

Quito, 17 de Marzo de 2011



Señores
Accionistas
Telecommunications Solution Center T.S.C S.A.
Presente

Señores Accionistas:

Me permito poner a su consideración el Informe de Telecommunications Solution Center T.S.C. S.A., correspondiente al ejercicio económico de 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.

SITUACION MACROECONOMICA

La recuperación económica del año 2010, en función de los elevados gastos e inversiones del sector público, se hace presente a través de indicadores tales como el crecimiento del Producto Interno Bruto que se ha estimado en el 3.6%.

Los recursos petroleros y tributarios permitieron al Gobierno mantener ese ritmo de crecimiento, que si bien fue positivo para el país, resultó uno de los más bajos de América del Sur.

La actividad privada con modestos niveles de inversión sostuvo su dinamismo en el consumo y en la flexibilización del crédito bancario. Fue evidente que la mayor cantidad de dinero en la economía alentó el crecimiento de algunos sectores, especialmente la construcción y la venta de vehículos.

La inflación cerró con 3.33% gracias a una recuperación de la producción agrícola. El elevado gasto público hizo que las importaciones crecieran considerablemente frente a las exportaciones, a pesar del alto precio del petróleo, dejando un déficit en la balanza comercial superior a 1.400 millones de dólares.

La banca cerró con cifras positivas, tanto en el crecimiento de sus activos que fue de 18.4%, cuanto en los depósitos que se incrementaron en el 19% y que incidieron en el

otorgamiento de créditos, el cual se expandió un 20%. Adicionalmente la gestión inicial del IESS y luego del BIESS contribuyó con la inyección de recursos para la economía.

El salario mínimo se mantuvo en USD 240,00, en tanto que la canasta básica subió a USD 541,28. A fines de año el Gobierno aprobó un salario mínimo de USD 264,00 para hacerlo efectivo a partir del 1ro de enero del 2011. Las comisiones sectoriales fijaron nuevas tablas salariales para las distintas actividades productivas.

El índice de riesgo país se ha deteriorado, ya que tiene antecedentes de morosidad en el pago de su deuda externa y de inseguridad jurídica, lo cual ha originado que tanto inversionistas locales como del exterior tengan recelo de destinar recursos para expansiones o nuevos proyectos. Esto a su vez ha generado un incremento del desempleo y subempleo.

Para cubrir el elevado déficit del presupuesto del año 2010, el Gobierno debió recurrir a un agresivo endeudamiento el mismo que alcanza USD 13.500 millones. Adicionalmente recursos internos que ayudaron a cubrir el elevado presupuesto del Estado se originaron por una parte a través de la recaudación de impuestos y por otra mediante créditos otorgados por el IESS.

LAS ACTIVIDADES DE T.S.C. S.A.

El año 2010 comenzó lento, afectado principalmente por reducciones de volumen transaccional de nuestros principales clientes:

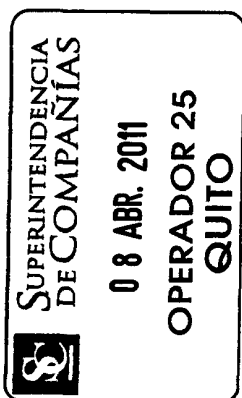
- Las campañas de Mutualista Pichincha durante el año 2010, se vieron afectadas por un menor volumen de colocación de tarjetas de crédito durante los primeros meses del año. En un inicio no se pudo contar con bases de datos suficientes como para alcanzar los niveles esperados.

Con el departamento de compras de Mutualista Pichincha se hizo una revisión completa de las condiciones contractuales de las diferentes campañas y por el requerimiento expreso del cliente participamos en un proceso formal de auditoria y calificación el cual lo pasamos satisfactoriamente.

Durante el segundo semestre del año recuperamos los volúmenes esperados por colocación de tarjetas e crédito lo que permitió alcanzar las metas propuestas con el cliente.

- Al igual que en el caso anterior la relación con Seguros Colonial tuvo puntos altos y bajos debido a los cambios internos que se dieron a lo del año. Al inicio el cambio de la ubicación de sus oficinas originó una reducción del 50% en el volumen de negocio durante los 2 primeros meses para luego reactivar campañas y estabilizarse.

En el caso particular de Seguros Colonial se ha venido haciendo un seguimiento cercano a las decisiones que se han venido tomando desde que la empresa formó parte de QBE. Por conversaciones con funcionarios de la empresa está clara su decisión para montar una operación de Call Center



interna, lo cual nos hace prever que mantendremos el negocio hasta finales del 1er semestre. Se ha venido trabajando con la empresa para mantener una parte de las campañas, si que esto haya sido definido hasta la fecha.

- En el caso de EBC se renovó el contrato por 1 año más, la empresa también experimentó cambios dentro de su estructura accionarial, pasando a formar parte de ARCA. Como resultado de este proceso, TSC fue visitado por ejecutivos de ARCA México para revisar su infraestructura y procesos, obteniendo comentarios positivos en todos los aspectos.

Durante el último trimestre del año anterior se realizó un piloto de ventas de promociones con muy buenos resultados. Este proceso finalizó en Diciembre y esperamos que el proyecto final se lo lleve a cabo durante el 2011.

- Es importante resaltar el crecimiento que alcanzamos con Colvida y Moderna compañías que alcanzaron un importante volumen de facturación lo que las ubica dentro de nuestros principales clientes. Vale destacar el caso de Colvida con quien esperamos consolidar la relación a través de nuevos servicios y campañas.

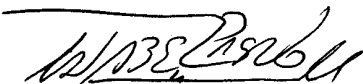
La gestión comercial del equipo administrativo de TSC permitió alcanzar nuevas relaciones con clientes tanto del sector privado como público. Los vínculos establecidos con agencias de publicidad permitieron ofrecer servicios diferenciados tales como: campañas a través de IVR y manejo de agentes remotos.

A fines de año se realizó un mantenimiento general de las instalaciones con el objeto de ofrecer a nuestros empleados y clientes un ambiente de trabajo e imagen de acuerdo a sus expectativas.

Los resultados financieros son satisfactorios, alcanzando las metas presupuestadas, a pesar de un primer semestre muy bajo y un cierre de año que pudo haber sido mejor de no ser por negocios que quedaron para los primeros días del año 2011. Al igual que el año anterior la empresa mantiene una sólida posición de caja, sin apalancamiento.

El año 2011 presenta algunos retos importantes, recuperación de los volúmenes que esperaríamos perder por la salida de Seguros Colonial, nuevas inversiones en tecnología especialmente las relacionadas con la actualización de la infraestructura de telefonía, incremento de tarifas por ajustes en nuestros costos de operación, especialmente aquellos relacionados con el recurso humano.

Muy atentamente,



Juan Abel Pachano Uscátegui

Gerente General

1704710084

Anexo: Cuadros de Ventas y Balance

