

PARA: SEÑORES BESIMOL S.A.
SEÑOR ROLANDO CANDANEDO DENEKEN

DE: Rodrigo Endara
Gerente General RECSA Ecuador S.A.

ASUNTO: Informe Gerencial correspondiente al año 2012

PERSPECTIVA ECONOMICA Y NACIONAL

	2011	2012	2013
PIB (2007 año base)	7.98%	5.01%	5.20%
PIB Corriente (Millones USD)	78,189	86,166	90,647
Ingreso Per Capita (USD)	5,552	5,835	5,835
Inflación anual acumulada	5.41%	4.16%	3.38%
Tasas de subempleo	44.22%	39.62%	39.62%
Tasa desempleo	5.07%	5.05%	5.05%
Tasas de empleo	49.90%	52.1%	52.1%
Salario Basico Unificado (USD)	\$ 263.86	\$ 291.83	\$ 317.85
Canasta familiar básica (USD)			\$ 603.00
Crudo Oriente (USD/B)	99.5	88.3	92.80
Producción petrolera (B/Día)	499,608	503,592	503,400
Deuda Pública Interna total (Millones)	13,926	15,223	17,530
Deuda Pública Interna total/PIB	17.81%	17.67%	19.34%
Riesgo Ecuador	846	826	704
Riesgo América Latina	410	317	343

Fuente: Banco Central del Ecuador

PERSPECTIVA ECONÓMICA

La reserva monetaria y el saldo en la cuenta única del tesoro en el Banco Central subieron a fines de febrero de 2013. Los fondos en marzo siguieron incrementándose.

Marzo fue un buen mes en comparación con los 2 primeros meses del año.

En los tres primeros meses del 2013, la economía se mantuvo muy líquida, pero la banca privada ha reducido su liquidez, lo que podría ocasionar una disminución del volumen de crédito.

Las cooperativas no muestran un crecimiento importante, aun cuando los impuestos establecidos para el sector financiero no les afectan, al parecer, los servicios que prestan no logran cubrir las necesidades de la población ante las limitaciones existentes en procesos y tecnología.

El impuesto a los bancos tendrá efectos sobre sus niveles de rentabilidad. Los ingresos netos de la banca privada disminuyeron un 41% entre enero y febrero de 2013 con relación a enero y febrero de 2012.

La banca privada ha contrarrestado esta situación con una reducción de sus gastos operativos, pese a que en valores absolutos los gastos de personal y los de impuestos, contribuciones y multas aumentaron en USD 8,6 y 12,4 millones, respectivamente.

Sin embargo, para los actores del sistema financiero, los efectos reales de las regulaciones se visualizarán al cierre del año 2013.

PERSPECTIVA NACIONAL

El entorno político del país con el que se inició el periodo 2013, se caracterizó por el inicio de la campaña electoral, donde en perspectiva:

- Rafael Correa ganó abrumadoramente las elecciones en la primera vuelta.
- Su oferta de campaña fue continuar presionando para la reducción de los ingresos en los sectores más altos y el incremento de los sectores de menos ingresos.
- Rafael Correa ganó las elecciones y fue reelecto con un 57% de los votos validos.
- Le sigue Guillermo Lasso con un 23%, de quien se habla será el nuevo opositor del gobierno.
- En la Asamblea el partido de gobierno logra una contundente victoria con 70% de designación de escaños (96).
- El gobierno solo necesitará de los votos de su partido para realizar ciertas enmiendas constitucionales.
- El gobierno no busca la nacionalización de empresas.

ESTADO DE RESULTADOS

RESULTADOS DEL AÑO 2012

Al cierre del 2012 RECSA S.A. presenta una utilidad antes de impuestos de USD 7,126 y una pérdida tributaria de USD 21,083. El nivel de ingresos se origina principalmente por la cobranza de carteras propias como la de terceros, así como por los ajustes realizados por la valoración de la cartera propia de acuerdo a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIFF.

La Pérdida Tributaria, se origina en función a la determinación del valor de Anticipo de Impuesto a la Renta, calculado y determinado para el período 2012, el cual, fue superior al valor calculado sobre la base imponible resultante de la conciliación tributaria; por lo cual, de acuerdo a las normas vigentes, se determina como valor final de Impuesto a la renta.

INGRESOS OPERACIONALES

Descripción	2012	2011
Honorarios de Cedentes	1.887.471	2.178.919
Recuperación cartera propia	1.094.162	2.068.312
Otros Ingresos de actividades ordinarias	65.048	80.082
Honorarios de recupero de cartera propia	12.213	59.198
Otros intereses generados	7.895	30.668
Ingresos certificados	4.107	7.525
Convenios y re convenios carteras propias	632	35.724
Total	3.071.528	4.460.428

Honorarios de Cedentes

Los honorarios de cedentes ascendieron a USD 1,887,471 y corresponden a los ingresos que se generan por la gestión de cobranza a terceros en base a los valores recuperados de la cartera asignada por los mismos. Este rubro, representó el 61% del total de ingresos operacionales de la compañía en el año 2012.

Estos honorarios en el año 2011 fueron de USD 2.178.919, lo que representó una disminución del 13%. Estas variaciones se dan principalmente por:

- La menor asignación de clientes por parte de los cedentes, lo que ocasiona menores valores de facturación.
- En menor proporción, la desincorporación de algunos cedentes.

Carteras Propias

Los ingresos por este concepto corresponden a la recuperación de valores de la cartera comprada por RECSA a instituciones financieras o comerciales, los mismos que representaron en el año 2012 el 36% del total de los ingresos operacionales.

Los ingresos por este concepto ascendieron 1.094.162 en el año 2012, mientras que en el año 2011 fue de USD 2,068,312, lo que representa una disminución del 47%.

Otros Ingresos

El total de otros ingresos ascendió a USD 89.995, el mismo que comprende ajustes al valor razonable de los activos financieros (NIIF), ajustes de Jubilación Patronal y emisión de certificados.. Estos rubros representan en su conjunto el 3% del total de los ingresos operacionales del año 2012.

GASTOS DE OPERACIÓN

Gastos de Remuneraciones

El gasto total de personal al cierre del 2012 asciende a USD 2.285.489; concentrándose en:

- 55% en la cuenta de sueldos,
- 26% en obligaciones patronales
- 11% en beneficios legales y
- 6% en comisiones.

Un detalle de los gastos de administración es como sigue:

Concepto	Real	Forecast	Diferencia
Sueldo Base	1.164.755	1.166.371	1.615
Horas Extraordinarias	36.626	37.103	476
Comisiones	145.833	149.067	3.234
Beneficios Contractuales	112.908	107.326	(5.581)
Gratificaciones	197.808	194.227	(3.581)
Asignaciones no Imponibles	54.369	54.798	428
Indemnización por Finiquitos	150.114	152.569	2.455
Leyes Sociales	299.194	291.454	(7.740)
Honorarios	679	679	-
Provisión vacaciones	73.658	62.946	(10.712)
Bienestar del Personal	39.534	36.791	(2.743)
Uniformes del Personal	1.188	1.188	-
Capacitación del Personal	8.823	9.148	325
Total Remuneraciones	2.285.489	2.263.666	(21.823)

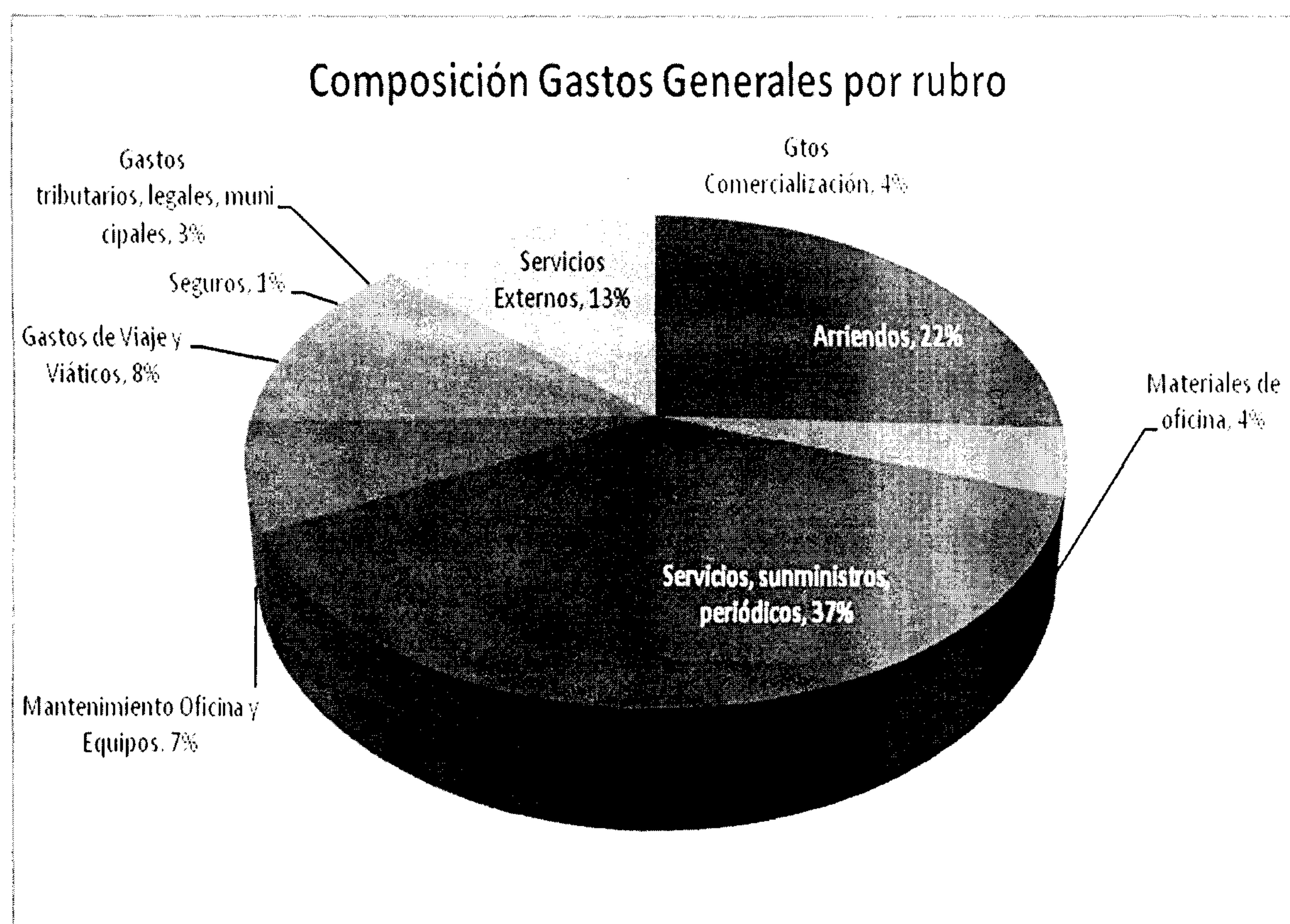
Gastos de Apoyo Operacional

Los gastos generales suman USD 766.947 al cierre de diciembre y representan el 24% de los gastos totales. Estos gastos representan los gastos de apoyo operacional y los mayores recursos se destinan a cubrir el pago de servicios básicos, arriendos, servicios externos y mantenimiento de oficinas y equipos. A continuación el detalle de los mismos:

Rubro	Real	Forecast	Diferencia
Gastos Comercialización	28.445	28.513	68
Arriendos	169.413	176.535	7.121
Materiales de oficina	33.741	37.469	3.728
Servicios básicos, suministros, periódicos	286.142	293.282	7.139
Mantenimiento Oficina y Equipos	54.392	53.696	(696)
Gastos de Viaje y Viáticos	62.678	58.863	(3.816)
Seguros	11.204	11.579	375
Gastos tributarios, legales, municipales	19.403	17.104	(2.298)
Servicios Externos	101.527	99.513	(2.015)
Total Gastos Generales	766.947	776.553	9.606

- a) El mayor componente del gasto corresponde a servicios básicos (37%) siendo el principal el realizado en consumo telefónico. Herramienta importante que se utiliza para realizar la gestión telefónica propia de la gestión de cobranza a través de los Call Center ubicados en Quito y Guayaquil.
- b) El gasto de arriendo en conjunto con el costo de mantenimiento es de gran importancia (29%), considerando el número de oficinas que la compañía mantiene a nivel nacional y en todo el territorio del Ecuador. Este canal de distribución es considerado una fortaleza de la compañía, por la cobertura que ofrece a los clientes, presentándose como parte de nuestra ventaja competitiva, generando así una economía de ámbito que es aprovechada por los cedentes.
- c) Los servicios externos (13%) corresponden principalmente a honorarios por servicios de vigilancia para Quito y Guayaquil con servicios de guardianía y monitoreo y para el resto de agencias, con el servicio de monitoreo; y los cobranza cancelados a compañías externas a quienes se entrega cartera para su gestión, esto permite disminuir costos de recupero en clientes seleccionados de carteras propias y realizar un benchmarking enfocado a identificar mejoras a las estrategias aplicadas por RECSA Ecuador.

Adicionalmente, en la cuenta se registran los honorarios por servicios de auditoría externa y consultoría corporativa.



GESTIONES COMERCIALES CON PRINCIPALES CEDENTES

En presupuesto del año 2012 y posteriormente el forecast, establecieron una generación de ingresos importante a través de la facturación de los clientes vigentes al año 2011 y de la incorporación de cartera o nuevos negocios con terceros, con la consecuente disminución en la participación del total de ingresos de las carteras propias.

Los valores reales facturados desde enero a diciembre de 2012, comprendieron la incorporación de nuevos cedentes, así como nuevos negocios con cedentes actuales de cobranza extrajudicial, que comprende la originación de crédito, tal como se aprecia a continuación:

Servicios	Valor Facturado
Honorarios Cedentes	1.868.973
Originación de Crédito	18.499
Total	1.887.471

En lo que respecta a los problemas encontrados dentro del entorno de negocio y que han afectado el desenvolvimiento de las gestiones tenemos principalmente:

1. El aparecimiento de nuevos actores en el servicio de cobranza, que, con el fin de captar clientes, ofertan sus servicios a precios muy inferiores a los que RECSA en base a su diferenciación de servicio, está en capacidad de proporcionar.
2. Problemas de índole operativo en algunos de los antiguos y nuevos clientes que han ocasionado el no poder incrementar los niveles e operación o facturación y menos aún incursionar en nuevos negocios.
3. Cambios en el Gobierno Corporativo de los cedentes, que ocasionan pérdida de continuidad de la operación normal, siendo necesario realizar una nueva venta por el desconocimiento del tipo, calidad de servicio, resultados y precios.
4. En las opciones de compra de cartera, no se han podido concretar debido a los precios con los que la competencia oferta los paquetes que salen en venta, asumiendo riesgos altos comparados con los que RECSA está dispuesta a asumir y pagar.
5. Se suspendió el proceso de originación de crédito debido a que nuestro cedente Cooperativa 29 de Octubre tuvo problemas operativos y decidió dejar de colocar créditos.

Las oportunidades de negocio siguen siendo altas, en base un proceso esquematizado y ordenado que hemos seguido, que en resumen comprende:

1. Ampliar la cantidad de clientes en gestión y/o otros negocios: Esto permite a la compañía mejorar su carta de presentación a través de líderes de opinión en los diferentes segmentos de su mercado objetivo. Esta fase se ha cumplido en el año 2012.
2. Participar en eventos empresariales: Esto se lo está contemplando para el año 2012, que involucra exhibir nuestra marca en eventos que generen una mejor recordación apalancada por los líderes de opinión que son nuestros actuales clientes.

3. Seguir desarrollando servicios especializados como complementadores de crédito: Esto permitirá tener mejor y mayor diferenciación frente a competidores que no poseen el conocimiento y no tienen la estructura para manejar este tipo de servicios.
4. En el mes de diciembre se inició con el cedente QBE Seguros Colonial, el proceso de Telemercadeo de su producto seguro de desempleo, el cual se espera que crezca en número de operaciones y honorarios durante el año 2013.
5. Continuar con compras de cartera: Esto involucra seguir participando en subastas y concursos de paquetes de cartera, a medida que los precios sean más conocidos y competitivos, RECSA podrá volver a ser líder en este tipo de servicio, así mismo desarrollar con los segmentos de mercado que aun desconocen el servicio y donde la competencia aun no ha incursionado.

CONTROL DE GESTION OPERACIONAL

CALL CENTER

Las horas de logeo están dadas por la dotación y por las horas de conexión de la totalidad de los Ejecutivos del Call Center, dicha variación fluctúa por la mayor o menor cantidad de Ejecutivos y días hábiles del mes disponibles para gestionar para mitigar eventual ausentismo se aplican planes de contingencia.

La productividad telefónica es el tiempo por hora en que efectivamente habla y gestiona un Ejecutivo telefónico, el resto del tiempo está dado por tiempos de marcación, de interconexión, de login, de logout, de break, capacitación, reunión, instrucción, evaluación, interrupciones de servicio telefónico o sistémico, las mejoras que es posible visualizar a partir del mes de agosto están dadas por la planificación de horarios de trabajo, organización de capacitaciones en horarios fuera de jornada laboral y la creación de planes de contingencia para mitigar ausentismo, eventos fortuitos de caídas del servicio de las compañías telefónicas y de suministro eléctrico.

El porcentaje de contactabilidad Telefónica está dado por la proporción de llamadas en que se produce un contacto directo con un deudor o con un tercero frente a la totalidad de llamadas realizadas. El esfuerzo es la medición de la cantidad de llamadas que se requiere para contactar a un cliente, a partir del mes de julio se destino personal dedicado a investigación con la finalidad de proveer de nuevos datos a la Base de Datos situación que permitió una mejora sostenible hasta el mes de diciembre de 2010.

DOMICILIO

El porcentaje de contactabilidad en Terreno está dado por la proporción de visitas en que se produce un contacto directo con un deudor o con un tercero frente a la totalidad de visitas realizadas en donde también es posible visualizar mejoras debido a la labor de investigación con personal dedicado con explotación de bases de datos y a la asignación de clientes con vencimiento de menor data como son los del Banco del Austro Movistar y de Equifax.

El esfuerzo por contacto es la medición de la cantidad de visitas que se requiere realizar para contactar a un cliente y por consecuencia de los esfuerzos para mejorar la información de que se dispone para ubicar a los clientes el esfuerzo está siendo menor.

CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA:

Durante el ejercicio económico de 2012, la Compañía ha dado cumplimiento con la normativa societaria y financiera aplicable, incluyendo la relacionada sobre propiedad intelectual y derechos de autor; y, en cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del presente informe y la Administración de la Compañía, pone en conocimiento de la Junta General de Accionistas, que en el período 2012 se generó una utilidad antes de impuestos por USD 7,126 que luego de la aplicación del anticipo de impuesto a la renta y conciliación tributaria, generó una pérdida tributaria del ejercicio por USD 21,083; a fin de que se determine su tratamiento correspondiente.

Atentamente,



Econ. Rodrigo Endara G.
Gerente General