

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

**Estados Financieros
Al 31 de Diciembre de 2019**

CONTENIDO:

Estados de Situación Financiera.
Estados de Resultados Integrales.
Estados de Cambios en el Patrimonio.
Estados de Flujos de Efectivo.
Resumen de Principales Políticas Contables.
Notas a los Estados Financieros.
Apéndice al Informe de los Auditores Independientes.

Informe de los Auditores Independientes

A los Señores Accionistas de
American Call Center S.A. Americall

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de American Call Center S.A. Americall, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 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 explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de American Call Center S.A. Americall al 31 de diciembre de 2019, así como el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Bases para nuestra opinión

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen de forma detallada en la Sección “Responsabilidades del Auditor para la Auditoría de los estados financieros” de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de acuerdo con el Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos y el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Enfasis

Llamamos la atención a la Nota 4.1 a los estados financieros adjuntos, en la que se explica que los estados financieros fueron preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF's y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros considerando el Oficio No. SCVS-INMV-2017-00060421-OC de fecha 28 de diciembre de 2017 que expone, a consideración de la Administración de la Compañía, el criterio para la revisión de las provisiones por beneficios a empleados. Los estados financieros han sido preparados para asistir a la Compañía en el cumplimiento de la presentación de estados financieros a la entidad de control. Nuestro informe está dirigido a los Accionistas y Administración de la Compañía y para la presentación a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Nuestra opinión no ha sido modificada por este asunto.



Otra información

La Administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe Anual de la Gerencia 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 dicha información adicional cuando esté disponible 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.

Responsabilidades de la Administración sobre los estados financieros

La Administración de la Compañía es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, así como del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estos estados financieros 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 una empresa en marcha, revelando, según corresponda, asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha a menos que la Administración intente liquidar la Compañía o cesar operaciones, o no tiene otra alternativa más realista sino hacerlo.

Responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, ya sea por fraude o error y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Un aseguramiento razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error significativo cuando este exista. Los errores significativos pueden surgir de fraude o error y se consideran significativos, siempre y cuando de manera individual o en conjunto, éstos pudiesen influir en las decisiones económicas a ser tomadas por los usuarios basados en dichos estados financieros.

Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros se encuentra descrita en el Apéndice al Informe de los Auditores Independientes adjunto.



Otros asuntos

Los estados financieros de American Call Center S.A. Americall correspondientes al año terminado al 31 de diciembre de 2018, fueron auditados por otro auditor que expresó una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 15 de marzo de 2019.

Informe sobre otros requisitos legales y reguladores

Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de American Call Center S.A. Americall, como agente de retención y percepción, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, se emite por separado.

BDO Ecuador.

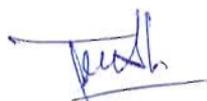
Mayo 22, 2020
RNAE No. 193
Guayaquil, Ecuador

Guillermo Rodríguez C.

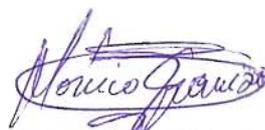
Guillermo Rodríguez C. - Socio

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Expresado en U.S. dólares)

	Notas	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Activos:			
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes de efectivo	8	675,337	978,545
Cuentas por cobrar	9	993,971	1,454,078
Activos por impuestos corrientes	16	54,573	7,654
Otros activos		53,801	80,163
Total activos corrientes		1,777,682	2,520,440
Activos no corrientes			
Propiedades, mobiliario y equipos	10	2,728,132	2,760,458
Activos intangibles	11	909,462	750,015
Activo por impuesto diferido	17	201,164	139,050
Otros activos no corrientes		29,830	28,256
Total activos no corrientes		3,868,588	3,677,779
Total activos		5,646,270	6,198,219



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal

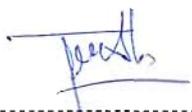


CPA. Mónica Granizo
Contadora General

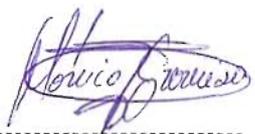
Ver principales políticas contables y
notas a los estados financieros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Expresado en U.S. dólares)

	Notas	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Pasivos:			
Pasivos corrientes			
Cuentas por pagar	12	685,203	354,739
Obligaciones con instituciones financieras	13	281,227	196,645
Beneficios a empleados	14	1,205,434	1,563,605
Pasivos por impuestos corrientes	16	99,118	131,389
Total pasivos corrientes		2,270,982	2,246,378
Pasivo no corriente			
Obligaciones con instituciones financieras	13	380,411	350,923
Obligaciones por beneficios definidos	15	1,623,930	1,545,022
Total pasivos no corrientes		2,004,341	1,895,945
Total pasivos		4,275,323	4,142,323
Patrimonio:			
Capital social	18	600,000	600,000
Reservas	19	309,836	309,836
Resultados acumulados	20	461,111	1,146,060
Total patrimonio neto		1,370,947	2,055,896
Total pasivos y patrimonio neto		5,646,270	6,198,219



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal



CPA. Mónica Granizo
Contadora General

Ver principales políticas contables y
notas a los estados financieros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
(Expresado en U.S. dólares)

Años terminados en,	Notas	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Ventas	22	14,651,312	17,119,145
Costo de ventas	23	(10,513,364)	(12,217,031)
Ganancia bruta		4,137,948	4,902,114
Otros ingresos	24	44,942	368,211
Gastos:			
Gastos de administración y ventas	25	(3,477,520)	(3,447,043)
Gastos financieros		(41,768)	(57,370)
		(3,519,288)	(3,504,413)
Utilidad antes de impuesto a la renta		663,602	1,765,912
Impuesto a la renta corriente	16	(246,514)	(511,990)
Efecto de impuestos diferidos	17	62,114	117,050
Utilidad neta del ejercicio		479,202	1,370,972
Otro resultado integral:			
<u>Partidas que no se reclasificarán posteriormente a resultados:</u>			
Ganancia (pérdida) actuarial		206,821	-
Resultado integral total del año		686,023	1,370,972



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal



CPA. Mónica Granizo
Contadora General

Ver principales políticas contables
y notas a los estados financieros

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
(Expresado en U.S. dólares)

	Reservas			Resultados acumulados						Total patrimonio neto
	Capital social	Reserva legal	Reserva facultativa	ORI - Obligaciones por beneficios definidos	Utilidades acumuladas	Déficit acumulado	Provenientes de la adopción de las NIIF	Utilidad neta del ejercicio	Subtotal	
Saldo al 31 de diciembre de 2017	600,000	300,000	9,836	929,020	69,775	(970,727)	(252,980)	1,190,255	36,323	1,875,179
Transferencia a utilidades acumuladas					1,190,255			(1,190,255)	-	-
Dividendos declarados					(1,190,255)				(1,190,255)	(1,190,255)
Resultado integral total del año								1,370,972	1,370,972	1,370,972
Saldo al 31 de diciembre de 2018	600,000	300,000	9,836	929,020	69,775	(970,727)	(252,980)	1,370,972	217,040	2,055,896
Transferencia a utilidades acumuladas	-	-	-	-	1,370,972			(1,370,972)	-	-
Dividendos declarados	-	-	-	-	(1,370,972)				(1,370,972)	(1,370,972)
Resultado integral total del año	-	-	-	206,821	-			479,202	479,202	686,023
Saldo al 31 de diciembre de 2019	600,000	300,000	9,836	1,135,841	69,775	(970,727)	(252,980)	479,202	(674,730)	1,370,947



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal

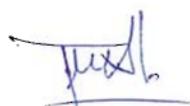


CPA. Mónica Granizo
Contadora General

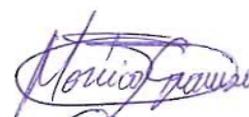
Ver principales políticas contables y notas a los estados financieros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
(Expresados en U.S. dólares)

Años terminados en,	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Efectivo recibido de clientes	15,111,419	17,246,718
Efectivo pagado a proveedores y empleados	(13,730,378)	(14,997,568)
Otros ingresos (egresos), netos	3,174	(466,375)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	1,384,215	1,782,775
Flujos de efectivo por las actividades de inversión:		
Pago por compra de propiedades, mobiliario y equipos	(177,577)	(297,003)
Adquisición de activos intangibles, neto	(252,944)	(45,161)
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(430,521)	(342,164)
Flujos de efectivo por las actividades de financiamiento:		
Créditos recibidos por instituciones financieras	300,000	-
Pago de obligaciones financieras	(185,930)	(191,930)
Pago de dividendos	(1,370,972)	(1,190,255)
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento	(1,256,902)	(1,382,185)
(Disminución) aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	(303,208)	58,426
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	978,545	920,119
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	675,337	978,545



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal

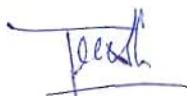


CPA. Mónica Granizo
Contadora General

Ver principales políticas contables y notas a los estados financieros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL
CONCILIACIÓN DEL RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO CON EL
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN
(Expresados en U.S. dólares)

Años terminados en,	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Resultado integral total del año	686,023	1,370,972
Otro resultado integral	(206,821)	-
Ajustes para conciliar el resultado integral total del año con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciaciones y amortizaciones	303,400	183,111
Provisión participación a trabajadores	117,106	311,631
Provisión para jubilación patronal y desahucio	350,494	489,966
Efecto impuestos diferidos	(62,114)	139,050
Cambios en activos y pasivos operativos:		
Disminución (aumento) en cuentas por cobrar	460,107	(99,235)
(Aumento) disminución en impuestos corrientes	(293,433)	168,082
Disminución en otros activos	24,788	61,917
Aumento (disminución) en cuentas por pagar	330,464	(36,915)
(Disminución) en otras obligaciones corrientes	(97,388)	(496,972)
(Disminución) en obligaciones por beneficios definidos	(228,411)	(308,832)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	<u>1,384,215</u>	<u>1,782,775</u>



Sr. Ernesto Fernández
Representante Legal



CPA. Mónica Granizo
Contadora General

Ver principales políticas contables y notas a los estados financieros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Nombre de la entidad.

American Call Center S.A. Americall

RUC de la entidad.

0991506241001.

Domicilio de la entidad.

Ciudadela La Garzota, Av. Eloy Velasquez, Solar 1 Manzana 37.

Forma legal de la entidad.

Sociedad Anónima.

País de incorporación.

Ecuador.

Descripción.

American Call Center S.A. Americall (en adelante la “Compañía”), fue constituida en la ciudad de Guayaquil - Ecuador mediante escritura pública del 22 de enero de 1999, inscrita en el Registro Mercantil en febrero del mismo año. El objeto social de la Compañía es la prestación de servicios de centro de atención de llamadas telefónicas, entrantes o salientes en sus instalaciones, utilizando sus propios recursos técnicos y humanos, así como también actividades relacionadas con el análisis y programación de los sistemas para llamadas telefónicas.

Composición accionaria.

Las acciones de Servientrega Ecuador S.A. están distribuidas de la siguiente manera:

<u>Nombre del accionista</u>	<u>Acciones</u>	<u>%</u>
Star Pacific Communication S.L.U.	599,943	99.99%
Adolfo Miguel Olloqui Roca	57	0.01%
	<u>600,000</u>	<u>100%</u>

El control de la Compañía es ejercido por la Junta General de Accionistas.

1.1 Situación económica del país.

En el año 2019 el precio internacional del petróleo se mantuvo en los promedios de los últimos dos años y la balanza comercial no petrolera continúa generando déficit; la deuda pública, interna y externa, se ha incrementado y persiste en este año un déficit fiscal importante. Las protestas y paralizaciones producidas en el mes de octubre produjeron impactos negativos en las operaciones de muchas empresas privadas y públicas y en consecuencia en la economía del país. (En esta sección se recomienda mencionar si para algún cliente existió un impacto económico importante por daños a sus activos, indemnizaciones de seguros o disminución de ventas).

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Las principales acciones que el Gobierno ha implementado para enfrentar esta situación, han sido: la priorización de la inversión y gasto público; incremento de la inversión extranjera a través de alianzas público-privadas con beneficios tributarios; financiamiento del déficit fiscal mediante la emisión de bonos del Estado, a través de organismos internacionales (Fondo Monetario Internacional) y gobiernos extranjeros (China); reformas tributarias y focalización de subsidios; entre otras medidas.

2. IMPORTANCIA RELATIVA.

La Compañía ha tomado en consideración circunstancias específicas que bajo su criterio cumplen sus propias consideraciones de importancia relativa, con el fin de asegurar que los estados financieros, políticas contables y notas, reflejan la preparación y revelación de todos los hechos y circunstancias relevantes.

3. ESTRUCTURA DE LAS NOTAS.

Las notas a los estados financieros se encuentran presentadas de manera sistemática en función a su comprensibilidad y comparabilidad de acuerdo a lo establecido a la Norma Internacional de Contabilidad No. 1. Cada partida significativa del Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos del Efectivo se encuentran referenciadas a su nota. Cuando sea necesaria una comprensión adicional a la situación financiera de la Compañía, se presentarán partidas adicionales, encabezados y subtotales en los estados financieros.

4. POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS.

A continuación, se describen las principales políticas contables adoptadas en la preparación de estos estados financieros. Estas políticas han sido diseñadas en función a las NIIF vigentes al 31 de diciembre de 2019 y aplicadas de manera uniforme a todos los años que se presentan en los estados financieros:

4.1. Bases de preparación.

Los presentes estados financieros han sido preparados íntegramente y sin reservas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés), vigentes al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como por la disposición emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el 28 de diciembre de 2017, respecto al uso de las tasas de interés de los bonos corporativos emitidos en el Ecuador para la estimación y registro de las provisiones de jubilación patronal y desahucio, lo cual difiere a lo establecido en la NIC 19 “Beneficios a empleados”, vigente a partir del 1 de enero del 2016, que indica que para la estimación de dichas provisiones se debe considerar las tasas de rendimiento de los bonos corporativos de alta calidad emitidos en un mercado amplio y en la misma moneda y plazo en que se liquidarán dichas provisiones.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

La preparación de los estados financieros conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) requiere el uso de ciertas estimaciones contables críticas. También exige a la Administración de la Compañía que ejerza su juicio en el proceso de aplicación de sus políticas contables. En la Nota 5, se revelan las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad o en las cuales las hipótesis y estimaciones son significativas para los estados financieros.

4.2. Pronunciamientos contables y su aplicación.

Los siguientes pronunciamientos contables han sido emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB siglas en inglés):

- a. Las siguientes normas, interpretaciones y enmiendas son vigentes a partir del año 2019:

Normas	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16 Arrendamientos	1 de enero de 2019
Nuevas interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias	1 de enero de 2019
Enmiendas a NIIF's	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9 Cláusulas de prepago con compensación negativa	1 de enero de 2019
NIC 19 Modificación, reducción o liquidación del plan	1 de enero de 2019
NIIF 11 Acuerdos conjuntos	1 de enero de 2019
NIC 12 Impuesto a las ganancias	1 de enero de 2019
NIC 23 Costos por préstamos	1 de enero de 2019
NIC 28 Participaciones de largo plazo en asociadas y negocios conjuntos	1 de enero de 2019

La mayoría de las otras modificaciones no tuvieron impacto material en los importes reconocidos en periodos anteriores y no se espera que afecten significativamente los periodos actuales o futuros.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

- b. Los siguientes pronunciamientos contables han sido emitidos por el IASB, pero no han entrado en vigencia y son de aplicación obligatoria a partir de las fechas indicadas a continuación:

Nuevas normas	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17 Contratos de seguros	1 de enero de 2021
Enmiendas a NIIF's	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 1 Presentación de Estados Financieros	1 de enero de 2020
NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores	1 de enero de 2020
NIIF 3 Combinación de negocios	1 de enero de 2020
NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 Instrumentos financieros	1 de enero de 2020
NIIF 10 Estados financieros consolidados	Por determinar

La Administración de la Compañía estima que estas nuevas normas no tendrán un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

4.3. Moneda funcional y de presentación.

Las cifras incluidas en estos estados financieros y en sus notas se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la Compañía opera. La moneda funcional y de presentación de la Compañía es el dólar de los Estados Unidos de América.

4.4. Clasificación de saldos en corrientes y no corrientes.

En el Estado de Situación Financiera, los saldos se presentan en función a su vencimiento, como corrientes cuando es igual o inferior a doce meses, contados desde la fecha de cierre de los estados financieros y como no corrientes cuando es mayor a ese período.

4.5. Efectivo y equivalentes de efectivo.

En este grupo contable se registran las partidas de alta liquidez incluyendo inversiones a corto plazo (menores a 3 meses de vigencia). Se miden inicial y posteriormente por su valor nominal.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

4.6. Instrumentos financieros.

Los activos financieros y pasivos financieros son reconocidos cuando la Compañía se convierte en una parte de las cláusulas contractuales del instrumento negociado.

Los activos financieros y pasivos financieros son medidos inicialmente a valor razonable. Los costos de transacción que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de activos financieros y pasivos financieros (distintos de los activos financieros y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados) son agregados o deducidos del valor razonable de los activos financieros y pasivos financieros, según sea apropiado, en el reconocimiento inicial.

Los costos de transacción directamente atribuibles a la adquisición de activos financieros o pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados son reconocidos inmediatamente en resultados.

Activos financieros.

Todas las compras o ventas convencionales de activos financieros son reconocidas y dadas de baja en la fecha de contratación. Las compras o ventas convencionales de un activo financiero son compras o ventas bajo un contrato cuyas condiciones requieren la entrega del activo durante un periodo que generalmente está regulado o surge de una convención establecida en el mercado correspondiente.

Todos los activos financieros reconocidos son posteriormente medidos en su totalidad, ya sea, a costo amortizado o a valor razonable, dependiendo de la clasificación dada a los activos financieros.

Clasificación de activos financieros.

Los activos financieros que cumplen las siguientes condiciones son posteriormente medidos a costo amortizado:

- se conserva dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo contractuales; y
- las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Los activos que cumplen las siguientes condiciones son posteriormente medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral (VRCCORI):

- se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo se logra obteniendo flujos de efectivo contractuales y vendiendo activos financieros; y

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

- las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Todos los otros activos financieros que no cumplen con las condiciones anteriores son posteriormente medidos a valor razonable con cambios en resultados (VRCCR).

No obstante lo anterior, la Compañía puede realizar las siguientes elecciones irrevocables en el momento del reconocimiento inicial de un activo financiero:

- La Compañía podría irrevocablemente elegir presentar los cambios posteriores en el valor razonable en otro resultado integral para inversiones en instrumentos de patrimonio que, en otro caso, se medirían a valor razonable con cambios en resultados;
- La Compañía podría irrevocablemente designar un activo financiero que cumple los criterios de costo amortizado o valor razonable con cambios en otro resultado integral para medirlo a valor razonable con cambios en resultados si haciéndolo elimina o reduce significativamente una incongruencia de medición o reconocimiento.

Costo amortizado y método de tasa de interés efectiva.

El método de tasa de interés efectiva es un método que se utiliza para el cálculo del costo amortizado de un activo financiero y para la distribución del ingreso por intereses a lo largo del período correspondiente. Para los instrumentos financieros distintos de aquellos activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, la tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los cobros de efectivo futuros estimados (incluyendo todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) excluyendo las pérdidas crediticias esperadas, durante la vida esperada del activo financiero, o cuando sea apropiado, un período menor, con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero en el momento de su reconocimiento inicial.

Para activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, se calcula una tasa de interés efectiva ajustada por calidad crediticia descontando los flujos de efectivo estimados, incluyendo pérdidas crediticias esperadas, al costo amortizado del activo financiero en su reconocimiento inicial.

El costo amortizado de un activo financiero es el importe al que fue medido en su reconocimiento inicial un activo financiero, menos reembolsos del principal, más la amortización acumulada, utilizando el método de tasa de interés efectiva, de cualquier diferencia entre el importe inicial y el importe al vencimiento, ajustado por cualquier corrección de valor por pérdidas.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Además, el valor en libros bruto de un activo financiero es el costo amortizado del activo financiero antes de ajustarlo por cualquier corrección de valor por pérdidas. El ingreso por intereses se reconoce usando el método de tasa de interés efectiva para activos financieros medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado integral.

Para los instrumentos financieros distintos de aquellos activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, el ingreso por interés se calcula aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto de un activo financiero, excepto para activos financieros que han convertido posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio.

Para activos financieros que se convierten posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses es reconocido aplicando la tasa de interés efectiva al costo amortizado del activo financiero. Si, en períodos de reporte posteriores, el riesgo de crédito del instrumento financiero con deterioro de valor crediticio mejora de manera tal que el activo financiero ya no tiene deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses se reconoce aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto del activo financiero.

Para los activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, la Compañía reconoce el ingreso por intereses aplicando la tasa de interés efectiva ajustada por calidad crediticia al costo amortizado del activo financiero desde el reconocimiento inicial. El cálculo no revierte a la base bruta, incluso si el riesgo de crédito del activo financiero mejora posteriormente de modo que el activo financiero ya no tenga deterioro de valor crediticio. Los ingresos por intereses se reconocen en el estado de resultados y se incluye como ingresos financieros.

Activos financieros clasificados a valor razonable con cambios en otro resultado integral (VRCCORI).

Son inicialmente medidos a su valor razonable más costos de transacción.

Posteriormente, los cambios en el valor en libros de estos instrumentos financieros como resultado de pérdidas y ganancias por diferencias de cambio, pérdidas y ganancias por deterioro, e ingresos por intereses calculados usando el método de tasa de interés efectiva son reconocidos en el resultado del período. Los importes reconocidos en resultados son los mismos que habrían sido reconocidos en resultados si estos instrumentos financieros hubieran sido medidos a costo amortizado.

Todos los otros cambios en el valor en libros de estos instrumentos financieros son reconocidos en otro resultado integral y acumulados en la “Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral” en el patrimonio. Cuando estos instrumentos financieros son dados de baja, las ganancias o pérdidas acumuladas previamente reconocidos en otro resultado integral son reclasificadas a resultados.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Instrumentos de patrimonio designados para ser medidos a VRCCORI.

En el reconocimiento inicial, la Compañía puede realizar una elección irrevocable (sobre una base de instrumento por instrumento) para designar inversiones en instrumentos de patrimonio para ser medidas a VRCCORI.

La designación como VRCCORI no está permitida, si el instrumento de patrimonio es mantenido para negociar o si es una contraprestación contingente reconocida por una adquirente en una combinación de negocios a la que se le aplica NIIF 3.

Un activo financiero es mantenido para negociar si:

- se compra o se incurre en él principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro cercano; o
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que la Compañía gestiona conjuntamente y para la cual tiene evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado (excepto por los derivados que sean un contrato de garantía financiera o hayan sido designados como un instrumento de cobertura eficaz).

Las inversiones en instrumentos de patrimonio medidas a VRCCORI son inicialmente medidas a su valor razonable más costos de transacción. Posteriormente, son medidas a su valor razonable reconociendo las pérdidas y ganancias de cambios en el valor razonable en otro resultado integral y acumuladas en la “Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral” en el patrimonio.

La ganancia o pérdida acumulada no será reclasificada a resultados al momento de vender los instrumentos de patrimonio, en su lugar, serán transferidas a resultados retenidos.

La Compañía ha designado todas sus inversiones en instrumentos de patrimonio que no sean mantenidas para negociar para ser medidas a VRCCORI en la aplicación inicial de NIIF 9. Los dividendos sobre estas inversiones en instrumentos de patrimonio son reconocidos en resultados cuando la Compañía tenga derecho a recibir el dividendo, sea probable que la Compañía reciba los beneficios económicos asociados con el dividendo y el importe del dividendo puede ser medido de forma fiable, a menos que el dividendo represente claramente una recuperación de parte del costo de la inversión. Los dividendos son incluidos en otros ingresos en el estado de resultados.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Instrumentos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados (VRCCR).

Los activos financieros que no cumplen el criterio para ser medidos a costo amortizado o a VRCCORI son medidos a VRCCR. Específicamente:

- Las inversiones en instrumentos de patrimonio son clasificadas para ser medidas a VRCCR, a menos que la Compañía designe un instrumento de patrimonio que no sea mantenido para negociar o una contraprestación contingente originada en una combinación de negocios para ser medido a VRCCORI, en su reconocimiento inicial.
- Los activos financieros que han sido en el momento del reconocimiento inicial designados de forma irrevocable como medido al VRCCR, si tal designación elimina o reduce significativamente una incongruencia de medición o reconocimiento que surgiría en otro caso de la medición de los activos o pasivos o del reconocimiento de las ganancias y pérdidas de los mismos sobre bases diferentes. La Compañía no ha designado ningún instrumento financiero para ser medido a VRCCR.

Los activos financieros designados como VRCCR son medidos a valor razonable al cierre de cada período de reporte, con las ganancias o pérdidas a valor razonable reconocidos en resultados en la medida que no sean parte de una designada relación de cobertura. La ganancia o pérdida neta reconocida en resultados incluye cualquier dividendo o intereses ganados sobre el activo financiero y es incluida como ingresos financieros.

Ganancias y pérdidas por diferencias de cambio.

El valor en libros de los activos financieros que están denominados en una moneda extranjera se determina en esa moneda extranjera y son convertidos al tipo de cambio de cierre de cada período de reporte. Específicamente:

- Para activos financieros medidos a costo amortizado que no sean parte de una relación de cobertura, las diferencias de cambio se reconocen en resultados en “diferencias de cambio”;
- Para activos financieros medidos a VRCCORI que no sean parte de una relación de cobertura, las diferencias de cambio en el costo amortizado del instrumento financiero se reconocerán resultados en diferencias de cambio. Otras diferencias de cambio son reconocidas en otro resultado integral en la Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral;
- Para activos financieros medidos a VRCCR que no sean parte de una relación de cobertura, las diferencias de cambio se reconocen en resultados en diferencias de cambio; y

Para instrumentos de patrimonio medidos a VRCCORI, las diferencias de cambio son reconocidas en otros resultados integrales en la Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Deterioro de activos financieros.

La Compañía reconoce una corrección de valor por pérdidas crediticias esperadas (“PCE”) sobre activos financieros que se miden a costo amortizado o a VRCCORI, cuentas por cobrar clientes, otras cuentas por cobrar. No se reconoce una pérdida por deterioro para inversiones en instrumentos de patrimonio.

El importe de las pérdidas crediticias esperadas es actualizado en cada fecha de reporte para reflejar los cambios en el riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial del correspondiente activo financiero. La Compañía siempre reconoce PCE durante el tiempo de vida del activo para las cuentas por cobrar comerciales, deudores varios y otros deudores. Las pérdidas crediticias esperadas en estos activos financieros son estimadas usando una matriz de provisiones basado en la experiencia histórica de pérdidas crediticias de la Compañía, ajustada por factores que son específicos a los deudores, condiciones económicas generales y una evaluación tanto de la actual, así como también, de la presupuestada dirección de las condiciones en la fecha de reporte, incluyendo el valor del dinero en el tiempo cuando se apropiado.

Para todos los otros instrumentos financieros, la Compañía reconoce PCE durante el tiempo de vida del activo cuando ha habido un aumento significativo en el riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial. Si, por otro lado, riesgo de crédito en el instrumento financiero no ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial, la Compañía mide la corrección de valor por pérdidas para ese instrumento financiero a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos doce meses.

La evaluación de si deberían ser reconocidas PCE durante el tiempo de vida del activo está basada en aumentos significativos en la probabilidad o riesgo de un incumplimiento que ocurra desde el reconocimiento inicial en lugar de sobre la evidencia de un activo financiero con deterioro de valor crediticio a la fecha de reporte o que ocurra un incumplimiento.

Las PCE durante el tiempo de vida del activo representan las pérdidas crediticias esperadas que resultarán de todos los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de un instrumento financiero. En contraste, las PCE esperadas en los próximos doce meses representa la porción de las PCE durante el tiempo de vida del activo que se espera resulten de eventos de incumplimiento sobre un instrumento financiero que sea posible dentro de los 12 meses después de la fecha de reporte.

Aumento significativo en el riesgo de crédito.

Al evaluar si el riesgo de crédito de un instrumento financiero se ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial, la Compañía compara el riesgo de que ocurra un incumplimiento en el instrumento financiero a la fecha de reporte con el riesgo de que ocurra un incumplimiento en el instrumento financiero a la fecha del reconocimiento inicial.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Al realizar esta evaluación, la Compañía considera información cuantitativa y cualitativa que se razonable y sustentable, incluyendo experiencia histórica e información proyectada que esté disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado. La información proyectada considerada incluye las perspectivas futuras de las industrias en las cuales operan los deudores de la Compañía, obtenidas de informes de expertos económicos, analistas financieros, organismos gubernamentales, grupos de expertos relevantes y otras organizaciones similares, así como también la consideración de diversas fuentes externas de información económica actual y pronosticada que se relaciona con las operaciones principales de la Compañía.

En particular, la siguiente información se tiene en consideración cuando se evalúa si el riesgo de crédito ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial:

- Un deterioro significativo actual o esperado en la clasificación de riesgo interna o externa (si está disponible) del instrumento financiero;
- Un deterioro significativo en los indicadores de mercado externos de riesgo de crédito para un instrumento financiero específico, por ejemplo, un aumento significativo en el margen de crédito, precios del swap de incumplimiento crediticio para el deudor, o la duración o el alcance al cual el valor razonable de un activo financiero ha sido menor que su costo amortizado;
- Cambios adversos actuales o pronosticados en el negocio, condiciones financieras o económicas que se espera ocasionen una disminución significativa en la capacidad del deudor para cumplir con sus obligaciones financieras;
- Un deterioro significativo actual o esperado en los resultados operacionales del deudor;
- Aumentos significativos en el riesgo de crédito sobre otros instrumentos financieros del mismo deudor;
- Cambios adversos significativos actuales o pronosticados en el ambiente regulatorio, económico o tecnológico del deudor que resulten en una disminución significativa en la capacidad del deudor para cumplir sus obligaciones financieras.

Independientemente del resultado de la evaluación anterior, la Compañía presume que el riesgo crediticio de un activo financiero se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial, cuando los pagos contractuales se atrasen por más de 30 días, a menos que la Compañía tenga información razonable y sustentable para demostrar lo contrario.

No obstante lo anterior, la Compañía asume que el riesgo crediticio de un instrumento financiero no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial si se determina que el instrumento financiero tiene un bajo riesgo crediticio a la fecha de reporte. Se determina que un instrumento financiero tiene un riesgo crediticio bajo si:

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

- (i) el instrumento financiero tiene un riesgo bajo de incumplimiento;
- (ii) el deudor tiene una capacidad robusta para cumplir sus obligaciones contractuales de flujos de efectivo en el corto plazo; y
- (iii) los cambios adversos en las condiciones económicas y de negocios en el largo plazo podrían, pero no necesariamente, reducirán la capacidad del deudor para cumplir sus obligaciones contractuales de flujos de efectivo. La Compañía considera que un activo financiero tiene un riesgo crediticio bajo cuando tiene una clasificación crediticia interna o externa de “grado de inversión” de acuerdo con la definición globalmente entendida de riesgo crediticio.

Para compromisos de préstamo y contratos de garantía financiera, la fecha en que la Compañía pasa a ser una parte del compromiso irrevocable se considera la fecha del reconocimiento inicial a efectos de aplicar los requerimientos de deterioro de valor. Al evaluar si ha existido un aumento significativo en el riesgo crediticio desde su reconocimiento inicial de un compromiso de préstamo, la Compañía considera los cambios en el riesgo de que ocurra un incumplimiento del préstamo con el que se relaciona el compromiso de préstamo; para contratos de garantía financiera, la Compañía considera los cambios en el riesgo de que el deudor especificado incumpla el contrato. La Compañía monitorea regularmente la efectividad de los criterios utilizados para identificar si ha habido un aumento significativo en el riesgo crediticio y los modifica según sea apropiado para asegurar que los criterios sean capaces de identificar un aumento significativo en el riesgo crediticio antes que el importe pase a estar moroso.

Definición de incumplimiento.

La Compañía considera lo siguiente como constituyente de un evento de incumplimiento para propósitos de la administración interna del riesgo crediticio, dado que la experiencia histórica indica que las cuentas por cobrar que cumplen cualquiera de los siguientes criterios son generalmente no recuperables.

- Cuando existe un incumplimiento de las restricciones financieras de la contraparte; o
- Información desarrollada internamente u obtenida de recursos externos indica que es improbable que el deudor pague a sus acreedores, incluyendo a la Compañía, en su totalidad (sin tomar en consideración alguna garantía mantenida por la Compañía).

Independientemente del análisis anterior, la Compañía considera que ha ocurrido un incumplimiento cuando un activo financiero está en mora por más de 90 días, a menos que la Compañía tenga información razonable y sustentable para demostrar que un criterio de incumplimiento más aislado es más apropiado.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Activos financieros con deterioro de valor crediticio.

Un activo financiero está con deterioro de valor crediticio cuando han ocurrido uno o más eventos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros estimados de ese activo financiero. Evidencias de que un activo financiero está con deterioro de valor crediticio incluyen información observable sobre los sucesos siguientes:

- a. dificultades financieras significativas del emisor o del deudor;
- b. una infracción del contrato, tal como un incumplimiento o un suceso de mora;
- c. el prestamista del deudor por razones económicas o contractuales relacionadas con dificultades financieras del deudor, le ha otorgado a éste concesiones o ventajas que no le habría facilitado en otras circunstancias;
- d. se está convirtiendo en probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera; o
- e. la desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras.

Política de castigo.

La Compañía castiga un activo financiero cuando existe información que indica que la contraparte está en dificultades financieras severas y no existe una perspectiva realista de recupero, por ejemplo, cuando la contraparte ha sido puesta en liquidación o ha entrado en procedimientos de bancarrota, o en el caso de cuentas comerciales por cobrar, cuando los importes han estado morosos por más de dos años, lo primero que ocurra primero.

Los activos financieros castigados podrían todavía estar sujetos a actividades de cumplimiento bajo los procedimientos de recupero de la Compañía, teniendo en consideración asesoría legal cuando fuere apropiado. Cualquier recupero realizado se reconoce en resultados.

Medición y reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas.

La medición de las pérdidas crediticias esperadas es una función de la probabilidad de incumplimiento, la severidad (es decir, la magnitud de la pérdida si existe un incumplimiento) y la exposición al incumplimiento. La evaluación de la probabilidad de incumplimiento y la severidad está basada en datos históricos ajustados por información futura como se describió anteriormente. En cuanto a la exposición al incumplimiento para activos financieros, esta está representada por el valor en libros bruto de los activos a la fecha de reporte; para compromisos de préstamos y contratos de garantía financiera, la exposición incluye el importe que se dispondrá en el futuro en la fecha de incumplimiento determinada sobre la base de tendencias históricas, el entendimiento de la Compañía de las específicas necesidades financieras futuras de los deudores, y otra información futura relevante.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Para los activos financieros, la pérdida crediticia esperada se estima como la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales que se adeudan al Grupo en conformidad con el contrato y todos los flujos de efectivo que la Compañía espera recibir, descontados a la tasa de interés efectiva original. Para un contrato de garantía financiera, ya que la Compañía está obligado a realizar pagos solamente en el evento de un incumplimiento por parte del deudor en conformidad con las cláusulas del instrumento que está garantizado, las insuficiencias de efectivo son pagos esperados a reembolsar al tenedor por una pérdida crediticia en la que incurre menos los importes que la Compañía espera recibir del tenedor, el deudor o un tercero.

Para compromisos de préstamos sin utilizar, una pérdida crediticia es el valor presente de la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales que se deben a la Compañía si el tenedor del compromiso de préstamo dispone del préstamo; y los flujos de efectivo que la Compañía espera recibir si dispone del préstamo. Cuando la PCE durante el tiempo de vida del activo se mide sobre una base colectiva para atender los casos en que la evidencia de aumentos significativos en el riesgo crediticio a nivel de instrumento individual puede no estar aún disponible, los instrumentos financieros se agrupan de la siguiente manera:

- Naturaleza de los instrumentos financieros (es decir, las cuentas comerciales, deudores varios, otros deudores de la Compañía son cada uno evaluados como un grupo separado. Los préstamos a partes relacionadas son evaluados por pérdidas crediticias esperadas sobre una base individual);
- Estatus de morosidad;
- Naturaleza, tamaño e industria de los deudores;
- Naturaleza de las garantías por cuentas por cobrar por arrendamientos; y
- Clasificaciones crediticias externas si estuvieren disponibles.

La agrupación es revisada regularmente por la Administración de la Compañía para asegurarse que los integrantes de cada grupo continúen compartiendo similares características de riesgo crediticio. Si la Compañía ha medido la corrección de valor por pérdidas para un instrumento financiero a un importe equivalente a las PCE durante el tiempo de vida del activo en el período de reporte anterior, pero determina en el período de reporte actual que las condiciones para PCE durante el tiempo de vida del activo ya no se cumplen, la Compañía mide la corrección de valor por pérdidas a un importe equivalente a la PCE de los próximos doce meses a la fecha de reporte actual.

La Compañía reconoce una ganancia o pérdida por deterioro de valor en resultados para todos los instrumentos financieros con un correspondiente ajuste a su valor en libros a través de una cuenta de corrección de valor por pérdidas, excepto para los instrumentos financieros que son medidos a VRCCORI, para los cuales la corrección de valor se reconoce en otros resultados integrales y se acumula en la Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral, y no reduce el valor en libros del activo financiero en el estado de situación financiera.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Baja en cuentas de activos financieros.

La Compañía da de baja un activo financiero solamente cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfiera el activo financiero y sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo a un tercero. Si la Compañía no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad y continúa controlando el activo transferido, la Compañía reconoce su interés retenido en el activo y un pasivo asociado por los importes que podría tener que pagar. Si la Compañía retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo financiero transferido, la Compañía continúa reconociendo el activo financiero y también reconoce un préstamo garantizado por los importes recibidos.

Al dar de baja un activo financiero medido a costo amortizado, la diferencia entre el valor en libros del activo y la sumatoria de la consideración recibida y por recibir se reconoce en resultados.

Adicionalmente, al dar de baja una inversión en un instrumento de deuda clasificado a VRCCORI, la ganancia o pérdida acumulada previamente reconocida en la Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral es reclasificada a resultados.

En contrario, al dar de baja una inversión en un instrumento de patrimonio el cual la Compañía ha elegido en el reconocimiento inicial medirlo a VRCCORI, la ganancia o pérdida acumulada previamente reconocida en la Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral no es reclasificada a resultados, pero es transferida a resultados acumulados.

Pasivos financieros e instrumentos de patrimonio.

Clasificación como deuda o patrimonio.

Los instrumentos de deuda y patrimonio emitidos por la Compañía se clasifican como pasivos financieros o como patrimonio de conformidad con la sustancia del acuerdo contractual y las definiciones de pasivo financiero e instrumento de patrimonio.

Instrumentos de patrimonio.

Un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que evidencie un interés residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos. Los instrumentos de patrimonio emitidos por la Compañía se reconocen por los importes recibidos, neto de los costos directos de emisión.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Pasivos financieros.

Todos los pasivos financieros son posteriormente medidos a costo amortizado usando el método de interés efectivo o a VRCCR.

Pasivos financieros medidos a VRCCR.

Los pasivos financieros se clasifican al VRCCR cuando el pasivo financiero es (i) una contraprestación contingente que sería ser pagada por el adquirente como parte de una combinación de negocios a la que se aplica IFRS 3, (ii) mantenido para negociar, o (iii) se designa a VRCCR.

Un pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar si:

- se compra o se incurre en él principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro cercano; o
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que la Compañía gestiona conjuntamente y para la cual tiene evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado, excepto por los derivados que sean un contrato de garantía financiera o hayan sido designados como un instrumento de cobertura eficaz.

Un pasivo financiero distinto a un pasivo financiero mantenido para negociar o contraprestación contingente que sería pagada por el adquirente como parte de una combinación de negocios puede ser designado como VRCCR al momento del reconocimiento inicial si:

- Tal designación elimina o reduce significativamente alguna incongruencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría; o
- El pasivo financiero forma parte de un grupo de activos financieros o pasivos financieros o ambos, el cual se administra y evalúa sobre la base de su valor razonable, de acuerdo con la documentada estrategia de inversión o de administración del riesgo de la Compañía, y se provea internamente información sobre ese grupo, sobre la base de su valor razonable; o
- Forme parte de un contrato que contenga uno o más instrumentos derivados implícitos, y NIIF 9 permita que la totalidad del contrato sea designado como a VRCCR.

Los pasivos financieros a VRCCR se registran a valor razonable, reconociendo cualquier ganancia o pérdida surgida en los cambios del valor razonable en el estado de resultados en la medida que no sean parte de una designada relación de cobertura. La ganancia o pérdida neta reconocida en resultados incluye cualquier interés obtenido sobre el pasivo financiero y se incluye en la partida de ingresos/gastos financieros en el estado de resultados integral.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Sin embargo, para pasivos financieros designados a VRCCR, el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero que es atribuible a cambios en el riesgo crediticio de ese pasivo se reconocen en otros resultados integrales, a menos que el reconocimiento de los efectos de los cambios en el riesgo crediticio del pasivo en otros resultados integrales crearía o incrementaría una asimetría contable en resultados. El importe remanente del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en resultados. Los cambios en el valor razonable atribuibles al riesgo crediticio de un pasivo financiero que son reconocidos en otros resultados integrales no son posteriormente reclasificados a resultados; en su lugar, son transferidos a resultados retenidos una vez dado de baja el pasivo financiero.

Las pérdidas o ganancias sobre contratos de garantía financiera o compromisos de préstamos emitidos por la Compañía que sean designados por la Compañía para ser medidos a VRCCR se reconocen en resultados.

Pasivos financieros medidos posteriormente a costo amortizado.

Los pasivos financieros que no sean:

- una contraprestación contingente de un adquirente en una combinación de negocios;
- mantenidos para negociar; o
- designados a VRCCR, son posteriormente medidos a costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva.

El método de tasa de interés efectiva es un método que se utiliza para el cálculo del costo amortizado de un pasivo financiero y para la distribución del gasto por intereses a lo largo del período correspondiente. La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los pagos de efectivo futuros estimados (incluyendo todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos, que integren la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) durante la vida esperada del pasivo financiero, o cuando sea apropiado, un período menor, al costo amortizado de un pasivo financiero.

Baja en cuentas de pasivos financieros.

El valor razonable de los pasivos financieros denominados en una moneda extranjera se determina en esa moneda extranjera y son convertidos al tipo de cambio de cierre de cada período de reporte. Para pasivos financieros que son medidos a VRCCR, el componente de diferencia de cambio forma parte de las ganancias o pérdidas por valor razonable y se reconocen en resultados para pasivos financieros que no sean parte de una relación de cobertura.

La Compañía da de baja los pasivos financieros si, y solo si, las obligaciones de la Compañía se cumplen, cancelan o han expirado. La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero dado de baja y la contraprestación pagada y por pagar se reconoce, incluyendo cualquier activo transferido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconoce en resultados.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Reconocimiento y medición posterior.

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.

Medición inicial.

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

Medición posterior.

(a) *Cuentas por cobrar.*

Posterior a su reconocimiento inicial se miden al costo amortizado aplicando el método de interés efectivo. En específico, la Compañía presenta la siguiente cuenta dentro de esta categoría:

Cuentas por cobrar partes relacionadas y no relacionadas: Posterior a su reconocimiento inicial se miden al costo amortizado aplicando el método de interés efectivo.

(b) *Otros pasivos financieros.*

Posterior a su reconocimiento inicial se miden al costo amortizado aplicando el método de interés efectivo. En específico, la Compañía presenta las siguientes cuentas dentro de esta categoría:

- (i) Proveedores: Son obligaciones de pago por bienes o servicios adquiridos de proveedores en el curso normal de los negocios. Se reconocen a su valor nominal que es equivalente a su costo amortizado ya que son pagaderas en plazos menores a 60 días.
- (ii) Cuentas por pagar a partes relacionadas: Corresponden a obligaciones de pago por préstamos recibidos de los Accionistas. Se miden al costo amortizado aplicando el método de interés efectivo.
- (iii) Obligaciones con instituciones financieras: Se registran inicialmente a su valor nominal que no difieren de su valor razonable, pues están contratados a las tasas vigentes en el mercado.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

No existen costos de transacciones significativas incurridos al momento de su contratación.

Los intereses devengados en estas operaciones se presentan en el Estado de Resultados Integrales bajo el rubro “Gastos Financieros”, los intereses pendientes de pago se presentan en el Estado de Situación Financiera, bajo el rubro “Obligaciones con instituciones financieras”.

4.7. Propiedades, mobiliario y equipos.

En este grupo contable se registra todo bien tangible adquirido para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos, si, y sólo si: es probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y el costo del elemento puede medirse con fiabilidad.

Medición inicial.- las propiedades, mobiliario y equipos, se miden al costo, el cual incluye el precio de adquisición después de deducir cualquier descuento o rebaja; los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la Administración y la estimación inicial de los costos de desmantelamiento y retiro, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta.

Medición posterior.- las propiedades, mobiliario y equipos se miden al costo histórico menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

Método de depreciación.- los activos empiezan a depreciarse cuando están disponibles para su uso y hasta que sean dados de baja, incluso si el bien ha dejado de ser utilizado. La depreciación es reconocida en el resultado del período con base en el método lineal sobre las vidas útiles estimadas por la Administración de la Compañía.

Las vidas útiles para propiedades, mobiliario y equipos se han estimado como sigue:

Clase de activo	Años de vida útil	Valor residual
Edificios	25 - 71	10 - 15%
Instalaciones	10	Cero(*)
Muebles y enseres	10	Cero(*)
Equipos de telecomunicación	10	Cero(*)
Vehículos	5	Cero(*)
Equipos de computación	3	Cero(*)

(*) A criterio de la Administración de la Compañía, estos activos se van a mantener hasta el término operativo de los mismos y al no ser sujetos de venta a terceros; el valor residual a ser asignado a los activos es cero o nulo.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

4.8. Activos intangibles.

En este grupo contable se registra todo bien sin apariencia física que es susceptible de ser separado o escindido de la entidad y vendido, transferido, dado en explotación, arrendado o intercambiado, ya sea individualmente o junto con un contrato, o surge de derechos contractuales o de otros derechos de tipo legal, con independencia de que esos derechos sean transferibles o separables de la entidad o de otros derechos y obligaciones, si, y sólo si: es probable que los beneficios económicos futuros que se han atribuido al mismo fluyan a la entidad; y el costo del activo puede ser medido de forma fiable.

Medición inicial.- los activos intangibles se miden a su costo, el cual incluye: el precio de adquisición después de deducir cualquier descuento o rebaja; los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la Administración.

Reconocimiento posterior.- los activos intangibles se miden por su costo histórico menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor acumulado.

Los activos intangibles de vida indefinida (licencias) son evaluados por deterioro al menos anualmente.

Método de amortización.- los activos empiezan a amortizarse cuando estén disponibles para su uso y hasta que sean dados de baja, incluso si el bien ha dejado de ser utilizado. La amortización es reconocida en el resultado del período con base en el método lineal sobre las vidas útiles estimadas por la Administración de la Compañía.

La Compañía evalúa las reducciones futuras esperadas en el precio de venta de un elemento que se elabore utilizando un activo intangible, esto con el fin de determinar la posible obsolescencia tecnológica o comercial del activo, lo cual, a su vez, podría reflejar una reducción de los beneficios económicos futuros incorporados al activo intangibles y por ende un posible deterioro.

Las vidas útiles y los valores residuales se han estimado como sigue:

Descripción	Vida útil	Valor residual
Licencias de vida finita	3 años	cero (*)
Software de vida finita	3 años	cero (*)

(*) A criterio de la Administración de la Compañía, estos activos se van a mantener hasta el término operativo de los mismos y, al no ser sujetos de venta a terceros, el valor residual asignado a los activos es cero o nulo.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

4.9. Pasivos por beneficios a los empleados.

Pasivos corrientes.- en este grupo contable se registran las obligaciones presentes con empleados como beneficios sociales (décimo tercer y cuarto sueldo, vacaciones, etc.); obligaciones con el IESS y participación a trabajadores. Se miden a su valor nominal y se reconocen en los resultados del período en el que se generan.

El cálculo de la participación a trabajadores se realiza de acuerdo a las disposiciones legales vigentes; representa el 15% sobre la utilidad contable de la Compañía antes de liquidar el impuesto a la renta y se reconoce en los resultados del período.

Pasivos no corrientes.- en este grupo contable se registran los planes de beneficios a empleados post empleo como jubilación patronal y desahucio. Se reconocen y miden sobre la base de cálculos actuariales, estimados por un perito independiente, inscrito y calificados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros aplicando el método de la unidad de crédito proyectada para determinar el valor presente de la obligación futura.

La tasa utilizada para descontar las obligaciones de beneficios post-empleo (tanto financiadas como no) se determinará utilizando como referencia los rendimientos del mercado, al final del período sobre el que se informa, correspondientes a las emisiones de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad. En monedas para las cuales no exista un mercado amplio para bonos empresariales de alta calidad, se utilizarán los rendimientos de mercado (al final del período de presentación) de los bonos gubernamentales denominados en esa moneda.

El costo de los servicios presentes o pasados y costo financiero, son reconocidos en los resultados del período en el que se generan; las nuevas mediciones del pasivo por beneficios definidos se denominan ganancias y pérdidas actuariales y son reconocidos como partidas que no se reclasificarán al resultado del período en Otros Resultados Integrales.

4.10. Impuestos.

Activos por impuestos corrientes.- en este grupo contable se registran los créditos tributarios de impuesto al valor agregado e impuesto a la renta, así como los anticipos de impuesto a la renta que no han sido compensados.

Pasivos por impuestos corrientes.- en este grupo contable se registran las obligaciones con la Administración Tributaria por impuesto al valor agregado, así como las retenciones en la fuente por pagar por impuesto al valor agregado e impuesto a la renta.

Impuesto a las ganancias.- en este grupo contable se registra el impuesto a las ganancias corriente más el efecto de la actualización (liberación o constitución) de los activos y pasivos por impuestos diferidos.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

- Impuesto a la renta corriente.- se determina sobre la base imponible calculada de acuerdo con las disposiciones legales y tributarias vigentes al cierre del ejercicio contable. La tasa de impuesto a las ganancias para los años 2019 y 2018 asciende a 25%. Se mide a su valor nominal y se reconoce en los resultados del período en el que se genera.
- Impuesto a la renta diferido.- se determina sobre las diferencias temporales que existen entre las bases tributarias de activos y pasivos con sus bases financieras; las tasas impositivas y regulaciones fiscales empleadas en el cálculo de dichos importes son vigentes al cierre del ejercicio contable. Se mide al monto que se estima recuperar o pagar a las autoridades tributarias y se reconoce en el resultado del período o en otros resultados integrales, dependiendo de la transacción que origina la diferencia temporaria.

4.11. Patrimonio.

Capital social.- en este grupo contable se registra el monto adeudado del capital. Se mide a su valor nominal.

Reservas.- en este grupo contable se registran las apropiaciones de utilidades o constituciones realizadas por Ley, estatutos, acuerdos de Accionistas para propósitos específicos. Se miden a su valor nominal.

Otros resultados integrales.- en este grupo contable se registran los efectos de las pérdidas y ganancias actuariales determinadas por los estudios actuariales.

Resultados acumulados.- en este grupo contable se registran las utilidades netas acumuladas y del ejercicio, sobre las cuales los Accionistas no han determinado un destino definitivo.

4.12. Ingresos de actividades ordinarias.

Los ingresos por servicios son reconocidos por la Compañía considerando el precio establecido en la transacción para el cumplimiento de cada una de las obligaciones de desempeño.

La Compañía reconoce el ingreso cuando se ha dado cumplimiento a las obligaciones de desempeño para la transferencia al cliente de los servicios comprometidos.

Los ingresos son medidos al valor razonable de la consideración recibida o por recibir neto de los descuentos e impuestos relacionados.

La Compañía reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos puede ser valorado de manera fiable, y es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la Compañía, según se describe a continuación:

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Prestación de servicios.- en este grupo contable se registran las ventas de servicios call center que se prestan a nivel nacional. Se miden considerando el grado de terminación de la prestación del servicio al final del período sobre el que se informa.

4.13. Costos y Gastos.

Costos de servicios.- en este grupo contable se registran todos aquellos costos incurridos para la generación de ingresos de actividades ordinarias.

Gastos.- en este grupo contable se registran los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la Compañía; se reconocen de acuerdo a la base de acumulación o devengo y son clasificados de acuerdo a la naturaleza del gasto.

4.14. Información por segmentos de operación.

Un segmento operativo es un componente de la Compañía sobre el cual se tiene información financiera separada que es generada mediante aplicaciones informáticas y es evaluada por la Administración para la toma de decisiones. La Compañía opera con un segmento único.

4.15. Medio ambiente.

Las actividades de la Compañía no se encuentran dentro de las que pudieren afectar al medio ambiente. Al cierre de los presentes estados financieros no existen obligaciones para resarcir daños y/o restauración de ubicación actual.

4.16. Estados de Flujos de Efectivo.

Los flujos de efectivo de actividades de operación incluyen todas aquellas actividades relacionados con el giro del negocio, además de ingresos y egresos financieros y todos aquellos flujos que no están definidos como de inversión o financiamiento.

4.17. Cambios en políticas contables.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2019, no presentan cambios en políticas y estimaciones contables respecto a los estados financieros al 31 de diciembre de 2018.

5. ESTIMACIONES Y JUICIOS O CRITERIOS CRÍTICOS DETERMINADOS POR LA ADMINISTRACIÓN.

La Compañía efectúa estimaciones y supuestos respecto del futuro; por definición, muy pocas veces serán iguales a los resultados reales. Estas estimaciones y supuestos son continuamente evaluados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables de acuerdo a las circunstancias. Las estimaciones y supuestos más significativos efectuados por la Administración se presentan a continuación:

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Provisión por cuentas incobrables.- El importe de las pérdidas crediticias esperadas (“PCE”) es actualizado en cada fecha de reporte para reflejar los cambios en el riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial del correspondiente activo financiero. La Compañía siempre reconoce PCE durante el tiempo de vida del activo para las cuentas por cobrar comerciales, deudores varios y otros deudores. Las pérdidas crediticias esperadas en estos activos financieros son estimadas usando una matriz de provisiones basado en la experiencia histórica de pérdidas crediticias de la Compañía, ajustada por factores que son específicos a los deudores, condiciones económicas generales y una evaluación tanto de la actual, así como también, de la presupuestada dirección de las condiciones en la fecha de reporte, incluyendo el valor del dinero en el tiempo cuando se apropiado.

Para todos los otros instrumentos financieros, la Compañía reconoce PCE durante el tiempo de vida del activo cuando ha habido un aumento significativo en el riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial. Si, por otro lado, riesgo de crédito en el instrumento financiero no ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial, la Compañía mide la corrección de valor por pérdidas para ese instrumento financiero a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos doce meses.

La evaluación de si deberían ser reconocidas PCE durante el tiempo de vida del activo está basada en aumentos significativos en la probabilidad o riesgo de un incumplimiento que ocurra desde el reconocimiento inicial en lugar de sobre la evidencia de un activo financiero con deterioro de valor crediticio a la fecha de reporte o que ocurra un incumplimiento.

Las PCE durante el tiempo de vida del activo representan las pérdidas crediticias esperadas que resultarán de todos los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de un instrumento financiero. En contraste, las PCE esperadas en los próximos doce meses representa la porción de las PCE durante el tiempo de vida del activo que se espera resulten de eventos de incumplimiento sobre un instrumento financiero que sea posible dentro de los 12 meses después de la fecha de reporte.

Impuestos diferidos.- al final de cada período contable se evalúa el valor a reconocer como activos por impuestos diferidos en la medida que es probable la realización del correspondiente beneficio fiscal, a través de su compensación con el pago de impuestos fiscales futuros.

Vidas útiles y valores residuales.- al final de cada período contable se evalúan las vidas útiles estimadas y los valores residuales de sus activos depreciables o amortizables (excluyendo los de valor inmaterial); cuando ocurre un evento que indica que dichas vidas útiles o valores residuales son diferente a las estimadas anteriormente, se actualizan estos datos y los correspondientes ajustes contables de manera prospectiva.

Deterioro de activos no corrientes. La Compañía evalúa periódicamente si existen indicadores que alguno de sus activos pudiese estar deteriorado de acuerdo con la NIC 36 “Deterioro del Valor de los Activos”. Si existen tales indicadores se realiza una

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

estimación del monto recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y de los activos intangibles que posean vidas útiles indefinidas, los importes recuperables se estiman anualmente.

El importe recuperable de un activo es el mayor valor entre el valor justo de un activo o unidad generadora de efectivo menos los costos de venta y su valor en uso, y es determinado para un activo individual a menos que el activo no genere entradas de efectivo que son claramente independientes de otros activos o grupos de activos.

Cuando el valor en libros de un activo excede su monto recuperable, el activo es considerado deteriorado y es disminuido hasta alcanzar su monto recuperable. Al evaluar el valor en uso, los flujos de efectivo futuros estimados son descontados usando una tasa de descuento antes de impuesto que refleja las evaluaciones actuales de mercado, del valor tiempo del dinero y los riesgos específicos al activo. Para determinar el valor justo menos costos de venta, se usa un modelo de valuación apropiado. Estos cálculos son corroborados por múltiplos de valuación u otros indicadores de valor justo disponibles.

Las pérdidas por deterioro del valor de un activo no financiero son reconocidas con cargo a resultados en las categorías de gastos asociados a la función del activo deteriorado, excepto por propiedades anteriormente reevaluadas donde la reevaluación fue llevada al patrimonio. En este caso, el deterioro también es reconocido con cargo a patrimonio hasta el monto de cualquier reevaluación anterior.

Para activos, excluyendo los de valor inmaterial, se realiza una evaluación anual respecto de si existen indicadores de que la pérdida por deterioro reconocida anteriormente podría ya no existir o haber disminuido. Si existe tal indicador, la Compañía estima el monto nuevo recuperable.

Una pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada solamente si ha habido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable del activo desde la última vez que se reconoció una pérdida por deterioro.

Si ese es el caso, el valor en libros del activo es aumentado hasta alcanzar su monto recuperable. Este monto aumentado no puede exceder el valor en libros que habría sido determinado, neto de depreciación, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del activo en años anteriores.

Tal reverso es reconocido con abono a resultados, a menos que un activo sea registrado al monto reevaluado; en ese caso el reverso es tratado como un aumento de reevaluación.

Una pérdida por deterioro en relación con el menor valor de inversiones no se reversa.

Valor razonable de activos y pasivos.- en ciertos casos los activos y pasivos debe ser registrados a su valor razonable, que es el monto por el cual un activo puede ser comprado o vendido, o el monto por el cual un pasivo puede ser incurrido o liquidado

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

en una transacción actual entre partes debidamente informadas, en condiciones de independencia mutua, distinta de una liquidación forzosa, utilizando para esto precios vigentes en mercados activos, estimaciones en base a la mejor información disponible u otras técnicas de valuación; las modificaciones futuras se actualizan de manera prospectiva.

6. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS.

La Administración de la Compañía es la responsable de establecer, desarrollar y dar seguimiento a las políticas de gestión de riesgos con el objetivo de identificar, analizar, controlar y monitorear los riesgos enfrentados por la Compañía. La Compañía revisa regularmente las políticas y sistemas de administración de riesgo a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en sus actividades, logrando la obtención de un ambiente de control disciplinado y constructivo, en el cual todos los empleados entiendan sus roles y obligaciones.

La Compañía clasifica y gestiona los riesgos de instrumentos financieros de la siguiente manera:

Riesgo de crédito.

El riesgo de crédito surge del efectivo y depósitos en bancos e instituciones financieras, así como de la exposición al crédito de los clientes, que incluye a los saldos pendientes de las cuentas por cobrar y a las transacciones comprometidas. Respecto de bancos e instituciones financieras, sólo se acepta a instituciones cuyas calificaciones de riesgo independientes determinen niveles de solvencia que garanticen estabilidad y respaldo a la Compañía.

En relación a los clientes, la Compañía posee políticas de concesión de créditos y los clientes más significativos son grupos sólidos y que tienen su situación de créditos directamente acompañados y monitoreados por la alta administración de la Compañía.

Respecto a los bancos e instituciones financieras donde se mantiene el efectivo, tienen calificaciones de riesgo independiente que denotan niveles de solvencia y respaldo adecuados; dichas calificaciones en general superan la calificación "A".

Riesgo de liquidez.

Es el riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero. El enfoque de la Compañía para administrar la liquidez es contar con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de la Compañía.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

El índice de liquidez de la Compañía, fue como sigue:

	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Activo corriente	1,777,682	2,520,440
Pasivo corriente	2,270,982	2,246,378
Índice	0.78	1.12

A continuación, se resumen los vencimientos contractuales de los pasivos financieros de acuerdo a las bandas de tiempo más apropiadas determinadas por la Administración:

	Corriente Entre 1 y 12 meses	No corriente más de 12 meses
<u>Año terminado en diciembre 31, 2019:</u>		
Cuentas por pagar	685,203	-
Obligaciones con instituciones financieras	281,227	380,411
	966,430	380,411
<u>Año terminado en diciembre 31, 2018:</u>		
Cuentas por pagar	354,739	-
Obligaciones con instituciones financieras	196,645	350,923
	551,384	350,923

El índice deuda - patrimonio de la Compañía, fue como sigue:

	Diciembre 31, 2019	Diciembre 31, 2018
Total pasivos	4,275,323	4,142,323
Menos efectivo y equivalentes de efectivo	675,337	978,545
Total deuda neta	3,599,986	3,163,778
Total patrimonio neto	1,370,947	2,055,896
Índice de deuda - patrimonio neto	2.63	1.54

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Riesgo de mercado.

Es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en los precios de mercado. El riesgo de mercado comprende tres subtipos de riesgo: riesgo de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés y otros riesgos de precio. La Compañía clasifica y gestiona el riesgo de mercado en los siguientes subtipos de riesgo:

Riesgo de tasa de interés.- es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en las tasas de interés de mercado.

Al 31 de diciembre de 2019, la Compañía considera fluctuaciones razonablemente posibles a los cambios de tasas de interés en un rango de $\pm 0.50\%$, situación que en el estado de resultados no tiene efectos significativos, por lo tanto, realizar un análisis de sensibilidad carece de representatividad.

Riesgo de tasa de cambio.- es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en las tasas de cambio de una moneda extranjera.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Compañía no realiza transacciones en moneda extranjera.

Otros riesgos de precio.- los otros riesgos de precio de los instrumentos financieros surgen, por ejemplo, de variaciones en los precios de las materias primas cotizadas o de los precios de los instrumentos de patrimonio.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Compañía no realiza transacciones relacionadas con materias primas cotizadas o instrumentos de patrimonio.

7. CATEGORÍAS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS.

A continuación se presentan los saldos libros de cada categoría de instrumentos financieros al cierre de cada ejercicio contable.

AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL

Resumen de Principales Políticas Contables

(Expresado en U.S. dólares)

Clasificación	Grupo	Tipo	A su valor razonable		A costo amortizado
			con cambios en resultados	con cambios en ORI	
Activos financieros	Efectivo y equivalentes de efectivo	Saldos en bancos	-	-	675,337
	Cuentas por cobrar	Corriente			993,971
Pasivos financieros	Cuentas por pagar	Corriente	-	-	685,203
Otros pasivos financieros	Obligaciones con instituciones financieras	Corriente			281,227
		No corriente			380,411

Apéndice al Informe de los Auditores Independientes

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Además, como parte de nuestra auditoría:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y, realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, falseamiento o la vulneración del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del supuesto de negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no relaciones con eventos o condiciones que puedan proyectar una duda importante sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría de las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son insuficientes, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos futuros o condiciones pueden causar que la entidad no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las operaciones subyacentes y eventos en una forma que logre su presentación razonable, obteniendo suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto de la información financiera de la entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la entidad. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.
- Nos comunicamos con los encargados de la Administración en relación con, entre otras cosas, el alcance y el momento de la auditoría y los resultados de auditoría importantes, incluidas posibles deficiencias significativas en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.
- También proporcionamos a los encargados de la Administración una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos relevantes con respecto a la independencia, y hemos comunicado todas las relaciones y otros asuntos que puedan soportarla.
- A partir de las comunicaciones con los encargados de la Administración, determinamos aquellos asuntos que eran de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual y por lo tanto son los asuntos clave de auditoría.