



Miembro de



**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**ESTADOS FINANCIEROS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2016**

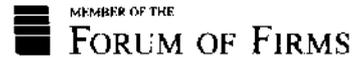
**RUC: 0991506241001**



Miembro de



Latinoamérica



**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**ESTADOS FINANCIEROS**

**31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RUC: 0991506241001**

**INDICE**

Informe de los auditores independientes
Estado de situación financiera
Estado de resultados integrales
Estado de cambios en el patrimonio
Estado de flujos de efectivo
Notas explicativas a los estados financieros

**Abreviaturas usadas:**

US\$	-	Dólares estadounidenses
IVA	-	Impuesto al Valor Agregado
Compañía	-	American Call Center S.A. Americall
NIIF	-	Normas Internacionales de Información Financiera
Superintendencia	-	Superintendencia de Compañías
SRI	-	Servicio de Rentas Internas



Miembro de



Cdla. Urdesa Norte Calle 5ta. # 223 entre Callejón 5to. y Avenida 4ta.  
Teléfonos: (593-4) 2381078 - 6001781- 2889323 - Celular: (593) 969360609  
Apartado Postal 09-01-9431, Guayaquil - Ecuador  
info@smsecuador.ec - www.smsecuador.ec  
www.smslatam.com

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los miembros del  
Directorio y Accionistas de

### **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

Guayaquil, 31 de marzo del 2017

#### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros que se adjuntan de American Call Center S.A. Americall, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de American Call Center S.A. Americall al 31 de diciembre de 2016, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB).

#### **Fundamentos de la opinión**

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección "*Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros*"; Somos independientes de American Call Center S.A. Americall S.A. de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.



Miembro de



A los miembros del  
Directorio y Accionistas de  
AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
Guayaquil, 31 de marzo del 2017  
(Continuación)

### **Otra información**

La Administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe del Gerente General a la Junta General de Accionistas, pero no incluye el juego completo de estados financieros y nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros de la Compañía, no incluye dicha información y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer el Informe del Gerente General a la Junta General de Accionistas y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. Si basados en el trabajo que hemos efectuado, concluimos que existe un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto. No tenemos nada que reportar en relación a esta información.

### **Responsabilidad de la Administración de la Compañía por los estados financieros**

La Administración de American Call Center S.A. Americall S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

La Administración es responsable de la supervisión del proceso de reporte financiero de la Compañía.

### **Responsabilidad del auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros**

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), detectará siempre un error material cuando este exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
 Al 31 de diciembre de 2016  
 (Expresados en dólares estadounidenses)

Activo	Notas	2016	Reestructurados (*)		Pasivo y Patrimonio	Notas	2016	Reestructurados (*)	
			31 de diciembre 2015	1 de enero 2015				31 de diciembre 2015	1 de enero 2015
<b>Activo corriente</b>									
Efectivo y equivalentes de efectivo	6	459,225	1,121,170	720,552	Obligaciones financieras	10	209,408	286,527	386,407
Cuentas por cobrar comerciales, neto	7	266,226	623,042	825,317	Cuentas por pagar	11	224,964	208,591	209,545
Cuentas por cobrar compañías y partes relacionadas	15.2	509,370	79,543	202,440	Pasivos acumulados	12	1,746,824	1,660,537	1,292,210
Cuentas por cobrar no comerciales, neto		32,229	56,147	94,511	Cuentas por pagar compañías y partes relacionadas	15.2	3,656	1,015	161,395
Ingresos y retenciones por cobrar	13	222,725	130,175	127,435	Impuestos y retenciones por pagar	13	155,686	124,963	168,342
Inventarios		26,342	33,892	13,102	Otros pasivos corrientes		30,852	45,150	2,606
Otros activos corrientes		38,176	7,908	16,648	Total pasivo corriente		1,871,320	2,326,903	2,220,585
<b>Total activo corriente</b>		<b>1,554,303</b>	<b>2,059,877</b>	<b>2,000,005</b>					
<b>Activo no corriente</b>					<b>Pasivo corriente</b>				
Propiedad, mobiliario y equipo, neto	8	2,816,741	3,074,769	3,388,249	Obligaciones financieras	10	710,887	886,789	1,115,664
Intangibles	9	700,155	684,366	658,160	Reserva para jubilación patronal y desahucio	16	1,257,197	2,026,364	1,931,900
Impuesto a la renta diferido	14.3	22,000	83,891	-	Otras cuentas por pagar no corrientes	17	100,000	100,000	109,324
Otros activos no corrientes		24,716	12,398	31,120	Total pasivo no corriente		2,068,084	3,023,153	3,156,888
<b>Total activo no corriente</b>		<b>3,563,612</b>	<b>3,855,424</b>	<b>4,067,529</b>	<b>Patrimonio (Véase estado adjunto)</b>		<b>1,178,511</b>	<b>585,170</b>	<b>680,061</b>
<b>Total activo</b>		<b>5,117,915</b>	<b>5,915,306</b>	<b>6,067,534</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>5,117,915</b>	<b>5,935,306</b>	<b>6,067,534</b>

(\*) Ver Nota 2.2.

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

Sr. Ernesto Fernández  
 Presidente

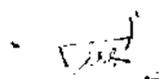
Sra. Mónica Granizo  
 Contadora General

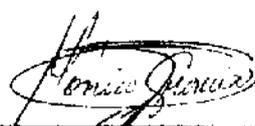
AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES  
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2016  
 (Expresados en dólares estadounidenses)

	Notas	2016	Reestructurado (*) 2015
Ingresos por prestación de servicios	23	14,610,431	17,072,724
Ingresos de actividades ordinarias		14,610,431	17,072,724
Costo de ventas	20	(10,911,965)	(12,703,485)
Utilidad bruta		3,698,466	4,369,239
Gastos de venta y administración	21	(3,115,300)	(3,242,798)
Utilidad operativa		583,166	1,126,441
Ingresos no operacionales		273,344	14,050
Gastos financieros	22	(97,770)	(126,200)
Utilidad antes de impuesto a la renta		758,740	1,014,291
Gasto por impuesto a la renta	14.1	(265,154)	(251,388)
Resultado neto del año		493,586	762,903
<b>Otros resultados integrales:</b>			
Ganancias (pérdidas) actuariales	16	905,014	24,006
Total otros resultados integrales		905,014	24,006
Resultado integral del año		1,398,600	786,909

(\*) Ver Nota 2.2.

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

  
 Sr. Ernesto Fernández  
 Presidente

  
 Sra. Mónica Granizo  
 Contadora General

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
 ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2016  
 (Expresados en dólares estadounidenses)

	Nota	Reserva			Resultados acumulados			Total
		Capital Social	Legal	Facultativa	Por aplicación primera vez de las NIIF	Resultados	Otros resultados integrales	
<b>Salidos registrados previamente al 1 de enero de 2015</b>								
Efecto de la adopción de la enmienda NIC 19	2.2	-	239,636	-	(252,980)	1,021,775	-	1,608,431
<b>Salidos reestructurados al 1 de enero de 2015</b>								
		600,000	239,636	-	(252,980)	93,405	-	680,061
<b>Resoluciones de la junta de accionistas del 2015:</b>								
Apropiación de reserva legal		-	70,200	-	-	(70,200)	-	-
Dividendos pagados		-	-	-	-	(881,800)	-	(881,800)
(Pérdidas) ganancias actuariales		-	-	-	-	-	24,006	24,006
Resultado neto del año reestructurado	2.2	-	-	-	-	762,903	-	762,903
<b>Salidos al 31 de diciembre de 2015</b>								
		600,000	309,836	-	(252,980)	(95,582)	24,006	585,170
<b>Resoluciones de la junta de accionistas del 2016:</b>								
Apropiación de reserva legal		-	(9,836)	9,836	-	-	-	-
Dividendos pagados		-	-	-	-	(805,259)	-	(805,259)
(Pérdidas) ganancias actuariales		-	-	-	-	-	905,014	905,014
Resultado neto del año		-	-	-	-	493,586	-	493,586
<b>Salidos al 31 de diciembre de 2016</b>								
		600,000	300,000	9,836	(252,980)	(407,365)	929,020	1,178,511

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

Sr. Ernesto Fernández  
 Presidente

Sra. Mónica Granizo  
 Contadora General

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
 ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO  
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2016  
 (Expresados en dólares estadounidenses)

	Notas	2016	Reestructurado (*) 2015
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación:</b>			
Recibido de clientes		14,967,247	17,274,999
Pagado a proveedores y empleados		(14,446,148)	(15,441,611)
Otros pagos		(30,655)	93,190
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		<u>490,444</u>	<u>1,926,578</u>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión:</b>			
Aquisición de propiedad, mobiliario y equipo, neto	8	(53,872)	(98,397)
Adquisición de intangibles, neto	9	(30,237)	(66,295)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		<u>(84,109)</u>	<u>(164,692)</u>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:</b>			
Disminución en obligaciones financieras		(263,021)	(318,835)
Dividendos pagados		(805,259)	(1,042,433)
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		<u>(1,068,280)</u>	<u>(1,361,268)</u>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo:</b>			
(Disminución) aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo		(661,945)	400,618
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		1,121,170	720,552
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	6	<u>459,225</u>	<u>1,121,170</u>

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

Sr. Ernesto Fernández  
 Presidente

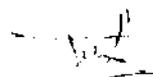
Sra. Mónica Granizo  
 Contadora General

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL  
 ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO  
 CONCILIACIÓN DEL RESULTADO INTEGRAL  
 CON LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN  
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2016  
 (Expresados en dólares estadounidenses)

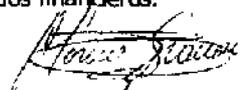
	<u>Notas</u>	<u>2016</u>	<u>Reestructurado (*)</u> <u>2015</u>
Resultado integral del año		1,398,600	786,909
Ajustes por:			
Más cargos (créditos) a resultados que no representan movimiento de efectivo:			
Depreciaciones	8	311,914	391,863
Amortizaciones	9	14,448	40,089
Provisión por jubilación patronal		96,967	109,601
Provisión por desahucio		38,879	8,869
(Pérdidas) / ganancias actuariales		(905,014)	(24,006)
Impuesto a la renta diferido	14.3	22,000	83,891
Cambios en activos y pasivos:			
Cuentas por cobrar comerciales, neto		356,816	202,275
Cuentas por cobrar compañías y partes relacionadas		(429,827)	122,897
Cuentas por cobrar no comerciales, neto		23,908	38,364
Impuestos y retenciones por cobrar		(84,550)	(10,740)
Inventarios		7,550	(20,790)
Otros activos corrientes		(30,268)	8,740
Otros activos no corrientes		7,673	(1,269)
Cuentas por pagar		16,373	(954)
Pasivos acumulados		(413,713)	368,327
Cuentas por pagar compañías y partes relacionadas		30,643	253
Impuestos y retenciones por pagar		42,532	(211,161)
Otros pasivos corrientes		(14,487)	42,745
Otras cuentas por pagar no corrientes		-	(9,324)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		<u>490,444</u>	<u>1,926,578</u>

(\*) Ver Nota 2.2.

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.



Sr. Ernesto Fernández  
 Presidente



Sra. Mónica Granizo  
 Contadora General

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

#### **1. INFORMACION GENERAL**

##### **Entidad**

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL fue constituida en la ciudad de Guayaquil en enero 22 de 1999, e inscrita en el Registro Mercantil en febrero del mismo año. Su domicilio principal es en la ciudadela la Garzota calle Eloy Velásquez, detrás del centro comercial Garzocentro.

Las principales actividades de la Compañía se relacionan con 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.

Como parte de sus actividades, la Compañía mantiene concentración en la relación comercial con Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel (compañía relacionada), por la venta de servicios. Los estados financieros demuestran ventas con dicha compañía relacionada para este año equivalente al 55% sobre el total (Véase Nota 23). Los estados financieros deben ser leídos considerando estas circunstancias.

Al 31 de diciembre de 2016 el personal total de la Compañía alcanza los 1,660 empleados (2015: 1,838 empleados).

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad de la Administración de la Compañía.

##### **Situación financiera mundial:**

Durante el 2016 la situación económica del país continúa afectada por los bajos precios de exportación del petróleo, principal fuente de ingresos del Presupuesto General del Estado, así como también por la devaluación de otras monedas con respecto al Dólar de los Estados Unidos de América, moneda de uso legal en el Ecuador, la cual tiene un impacto negativo en las exportaciones no petroleras del país.

Adicionalmente el terremoto ocurrido en abril del 2016 ocasionó importantes daños en la infraestructura de ciertas provincias del litoral ecuatoriano y cuantiosas pérdidas económicas. Las autoridades económicas con el fin de afrontar estas situaciones han diseñado diferentes alternativas, entre las cuales tenemos: priorización de las inversiones, incremento de la inversión extranjera a través de alianzas público-privadas con beneficios tributarios, disminución del gasto corriente, incremento temporal del impuesto al valor agregado, contribuciones tributarias extraordinarias a empresas y personas naturales, financiamiento del déficit fiscal mediante la emisión de bonos del Estado, obtención de financiamiento a través de organismos internacionales y gobiernos extranjeros (China), entre otras medidas. Así también, ha mantenido el esquema de restricción de importaciones a través de salvaguardas y derechos arancelarios con el fin de mejorar la balanza comercial, aspecto que se tenía previsto ir desmontando en el 2016; sin embargo, resolvió diferir un año el cronograma de eliminación de las salvaguardas y dispuso que la fase de desmantelamiento se efectúe a partir de abril del 2017 hasta junio del 2017.

La Administración de la Compañía considera que por los asuntos antes indicados tomó la siguiente decisión: de controlar los gastos, la situación país provocó que nuestro principal cliente desvíe parte de la producción a Colombia y Perú por lo que disminuyó la producción considerablemente

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

por lo que no fue posible redistribuir a todos los asesores telefónicos por lo que tuvimos que pagar indemnizaciones por sus salidas forzadas. Como estrategia para compensar en algo esta baja de más del 20% en la producción, se amplió los negocios con ciertos clientes, aunque en otros las metas comerciales tampoco pudieron ser cumplidas por la misma situación país que impidió mayores crecimientos

**Aprobación de los estados financieros:** Los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 han sido emitidos con fecha 31 de marzo del 2017, y posteriormente serán puestos a consideración de la Junta General de Accionistas para su aprobación definitiva.

## **2. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES**

Las principales políticas contables adoptadas en la preparación de los estados financieros se detallan a continuación:

### **2.1 Base de preparación-**

Los presentes estados financieros de la Compañía al 31 de diciembre de 2016 están preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el IASB (Internacional Accounting Standards Board) que han sido adoptadas en Ecuador y representan la adopción integral, explícita y sin reservas de las referidas normas internacionales y aplicadas de manera uniforme a los ejercicios que se presentan.

La preparación de los estados financieros conforme a las NIIF requiere el uso de estimaciones contables. También exige a la Administración que ejerza su juicio en el proceso de aplicación de las políticas contables de la Compañía. En la Nota 3 se revelan las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad o las áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para la elaboración de los estados financieros.

Debido a la subjetividad inherente en este proceso contable, los resultados reales pueden diferir de los montos estimados por la Administración.

### **Normas nuevas y revisadas emitidas, pero aún no efectivas**

La Compañía no ha aplicado las siguientes Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) nuevas y revisadas que han sido emitidas, pero aún no son efectivas:

(Véase página siguiente)

## AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

### NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)

NDF	Título	Efectiva a partir de periodos que inicen en o después de
NDF 9	Instrumentos financieros	Enero 1, 2018
NDF 15	Ingresos procedentes de contratos con clientes	Enero 1, 2018
NDF 16	Arrendamientos	Enero 1, 2019
NDF 2	Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones	Enero 1, 2018
Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28	Venta o Aportación de Bienes entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto	Fecha a ser determinada
Modificaciones a NIC 7	Iniciativa de revelación	Enero 1, 2017
Modificaciones a la NIC 12	Reconocimiento de Activos por Impuestos diferidos por pérdidas no realizadas	Enero 1, 2017

Se permite la aplicación anticipada de estas normas nuevas y revisadas.

#### NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 emitida en noviembre de 2009, introdujo nuevos requisitos para la clasificación y medición de activos financieros. Esta norma se modificó posteriormente en octubre de 2010 para incluir los requisitos para la clasificación y medición de pasivos financieros, así como su baja en los estados financieros, y en noviembre de 2013, incluyó nuevos requisitos para la contabilidad de cobertura general. En julio de 2014, se emitió otra versión revisada de la NIIF 9, principalmente para incluir lo siguiente:

Requerimientos de deterioro para activos financieros y,

Modificaciones limitadas a los requisitos de clasificación y medición al introducir una categoría de medición a "valor razonable con cambios en otro resultado integral", para ciertos instrumentos deudores simples.

#### Los requisitos claves de la NIIF 9:

Todos los activos financieros que se clasifican dentro del alcance de la NIC 39 - Instrumentos Financieros, se reconocerán posteriormente a su costo amortizado o valor razonable. Específicamente, los instrumentos de deuda que se mantienen dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo sea el de recaudar los flujos de efectivo contractuales, y que tengan flujos de efectivo contractuales que son únicamente pagos de capital e intereses sobre el capital pendiente por lo general se miden al costo amortizado al final de los periodos contables posteriores. Los instrumentos de deuda mantenidos en un modelo de negocio cuyo objetivo se cumpla tanto al recaudar los flujos de efectivo contractuales como por la venta de activos financieros, y que tengan términos contractuales del activo financiero que dan lugar en fechas específicas a flujos de efectivo que solo constituyen pagos de capital e intereses sobre el importe del principal pendiente, son medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Todas las otras inversiones de deuda y de patrimonio se miden a sus valores razonables al final de los periodos contables posteriores. Además, bajo la NIIF 9, las entidades pueden hacer una elección irrevocable para presentar los cambios posteriores en el valor razonable de una inversión de patrimonio (no mantenida para negociar ni que incluya una consideración contingente reconocida

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

por el comprador en una combinación de negocios de acuerdo con NIIF 3) en otro resultado integral, y solo con el ingreso por dividendos generalmente reconocido en el resultado del período.

En la medición de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, la NIIF 9 requiere que el importe generado por cambio en el valor razonable del pasivo financiero que sea atribuible a cambios en el riesgo de crédito del referido pasivo, se presente en otro resultado integral, a menos que, el reconocimiento de los efectos de los cambios en el riesgo de crédito del pasivo en otro resultado integral genere una asimetría contable en el resultado del período. Los cambios en el valor razonable atribuible al riesgo de crédito de un pasivo financiero no son posteriormente reclasificados al resultado del período. Según la NIC 39, la totalidad del importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados se presenta en el resultado del período.

Respecto al deterioro de activos financieros, la NIIF 9 establece un modelo de deterioro por pérdida crediticia esperada, contrario al modelo de deterioro por pérdida crediticia incurrida, de conformidad con la NIC 39. El modelo de deterioro por pérdida crediticia esperada requiere que una entidad contabilice las pérdidas crediticias esperadas y cambios en esas pérdidas crediticias esperadas en cada fecha de reporte para reflejar los cambios en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial. En otras palabras, ya no es necesario que ocurra un evento antes de que se reconozcan las pérdidas crediticias.

La NIIF 9 mantiene los tres tipos de mecanismos de contabilidad de cobertura, que en la actualidad se establecen en la NIC 39. De conformidad con la NIIF 9, los tipos de transacciones elegibles para la contabilidad de cobertura son mucho más flexibles, específicamente, al ampliar los tipos de instrumentos que se clasifican como instrumentos de cobertura y los tipos de componentes de riesgo de partidas no financieras elegibles para la contabilidad de cobertura. Además, se ha revisado y reemplazado la prueba de efectividad por el principio de "relación económica". Ya no se requiere de una evaluación retrospectiva para medir la efectividad de la cobertura. También se añadieron requerimientos de revelación mejorados sobre las actividades de gestión de riesgo de una entidad.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de la NIIF 9 en el futuro puede tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros adjuntos. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

#### **NIIF 15 Ingresos Procedentes de contratos con los clientes**

En mayo de 2014, se emitió la NIIF 15, que establece un modelo extenso y detallado que deben utilizar las entidades en el registro y reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes. La NIIF 15 reemplazará el actual lineamiento de reconocimiento de ingresos, incluyendo la NIC 18 Ingresos, la NIC 11 Contratos de Construcción y las interpretaciones respectivas en la fecha en que entre en vigencia.

El principio fundamental de la NIIF 15 es que una entidad debería reconocer el ingreso que representa la transferencia de bienes o servicios establecidos contractualmente a los clientes, en un importe que refleje la contraprestación que la entidad espera recibir a cambio de bienes o servicios. Específicamente, la norma añade un modelo de 5 pasos para contabilizar el ingreso:

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

- Paso 1: identificar el contrato con los clientes.
- Paso 2: identificar las obligaciones de ejecución en el contrato.
- Paso 3: determinar el precio de la transacción.
- Paso 4: distribuir el precio de transacción a las obligaciones de ejecución en el contrato.
- Paso 5: reconocer el ingreso cuando (o en la medida que) la entidad satisfaga la obligación.

Según la NIIF 15, una entidad contabiliza un ingreso cuando (o en la medida que) se satisfaga una obligación de ejecución, es decir, cuando el "control" de los bienes y servicios relacionados con una obligación de ejecución particular es transferido al cliente. Se han añadido muchos más lineamientos detallados en la NIIF 15 para poder analizar situaciones específicas. Además, la NIIF 15 requiere amplias revelaciones

En Abril 2016, el IASB emitió "Clarificaciones a la NIIF 15" en relación a la identificación de obligaciones de ejecución, consideraciones de principal versus agente, así como una guía de aplicación para licencias.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de la NIIF 15 en el futuro pueda tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros adjuntos y sus revelaciones. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

#### **NIIF 16: Arrendamientos**

La NIIF 16 introduce un modelo integral para la identificación de contratos de arrendamiento y tratamiento contable para arrendador y arrendatario, la NIIF 16 reemplaza la actual guía de arrendamientos incluida en la NIC 17 e interpretaciones relacionadas.

NIIF 16 diferencia entre arrendamientos y contratos de servicio sobre la base de si un activo identificado es controlado por el cliente. La diferenciación entre arrendamiento operativo y arrendamiento financiero ha sido eliminada para la contabilidad del arrendador y es reemplazada por un modelo en el cual el derecho de uso del activo y su correspondiente pasivo tiene que ser reconocido por el arrendador para todos los arrendamientos, excepto los arrendamientos de corto plazo y aquellos con un valor bajo de activo.

El derecho de uso del activo es inicialmente medido al costo y subsecuentemente medido al costo (sujeto a ciertas excepciones) menos depreciación acumulada y pérdidas por deterioro, ajustado por cualquier remediación del pasivo del arrendatario. El pasivo del arrendatario es inicialmente medido al valor presente de los pagos del arrendamiento que no son pagados a esa fecha.

Posteriormente el pasivo del arrendatario es ajustado por intereses y pagos así como el impacto de las modificaciones al arrendamiento, entre otros. En adición, la clasificación de los flujos de caja de los pagos por arrendamientos operativos que de acuerdo con NIC 17 son presentados como flujos de caja de actividades de operación también tendrá impacto. De acuerdo con el modelo de NIIF 16 los pagos por arrendamiento serán divididos en principal e interés los cuales serán presentados como flujos de caja de actividades de financiamiento y de operación, respectivamente.

En contraste a la contabilidad del arrendatario, la NIIF 16 sustancialmente mantiene los requerimientos de NIC 17 para la contabilidad del arrendador y continúa con el requerimiento de

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

clasificar el arrendamiento como operativo o financiero. Extensas revelaciones son requeridas con NIIF 16.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de la NIIF 16 en el futuro puede tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros y sus revelaciones. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

#### **Modificaciones a la NIIF 2 Clasificación y Medición de transacciones de Pagos Basados en Acciones**

Las modificaciones clarifican que:

1. En la estimación del valor razonable de pagos basados en acciones liquidados en efectivo, la contabilidad del efecto del cumplimiento o no cumplimiento de la irrevocabilidad de la concesión, debe seguir el mismo enfoque que los pagos basados en acciones liquidados en acciones.
2. Donde las leyes y regulaciones de impuestos requieran a una entidad efectuar una retención de un número específico de instrumentos de patrimonio igual al valor monetario de las obligaciones impositivas del empleado para cumplir con la obligación tributaria del empleado, la cual es remitida a la autoridad tributaria, por ejemplo, acuerdos de pagos basados en acciones que tienen una condición de pago neto. Dicho acuerdo debe ser calificado como liquidación en acciones en su totalidad, considerando que el pago basado en acciones hubiera sido clasificado como que se liquidará en patrimonio si no hubiera incluido la condición de pago neto.
3. La modificación de pagos basados en acciones que cambie la transacción de liquidación en efectivo a liquidación en acciones debe ser registrada como sigue:
  - i. El pasivo original es dado de baja;
  - ii. El pago liquidado en acciones es reconocido a la fecha de modificación al valor razonable del instrumento de patrimonio otorgado, en la medida que los servicios han sido prestados a la fecha de la modificación; y,
  - iii. Cualquier diferencia entre el saldo en libros del pasivo a la fecha de la modificación y el valor reconocido en patrimonio debe ser reconocido inmediatamente en resultados.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de la NIIF 2 en el futuro no tendría un impacto significativo sobre los importes reconocidos en los estados financieros debido a que la Compañía no tiene acuerdos de pagos basados en acciones que se liquiden en efectivo o no existen retenciones de impuestos aplicables.

#### **Modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28 Venta o Aportación de Activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto**

Las modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28 se refieren a situaciones en las que hay una venta o contribución de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto. Específicamente se establece que las ganancias o pérdidas resultantes de la pérdida de control de una subsidiaria que no contenga un negocio, en una transacción con una asociada o un negocio conjunto que se contabilicen utilizando el método de participación, se reconocen en el resultado de la controladora sólo en la proporción de la participación de los inversionistas no relacionados en esa asociada o

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

negocio conjunto. De igual forma, las ganancias y pérdidas resultantes de la remediación a valor razonable de las inversiones retenidas en alguna subsidiaria anterior (que se ha convertido en una asociada o un negocio conjunto que se contabilice según el método de participación) se reconocen en el resultado de la anterior controladora sólo en la proporción de la participación de los inversionistas no relacionados en la nueva asociada o negocio conjunto.

La fecha efectiva de las modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28 fue diferida para una fecha que aún no ha sido determinada, sin embargo, la aplicación anticipada es permitida. La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de estas modificaciones en el futuro tenga un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros.

#### **Modificaciones a la NIIF 7 Iniciativa de Revelaciones**

Las modificaciones requieren a una entidad proveer revelaciones que permitan a los usuarios de estados financieros evaluar los cambios en pasivos que surgen de actividades de financiamiento.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de estas modificaciones en el futuro tenga un impacto material sobre los estados financieros consolidados.

#### **Modificaciones a la NIC 12 Reconocimiento de Activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas no Realizadas**

Las modificaciones clarifican lo siguiente:

1. Disminuciones por debajo del costo en el saldo en libros de instrumentos de deuda a tasa fija, medidos a valor razonable, para los cuales la base tributaria se mantiene al costo, da lugar a una diferencia temporal deducible, independientemente de si el tenedor de los instrumentos de deuda espera recuperar el saldo en libros mediante la venta o por el uso, o si es probable que el emisor pagará todos los flujos de caja contractuales.
2. Cuando una entidad evalúa si existirán utilidades gravables disponibles para ser utilizados como diferencia temporal deducible, y las leyes impositivas restringen la utilización de las pérdidas para deducirse de los ingresos gravables de un tipo específico, una entidad evalúa la diferencia temporal deducible en combinación con otras diferencias temporarias deducibles de ese mismo tipo, pero de forma separada de otros tipos de diferencias temporarias.
3. La estimación de utilidades gravables futuras puede incluir la recuperación de algún tipo de activo de la entidad por un valor superior al saldo en libros si hay suficiente evidencia que es probable que la entidad alcanzará los mismos; y,
4. En la evaluación de si existen utilidades gravables futuras suficientes, una entidad debe comparar las diferencias temporarias deducibles con las utilidades gravables futuras excluyendo las deducciones impositivas que resulten de la reversión de dichas diferencias temporarias deducibles.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de estas modificaciones en el futuro tenga un impacto significativo en los estados financieros.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

**2.2 Cambio en política contable**

La Compañía durante el 2016 adoptó la enmienda a la NIC 19 "Beneficios a los empleados" referente al cambio en la tasa de descuento utilizada para el cálculo de los beneficios post – empleo (Provisiones de jubilación patronal y desahucio), para lo cual, la Compañía, como se establece en la referida enmienda, procedió para efectos comparativos a reestructurar los estados financieros al 1 de enero del 2015 y del año 2015, como se detalla a continuación:

	Reserva para jubilación patronal y desahucio			Patrimonio
	Jubilación patronal	Desahucio	Total	Resultados Acumulados
Saldos registrados previamente al 1 de enero del 2015	743,637	259,893	1,003,530	758,795
Efecto de adopción de enmienda a la NIC 19	801,378	126,992	928,370	(928,370)
Saldos reestructurados al 1 de enero del 2015	<u>1,545,015</u>	<u>386,885</u>	<u>1,931,900</u>	<u>(159,575)</u>
Saldos registrados previamente al 31 de diciembre del 2015	807,809	271,834	1,079,643	622,055
Efecto de adopción de enmienda a la NIC 19 de años anteriores	801,378	126,992	928,370	(928,370)
Efecto de adopción de la enmienda en el año 2015 sobre la utilidad neta	45,428	(3,071)	42,357	(42,357)
Efecto de adopción de la enmienda en el año 2015 sobre resultados integrales	(21,389)	(2,617)	(24,006)	24,006
Saldos reestructurados al 31 de diciembre del 2015	<u>1,633,226</u>	<u>363,138</u>	<u>2,026,364</u>	<u>(324,666)</u>

	Utilidad neta	Otros resultados integrales	Resultado integral del año
Utilidad neta y otros resultados integrales del 2015, previamente reportados	805,260	-	805,260
Efecto de adopción de la enmienda en el año 2015 sobre la utilidad neta (i)	(42,357)	-	(42,357)
Efecto de adopción de la enmienda en el año 2015 sobre resultados integrales	-	24,006	24,006
Utilidad neta y otros resultados integrales del 2015, reestructurados	<u>762,903</u>	<u>24,006</u>	<u>786,909</u>

(i) Incluido en el rubro de otros gastos operativos.

Las tasas de descuento anuales utilizadas en la determinación de las provisiones por beneficios post-empleo antes de la modificación a la NIC 19 para los años 2015 y 2014 fueron 8.68% y 8.68%, respectivamente, las cuales correspondían a la tasa promedio de los bonos del gobierno, publicada por el Banco Central del Ecuador, sin embargo; de acuerdo a la enmienda, se establece que para las monedas donde no exista un mercado amplio de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad, se utilizará la tasa de los bonos corporativos de alta calidad denominados en esta moneda, siendo el dólar la moneda en la cual se liquidarán estos pasivos, la tasa de bonos de alta calidad, corresponde a la tasa promedio de los bonos corporativos emitidos en Estados Unidos

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

de América, los cuales están denominados en la misma moneda en la que los beneficiarios serán pagados y que tienen términos que se aproximan a los de las obligaciones por pensiones hasta su vencimiento y que para el 2015 y 2014 correspondían al 5.00% y 5.15%, respectivamente.

Los efectos de la adopción de esta enmienda se detallan anteriormente y han sido registrados conforme a lo que indica la mencionada enmienda. Ver además Nota 16.

#### **2.3 Moneda funcional y moneda de presentación-**

Las partidas en los estados financieros se expresan en la moneda del ambiente económico primario donde opera la Compañía. Los estados financieros se expresan en dólares estadounidenses, que es la moneda funcional y de presentación de la Compañía. Las cifras incluidas en los estados financieros adjuntos están expresadas en dólares estadounidenses.

#### **2.4 Efectivo y equivalentes de efectivo**

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo en caja, los depósitos a la vista en entidades de crédito y otras inversiones a corto plazo de gran liquidez con un vencimiento original de tres meses o menos y sobregiros bancarios. Los sobregiros bancarios son presentados como pasivos corrientes en el estado de situación financiera.

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

##### **2.5.1 Clasificación**

La Compañía clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: "activos financieros a valor razonable a través de ganancias y pérdidas", "préstamos y cuentas por cobrar", "activos financieros mantenidos hasta su vencimiento" y "activos financieros disponibles para la venta".

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: "pasivos financieros valor razonable a través de ganancias y pérdidas", y "otros pasivos financieros". La clasificación depende del propósito para el cual se adquirieron los activos o contrataron los pasivos. La Administración determina la clasificación de sus activos y pasivos financieros a la fecha de su reconocimiento inicial.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Compañía mantuvo activos financieros en la categoría de "préstamos y cuentas por cobrar". De igual forma, la Compañía mantuvo pasivos financieros en la categoría de "Otros pasivos financieros", cuyas características se explican seguidamente:

**Préstamos y cuentas por cobrar:** representados en el estado de situación financiera por las cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar compañías relacionadas y cuentas por cobrar no comerciales. Son activos financieros no derivados que dan derecho a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en el activo corriente, excepto por los de vencimiento mayor a 12 meses contados desde la fecha del estado de situación financiera.

**Otros pasivos financieros:** representados en el estado de situación financiera por las obligaciones financieras, cuentas por pagar a proveedores y cuentas por pagar compañías y partes relacionada. Se incluyen en el pasivo corriente, excepto por los de vencimiento mayor a 12 meses contados a partir de la fecha del estado de situación financiera.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

#### **2.5.2 Reconocimiento y medición inicial y posterior**

##### **a) Reconocimiento -**

La Compañía reconoce un activo o pasivo financiero en el estado de situación financiera a la fecha de la negociación y se reconocen cuando se compromete a comprar o vender el activo o pagar el pasivo.

##### **b) Medición inicial -**

Los activos y pasivos financieros son medidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo atribuible a la transacción, si el activo o pasivo financiero no es designado como de valor razonable a través de ganancias o pérdidas y este es significativo. Con posterioridad al reconocimiento inicial la Compañía valoriza los mismos como se describe a continuación.

##### **c) Medición posterior -**

- i. Préstamos y cuentas por cobrar:** Se miden al costo amortizado aplicando el método de intereses efectivo, cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones de crédito normales.
- ii. Otros pasivos financieros:** Se miden al costo amortizado aplicando el método de interés efectivo. No obstante, los pasivos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y/o el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

#### **2.5.3 Baja de activos y pasivos financieros**

Los activos financieros se dejan de reconocer cuando los derechos a recibir de sus flujos de efectivos expiran o se transfieren a un tercero y la Compañía ha transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su propiedad. Un pasivo es eliminado cuando las obligaciones de la Compañía se han liquidado.

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

Los activos financieros y los pasivos financieros se compensan, y presentan por un neto en el estado de situación financiera, 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.

#### **2.6 Inventarios**

Los inventarios se valúan al costo o al valor neto realizable, el que resulte menor. Son valuados al costo promedio ponderado, excepto por el inventario en tránsito que se lleva al costo específico, e incluye todos los costos incurridos para adquirir los inventarios, y otros incurridos para llevar el inventario a su localización y condición actual.

El valor neto realizable es el precio estimado de venta en el curso normal de negocios menos los costos estimados de conversión y venta. El valor del costo de los inventarios es objeto de corrección valorativa en aquellos casos en que su costo exceda su valor neto realizable.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

**2.7 Propiedad, mobiliario y equipo**

**Medición en el momento del reconocimiento** - Las partidas de propiedad, mobiliario y equipo se miden inicialmente por su costo.

El costo de propiedad, mobiliario y equipo comprende su precio de adquisición más todos los costos directamente relacionados con la ubicación y la puesta en condiciones de funcionamiento y la estimación inicial de cualquier costo de desmantelamiento y retiro del elemento o de rehabilitación de la ubicación del activo.

Adicionalmente, se considera como parte del costo de los activos, los costos por préstamos directamente atribuibles a la adquisición o construcción de activos calificados.

**Medición posterior al reconocimiento: modelo del costo** – Después del reconocimiento inicial, la propiedad, mobiliario y equipo son registradas al costo menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas de deterioro de valor.

Los gastos de reparaciones y mantenimientos se imputan a resultados en el período en que se producen.

**Método de depreciación y vidas útiles** - El costo de propiedad, mobiliario y equipo se deprecia de acuerdo con el método de línea recta. La vida útil estimada, valor residual y método de depreciación son revisados al final de cada año, siendo el efecto de cualquier cambio en el estimado registrado sobre una base prospectiva.

A continuación, se presentan las principales partidas de propiedad, mobiliario y equipo y las vidas útiles usadas en el cálculo de la depreciación.

<u>Descripción del bien</u>	<u>Número de años</u>
Edificios	25-71
Equipos de computación	3
Equipos de telecomunicación	10
Instalaciones	5-10
Muebles y enseres	10
Vehículos	5

**Retiro o venta de propiedad, mobiliario y equipo** - La utilidad o pérdida que surja del retiro o venta de una partida de propiedad, mobiliario y equipo es calculada como la diferencia entre el precio de venta y el valor en libros del activo y reconocida en resultados.

En caso de venta o retiro subsiguiente de propiedades revaluadas, el saldo de la reserva de revaluación es transferido directamente a utilidades retenidas.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

#### **2.8 Activos intangibles**

**Activos intangibles adquiridos de forma separada** - Son registrados al costo menos la amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro acumulada. La amortización se reconoce con base en el método de línea recta sobre su vida útil estimada. La vida útil estimada, valor residual y método de depreciación son revisados al final de cada año, siendo el efecto de cualquier cambio en el estimado registrado sobre una base prospectiva. Los activos intangibles con vida útil indefinida que son adquiridos separadamente se registran al costo menos cualquier pérdida por deterioro acumulada.

**Activos intangibles generados internamente - desembolsos por investigación y desarrollo** - Los desembolsos originados por las actividades de investigación se reconocen como un gasto en el período en el cual se incurren.

El valor inicialmente reconocido para un activo intangible generado internamente es la suma de los desembolsos incurridos desde el momento en que el elemento cumple las condiciones para su reconocimiento. Cuando no se puede reconocer un activo intangible generado internamente, los desembolsos por desarrollo son cargados a resultados en el período en que se incurren.

Un activo intangible generado internamente como consecuencia de actividades de desarrollo (o de la fase de desarrollo de un proyecto interno) es reconocido sí, y sólo sí, se cumplen las condiciones indicadas a continuación:

Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización o su venta.

- Su intención de completar el activo intangible en cuestión, para usarlo o venderlo;
- Su capacidad para utilizar o vender el activo intangible;
- La forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro;
- La disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar o vender el activo intangible; y
- Su capacidad para medir, de forma fiable, el desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, un activo intangible generado internamente se contabiliza por su costo menos la amortización acumulada y el importe acumulado de pérdidas por deterioro del valor, sobre la misma base que los activos intangibles que son adquiridos de forma separada.

**Baja de activos intangibles** - Un activo intangible se da de baja al momento de su disposición, o cuando no se esperan beneficios económicos futuros de su uso o disposición. Las ganancias o pérdidas que surgen de la baja en libros de un activo intangible, medidas como la diferencia entre los ingresos netos provenientes de la venta y el importe en libros del activo se reconocen en el resultado del período al momento en que el activo es dado de baja.

**Método de amortización y vidas útiles** - La amortización de los activos intangibles se carga a resultados sobre sus vidas útiles utilizando el método de línea recta. La vida útil estimada, valor

## AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

### NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)

residual y método de amortización son revisados al final de cada año, siendo el efecto de cualquier cambio en el estimado registrado sobre una base prospectiva.

La vida útil de un activo intangible es finita o indefinida. La vida útil de un activo intangible que surja de un derecho contractual o legal de otro tipo no excederá el período de esos derechos, pero puede ser inferior, dependiendo del período a lo largo del cual la entidad espera utilizar el activo. Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan, pero se evalúan por deterioro anualmente y cuando exista indicios de que el activo intangible puede estar deteriorado.

Se estima que el valor residual de todos los activos intangibles de la Compañía es igual a cero.

A continuación, se presentan los principales activos intangibles y las vidas útiles usadas en el cálculo de la amortización:

<u>Rubro</u>	<u>Años de vida útil</u>
Licencias de vida finita	3-4

## 2.9 Deterioro de activos

### 2.9.1 Determinación de activos financieros (cuentas por cobrar)

La Compañía evalúa en la fecha de cada balance si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros puedan haber sufrido pérdidas por deterioro. Un activo financiero o un grupo de activos financieros está deteriorado, y se incurre en una pérdida por deterioro del valor, si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un evento que causa la pérdida), y ese evento (o eventos) causante de la pérdida tenga un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de activos financieros, que pueda ser estimado con fiabilidad.

Los criterios que utiliza la Compañía para determinar si existe una pérdida por deterioro incluyen:

- Dificultad financiera significativa del emisor u obligado;
- Probabilidad de que entrarán en una situación concursal o en cualquier otra situación de reorganización financiera el obligado; o,
- Cuando datos observables indican que existe una disminución susceptible de valoración en los flujos futuros de efectivo estimados, tales como cambios en las condiciones de pago o en las condiciones económicas que se correlaciona con impagos.

Para la categoría de cuentas por cobrar, el importe de la pérdida se valora mediante los criterios antes mencionados para ajustar estas cuentas a su importe recuperable, además de tener como parámetro lo indicado bajo la normativa tributaria vigente. El importe en libros del activo se reduce y el importe de las pérdidas se reconoce en la cuenta de resultados.

Si, en un período posterior, el monto de la pérdida por deterioro disminuye y dicha disminución se relaciona objetivamente a un evento que haya ocurrido después de que se reconoció dicho deterioro, la reversión de la pérdida por deterioro previamente reconocida se reconoce en el estado de resultado.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

La Compañía, considerando lo anteriormente mencionado, realizó los análisis pertinentes de todos sus activos financieros significativos. Ver Nota 7.

#### **2.9.2 Deterioro de activos no financieros (Propiedad, mobiliario y equipo e intangibles)**

Los activos sujetos a amortización o depreciación se someten a revisión para pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro del valor por el monto por el que el importe en libros del activo excede su importe recuperable. El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable de un activo menos los costos para la venta y el valor en uso. A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado (unidades generadoras de efectivo). La posible reversión de pérdidas por deterioro de valor de activos no financieros distintos a la plusvalía que sufren una pérdida por deterioro se revisa en todas las fechas a las que se presenta información financiera.

Los activos intangibles con una vida útil indefinida o todavía no disponibles para su uso deben ser sometidos a una comprobación de deterioro de valor anualmente, o con mayor frecuencia si existe cualquier indicador de que podría haberse deteriorado su valor.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no existió deterioro de los activos tangibles e intangibles.

En el caso que el monto del valor en libros del activo excede su monto recuperable, la Compañía registra una pérdida por deterioro en los resultados del ejercicio. La administración ha realizado los análisis pertinentes de todos sus activos no financieros significativos y considera que en ninguno de ellos existe evidencia de deterioro. Ver Notas 8 y 9.

#### **2.10 Impuestos corrientes y diferidos**

El gasto por impuesto del período comprende los impuestos corrientes y diferidos. Los impuestos se reconocen en el resultado, excepto en la medida en que estos se refieran a partidas reconocidas en el otro resultado integral o directamente en el patrimonio neto. En este caso, el impuesto también se reconoce el otro resultado integral o directamente en patrimonio neto, respectivamente.

##### Impuesto corriente

El cargo por impuesto a la renta corriente se calcula mediante la tasa de impuesto aplicable a las utilidades gravables y se carga a los resultados del año en que se devenga con base en el impuesto por pagar exigible. Las normas tributarias vigentes establecen una tasa de impuesto del 22% sobre las utilidades gravables, no obstante, la tarifa impositiva se incrementa al 25% sobre la proporción de la base imponible que corresponda a la participación directa o indirecta de socios, accionistas, beneficiarios o similares, que sean residentes en paraísos fiscales o regímenes de menor imposición. Si dicha participación excede del 50%, la tarifa aplicable para la compañía será del 25%. Se puede reducir la tarifa en 10 puntos porcentuales sobre las utilidades sujetas a capitalización.

##### Impuesto diferido

El impuesto a la renta diferido se provisiona en su totalidad, por el método del pasivo, sobre las diferencias temporales que surgen entre las bases tributarias de activos y pasivos y sus

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

respectivos valores mostrados en los estados financieros. El impuesto a la renta diferido se determina usando tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del estado de situación financiera y que se espera serán aplicables cuando el impuesto a la renta diferido activo se realice o el impuesto a la renta pasivo se pague.

Los impuestos a la renta diferidos activos sólo se reconocen en la medida que sea probable que se produzcan beneficios tributarios futuros contra los que se puedan usar las diferencias temporales.

Los saldos de impuestos a la renta diferidos activos y pasivos se compensan cuando exista el derecho legal exigible a compensar impuestos activos corrientes con impuestos pasivos corrientes y cuando los impuestos a la renta diferidos activos y pasivos se relacionen con la misma autoridad tributaria.

#### **2.11 Beneficios a los empleados**

##### **2.11.1 Beneficios de corto plazo**

Se registran en el rubro "beneficios sociales" del estado de situación financiera con contrapartida en el estado de resultado integral y corresponden principalmente a:

- i. Remuneraciones fijas y variables de los funcionarios de la Compañía: Se provisionan y/o pagan de acuerdo a las políticas internas establecidas por la Compañía.
- ii. Décimo tercero y décimo cuarto sueldo y aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Se provisionan y pagan de acuerdo a la legislación vigente en el Ecuador.

##### **2.11.2 Beneficios de largo plazo**

###### **Reserva para jubilación patronal y desahucio (no fondeados)**

La Compañía tiene un plan de beneficio definido para jubilación patronal, normado y requerido por las leyes laborales ecuatorianas. Adicionalmente de acuerdo a las leyes vigentes, en los casos de terminación de la relación laboral por desahucio solicitado por el empleador o por el trabajador, el empleador bonificará al trabajador con el veintidós por ciento del equivalente a la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicios prestados a la misma empresa o empleador, este beneficio se denomina desahucio.

La Compañía determina anualmente la provisión para jubilación patronal con base en estudios actuariales practicados por un profesional independiente y se reconocen con cargo a los costos y gastos (resultados) del año aplicando el método de Costeo de Crédito Unitario Proyectado y representa el valor presente de las obligaciones a la fecha del estado de situación financiera, el cual es obtenido descontando los flujos de salida de efectivo a una tasa de xxx% (2015: xxx%) anual equivalente a la tasa promedio de los bonos corporativos de alta calidad, los cuales están denominados en la misma moneda en la que los beneficios serán pagados y que tienen términos que se aproximan a los términos de las obligaciones hasta su vencimiento.

Las hipótesis actuariales incluyen variables como son, en adición a la tasa de descuento, tasa de mortalidad, edad, sexo, años de servicios, remuneraciones, incrementos futuros de remuneraciones, tasa de rotación, entre otras.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

Las ganancias y pérdidas actuariales y los efectos de reducciones y liquidaciones anticipadas que surgen de los ajustes basados en la experiencia y cambios en los supuestos actuariales se cargan a otros resultados Integrales en el período que surgen.

Los costos de los servicios pasados se reconocen inmediatamente en resultados del año.

Al cierre del año las provisiones no cubren a todos los empleados que se encontraban trabajando para la Compañía.

#### **2.12 Participación a los trabajadores**

El 15% de la utilidad anual que la Compañía debe reconocer en concepto de participación laboral en las utilidades es registrado con cargo a los resultados del ejercicio en que se devenga, con base en las sumas por pagar exigibles.

#### **2.13 Provisión corriente**

La Compañía registra provisiones cuando: i) existe una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultados de eventos pasados, ii) es probable vaya a ser necesario una salida de recursos para liquidar la obligación y iii) el monto se ha estimado de forma fiable. Los montos reconocidos como provisión son la mejor estimación de la Compañía, a la fecha de cierre de los estados financieros, de los desembolsos necesarios para liquidar la obligación.

Los conceptos por los cuales se constituyen provisiones corrientes con cargo a resultados corresponden principalmente a los conceptos registrados en el rubro otros pasivos y provisiones.

Las provisiones no corrientes corresponden principalmente al pago del Impuesto a la salida de divisas a favor del Servicio de Rentas Internas sobre obligaciones mantenidas con compañías relacionadas y se registran con cargo a resultados en el período en el que surgen o con cargo al activo calificable.

#### **2.14 Distribución de dividendos**

La distribución de dividendos se deduce del patrimonio y se reconocen como pasivos corrientes en los estados financieros en el período en el que los dividendos se aprueban por los accionistas de la Compañía.

#### **2.15 Reconocimiento de ingresos y gastos**

##### **2.15.1 Ingresos relacionados con la operación**

Los ingresos ordinarios se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida o a recibir, y representan los importes a cobrar por los servicios vendidos, netos de descuentos y del impuesto sobre el valor añadido.

Los ingresos ordinarios se reconocen en los resultados cuando, el importe de los mismos se puede valorar con fiabilidad, es probable que la entidad vaya a recibir un beneficio económico futuro y cuando se alcancen determinadas condiciones para cada una de las actividades de la Compañía.

## AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

### NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)

#### 2.15.2 Gastos

Se reconocen por el método del devengado.

### 3. ESTIMADOS Y CRITERIOS CONTABLES SIGNIFICATIVOS

#### 3.1 Estimados y criterios contables críticos

La preparación de estados financieros requiere que la Compañía realice estimaciones y utilice supuestos que afectan los montos incluidos en estos estados financieros y sus notas relacionadas. Las estimaciones realizadas y supuestos utilizados por la Compañía se encuentran basadas en la experiencia histórica, cambios en el mercado 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 correctamente la situación financiera y los resultados de la Compañía y/o las requieren un alto grado de juicio por parte de las Administración.

Las principales estimaciones y aplicaciones del criterio profesional se encuentran relacionadas con los siguientes conceptos:

##### a) *Provisión por deterioro de cuentas por cobrar*

La Compañía evalúa la posibilidad de recuperación de los saldos mantenidos en cuentas por cobrar, basándose en una serie de factores, tales como: existencia de dificultades financieras significativas por parte del deudor, la probabilidad de que el deudor entre en quiebra o reorganización financiera, y la falta de pago que se considera un indicador de que la cuenta por cobrar se ha deteriorado. Una vez que se ha identificado evidencias de deterioro se estima el valor a recuperar proyectando los flujos estimados y descontándolos.

##### b) *Obligaciones por beneficios a empleados – Reserva para jubilación patronal y desahucio*

El valor presente de las obligaciones por planes de pensión depende de un número de factores que se determinan sobre bases actuariales usando un número de supuestos. Los supuestos usados al determinar el costo neto por pensiones incluyen una tasa de descuento. Cualquier cambio en estos supuestos tendrá impacto en el valor en libros de la obligación por planes de pensión.

##### c) *Impuesto a la renta diferido*

La Compañía ha realizado la estimación de sus impuestos diferidos considerando que todas las diferencias entre el valor en libros y la base tributaria de sus activos y pasivos se revertirán en el futuro. Véase Nota 14.3.

##### d) *Propiedad, mobiliario y equipo e Intangibles*

La determinación de las vidas útiles de propiedad, mobiliario y equipo e intangibles y los plazos de amortización de los intangibles que se evalúan al cierre de cada año.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

#### **4. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

##### **4.1 Factores de riesgo financiero**

Las actividades de la Compañía la exponen a una variedad de riesgos financieros: riesgos de mercado (que comprende los riesgos de precio, tasa de interés y tipo de cambio), riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

Los principales pasivos financieros de la Compañía incluyen las deudas y los préstamos que devengan intereses, las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar. La finalidad principal de estos pasivos financieros es financiar las operaciones de la Compañía. La Compañía cuenta con préstamos, deudores comerciales y cuentas por cobrar, y efectivo que provienen directamente de sus operaciones.

El programa general de administración de riesgo de la Compañía se concentra principalmente en lo impredecible de los mercados financieros y trata de minimizar potenciales efectos adversos sobre la rentabilidad financiera de la Compañía, además que se asegura que las actividades con riesgo financiero en la que se involucra la Compañía estén sujetas a políticas y procedimientos adecuados para tales efectos y que los riesgos financieros estén identificados, medidos y controlados de acuerdo a ellas.

La Gerencia general y el área financiera establecen las políticas de inversiones. La Administración de la Compañía es la encargada de aplicar dicha política y revisar periódicamente sus procedimientos para la óptima gestión en cada uno de los riesgos que a continuación se detallan:

##### **4.1.1 Riesgo de mercado**

El riesgo de mercado es el riesgo de que el valor razonable o los flujos futuros de efectivo de un instrumento financiero fluctúen debido a los cambios en los precios de mercado. Los precios de mercado involucran cuatro tipos de riesgo: el riesgo de tasas de interés, el riesgo de tasas de cambio, el riesgo de precios de los productos básicos y otros riesgos de precios, tales como el riesgo de precios de los títulos de patrimonio. Los instrumentos financieros afectados por el riesgo de mercado incluyen las deudas y préstamos que devengan interés, los depósitos en efectivo, las inversiones financieras disponibles para la venta y los instrumentos financieros derivados.

###### **a) Riesgo de precio**

La Compañía no se encuentra expuesta al riesgo del precio de los servicios y compras de materiales significativamente.

###### **b) Riesgo de tasa de interés sobre el valor razonable y flujos de efectivo**

El riesgo de tipo de interés de la Compañía surge de las obligaciones con instituciones financieras. Los préstamos a tipo de interés fijo exponen a la Compañía a riesgos de tipo de interés de valor razonable, sin embargo, debido a que la Compañía no mantiene obligaciones de deuda a largo plazo con tasa de interés variable la exposición no es significativa.

###### **c) Riesgo de tipo de cambio**

El riesgo de tipo de cambio surge de transacciones comerciales futuras y de los activos y pasivos reconocidos en moneda distinta al dólar. Las transacciones efectuadas en una moneda

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

diferente al dólar no constituyen un rubro importante en las operaciones de la Compañía, por lo tanto, la Compañía considera que es poco probable que exista una posible pérdida originada por este tipo de riesgo.

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

La principal fuente de liquidez son los flujos de efectivos provenientes de las actividades de la Compañía. Para administrar la liquidez de corto plazo, la Compañía se basa en los flujos de caja proyectados para un período de doce meses.

La Compañía prudente del riesgo de liquidez implica mantener suficiente efectivo y equivalente en activos financieros a través de un número adecuado de fuentes de financiamiento comprometidas. Los vencimientos se manejan de acuerdo a la necesidad, a corto, mediano y largo plazo.

La Compañía no tiene riesgos significativos de liquidez ya que históricamente los flujos de efectivos de sus operaciones le han permitido mantener suficiente efectivo para atender sus obligaciones y sus flujos proyectados demuestran la misma tendencia.

Al 31 de diciembre de 2016 el efectivo y equivalentes de efectivo es 0.25 veces el total del pasivo corriente.

#### **4.1.3 Riesgos de Crédito**

La Compañía es responsable de la gestión y análisis del riesgo de crédito de sus clientes nuevos antes de proceder a ofrecerles los plazos y condiciones de pago habituales. El riesgo de crédito se origina por el efectivo y otros activos líquidos equivalentes, y depósitos en bancos e instituciones financieras, así como por la exposición al crédito con clientes al por mayor y minoristas, incluyendo las cuentas comerciales a cobrar y las transacciones acordadas.

El control del riesgo establece la calidad crediticia del cliente, teniendo en cuenta su posición financiera, experiencia pasada y otros factores.

#### **4.2 Riesgos de capitalización**

Los objetivos de la Compañía a la hora de gestionar capital son salvaguardar la capacidad del mismo para continuar como un negocio en marcha y así poder proporcionar rendimiento a los propietarios, así como beneficios para otros tenedores de instrumentos de patrimonio y mantener una estructura de capital óptima para reducir el costo de capital.

La política de la Compañía es la de financiar todos sus proyectos, de corto y de largo plazo, principalmente con recursos de terceros (entidades financieras).

### **5. CALIDAD CREDITICIA DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS**

La Compañía utiliza un sistema de evaluación crediticia para las contrapartes de sus activos financieros, que considera las siguientes situaciones:

- a) La existencia de dificultades financieras significativas de las contrapartes.

## AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

### NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)

- b) La probabilidad de que la contraparte entre en quiebra o reorganización financiera.
- c) La falta de pago se considera un indicador de que el activo financiero se ha deteriorado.

Se registran las provisiones por deterioro de manera individual para aquellos saldos por cobrar que presentan los signos de deterioro antes mencionados. Además de los mencionados en la Nota 7.

#### 6. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Caja	1,460	1,000
Caja - Fideicomiso (i)	10,576	61,588
Bancos (ii)	380,424	646,387
Inversiones temporales	66,765	412,195
	<u>459,225</u>	<u>1,121,170</u>

- (i) En septiembre 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 la Compañía como constituyente, y aceptados por FIDEVAL S.A.

La finalidad de este Fideicomiso Mercantil es que se reciba en la cuenta corriente que fuera abierta a nombre del Fideicomiso Mercantil American en el Banco del 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 en el Banco Pichincha C.A.

Los recursos dinerarios que deban percibirse desde la suscripción de este contrato se originan por el servicio de centro de llamadas celebrado entre la Compañía y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL 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 Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL. Dicho Fideicomiso Mercantil fue cerrado en diciembre del 2016, una vez que se liquidaron todas las deudas con Banco Pichincha Ver Nota 23.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el patrimonio del Fideicomiso Mercantil American Call Center – Fideicomiso se detalla a continuación:

(Véase página siguiente)

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Saldo inicial de caja de fideicomiso	61,588	2,586
Valores recibidos	10,190,345	10,547,352
Subtotal ingresos	<u>10,251,933</u>	<u>10,549,938</u>
Devoluciones de valores por excedente	(10,161,275)	(10,366,541)
Pago préstamos Banco Pichincha C.A.	(72,897)	(116,263)
Gastos operativos fideicomiso	(7,184)	(5,546)
Subtotal egresos	<u>(10,241,356)</u>	<u>(10,488,350)</u>
Saldo final de caja fideicomiso	<u>10,576</u>	<u>61,588</u>

(ii) Comprenden saldos en cuentas corrientes en bancos locales, los cuales no generan intereses.

**7. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Cientes (i)	<u>268,510</u>	<u>626,121</u>
	268,510	626,121
(-) Provisión de deterioro de cuentas por cobrar	<u>(2,284)</u>	<u>(3,079)</u>
	<u>266,226</u>	<u>623,042</u>

(i) Las cuentas por cobrar clientes no devengan intereses y su plazo promedio de cobro generalmente oscila entre los 30 y 45 días.

El análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar clientes es el siguiente:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Por vencer	189,628	352,342
Vencido:		
1 a 30 días	67,909	208,537
31 a 60 días	387	52,705
61 a 90 días	-	9,236
Más de 90 días	<u>10,586</u>	<u>3,301</u>
	<u>268,510</u>	<u>626,121</u>

**B. PROPIEDAD, MOBILIARIO Y EQUIPO**

Composición y movimiento:

(Véase página siguiente)

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

Costo o valor razonable:	Terreno (i)	Edificio (i)	Equipo de computación	Instalaciones	Muebles y enseres	Equipos de telecomunicación	Vehículos	Total
Al 1 de enero de 2015	790,104	1,446,219	1,142,369	683,044	428,329	251,960	36,207	4,978,212
Adiciones	-	-	42,850	31,125	24,130	400	-	98,505
Bajas	-	-	(3,892)	-	(19)	-	-	(3,911)
Al 31 de diciembre de 2015	<u>790,104</u>	<u>1,446,219</u>	<u>1,181,327</u>	<u>914,169</u>	<u>482,440</u>	<u>252,360</u>	<u>36,207</u>	<u>5,072,826</u>
Adiciones	-	-	22,886	5,186	5,191	21,609	-	54,871
Ventas	-	-	-	-	-	-	(1,071)	(1,071)
Bajas	-	-	(49,568)	-	(3,065)	(11,498)	-	(64,131)
Reclasificación	-	-	-	-	89	-	-	89
Al 31 de diciembre de 2016	<u>790,104</u>	<u>1,446,219</u>	<u>1,154,645</u>	<u>919,355</u>	<u>484,655</u>	<u>263,470</u>	<u>35,136</u>	<u>5,062,584</u>
Depreciación:								
Al 1 de enero de 2015	-	(96,713)	(852,865)	(281,032)	(211,564)	(84,350)	(20,469)	(1,609,883)
Cargo por depreciación del año	-	(26,177)	(145,586)	(146,646)	(41,804)	(22,640)	(7,010)	(391,863)
Bajas	-	-	3,798	-	5	-	-	3,803
Al 31 de diciembre de 2015	-	<u>(87,890)</u>	<u>(1,094,653)</u>	<u>(427,678)</u>	<u>(253,363)</u>	<u>(106,990)</u>	<u>(27,469)</u>	<u>(1,998,043)</u>
Cargo por depreciación del año	-	(28,177)	(62,654)	(149,411)	(42,025)	(22,824)	(6,823)	(311,914)
Bajas	-	-	49,568	-	2,638	10,836	1,071	64,114
Al 31 de diciembre de 2016	-	<u>(116,067)</u>	<u>(1,107,738)</u>	<u>(577,089)</u>	<u>(292,750)</u>	<u>(119,978)</u>	<u>(33,221,0)</u>	<u>(2,245,843)</u>
Importe neto en libros:								
Al 31 de diciembre de 2015	<u>790,104</u>	<u>1,359,329</u>	<u>86,674</u>	<u>486,491</u>	<u>199,077</u>	<u>145,370</u>	<u>8,738,0</u>	<u>3,074,783</u>
Al 31 de diciembre de 2016	<u>790,104</u>	<u>1,330,152</u>	<u>46,907</u>	<u>342,266</u>	<u>161,905</u>	<u>143,492</u>	<u>1,915</u>	<u>2,816,741</u>

(i) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los terrenos y edificios ubicados en Guayaquil y Quito se encuentran hipotecados a favor de la Corporación Financiera Nacional y del Banco de la Producción S.A. Ver nota 10.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)****9. INTANGIBLES**

Composición y movimiento:

	Indefinidas (i)	Finitas (ii)	Total
<b>Costo o valor razonable:</b>			
Al 1 de enero de 2015	607,608	297,540	905,148
Adiciones	59,650	8,472	68,122
Ventas/bajas	(1,827)	-	(1,827)
Al 31 de diciembre 2015	<u>665,431</u>	<u>306,012</u>	<u>971,443</u>
Adiciones	3,074	4,380	7,454
Ventas/bajas	-	(2,824)	(2,824)
Reclasificación	19,648	3,124	22,772
Al 31 de diciembre 2016	<u>688,153</u>	<u>310,692</u>	<u>998,845</u>
<b>Amortización</b>			
Al 1 de enero de 2015	-	(246,988)	(246,988)
Cargo por amortización del año	-	(40,089)	(40,089)
Al 31 de diciembre 2015	<u>-</u>	<u>(287,077)</u>	<u>(287,077)</u>
Cargo por amortización del año	-	(14,448)	(14,448)
Ajustes	-	11	11
Baja	-	2,824	2,824
Al 31 de diciembre 2016	<u>-</u>	<u>(298,690)</u>	<u>(298,690)</u>
Al 31 de diciembre 2014	<u>665,431</u>	<u>18,935</u>	<u>684,366</u>
Al 31 de diciembre 2015	<u>688,153</u>	<u>12,002</u>	<u>700,155</u>

(i) Corresponde principalmente a software relacionados con sistemas operativos para el negocio.

(ii) Corresponde a licencias relacionadas con software utilitarios.

**10. OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Composición:

(Véase página siguiente)

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

(Continuación)

	2016	2015
<b>Corrientes:</b>		
Corporación Financiera Nacional (i)	117,000	117,000
Banco de la Producción S.A. (ii)	68,902	62,363
Banco del Pichincha S.A. (iii)	-	27,012
Banco Bolivariano C.A. Ecuador (ii)	-	12,500
Banco Internacional S.A. (iii)	23,506	67,652
	<u>209,408</u>	<u>286,527</u>
<b>No corriente:</b>		
Corporación Financiera Nacional (i)	565,500	682,500
Banco de la Producción S.A. (ii)	145,387	214,289
	<u>710,887</u>	<u>896,789</u>

(i) Corresponde a un crédito otorgado para financiar la compra de bienes inmuebles correspondiente a la oficina matriz ubicada en Guayaquil en la ciudadela la Garzota.

(ii) Corresponde a un crédito otorgado para la compra de oficina sucursal en Quito ubicada en el edificio Cofiec correspondiente a dos pisos.

(iii) Corresponden a créditos para financiar capital de trabajo a corto plazo.

Las tasas de interés y los vencimientos de los préstamos se detallan a continuación:

Corporación Financiera Nacional	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés
	09/11/2012	18/09/2022	7.86%
Banco de la Producción S.A.	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés
	30/10/2012	15/10/2019	9.76%
Banco del Pichincha C.A.	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés
	15/04/2014	04/04/2016	9.50%
Banco Bolivariano C.A.	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés
	12/03/2014	11/03/2016	9.63%
Banco Internacional S.A.	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés
	11/10/2016	08/07/2017	8.95%

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**  
(Continuación)**11. CUENTAS POR PAGAR**

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Proveedores locales	222,912	208,327
Proveedores del exterior	<u>2,052</u>	<u>264</u>
	<u>224,964</u>	<u>208,591</u>

Corresponde a pasivos por adquisición de bienes y servicios para ser utilizados en las operaciones. Los proveedores locales se liquidan hasta en 120 días, mientras que los del exterior se liquidan hasta en 90 días.

**12. PASIVOS ACUMULADOS**

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Beneficios sociales de Ley (i)	797,667	852,800
Participación a los trabajadores	133,896	186,467
Nómina por Pagar	1,676	5,259
Otros (ii)	<u>313,585</u>	<u>616,011</u>
	<u>1,246,824</u>	<u>1,660,537</u>

(i) Incluyen las provisiones realizadas por la Compañía para el pago del décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones y fondo de reserva.

(ii) En el año 2016 incluye principalmente una provisión de US\$100,000 relacionada con gastos de reestructuración de cierto tipo de servicios y su volumen de operación, la misma que se espera concretar hasta el primer semestre del 2017.

**13. IMPUESTOS Y RETENCIONES POR COBRAR Y PAGAR**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el rubro de impuestos por cobrar e impuestos por pagar se forman de la siguiente manera:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Saldos por cobrar</u>		
Retenciones en la fuente de impuesto a la renta	219,974	136,308
IVA por reembolso	<u>2,751</u>	<u>1,867</u>
	<u>222,725</u>	<u>138,175</u>
<u>Saldos por pagar</u>		
Impuesto al valor agregado (i)	<u>155,606</u>	<u>124,963</u>
	<u>155,606</u>	<u>124,963</u>

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

- (i) IVA generado en las compras de los últimos meses del año y que serán recuperados en el curso normal de las operaciones.

**14. IMPUESTO A LA RENTA**

**14.1 Impuesto a la renta reconocido en resultado del año**

El impuesto a la renta mostrado en el estado de resultados de los años 2016 y 2015 se compone de la siguiente manera:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Impuesto a las ganancias corriente</u>		
Impuesto corriente sobre los beneficios del año (anticipo mínimo)	203,263	335,279
Total impuesto corriente	<u>203,263</u>	<u>335,279</u>
<u>Impuesto a las ganancias diferido</u>		
Relacionado con el origen	(22,000)	(83,891)
Reversión de diferencias temporarias	83,891	-
Total impuesto diferido	<u>61,891</u>	<u>(83,891)</u>
Total gasto por impuesto a la renta	<u>265,154</u>	<u>251,388</u>

**14.2 Conciliación del resultado contable-tributario**

Las partidas que principalmente afectaron la utilidad contable con la utilidad tributable de la Compañía, para la determinación del impuesto a la renta en los años 2016 y 2015 fueron los siguientes:

(Véase página siguiente)

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta	758,740	1,056,647
Más (menos) partidas de conciliación:		
Gastos no deducibles	191,935	480,735
Deducciones adicionales	(15,444)	(13,388)
Beneficio por pago a trabajadores con capacidades especiales	<u>(11,308)</u>	<u>-</u>
Utilidad gravable	923,923	1,523,994
Tasa de impuesto	22%	22%
Impuesto a la renta causado	<u>203,263</u>	<u>335,279</u>
Anticipo mínimo de impuesto a la renta	<u>108,105</u>	<u>125,425</u>

A partir del año 2010, se debe considerar como impuesto a la renta mínimo el valor del anticipo calculado, el cual resulta de la suma matemática del 0.4% del activo, 0.2% del patrimonio, 0.4% de ingresos gravados y 0.2% de costos y gastos deducibles. Dichos rubros deben incrementarse o disminuirse por conceptos establecidos en disposiciones tributarias.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la determinación del saldo del impuesto a la renta por pagar fue como sigue:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Impuesto a la renta causado	203,263	335,279
Menos		
(-) Crédito tributario de años anteriores	(136,308)	(126,302)
(-) Retenciones en la fuente año actual	<u>(286,929)</u>	<u>(345,285)</u>
Impuesto corriente (saldo a favor del contribuyente)	<u>(219,974)</u>	<u>(136,308)</u>

Véase Nota 13.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)****14.3 Impuesto a la renta diferido**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el impuesto diferido corresponde a lo siguiente:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Activo por impuesto diferido:		
Provisión (i)	22,000	83,891
Activo por impuesto diferido, neto	<u>22,000</u>	<u>83,891</u>

(i) Calculado sobre provisión de gastos de reestructuración de cierto tipo de servicios (Véase Nota 12).

Durante los años 2016 y 2015, el movimiento de impuesto diferido fue como sigue:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Saldo activo, neto	83,891	-
Más (menos):		
Disminución en activo por impuesto diferido	(83,891)	-
Aumento en activo por impuesto diferido	22,000	83,891
(Gasto) ingreso por impuesto diferido (Véase nota 14.1)	<u>(61,891)</u>	<u>83,891</u>
Saldo al activo	<u>22,000</u>	<u>83,891</u>

**14.4 Tasa efectiva**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las tasas efectivas de impuesto a la renta fueron:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta	758,740	1,056,647
Impuesto a la renta corriente	203,263	335,279
Anticipo mínimo de impuesto a la renta	108,105	125,425
Tasa efectiva de impuesto	<u>26.79%</u>	<u>31.73%</u>

Durante el año 2016 y 2015, el cambio en las tasas efectivas de impuesto fue como sigue:

(Véase página siguiente)

## AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

### NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Tasa impositiva legal	22%	22%
Incremento por gastos no deducibles	5.57%	10.01%
Disminución por deducciones adicionales	-0.45%	-0.28%
Beneficio por pago a trabajadores con capacidades especiales	-0.33%	0.00%
Tasa impositiva efectiva	<u>26.79%</u>	<u>31.73%</u>

#### 14.5 Situación fiscal

A la fecha de emisión de los estados financieros, la Compañía no ha sido fiscalizada por las autoridades tributarias. Los años 2013 al 2016 se encuentran abiertos a posibles fiscalizaciones.

#### 14.6 Precios de transferencia

Las normas tributarias vigentes incorporan el principio de plena competencia para las operaciones realizadas con partes relacionadas. Por su parte el Servicio de Rentas Internas solicita se prepare y remita por parte de la empresa un estudio de precios de transferencia y un anexo de operaciones, entre otros, para aquellas compañías que hayan tenido operaciones con partes relacionadas domiciliadas en el exterior y locales (dependiendo de ciertas consideraciones) en el mismo período fiscal y cuyo monto acumulado sea superior a US\$15,000,000 (Anexo e Informe o US\$3,000,000 solo presentar Anexo). Se incluye como parte relacionadas a las empresas domiciliadas en paraísos fiscales. El indicado estudio debe ser remitido hasta el mes de junio del 2016 conforme el noveno dígito del RUC. Adicionalmente exige que en su declaración de impuesto a la renta anual declare las operaciones de activos, pasivos, ingresos y egresos.

Adicionalmente aquellos contribuyentes con un impuesto causado superior al 3% de los ingresos gravados y que no tengan transacciones con paraísos fiscales o exploten recursos naturales están exentos de la referida normativa.

La Administración de la Compañía, considera que no está alcanzada por la referida Norma debido a que la relación con su principal cliente es de tipo comercial (Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel) y no ha sido notificada por la Administración Tributaria.

#### 14.7 Reformas Tributaria

El 20 de mayo del 2016, se emitió la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad ciudadana para la Reconstrucción y reactivación de las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016, a continuación, se detallan los aspectos más importantes de la mencionada Ley:

- Se establece la contribución solidaria sobre bienes inmuebles y derechos representativos de capital existentes en Ecuador de propiedad de sociedades no residentes en Ecuador equivalente al 0.9% en general y 1.8% al sujeto pasivo está en paraíso fiscal.

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

- Se establece la contribución solidaria del 3% sobre la utilidad gravable del ejercicio fiscal 2015, aplicado a las sociedades que realicen actividades económicas, y que fueren sujetos pasivos de impuesto a la renta.
- Exoneración del pago del impuesto a la renta por cinco años a las inversiones realizadas en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- Exoneración del Impuesto a la Salida de Dividas ISD y aranceles aduaneros, a las importaciones efectuadas a favor de contribuyentes que hayan sufrido una afectación económica directa en sus activos productivos como consecuencia del desastre natural y que tengan su domicilio en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- Exoneración del pago del saldo del impuesto a la renta correspondiente al ejercicio fiscal 2015, a los sujetos pasivos que hayan sufrido una afectación directa en sus activos o actividad económica, como consecuencia del desastre natural, cuyo domicilio sea en las zonas afectadas. Los sujetos pasivos que ya hubieren cancelado dicho saldo tendrán derecho a la devolución del mismo.
- Incremento de la tarifa del IVA al 14% por el período de un año.
- Devolución o compensación de 2 puntos porcentuales adicionales del IVA pagado por las transacciones realizadas con dinero electrónico.

El 12 de octubre del 2016, se emitió la Ley Orgánica de Incentivos Tributarios para varios sectores productivos e interpretativa del Art. 547 del Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y descentralización que estableció entre otros lo siguiente:

- Para efectos de la base imponible del ICE, se establece un cambio en la definición del precio ex aduana, el cual equivale a la suma de las tasas arancelarias, fondos y tasas extraordinarias recaudadas por la autoridad aduanera al momento de desaduanizar los productos importados más el valor en aduana de los bienes.
- Se establece que las Compañías tendrán una deducción adicional del 100% por los gastos de seguros médicos privados y/o medicina prepagada contratados a favor de sus trabajadores, siempre que la cobertura sea para la totalidad de los trabajadores.

La Administración de la Compañía considera que dichas reformas, no han tenido un impacto significativo en las operaciones de la Compañía.

#### **15. SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS Y PARTES RELACIONADAS**

El siguiente es un resumen de las principales transacciones realizadas durante los años 2016 y 2015 con compañías y partes relacionadas.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)****15.1 Transacciones**

Durante el 2016 y 2015 se han realizado diversas transacciones con entidades relacionadas que han originado gastos e ingresos registrados en las cuentas de resultados correspondientes. A continuación, se resumen los montos de las principales transacciones:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>Ventas:</b>		
PCC USA, INC.	290,000	360,000
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.	7,921,390	9,755,526
<b>Compras:</b>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.	424,596	319,154
Inmobiliaria Incarmen S.A.	10,500	9,000
<b>Préstamos:</b>		
Adolfo Ollolqui Dominguez	2,000	4,600
Tropibosques	39,500	127,000
Adolfo Ollolqui Arnedo	7,100	-
Star Pacific Communication S.L.U.	120,825	-
<b>Dividendos:</b>		
Star Pacific Communication S.L.U.	805,260	881,800

**15.2 Cuentas por cobrar y pagar compañías y partes relacionadas**

Las cuentas por cobrar de partes relacionadas surgen principalmente de las transacciones de venta. Las cuentas por cobrar no están garantizadas por naturaleza. No existe ninguna provisión para las cuentas por cobrar de partes relacionadas.

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>Cuentas por cobrar corriente</b>		
<b>Compañías relacionadas:</b>		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.	388,545	1,043
Adolfo Ollolqui D.	-	14,000
Kinel S.A.	-	2,500
Tropibosques S.A.	120,825	62,000
	<u>509,370</u>	<u>79,543</u>

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Cuentas por pagar corriente (i)</u>		
Compañías relacionadas		
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.	3,656	1,015
	<u>3,656</u>	<u>1,015</u>

Las cuentas por pagar a empresas relacionadas surgen principalmente de las transacciones de compra.

**16. RESERVA PARA JUBILACIÓN PATRONAL Y DESAHUCIO**

Los siguientes cuadros resumen los componentes del gasto neto reconocido en el estado de resultados en concepto de planes de beneficios a los empleados, como así también los importes reconocidos en el estado de situación financiera, para los planes respectivos:

	<u>31 de diciembre</u> 2016	<u>Reestructurados (*)</u>	
		<u>31 de diciembre</u> 2015	<u>1 de enero</u> 2015
Jubilación patronal	941,523	1,633,226	1,545,015
Desahucio	315,674	393,138	386,885
	<u>1,257,197</u>	<u>2,026,364</u>	<u>1,931,900</u>

(\*) Ver nota 2.2.

El movimiento del pasivo reconocido en el estado de situación financiera fue como sigue:

	<u>Jubilación patronal</u>		<u>Desahucio</u>		<u>Total</u>	
	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Saldo inicial (i)	1,633,226	1,545,014	393,138	386,886	2,026,363.8	1,931,900
Costos corrientes (ii)	446,028	532,711	88,088	89,332	534,116	622,043
Costos financieros (ii)	33,464	27,768	11,341	6,673	44,804	34,441
Pérdidas y ganancias actuariales (iii)	(788,671)	(21,389)	(116,343)	(2,617)	(905,014)	(24,006)
Efecto de reducciones (ii)	(382,524)	(450,878)	(60,550)	(87,136)	(443,074)	(538,014)
Saldo final	<u>941,523</u>	<u>1,633,226</u>	<u>315,674</u>	<u>393,138</u>	<u>1,257,197</u>	<u>2,026,364</u>

(i) Saldos reestructurados. Ver nota 2.2.

(ii) El gasto registrado en el 2016 es de US\$135,847 (2015: US\$42,357).

(iii) Otros resultados integrales reconocidos en el año 2016 US\$905,014 (2015: US\$24,006)

Las principales hipótesis actuariales usadas fueron sobre una base de aproximadamente 1648 personas (2015: 1648 personas).

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

	2016	2015
Tasa de descuento	5.44%	5.15%
Tasa de incremento salarial	1.64%	3.37%
Tasa de rotación (media)	6.49%	6.19%
Tasa de mortalidad e invalidez (i)	TM IESS 2002	TM IESS 2002

(i) Corresponden a las tablas de mortalidad publicadas por Rentistas Válidos RV08 en el 2008, probabilidades asociadas con la edad y sexo de los empleados.

**Análisis de Sensibilidad**

Cambios razonablemente posibles en las suposiciones actuariales relevantes a la fecha del estado de situación financiera, siempre que las otras suposiciones se mantuvieran constantes, habrían afectado la obligación por beneficios definidos OBD en los montos incluidos en la tabla a continuación:

<b>Obligación por beneficio definido</b>	<u>Jubilación Patronal</u>	<u>Desahucio</u>
Tasa de descuento +0.5%	1,660,013	396,411
Tasa de descuento -0.5%	1,606,931	389,893
Incremento salarial + 0.5%	1,606,931	389,893
Incremento salarial - 0.5%	1,660,013	396,411
Incremento del 10% del supuesto de rotación (18.7% a 20.6%)	N/A	N/A
Decremento del 10% del supuesto de rotación (18.7% a 16.9%)	N/A	N/A
Incremento en la tabla de mortalidad del 10%	N/A	N/A
Decremento en la tabla de mortalidad del 10%	N/A	N/A

**17. OTRAS CUENTAS POR PAGAR NO CORRIENTES**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, corresponde principalmente a una obligación con la Compañía Distracciones Turísticas Luna Park S.A., por la adquisición del predio donde funciona la matriz operacional de la Compañía, 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 presente litigio.

**18. CAPITAL SOCIAL**

A la fecha de emisión de este informe American Call Center S.A. Americall, mantiene un capital de US\$600,000 que comprenden 600,000 acciones ordinarias con un valor nominal de US\$1 completamente desembolsadas, emitidas y en circulación.

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

**NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los accionistas de la Compañía son:

	US\$	%
Star Pacific Communication S.L.U. (i)	599,943	99.99%
María Auxiliadora Coronel Valdiviezo (ii)	57	0.01%
	<u>600,000</u>	<u>100%</u>

- (i) Residencia fiscal en España.
- (ii) Residencia fiscal en Ecuador.

**19. RESERVAS Y RESULTADOS ACUMULADOS**

**19.1 Reserva legal**

De acuerdo con la legislación vigente, la Compañía debe apropiar por lo menos el 10% de la utilidad neta del año a una reserva legal hasta que el saldo de dicha reserva alcance el 50% del capital suscrito. La reserva legal no está disponible para distribución de dividendos, pero puede ser capitalizada o utilizada para absorber pérdidas.

**19.2 Reserva Facultativa**

Corresponde a apropiaciones de las utilidades que se generan cada año y son de libre disponibilidad, previa disposición de la Junta General de Accionistas.

**19.3 Resultados acumulados – por aplicación primera vez de las NIIF**

Los ajustes provenientes de la adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" que se registraron en el patrimonio en la cuenta Resultados Acumulados, subcuenta "Resultados Acumulados por aplicación primera vez de las "NIIF", que generaron un saldo acreedor, sólo podrán ser capitalizados en la parte que excedan al valor de las pérdidas acumuladas y las del último ejercicio económico concluido, si las hubieren; utilizados en absorber pérdidas; o devuelto en el caso de liquidación de la Compañía.

**20. COSTO DE VENTAS**

Composición:

(Véase página siguiente)

**AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL****NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
(Continuación)**

	<u>2016</u>	<u>2015(*)</u>
<b>Costos directos:</b>		
Costos mano de obra	8,437,885.00	9,917,670
Directo comunicaciones	353,073.00	315,647
Directo de ventas	167,036.00	183,515
Otros directos operación	28,863.00	84,866
Costo de mano de obra supervisor	828,602.00	928,410
<b>Costos indirectos:</b>		
Gastos del personal	1,092,599.00	1,268,766
Otros costos indirectos	3,907.00	4,611
	<u>10,911,965</u>	<u>12,703,485</u>

(\*) Reestructurado.

**21. GASTOS DE VENTA Y ADMINISTRACIÓN**

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015(*)</u>
Gastos de personal	1,710,727	1,761,782
Servicios generales	473,558	491,103
Mantenimiento y otros	253,071	215,510
Depreciaciones	312,991	391,863
Amortizaciones	27,175	52,915
Impuestos y contribuciones	117,403	51,767
Participación a los trabajadores	133,896	186,467
Otros gastos de administración	86,479	91,391
	<u>3,115,300</u>	<u>3,242,798</u>

(\*) Reestructurado.

**22. GASTOS FINANCIEROS**

Composición:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Intereses por sobregiros	1,540	2,642
Interereres por préstamos	94,641	122,641
Intereses en tarjeta de crédito	1,589	917
	<u>97,770</u>	<u>126,200</u>

## **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**

### **NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Continuación)**

#### **23. CONTRATOS**

##### Prestación de servicios técnicos especializados de Atención de llamadas

Desde el año 2008 la compañía AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL mantiene un contrato con el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL por 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 factura de manera mensual los servicios y CONECEL paga dentro de los 15 días siguientes a la presentación de las facturas. Este contrato se renueva automáticamente salvo notificación de lo contrario.

Adicionalmente, la compañía mantiene contratos similares con varios clientes entre los principales: ACE SEGUROS S.A., DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A., CERVECERÍA NACIONAL CN S.A., ECUADORTELECOM S.A., COMPAÑÍA ANÓNIMA EL UNIVERSO C.A., YANBAL ECUADOR S.A., EMPRESA PUBLICA TAME LINEA AEREA DEL ECUADOR TAME EP y BANCO BOLIVARIANO C.A.

#### **24. EVENTOS SUBSECUENTES**

Entre el 31 de diciembre de 2016 y la fecha de emisión de estos estados financieros no se produjeron eventos que, en opinión de la Administración de la Compañía, pudieran tener un efecto significativo sobre dichos estados financieros que no se hayan revelado en los mismos.