

PARA: Señores BESIMOL S.A.
Señor Ivan Ayala

DE: Jose Patricio Moreno
Gerente General Cobranzas del Ecuador S.A., Recaudadora (LIBERA)

ASUNTO: Informe Gerencial correspondiente al año 2019

PERSPECTIVA ECONOMICA Y NACIONAL

El año 2019 cerró con un crecimiento de 0,1% en la economía del país, según los datos de las Cuentas Nacionales del cuarto trimestre del año, publicados por el Banco Central del Ecuador. De esta manera, el Producto Interno Bruto (PIB) totalizó USD 107.436 millones en términos corrientes.

Este crecimiento se explica por el incremento de las exportaciones de bienes y servicios en un 5,2%; y el aumento en el gasto de consumo final de los hogares en un 1,5%. Las importaciones de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron mayores en 1,6% a las registradas en el año 2018.

El gasto de consumo final de los hogares presentó un crecimiento de 1,5% en el año 2019 con relación al 2018. Esto gracias al incremento del 11,6% en los créditos concedidos a empresas y hogares, que se ubicó en USD 41.551 millones y el aumento de las remesas recibidas que alcanzaron USD 3.234,7 millones, 6,7% superiores a las de 2018 (USD 3.030,6 millones); y el crecimiento del salario en 2,1%.

Los gastos de consumo que realiza el Gobierno General presentaron una baja de 2,4% con relación al año 2018. El principal motivo es la disminución del 5,9% en la compra de bienes y servicios; y la caída de 1,6% en remuneraciones, las cuales alcanzaron gastos devengados por USD 9.297,50 millones, valor menor en USD 153 millones a 2018.

En 2019 las exportaciones de bienes y servicios presentaron un incremento de 5,2% respecto a 2018. Los principales productos que presentaron un incremento positivo en las ventas externas anuales, de acuerdo a su importancia, están: petróleo crudo, 7,7%; camarón elaborado, 15,6%; pescado y otros productos acuáticos, 4,1%.

Las importaciones presentaron un incremento del 1,6% con respecto a 2018. Los productos que mostraron una mayor demanda son: aceites refinados de petróleo, 9,8% (las importaciones de derivados de petróleo pasaron de 31,46 millones a 33,57 millones de barriles en 2019); equipo de transporte, 7,1%; y, servicio de transporte y almacenamiento, 7,2%.

El sector petrolero tuvo un pequeño crecimiento en su Valor Agregado Bruto (VAB) de 0,4%, debido al aumento de 2,1% en la extracción de petróleo crudo. La producción nacional de crudo en 2019 fue de 193,8 millones de barriles, 2,7% más que 2018.



PERSPECTIVA AÑO 2020

Para el 2020, el FMI estima un crecimiento del PIB de 0,5%, mientras que el Banco Central del Ecuador espera el 0,7%. Eso significa que el país marcha en su propio terreno en la economía global, pero que deteriora el nivel per cápita, porque la población crecerá en los dos años en total más del 2%. Por otro lado, el Fondo Monetario calcula una tasa de desempleo del 4.3 % para el año 2019 y 4.7% para 2020, lo que supone una elevación con respecto a 2018, cuando fue de 3,7 %.

El año 2020 será un año electoral y eso traerá varias consecuencias, entre ellas el desgaste natural de la capacidad de acción del gobierno, porque está de salida.

La Proforma presupuestaria del 2020 suma 35.499 millones de dólares, con un recorte de 600 millones en el gasto público con respecto al 2019, que reduce la inversión y no el gasto. El precio del barril de petróleo se estima en 51,30 dólares en promedio para el año.

La inflación prevista es del 0,84%, lo que significa que los precios de los bienes y servicios se mantendrán prácticamente estables. En los ingresos el Gobierno incluyó 2 000 millones de dólares por monetización de activos (traspaso de bienes públicos al sector privado, aunque no necesariamente por venta, sino por alianzas público-privadas).

Algo que será de mucha importancia será la definición gubernamental sobre la llamada monetización de algunos proyectos y servicios públicos y si no hay esos recursos la situación será más complicada y abultará el déficit fiscal.

En el primer trimestre del año 2020 surgió la preocupación a nivel mundial, de un nuevo virus en China, cuyos efectos pueden trastocar las perspectivas del año de manera importante. En marzo de 2020 se declaró una emergencia sanitaria en el Ecuador, cuyas consecuencias no se pueden dimensionar a la presente fecha.

ESTADO DE RESULTADOS

RESULTADOS DEL AÑO 2019

Al cierre del 2019 Cobranzas del Ecuador S.A. Recaudadora, presenta una utilidad antes de impuestos de USD 94.079,54. El nivel de ingresos se origina principalmente por la cobranza de carteras propias y de terceros.

INGRESOS OPERACIONALES

Descripción	2019	2018	Variación	%
Honorarios cedentes	1,410,506.94	1,542,329.27	-131,822.33	-9%
Recupero cartera propia	2,314,741.66	1,524,945.34	789,796.32	52%
Ingresos certificados	2,312.68	1,576.55	736.13	47%
Otros ingresos por intereses	16,266.20	30,349.65	-14,083.45	-46%
Otros ingresos ordinarios	38,249.01	56,766.96	-18,517.95	-33%
Total	3,782,076.49	3,155,967.77	626,108.72	20%

Honorarios de Cedentes

Los honorarios de cedentes 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 37% del total de ingresos operacionales de la compañía en el año 2019.

Los honorarios de cedentes fueron de USD 1,410,506.94 en el año 2019, mientras que en el año 2018 fue de USD 1,542,329.27, lo que representa una disminución del 9%, explicado porque no se renovó o reemplazo un cedente importante del sector públicos (IESS), a pesar de que se obtuvo otro (BIESS).

Carteras Propias

Los ingresos por este concepto corresponden a la recuperación de valores de la cartera comprada por Cobranzas del Ecuador S.A. Recaudadora, a instituciones financieras y comerciales, los mismos que representaron en el año 2019 el 61% del total de los ingresos operacionales.

Los ingresos por este concepto ascendieron a 2,314,741.66 en el año 2019, mientras que en el año 2018 fue de USD 1,524,945.34; lo que representa un aumento del 52%.

Otros Ingresos Operacionales

En este rubro se presentan principalmente los ingresos generados por emisión de certificados por cancelación de deuda, por depósitos no identificados mayores a seis meses, intereses por depósitos en cuentas bancarias e intereses recaudados por deudas de terceros. Estos rubros en total ascienden 56,827.89 y representan en su conjunto el 2% del total de los ingresos operacionales del año 2019.

OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES EXTRAORDINARIOS

El total de los ingresos no operacionales extraordinarios corresponden a un valor de \$ 361,369.41, los mismos que son producto del ajuste a valor razonable de activos financieros (Carteras Propias).

GASTOS DE OPERACIÓN**Gastos de Remuneraciones**

El gasto total de personal al cierre del 2019 asciende a USD 1,357,506.14; concentrándose en:

- 53% en la cuenta de sueldos,
- 34% en beneficios legales,
- 10% en obligaciones patronales y
- 3% en comisiones.

Rubro	2019	Porcentaje	2018	Variación	%
Sueldo Base	713,154.43	53%	670,093.99	43,060.44	6%
Horas Extraordinarias	82,622.99	6%	64,539.23	18,083.76	28%
Comisiones	35,042.72	3%	35,759.19	-716.47	-2%
Beneficios Contractuales	103,565.48	8%	56,502.75	47,062.73	83%
Gratificaciones	120,948.12	9%	113,391.98	7,556.14	7%
Asignaciones no Imponibles	19,681.73	1%	72,984.45	-53,302.72	-73%
Indemnización por Finiquitos	6,736.85	0%	24,549.15	-17,812.30	-73%
Leyes Sociales	133,910.03	10%	139,858.42	-5,948.39	-4%
Honorarios	84,980.32	6%	105,372.54	-20,392.22	-19%
Provisión Vacaciones	42,928.01	3%	55,408.49	-12,480.48	-23%
Bienestar del Personal	9,551.51	1%	11,848.86	-2,297.35	-19%
Uniformes del Personal	825.95	0%	0.00	825.95	0%
Capacitación del Personal	3,558.00	0%	2,503.10	1,054.90	42%
Total	1,357,506.14	100.00%	1,352,812.15	4,693.99	0.35%

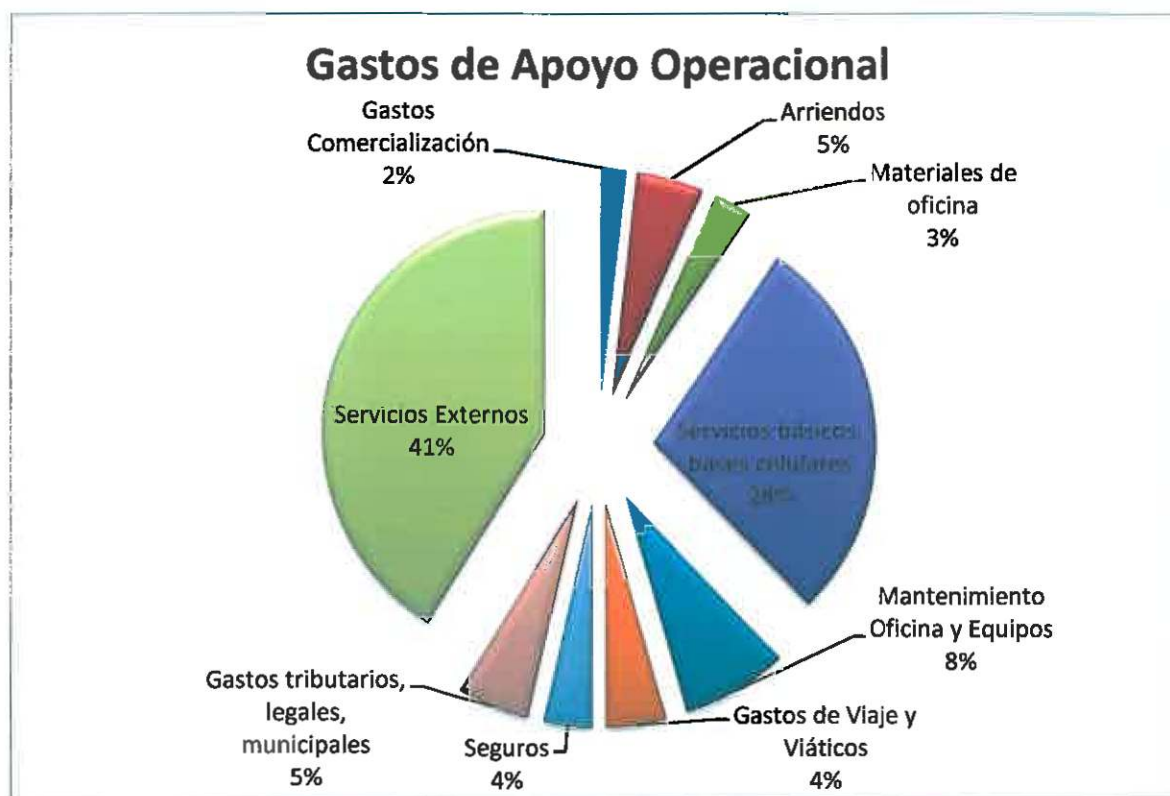
Se observa un incremento mínimo en gastos de personal en general, del 0.35% entre 2018 y 2019, esto se debe a que se mantuvo casi el mismo número de personal de un año a otro.

Gastos de Apoyo Operacional

Los gastos generales suman USD 464,499.67 al cierre de diciembre y representan el 11% de los gastos totales. En el año 2019 se disminuyeron los gastos en un 4% frente al 2018. 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	2019	2018	Variación	%
Gastos Comercialización	8,203.27	9,373.87	-1,170.60	-12%
Arriendos	22,805.68	68,741.73	-45,936.05	-67%
Materiales de oficina	12,683.96	12,226.68	457.28	4%
Servicios básicos, bases celulares	131,951.98	113,562.21	18,389.77	16%
Mantenimiento Oficina y Equipos	36,048.64	35,354.10	694.54	2%
Gastos de Viaje y Viáticos	20,406.93	15,754.13	4,652.80	30%
Seguros	16,602.70	13,038.62	3,564.08	27%
Gastos tributarios, legales, municipales	24,514.17	46,611.69	-22,097.52	-47%
Servicios Externos	191,282.34	168,128.04	23,154.30	14%
Total Gastos Generales	464,499.67	482,791.07	-18,291.40	-4%

- a) El mayor componente del gasto corresponde a servicios externos (41%), que se originan principalmente por los servicios de las empresas que ayudan a gestionar recuperaciones de carteras, costo que está directamente relacionado a la efectividad de la cobranza al no incluir costos fijos.
- b) Los servicios básicos (28%) corresponden a gastos de telefonía, siendo el principal subcomponente el realizado por consumo decelular que se utiliza para realizar la gestión de cobranza a través de los Call Center, estructuras importantes ubicadas en la ciudad de Quito y Guayaquil.
- c) El gasto mantenimiento de oficina y equipos(8%), corresponde al mantenimiento de las oficinas, equipos de computación y vehículos que la compañía mantiene para el desempeño de las actividades.
- d) El gasto de arriendo (5%), corresponde al arriendo de las oficinas que la compañía mantiene en dos provincias del país, teniendo en consideración que este canal de distribución es considerado una fortaleza de la compañía, por la cobertura que ofrece a los clientes.
- e) Los gastos tributarios, legales y notariales (5%) corresponden a los gastos cancelados por patentes municipales, gastos por impuestos al SRI (Salida de divisas e ICE) y los gastos legales que se realizan en la empresa.



El ejercicio fiscal 2019 se obtuvo utilidad, la misma que generó una participación del 15% para los trabajadores de acuerdo a la ley laboral; una vez realizada la conciliación tributaria se generó el pago del impuesto a la renta del año fiscal.

GESTIONES COMERCIALES CON PRINCIPALES CEDENTES

En el presupuesto del año 2019, se estableció como meta la generación de ingresos importantes a través de la facturación de los cedentes vigentes del año 2019 y de la compra de cartera propia. Sobre esta última, se adquirieron diecisiete paquetes de cartera: trece paquetes de cartera al Banco de Guayaquil, dos al Banco Amazonas, una a Servimax y una a la Cooperativa Andalucía.

Los valores reales facturados desde enero a diciembre de 2019, que corresponden a la facturación de cedentes de cobranza extrajudicial, los cuales descendieron de USD 1,542,329.27 en el 2018 a USD 1,410,506.94 en el año 2019.

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. La competitividad 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 la empresa en base a su diferenciación de servicio, está en capacidad de proporcionar.
2. 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.

Las oportunidades de negocio siguen siendo altas, en base a 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.
2. 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, Cobranzas del Ecuador S.A. Recaudadora, podrá volver a ser líder en este tipo de servicio, así mismo desarrollar con los segmentos de mercado que aún desconocen el servicio y donde la competencia aún 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 es por 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.

DOMICILIO

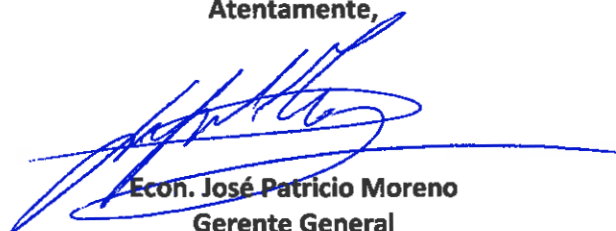
El porcentaje de contactabilidad en Terreno está dado por la proporción de visitas en que se produce un contacto directo con un deudor o con un tercero frente a la totalidad de visitas realizadas en donde también es posible visualizar mejoras debido a la labor de investigación con personal dedicado con explotación de bases de datos y a la asignación de clientes con vencimiento de menor data. 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 2019, 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, de acuerdo a las directrices emitidas por parte de la junta general de accionistas relacionadas con los presupuestos analizados y las recomendaciones recibidas, se presentará la sugerencia apropiada, respecto del destino de las utilidades del ejercicio.

Quito, 16 de abril del 2020.

Atentamente,



Econ. José Patricio Moreno
Gerente General