES:</u>		
Costos productivos	(13,026,130)	(12,826,139)
Gastos de administración	(3,310,498)	(3,137,701)
TOTAL	<u>(16,336,628)</u>	<u>(15,963,840)</u>
UTILIDAD OPERACIONAL	<u>1,212,278</u>	<u>2,104,536</u>
<u>OTROS INGRESOS (GASTOS):</u>		
Gastos financieros	(155,884)	(192,764)
Otros ingresos, neto	<u>34,486</u>	<u>97,742</u>
TOTAL	<u>(121,398)</u>	<u>(95,022)</u>
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION DE		
TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES E		
IMPUESTO A LA RENTA	<u>1,090,880</u>	<u>2,009,514</u>
17 MENOS: 15% PARTICIPACION DE		
TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES	<u>(163,632)</u>	<u>(301,427)</u>
17 MENOS: 22% IMPUESTO A LA RENTA	<u>(225,246)</u>	<u>(331,175)</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	<u>702,002</u>	<u>1,376,912</u>
18 UTILIDAD POR ACCION	<u>1.17</u>	<u>2.29</u>

Ver notas a los estados financieros

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
(Expresados en Dólares)**

	<u>Capital social</u>	<u>Reserva legal</u>	<u>Resultados acumulados</u>	<u>Total</u>
Saldos al 31 de diciembre del 2012	600,000	0	1,183,744	1,783,744
Utilidad neta del ejercicio			1,376,912	1,376,912
Dividendos pagados, nota 15			(1,015,004)	(1,015,004)
Apropiación de la reserva legal, nota 2	<u>0</u>	<u>101,945</u>	<u>(101,945)</u>	<u>0</u>
Saldo al 31 de diciembre del 2013	600,000	101,945	1,443,707	2,145,652
Utilidad neta del ejercicio			702,002	702,002
Dividendos pagados, nota 15			(1,239,223)	(1,239,223)
Apropiación de la reserva legal, nota 2	<u>0</u>	<u>137,691</u>	<u>(137,691)</u>	<u>0</u>
Saldo al 31 de diciembre del 2014	<u>600,000</u>	<u>239,636</u>	<u>768,795</u>	<u>1,608,431</u>
<u>Ver notas a los estados financieros</u>				

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
(Expresados en Dólares)**

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
<u>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</u>		
Efectivo recibido de clientes, neto	16,960,354	18,110,039
Efectivo pagado a proveedores y empleados	(15,646,100)	(16,271,075)
Otros egresos, neto	(121,398)	(95,022)
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	<u>1,192,856</u>	<u>1,743,942</u>
<u>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</u>		
Adquisición de propiedades y equipos, neto	(195,151)	(247,561)
Adquisición de activos intangibles, neto	(74,752)	(133,263)
Inversiones temporales	<u>0</u>	<u>7,039</u>
Efectivo neto utilizado de las actividades de inversión	<u>(269,903)</u>	<u>(373,785)</u>
<u>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</u>		
Obligaciones bancarias a corto y largo plazo	(143,730)	(342,697)
Pago de dividendos	(1,239,223)	(1,015,004)
Efectivo utilizado de las actividades de financiamiento	<u>(1,382,953)</u>	<u>(1,357,701)</u>
(Disminución) Aumento del efectivo en caja y bancos	(460,000)	12,456
Efectivo y equivalente de efectivo al inicio del año	<u>1,180,552</u>	<u>1,168,096</u>
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año	<u><u>720,552</u></u>	<u><u>1,180,552</u></u>
Ver notas a los estados financieros		

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
CONCILIACION DE LA UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO CON LAS ACTIVIDADES DE
OPERACION
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
(Expresados en Dólares)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	702,002	1,376,912
AJUSTE PARA CONCILIAR LA UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO CON EL EFECTIVO NETO PROVISTO CON LAS ACTIVIDADES DE OPERACION:		
Depreciaciones y amortizaciones	470,234	452,108
22% impuesto a la renta	225,246	331,175
15% participación de trabajadores	163,632	301,427
Ajuste del activo por impuesto diferido	0	13,628
Bajas de propiedades y equipos, neto y activos intangibles, neto	1,512	31,367
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:		
(Aumento) Disminución en:		
Activos financieros, neto	6,616 (	548,707)
Existencias	15,342 (	16,927)
Activos por impuestos corrientes	(109,376) (	6,471)
Servicios y otros pagos anticipados	(24,104) (	7,607)
Otros activos corrientes	(1,401) (	1,444)
Otros activos no corrientes	1,323 (	1,192)
Aumento (Disminución) en:		
Pasivos financieros	(17,722) (	204,199)
Otras obligaciones corrientes	(550,576) (	377,676)
Porción corriente de provisiones de beneficios a empleados	25,000	25,000
Jubilación patronal y desahucio	161,026	376,030
Pasivo financieros no corrientes	<u>100,000</u>	<u>0</u>
Total ajustes	<u>490,854</u>	<u>367,030</u>
EFFECTIVO NETO PROVISTO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACION	<u>1,192,856</u>	<u>1,743,942</u>

Ver notas a los estados financieros

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013

1. INFORMACION GENERAL DE LA COMPAÑÍA

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL.- La Compañía fue constituida el 22 de enero de 1999 en la ciudad de Guayaquil e inscrita en el Registro Mercantil el 23 de febrero del mismo año bajo la denominación BALDONINSA S.A. En diciembre del 2000, mediante escritura pública se procedió al cambio de la denominación social de la Compañía por la de AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL, el capital suscrito es de US\$. 800 y reformo su estatuto social; el 23 de octubre del 2012, mediante Registro Mercantil quedo inscrito la escritura de aumento de capital de la Compañía por US\$. 600,000. Su domicilio y actividad comercial es realizada en la ciudadela la Garzota calle Eloy Velásquez, detrás del centro comercial Garzocentro y cuya actividad consiste en la atención de llamadas telefónicas, asesoramiento en instalaciones y operaciones de centro de atención telefónica y actividades relacionadas con el análisis, diseño y programación de sistemas de computación para llamadas telefónicas. La Compañía mantiene asignado por el Servicio de Rentas Internas el Registro Único de Contribuyentes No. 0991506241001 y su dirección electrónica es www.americancallcenter.com.

Operaciones.- La Compañía en el año 2014, conto con 3,302 colaboradores entre activos y pasivos de los cuales: asesores telefónicos 1,586 (1,285 pasivos), los cuales se dividen en dos turnos, agente de control de calidad 35 (11 pasivos), auditor de calidad 31 (18 pasivos), capacitadores 19 (7 pasivos), coordinador de operaciones 8 (2 pasivos), líderes de grupo 70 (29 pasivos), supervisor de operaciones 17 (6 pasivos), administración 116 (29 pasivos), asistente operativo 6 (2 pasivos), técnico de soporte 9 (2 pasivos), programadores 5 (3 pasivos) y supervisor de control de calidad 3 (1 pasivo).

2. PRINCIPALES POLITICAS CONTABLES

Declaración de cumplimiento.- Los estados financieros adjuntos y sus notas explicativas han sido preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF (IFRS por sus siglas en Inglés), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en Inglés). Tales estados financieros y sus notas son responsabilidad de la Administración de la Compañía.

Base de preparación.- Los estados financieros adjuntos han sido preparados sobre la base del costo histórico.

Un resumen de las principales normas contables aplicadas por la Compañía para la preparación de los estados financieros adjuntos, es mencionado a continuación:

Moneda funcional.- Los estados financieros adjuntos están expresados en Dólares de los Estados Unidos de América, moneda adoptada por la República del Ecuador en marzo del 2000. Consecuentemente, la moneda funcional del ambiente económico primario donde opera la Compañía y la moneda de presentación de las partidas incluidas en los estados financieros, es el Dólar de los Estados Unidos de América.

Activos y pasivos financieros e instrumentos de patrimonio.- Comprende instrumentos financieros y categorías de no derivados consistentes en cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Los activos financieros están registrados inicialmente a su valor razonable más los costos directamente atribuibles a la compra o emisión, los cuales son contabilizados en el

2. **PRINCIPALES POLITICAS CONTABLES (Continuación)**

momento en que existe el compromiso de adquirir tales activos. La baja de un activo financiero es reconocida cuando el derecho contractual de la Compañía sobre los flujos de efectivo del activo financiero expira o cuando la Compañía transfiere el activo financiero a otra parte sin retener el control o sustancialmente los riesgos y beneficios de ese activo. En el caso de los pasivos financieros, la baja es reconocida cuando la obligación específica expira o es cancelada.

En el caso de los pasivos financieros, la baja es reconocida cuando la obligación específica expira o es cancelada.

Un detalle de activos, pasivos financieros es el siguiente:

- **Cuentas por cobrar.**- Son registradas al costo al momento de la negociación de la facturación del servicio y se procederá a reconocerlos a medida que se van prestando los servicios comprometidos.
- **Cuentas por pagar.**- Son registradas al costo al momento de la adquisición de las existencias de los productos.

Las NIIF requieren ciertas revelaciones acerca de los instrumentos financieros, que tienen relación con los diferentes riesgos que afectan a la Compañía tales como: mercado, crédito y liquidez. Un detalle de los mencionados riesgos es indicado a continuación:

- **Mercado.**- La Compañía está expuesta a un riesgo de mercado controlado, debido a que sus principales ventas las realiza a una compañía relacionada la cual representa el 59% del total de sus ingresos. No existe riesgo de tasa de cambio pues los activos y pasivos financieros están presentados en dólares americanos.
- **Crédito.**- Es el riesgo de una posible pérdida financiera por incumplimiento de las obligaciones de una contraparte, con relación a un instrumento financiero o contrato de venta. La Administración de la Compañía considera que esta expuesta al riesgo de crédito por sus actividades operativas y financieras, razón por la cual implementa políticas y procedimientos para controlar la gestión de su área comercial, con el objetivo de disminuir el riesgo de crédito.
- **Liquidez.**- Es el riesgo de no disponer de fondos suficientes para atender los compromisos de pago a corto plazo. La Administración de la Compañía monitorea el riesgo de liquidez mediante el uso apropiado de sus flujos de efectivo a corto y largo plazo, con base a sus operaciones. No obstante, considera que de necesitar financiamiento, acudiría a instituciones financieras locales o del exterior, que ha expresado interés en conceder a la Compañía acceso a líneas de crédito.

Efectivo y equivalente de efectivo.- Comprenden el efectivo disponible y los importes depositados en cuentas corrientes en bancos, disponibles a la vista e inversiones financieras de fácil liquidación pactadas a un máximo de 90 días.

Activos financieros.- Están registradas desde el inicio a su valor de transacción, procediendo con posterioridad a reconocer con cargo a resultados del año una provisión para cubrir posibles pérdidas que pueda llegar a producirse en la recuperación de las cuentas por cobrar (*clientes*) en base a una evaluación de las mismas de acuerdo a lo establecido en las disposiciones contables y tributarias legales vigentes.

Existencias.- Están registradas al costo, el cual no excede al valor neto realizable (o de liquidación). El costo de los productos se determina bajo el método promedio tomando como

2. **PRINCIPALES POLITICAS CONTABLES (Continuación)**

base el costo de la factura. La Compañía mantiene existencias (teclado, mouse, diademas) de durabilidad máximo de 6 meses, que al momento de su uso o asignación al operador se reconoce el gasto.

Servicios y otros pagos anticipados.- Están registrados conforme a las fechas de los desembolsos. Los anticipos a proveedores, son liquidados cuando los bienes o servicios son recibidos. Las pólizas de seguros son amortizadas en línea recta considerando su plazo de vigencia.

Propiedades y equipo, neto.- Están registrados al costo de adquisición. Los pagos por mantenimiento son cargados a gastos, mientras que las mejoras de importancia son capitalizadas. Los activos fijos son depreciados aplicando el método de línea recta considerando como base la vida útil estimada de estos activos. Las tasas de depreciación anual de los activos fijos son las siguientes:

<u>Activos</u>	<u>Tasas</u>
Edificios	5%
Instalaciones	10%
Muebles y enseres	10%
Vehículos	20%
Equipos de computación	33.33%

Activos intangibles, neto.- Se reconocen al costo de adquisición menos la amortización por el bien y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor, los costos de mantenimiento se cargaran a resultados. Los activos intangibles con vida útiles finitas se amortizaran y se carga a resultados a partir del siguiente mes de la adquisición del bien.

Pasivos financieros.- Son obligaciones de pago por bienes o servicios adquiridos en el curso normal del negocio, reconocidas al valor nominal de las facturas relacionadas aproximado a su valor amortizado. El pasivo financiero es clasificado como pasivo corriente cuando tiene vencimiento menor de 12 meses contados desde la fecha del estado de situación financiera de lo contrario son presentadas como pasivos no corrientes.

Otras obligaciones corrientes.- Están constituidos principalmente por beneficios sociales que son reconocidos mediante el método del devengado, originados por obligaciones establecidas por el Código del Trabajo.

Jubilación patronal y desahucio.- El Código del Trabajo establece la obligación por parte del empleador de conceder jubilación patronal a todos aquellos trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o interrumpidamente en una misma compañía. En adición, el Código Laboral establece la bonificación por desahucio en caso de terminación de la relación laboral, que consiste en el pago al trabajador del 25% equivalente a la última remuneración mensual por cada año de servicio prestado. Con este propósito la Compañía estableció reserva matemática anual basada en estudio actuarial realizado en los años 2014 y 2013 por una firma de actuarios profesionales.

Reserva legal.- La Ley de Compañías requiere que el 10% de la utilidad neta anual sea apropiada como reserva legal, hasta que represente por lo menos el 50% del capital suscrito y pagado. Esta reserva no puede ser distribuida a los accionistas, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas futuras o para aumento de capital.

Reconocimiento de ingresos.- La Compañía reconoce ingresos por venta de servicios de call center, cuando es efectuado la transferencia al cliente de la totalidad de los riesgos y beneficios de la propiedad.

2. **PRINCIPALES POLITICAS CONTABLES (Continuación)**

Reconocimiento de costos y gastos.- La Compañía reconoce costos y gastos en la medida que son incurridos, independientemente de la fecha en que sean efectuados los pagos.

Participación de trabajadores en las utilidades: De acuerdo con disposiciones del Código del Trabajo, las sociedades pagarán a sus trabajadores el 15% de la utilidad operacional. Este beneficio social es reconocido con cargo a los resultados del ejercicio en que es devengado.

Impuesto a la renta.- La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación establecen que las sociedades nacionales pagarán sobre la utilidad después del 15% de participación de trabajadores, la tarifa del 22% de impuesto a la renta, o una tarifa del 12% de impuesto a la renta en el caso de reinversión de utilidades. La provisión del impuesto a la renta es calculada mediante la tasa de impuesto aplicable a las utilidades gravables y es cargada en los resultados del año en que es devengada, con base al método del impuesto a pagar.

Uso de estimaciones.- La preparación de los presentes estados financieros de acuerdo con NIIF requiere que la Administración de la Compañía utilice ciertos estimados contables críticos y establezca algunos supuestos inherentes a la actividad económica de la Compañía, con el objeto de definir la valuación y presentación de algunas partidas que forman parte de los estados financieros y su aplicación en las políticas contables de la Compañía. Las estimaciones y supuestos utilizados están basados en el mejor conocimiento por parte de la Administración de los hechos actuales, sin embargo, los resultados finales podrían variar en relación con los estimados originales debido a la ocurrencia de eventos futuros.

3. **EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO**

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Inversiones temporales	504,873	108,000
Bancos	212,193	1,039,397
Caja American Call Center-Fideicomiso, nota 21	2,586	32,255
Caja	<u>900</u>	<u>900</u>
Total	<u><u>720,552</u></u>	<u><u>1,180,552</u></u>

Inversiones temporales.- Al 31 de diciembre del 2014, corresponde a certificado de depósitos mantenido en el Banco del Pichincha con tasa de interés 3% cuyo vencimiento fue el 9 de enero del 2015. (En el año 2013, corresponde al Banco Promerica S.A. a una tasa de interés del 4% con vencimiento en enero 27 del 2014).

Bancos.- Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, corresponde principalmente a saldos que se mantienen en cuentas corrientes con instituciones bancarias los cuales están disponibles a la vista y sobre los mismos no existe restricción que limite su uso.

4. **ACTIVOS FINANCIEROS, NETO**

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Clientes – Pasan:	998,336	992,092

4. ACTIVOS FINANCIEROS, NETO

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Cientes – Vienen:	998,336	992,092
Cuentas por cobrar relacionadas, nota 20	32,500	17,500
Empleados	5,128	17,016
Otras cuentas cobrar	<u>9,446</u>	<u>26,694</u>
Subtotal	1,045,410	1,053,302
Menos: provisión de cuentas incobrables	(<u>3,079</u>)	(<u>4,356</u>)
Total	<u>1,042,331</u>	<u>1,048,846</u>

Cientes.- Al 31 de diciembre del 2014, representan valores adeudados por el otorgamiento de servicio de call center, entre las principales tenemos: Ecuador Telecom S.A por US\$. 180,015 (US\$. 143,287, en el año 2013), Consorcio Ecuatoriano Telecomunicación S.A. Conecel por US\$. 169,940, Ace Seguros S.A. en US\$. 129,746, Ecuatoriano Cervecería Nacional CN S.A. por US\$. 108,799 (US\$. 68,235, en el año 2013), Diners Club del Ecuador S.A. por US\$. 43,335, Provefarma S.A. en US\$. 55,164, Difare S.A. en US\$. 35,640, las mismas que tienen un vencimiento promedio de 12 días plazos.

Provisión de cuentas incobrables.- En los años 2014 y 2013, el movimiento de la provisión para cuentas incobrables fue el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo al Inicio	4,356	4,356
Menos: Pagos	(<u>1,277</u>)	<u>0</u>
Saldo al Final	<u>3,079</u>	<u>4,356</u>

5. ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

Al 31 de diciembre del 2014, representa retenciones en la fuente por US\$. 126,302 (US\$. 42,164 en el año 2013), e Impuesto al valor agregado por reembolso en US\$. 1,133. De acuerdo a la normativa vigente pueden compensarse en un plazo máximo de tres años con obligaciones presentes y futuras de impuesto a la renta, previa notificación al Director General del SRI, como también solicitarse el reintegro de las retenciones en la fuente, mediante trámite de pago en exceso, cuando el impuesto a la renta causado en el ejercicio corriente fuere inferior al anticipo pagado más las retenciones, nota 17.

6. SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Anticipos a proveedores – Pasan:	79,936	57,151

6. SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS (Continuación)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Anticipos a proveedores – Vienen:	79,936	57,151
Seguros	<u>9,288</u>	<u>7,969</u>
Total	<u>89,224</u>	<u>65,120</u>

Anticipos a proveedores.- Al 31 de diciembre del 2014, representan principalmente saldos por anticipos entregados a: Diner club del Ecuador por US\$. 40,763, Interdin S.A. Emisora y Administradora de tarjetas en US\$. 17,651 y la Compañía Gurusoft S.A. en US\$. 2,985. (en el año 2013 fueron: AKROS Cia. Ltda. por US\$. 31,486, al Sr. José Castro por US\$. 16,250 y la Sra. Irene Matamores por US\$. 5,492 en el año 2013, los cuales son liquidados con la recepción de los bienes o servicios por parte de la Compañía.

7. PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Edificios	1,446,219	1,446,219
Equipos de computación	1,098,472	1,083,475
Instalaciones	883,044	807,920
Terreno	790,104	790,104
Muebles y enseres	427,238	410,123
Equipos de telecomunicaciones	245,447	210,545
Vehículos	<u>36,207</u>	<u>36,207</u>
Subtotal	4,926,731	4,784,593
Menos: Depreciación acumulada	(1,558,482)	(1,177,749)
Total	<u>3,368,249</u>	<u>3,606,844</u>

En los años 2014 y 2013, el movimiento de propiedad y equipo, neto fue el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo al inicial, neto	3,606,844	3,773,859
Más: Adquisiciones	163,022	247,588
Más/Menos: Transferencia	32,129	408
Menos: Depreciación anual	(432,234)	(411,478)
Menos: Bajas	(1,512)	(3,098)
Menos: Ventas	<u>0</u>	<u>(435)</u>
Saldo al final, neto	<u>3,368,249</u>	<u>3,606,844</u>

7. PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO (Continuación)

Adquisiciones.- Al 31 de diciembre del 2014, las principales adquisiciones fueron: equipos de computación para el giro normal del negocio por US\$. 60,405, compra de un generador para las instalaciones en la ciudad de Quito por US\$. 33,689 y varios muebles y enseres por un monto aproximado de US\$. 18,000. En el año 2013, corresponden a la adquisición de equipos de computación por US\$. 158,182 y de equipos de telecomunicaciones por US\$. 67,550.

Al 31 de diciembre del 2014, los terrenos y edificios ubicados en Guayaquil y Quito se encuentran hipotecados a favor de la Corporación Financiera Nacional y del Banco Promerica S.A., respectivamente, nota 11.

8. ACTIVOS INTANGIBLES

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Licencia indefinida	607,608	544,808
Licencia finita	<u>297,540</u>	<u>285,588</u>
Subtotal	905,148	830,396
Menos: Amortización acumulada	(<u>246,988</u>)	(<u>208,988</u>)
Total	<u><u>658,160</u></u>	<u><u>621,408</u></u>

En los años 2014 y 2013, el movimiento de activos intangibles fue el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo al inicial, neto	621,408	557,044
Mas: Adquisiciones	74,752	123,183
Menos: Amortización anual	(<u>38,000</u>)	(<u>40,630</u>)
Menos: Bajas	<u>0</u>	(<u>18,189</u>)
Saldo al final, neto	<u><u>658,160</u></u>	<u><u>621,408</u></u>

9. PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Proveedores	210,707	386,620
Dividendos por pagar	160,633	11
Anticipos de clientes	2,207	3,892
Otras	<u>0</u>	<u>746</u>
Total	<u><u>373,547</u></u>	<u><u>391,269</u></u>

9. **PASIVOS FINANCIEROS (Continuación)**

Proveedores. - Al 31 de diciembre del 2014, representan principalmente valores a cancelar a: Diners Club del Ecuador por US\$. 66,359 (US\$. 89,467 en el año 2013), Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Créditos por US\$. 14,523, Mipc S.A. en US\$. 12,578, Maint Cía. Ltda. por US\$. 11,252, Cartimex S.A. por US\$. 3,775 (US\$. 64,417 en el año 2013) y Distracciones Turísticas Luna Park S.A. por US\$. 100,000, correspondiente al año 2013, las mismas no devengan intereses y tienen un vencimiento promedio de 60 días.

Dividendos por pagar. - Al 31 de diciembre del 2014, corresponde los dividendos a cancelar del accionista mayoritario Star Pacific communication SLU por las utilidades generadas en el año 2013 por US\$. 1,239,221, cuyo saldo al cierre contable es de US\$. 160,633.

10. **OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES**

Al 31 de diciembre 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
<u>Beneficios sociales:</u>		
Vacaciones	400,588	391,290
Décimo cuarto sueldo	399,070	391,062
15% Participación de trabajadores, nota 17	163,632	301,427
Décimo tercer sueldo	67,080	66,426
Fondo de reserva	12,398	11,868
Salario digno	<u>13</u>	<u>3</u>
Subtotal	<u>1,042,781</u>	<u>1,162,076</u>
<u>Impuestos por pagar:</u>		
IVA por ventas	168,342	233,315
Retenciones en la fuente de impuesto a la renta	0	5,088
Retenciones en la fuente del impuesto al valor agregado	<u>0</u>	<u>4,919</u>
Subtotal	<u>168,342</u>	<u>243,322</u>
<u>Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:</u>		
Aportes al IESS	176,772	168,056
Préstamos quirografarios	29,567	24,568
Préstamos hipotecarios	<u>11,131</u>	<u>9,042</u>
Subtotal	<u>217,470</u>	<u>201,666</u>
<u>Otras:</u>		
Liquidaciones por pagar	30,604	15,187
Sueldos y salarios	1,283	0
Otras	<u>72</u>	<u>0</u>
Subtotal	<u>31,959</u>	<u>15,187</u>
Total	<u><u>1,460,552</u></u>	<u><u>1,622,251</u></u>

Durante los años 2014 y 2013, el movimiento de los beneficios sociales fue el siguiente:

10. OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES (Continuación)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo al inicio	1,162,076	1,030,968
Más: Provisiones	3,704,939	2,025,520
Menos: Pagos	(3,824,234)	(1,894,412)
Saldo al final	<u>1,042,781</u>	<u>1,162,076</u>

11. OBLIGACIONES BANCARIAS A LARGO PLAZO

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
<u>Corporación Financiera Nacional</u>		
• Préstamo otorgado para capital de trabajo concedido en noviembre 9 del 2012, con vencimiento en septiembre 18 del 2022 y con tasa de interés anual del 7.86%.	916,500	1,043,250
<u>Banco Promerica</u>		
• Préstamo otorgado para capital de trabajo concedido en octubre 31 del 2012, con vencimiento en octubre 15 del 2019, y con tasa de interés anual del 9.76%.	333,226	384,590
<u>Banco del Pichincha S.A.</u>		
• Préstamos contraídos para capital de trabajo concedido en agosto 23 del 2012 y 15 de abril del 2104 por US\$. 350,000 US\$. 150,000, respectivamente, con vencimiento en abril 4 del 2016 y 23 de agosto del 2105 con tasa de interés anual promedio del 9.74%.	189,925	206,930
<u>Banco Bolivariano C.A. Ecuador</u>		
• Préstamos contraído para capital de trabajo concedidos en marzo del 2014 y agosto del 2012, cuyos vencimientos en marzo del 2106 y febrero 26 del 2014, con tasa de interés anual promedio del 9.63%.	<u>62,500</u>	<u>11,111</u>
Subtotal	1,502,151	1,645,881
Menos: Vencimiento corriente de obligaciones bancarias		
Banco Pichincha S.A.	(162,913)	(120,124)
Corporación Financiera Nacional	(117,000)	(126,750)
Banco Promerica S.A.	(56,574)	(51,364)
Banco Bolivariano C.A. Ecuador	<u>(50,000)</u>	<u>(11,111)</u>
Subtotal	<u>(386,487)</u>	<u>(309,349)</u>
Total	<u>1,115,664</u>	<u>1,336,532</u>

12. JUBILACION PATRONAL Y DESAHUCIO

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Jubilación patronal	743,636	595,269
Indemnización por desahucio	<u>209,893</u>	<u>197,234</u>
Total	<u>953,529</u>	<u>792,503</u>

En los años 2014 y 2013, el movimiento de la jubilación patronal e indemnización fue el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo al inicio, neto	792,503	415,966
Más: Provisión	415,330	401,537
Menos: Pagos	(204,304)	0
Menos: Porción corriente de jubilación patronal	<u>(50,000)</u>	<u>(25,000)</u>
Saldo al final, neto	<u>953,529</u>	<u>792,503</u>

La Compañía procedió a registrar la reserva para jubilación patronal e indemnizaciones con base a estudio actuarial realizado por Logaritmo Cía. Ltda. por el año 2014. El valor presente actuarial al 31 de diciembre del 2014 y 2013, fue determinado con base a los beneficios proyectados utilizando el método actuarial de costo de crédito unitario proyectado.

Los principales supuestos utilizados en la valuación de la reserva matemática para la jubilación patronal fueron los siguientes:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Salario mínimo vital (US\$.)	340	318
Número de empleados	1.650	1.864
Tasa de interés actuarial (anual)	12%	12%
Tasa de descuento	8.68%	4%
Tasa de crecimiento de sueldos (anual)	3.80%	6%

La Compañía en base a las fluctuaciones de empleados provisiono US\$. 50,000 (US\$. 25,000 por el año 2013) como porción corriente de jubilación patronal. Durante los años 2014 y 2013, la Compañía tuvo salidas de empleados de 1.395 y 1.155, respectivamente.

13. PASIVO FINANCIEROS NO CORRIENTES

Al 31 de diciembre del 2014, corresponde una obligación hacia la Compañía Distracciones Turísticas Luna Park S.A. por la adquisición del predio donde funciona la matriz operacional de American Call Center S.A. Americall, dicho saldo se mantiene como obligación a largo plazo a consecuencia de un proceso suspendido, por el espacio físico del estacionamiento del bien inmueble, entre la parte vendedora Distracciones Turísticas Luna Park S.A. y la Administración del centro comercial garzo-centro 2000, consecuentemente, dicho monto no será desembolsado hasta la terminación del litigio presente.

14. PATRIMONIO NETO DE LOS ACCIONISTAS

Capital social.- Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, está representada por 600.000 acciones ordinarias y nominativas de US\$. 1,00 cada una, de las cuales el 99% pertenece a Star Pacific Communications S.L.U. y el 1% a la Sra. Maria Auxiliadora Coronel Valdivieso, de nacionalidad española y ecuatoriana respectivamente.

La Ley de Compañías del Ecuador (Reformada), requiere el envío a la Superintendencia de compañías, Valores y Seguros del Ecuador de varias informaciones de carácter societario. Con base a lo mencionado, la Compañía por ser una sociedad cuyo capital social corresponde a un accionista extranjero, requiere de la presentación en Ecuador de un certificado de existencia legal y de la nómina de accionistas con ciertas informaciones establecidas en la ley, respecto del referido accionista extranjero. La entrega de esta información al Organismo de Control fue realizada febrero 12 del 2015 por el ejercicio contable 2014, la correspondiente al ejercicio contable 2013 fue suministrada en enero 23 del 2014.

La Resolución No. NAC-DGERCGC11-00393 del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Registro Oficial No. 567 de octubre 31 del 2011, con última reforma en mayo del 2012, requiere que los sujetos pasivos inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) como sociedades, informen a la autoridad tributaria sobre el domicilio o residencia y la identidad de los accionistas, participantes o socios de la empresa. La entrega de esta información al Organismo de Control fue realizada el 14 de febrero del 2015 por el ejercicio contable 2014, la correspondiente al ejercicio contable 2013 fue suministrada en enero 16 del 2014.

Dividendos pagados.- Mediante Acta de Junta General de Accionista celebrada el 31 de marzo del 2014, se aprobó la repartición de dividendos correspondiente al ejercicio económico 2013 por un monto de US\$. 1,239,223. En el año 2013, se aprueba el pago de dividendos del ejercicio económico 2011 mediante Acta de Junta General de Accionistas celebrada el 28 de mayo y diciembre 2 del 2013 por US\$. 917,504 y US\$. 97,500 respectivamente.

15. INGRESOS OPERACIONALES

Al 31 de diciembre del 2014, representan facturación por la prestación de servicio de atención de llamadas telefónicas entrantes o salientes, entre los principales tenemos: Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL por US\$. 8,829,381 (US\$. 10,727,411 en el año 2013), ACE Seguros S.A. por US\$. 1,730,792 (US\$. 1,959,027 en el año 2013), y Ecuador Telecom S.A. por US\$. 1,427,164 (US\$. 1,490,009 en el año 2013), PCC USA por US\$. 720,000, Banco Internacionales por US\$. 586,015, Dyners Club del Ecuador S.A. en US\$. 568,975.

16. COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, un detalle es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
<u>Costos productivos:</u>		
Sueldos y salarios	8,154,784	8,474,385
Beneficios sociales	3,591,257	3,499,497
Otros servicios	<u>1,280,089</u>	<u>852,257</u>
Subtotal	<u>13,026,130</u>	<u>12,826,139</u>
Pasan:	13,026,130	12,826,139

16. COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES (Continuación)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Vienen:	13,026,130	12,826,139
<u>Gastos de administración:</u>		
Sueldos	1,220,952	1,090,061
Beneficios sociales	507,374	509,532
Depreciaciones y Amortizaciones	470,233	466,713
Mantenimientos	277,868	262,745
Servicios básicos	200,276	187,549
Servicio y útiles de limpieza	118,651	110,817
Honorarios	66,847	90,288
Gastos de representación	58,049	55,900
Seguridad	55,300	53,428
Impuestos y contribuciones	79,880	42,209
Alquileres	51,649	40,341
Gasto de viaje	21,991	26,373
No deducible	23,906	13,942
Otros	<u>157,522</u>	<u>187,803</u>
Subtotal	<u>3,310,498</u>	<u>3,137,701</u>
Total	<u>16,336,628</u>	<u>15,963,840</u>

17. PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES E IMPUESTO A LA RENTA

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, la Compañía preparo la siguiente conciliación tributaria:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Utilidad antes de participación de trabajadores en las utilidades e impuesto a la renta	1,090,880	2,009,514
<u>Más:</u>		
Gastos no deducibles	151,230	368,059
Participación de trabajadores atribuibles a ingresos exentos	725	2,315
Gastos incurridos para generar rentas exentas	0	3,500
<u>Menos:</u>		
15% de participación de trabajadores	(163,632)	(301,427)
Beneficios por pago a trabajadores con capacidad especial	(50,523)	(557,687)
Otras rentas exentas	<u>(4,835)</u>	<u>(18,934)</u>
Base de cálculo para el impuesto a la renta	<u>1,023,845</u>	<u>1,505,340</u>
22% DE IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	<u>225,246</u>	<u>331,175</u>

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, la liquidación del impuesto a la renta a la fecha de presentación de la respectiva declaración sería el siguiente:

17. PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES E IMPUESTO A LA RENTA (continuación)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Anticipo del impuesto a la renta calculado para el año 2014 y 2013	125,425	114,292
22% de Impuesto a la renta	<u>225,246</u>	<u>331,175</u>
Impuesto a pagar (mayor entre el anticipo y 22% impuesto a la renta)	<u>225,246</u>	<u>331,175</u>

El movimiento de impuesto a la renta pagado por los años terminados al 31 de diciembre del 2014 y 2013 es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Retenciones en la fuente del impuesto a la renta	328,842	339,217
Impuesto a la renta causado	(225,246)	(331,175)
Crédito tributario de años anteriores	<u>22,706</u>	<u>34,122</u>
Saldo a favor, nota 5	<u>126,302</u>	<u>42,164</u>

Gastos no deducibles.- Al 31 de diciembre del 2014, representan principalmente multas del Servicios de Rentas Internas y glosas con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por pago de planillas tardías por US\$. 24,184 jubilación patronal por US\$. 42,381, gastos de representación por US\$. 58,049 y baja de activo fijo por US\$. 1,525.

Al 31 de diciembre del 2014, las declaraciones de impuesto a la renta correspondiente a los años 2011 al 2013, no han sido revisadas por la autoridad fiscal. La Administración de la Compañía considera que de existir revisiones posteriores las posibles observaciones que surjan no serán significativas. La facultad de la Administración Tributaria para determinar la obligación tributaria, caduca sin que se requiera pronunciamiento previo, en 3 años contados desde la fecha de la declaración, en los tributos que la ley exija determinación por el sujeto pasivo.

Retenciones en la fuente de impuesto a la renta.- Corresponden a retenciones que han sido efectuadas por clientes de la Compañía, mismas que de acuerdo a la normativa tributaria vigente pueden ser utilizadas directamente como crédito tributario sin intereses en el impuesto a la renta que cause en el ejercicio corriente o en los ejercicios impositivos posteriores y hasta dentro de 3 años contados desde la fecha de la declaración. En caso que las retenciones en la fuente sean mayores al impuesto causado o no exista impuesto causado, el contribuyente podrá solicitar el pago en exceso o presentar reclamo de pago indebido.

18. UTILIDAD POR ACCION

La utilidad por acción ha sido calculada dividiendo la utilidad neta del ejercicio atribuible a los accionistas, entre el promedio ponderado del número de acciones en circulación durante el ejercicio.

19. TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS RELACIONADAS

Durante los años 2014 y 2013, la Compañía mantuvo operaciones de negocios con:

19. TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS RELACIONADAS (Continuación)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
<u>Estados de Situación Financiera</u>		
<u>Activos:</u>		
<u>Activos financieros</u>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicación S.A.		
CONECEL	169,940	580,622
Tropibosques	0	15,000
Adolfo Olloqui Arnedo	13,000	0
Kinel	12,500	2,500
	<u>202,440</u>	<u>598,122</u>
Total	<u>202,440</u>	<u>598,122</u>
<u>Pasivos:</u>		
<u>Pasivos financieros</u>		
Star Pacific Communication S.C.L.U.	160,633	11
	<u>160,633</u>	<u>11</u>
Total	<u>160,633</u>	<u>11</u>
<u>Patrimonio:</u>		
<u>Patrimonio neto de los accionistas</u>		
Pago de dividendos	1,239,223	1,015,004
	<u>1,239,223</u>	<u>1,015,004</u>
Total	<u>1,239,223</u>	<u>1,015,004</u>
<u>Estados de Resultados Integral</u>		
<u>Ingresos operacionales:</u>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicación S.A.		
CONECEL	8,829,381	10,727,411
PCC USA. INC	720,000	480,000
	<u>9,549,381</u>	<u>11,207,411</u>
Total	<u>9,549,381</u>	<u>11,207,411</u>
<u>Costos y gastos operacionales</u>		
<u>Costos productivos:</u>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicación S.A.		
CONECEL	301,271	164,221
<u>Gastos de administración:</u>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.		
CONECEL	0	90,655
System One Noc & Development Solutions S.A.	0	26,100
Inmobiliaria Incarmen S.A.	9,000	9,144
	<u>310,271</u>	<u>290,120</u>
Total	<u>310,271</u>	<u>290,120</u>

20. COMPROMISO

Fideicomiso mercantil. - En septiembre 17 del 2008, el Banco Pichincha C.A. en conjunto con AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL constituyeron el Fideicomiso Mercantil American Call Center-Fideicomiso, con el objeto de recibir flujos y derechos transferidos por AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL como constituyente, y aceptados por la FIDEVAL S.A..

20. **COMPROMISO (Continuación)**

La finalidad de este Fideicomiso Mercantil es que se reciba en la cuenta corriente que fuera abierta a nombre del Fideicomiso Mercantil Americall en el Banco Pichincha C.A. los flujos provenientes del contrato de servicio de centro de llamadas, a fin de que sirvan como segunda fuente de pago de las obligaciones contraídas y que llegue a contraer en el futuro con el Banco Pichincha C.A..

Los recursos dinerarios que deban percibirse desde la suscripción de este contrato es por el contrato de Servicio de Centro de Llamadas celebrado entre el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL y AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL por la realización del servicio de atención y emisión de llamadas (servicios inbound y outbound de llamadas) que la Compañía se obliga a realizar a los clientes de CONECEL.

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, el patrimonio del Fideicomiso Mercantil American Call Center –Fideicomiso se detalla a continuación:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(Dólares)	
Saldo inicial de caja fideicomiso, nota 3.	32,255	28,444
Valores recibidos	<u>10,229,635</u>	<u>11,204,307</u>
Subtotal ingresos	<u>10,261,890</u>	<u>11,232,751</u>
Devoluciones de valores por excedente	(10,118,480)	(11,060,165)
Pagos prestamos Banco Pichincha C.A	(135,311)	(135,010)
Gastos operativos del fideicomiso	<u>(5,513)</u>	<u>(5,321)</u>
Subtotal egresos	<u>(10,259,304)</u>	<u>(11,200,496)</u>
Saldo final de caja fideicomiso, nota 3.	<u>2,586</u>	<u>32,255</u>

Contrato de prestación de servicios técnicos especializados de atención de llamadas.-

- En septiembre 1 del 2008, la Compañía **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL** celebra el presente contrato con el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL en el cual la Compañía se obliga a prestar servicio técnico especializado de atención y emisión de llamadas (servicio inbound y outbound de llamadas) a clientes de CONECEL, sean estos de prepago, pospago o corporativos. CONECEL pagará a la Compañía las siguientes cantidades por los servicios prestados: US\$. 6.40 más IVA por cada hora de prestación de servicio, dicha cantidad aplica para los servicios de inbound, outbound, agentes de calidad y capacitación y US\$. 3,93 más IVA por cada hora de capacitación exigida por CONECEL, con un incremento anual de acuerdo con el índice de inflación. La Compañía facturará de manera mensual los servicios y CONECEL pagará dentro de los 15 días siguientes a la presentación de las facturas. El presente contrato tendrá vigencia de 36 meses contados a partir de la fecha de la suscripción la cual será automáticamente renovado por periodos iguales salvo que una de las partes notifique lo contrario.
- El 31 de mayo del 2008, Compañía **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL** y PCC USA, INC (PCC) celebra el presente contrato de Prestación de Servicios Técnicos Especializados de Call Center, en la cual La Compañía se compromete a proveer enlace para conectar su base de datos con el plataforma de ACC con el objetivo de que la información prestada los asesores telefónicos sea en tiempo real, proveerá personal humano, estructura operativo, hardware y software de call center para la atención al cliente,

20. **COMPROMISO (Continuación)**

ACC entregará a PCC el total de las llamadas grabadas por su solución tecnológicas, el costo por este servicios es el valor hora por US\$. 6,50 más IVA, la vigencia del presente contrato es de 2 años contados a partir de la fecha de suscripción del mismo, una vez vencido el plazo estipulado, el contrato se entenderá como renovado.

- En enero 3 del 2013, la Compañía celebra contrato con ACE Seguros para la prestación de servicios técnicos especializadas de centro de atención de llamadas telefónicas en gestión de "call center" ofreciendo los productos y servicios de ACE Seguros a sus potenciales clientes. Mediante adendum con fecha marzo 1 del 2013, se modifico el valor que deberá cancelar a la Compañía según anexo adjunto en el contrato. El presente contrato estará vigente por el término de un año el mismo que fue renovado por voluntad de las partes.
- El 1 de febrero del 2013, Compañía **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL** y DINERS CLUB DEL ECUADOR celebra el presente contrato de Prestación de Servicios Técnicos Especializados de Call Center, en la cual La Compañía se compromete a realizar llamadas salientes para publicitar y promover sus productos: tarjetas de crédito, tarjetas convenio, tarjetas adicionales entre otras que serán difundidos a las personas que constan en bases de datos de propiedad de Diners entregada a ACC calificadas y aprobadas para su gestión. El costo por este servicio es de US\$. 6,50 más IVA por hora, la vigencia del presente contrato es de 2 años contados a partir de la fecha de suscripción del mismo, una vez vencido el plazo estipulado, el contrato se entenderá como renovado.

21. **PRECIOS DE TRANSFERENCIA**

En el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 878 del 24 de enero de 2013, fue publicada Resolución No. NAC-DGERCGC13-00011 del SRI que realizó reformas a la Resolución NAC-DGER2008-0464 publicada en el Registro Oficial No. 324 del 25 de abril del 2008. La principal reforma incorporada, es que el anexo y/o informe integral de precios de transferencia, a más de ser exigido por transacciones con partes relacionadas del exterior, también es requerido por operaciones con partes relacionadas locales. El importe para presentar el anexo, ha sido establecido para operaciones por montos acumulados superiores a US\$. 3,000,000. En tanto que el importe para presentar el informe integral de precios de transferencia así como el anexo, ha sido establecido para operaciones por montos acumulados superior a los US\$. 6,000,000. Esta reforma entró en vigencia en enero 25 del 2013.

Con base a lo mencionado, la Compañía tiene en proceso de elaboración el informe integral y anexo de precios de transferencia, por transacciones al exterior efectuadas en el año 2014. De acuerdo con información preliminar proporcionada por la Administración de la Compañía, prevé no existirán afectaciones a los resultados reportados por la Compañía, en razón que las transacciones u operaciones locales se ajustaron al principio de plena competencia

El informe de operaciones con partes relacionadas correspondiente al ejercicio fiscal 2013, fue realizado por la Compañía, aplicando el método de Precios Comparables No Controlados (PCNC), admitido por el Servicio de Rentas Internas (SRI), mismo que indica en la conclusión que los precios utilizados por la Compañía corresponden a aquellos aplicados por empresas independientes en condiciones comparables, cumpliendo con el principio de plena competencia.

22. **EVENTO SUBSECUENTE**

Entre el 31 de diciembre del 2014 y hasta la fecha de emisión de este informe (abril 13 del 2015), no se produjeron eventos que en la opinión de la Administración de la Compañía pudieran tener un efecto significativo sobre los estados financieros que se adjuntan.
