

Quito, 24 febrero 2017.

Señores

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

Presente.

Señores Accionistas

Me es grato poner a su consideración el Informe de labores de TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER - T.S.C S.A., correspondiente al ejercicio fiscal de 1° de enero al 31 de diciembre de 2016.

ANTECEDENTES GENERALES

Por segundo año consecutivo el Ecuador afronta una profunda crisis, resultado de diez años de gestión de gobierno de Rafael Correa, el cual, apoyado inicialmente en un alto precio del barril de petróleo generó un descontrolado gasto público, acompañado de un creciente endeudamiento que ha superado el 50% del producto Interno Bruto.

Nos encontramos con un país desinstitucionalizado, con una crisis que no solo está presente en la economía, sino también en el ambiente social, político, cultural, empresarial, etc., con un sector público enorme y un sector privado limitado y controlado en exceso. Consecuencia de ello el alto nivel de desocupación y la contracción del PIB en el año 2016, de aproximadamente -2.3%.

Las recaudaciones de impuesto a la renta de las empresas se contrajeron y se abrió un enorme hueco fiscal. Los depósitos bancarios se redujeron un -13% y las operaciones crediticias -4.5%. Las importaciones presentan una caída significativa, como consecuencia de aplicar mecanismos y regulaciones restrictivas, de carácter tributario y arancelario. Por el lado de las exportaciones, las petroleras se redujeron a la mitad de lo que fueron en 2014, y las no petroleras cayeron -6.1%, sin embargo, de haber aumentado en volumen.

A pesar de las limitaciones de recursos, el Gobierno mantuvo la misma política fiscal de gasto corriente elevado y continuó con las inversiones que pudo contratar a través de un endeudamiento desmedido ya que carecía de fondos para pagar.

El déficit fiscal estaría en un nivel del 5.3% del P.I.B., esto es 5.1 mil millones de dólares.

El Producto Interno Bruto percapita habría alcanzado los U\$ 5.821, con una caída de -3.2%, de la misma forma el consumo de hogares se contrajo algo más de 2% en el año 2016.

En el tercer trimestre de este año, los principales sectores de la economía privada, se contraen: manufactura en -2.3%, comercio -3.7%, construcción -8.9%, agricultura y pesca -0.2%.

LAS ACTIVIDADES DE TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER T.S.C S.A.

Durante el año 2016 la empresa ha dado cumplimiento a su objetivo social, a las disposiciones de carácter laboral, societario, tributario, arancelario, vinculadas tanto a la administración municipal, como aquellas del gobierno nacional.

Durante el año 2016 alcanzamos ventas de USD 1'277.418,38 lo cual representa un crecimiento del 12,27% en relación al año 2015. Este crecimiento se logra a pesar de haber sido un año de mucha incertidumbre donde los clientes ajustaron sus presupuestos de manera importante sobre todo en lo relacionado a temas que no afectaban directamente a la generación de ingresos o recuperación de cartera.

Es así que dentro del primer semestre del año KIA del Ecuador decide dejar de contratar nuestros servicios para trasladarlos a su propio Call Center, Seguros Equinoccial realiza un ajuste sobre sus campañas out y Belcorp solicita un ajuste importante sobre los costos de nuestros servicios.

Estos procesos tuvieron un efecto muy importante para el cumplimiento de los objetivos planteados para este período, ocasionando que durante el primer semestre del año las ventas sean bajas permitiendo a penas cubrir los costos de operación y dejando una utilidad acumulada de USD 13.003,79 lo cual representó un 2,27%.

A continuación se detallan las principales variaciones negativas de las ventas frente a lo presupuestado:

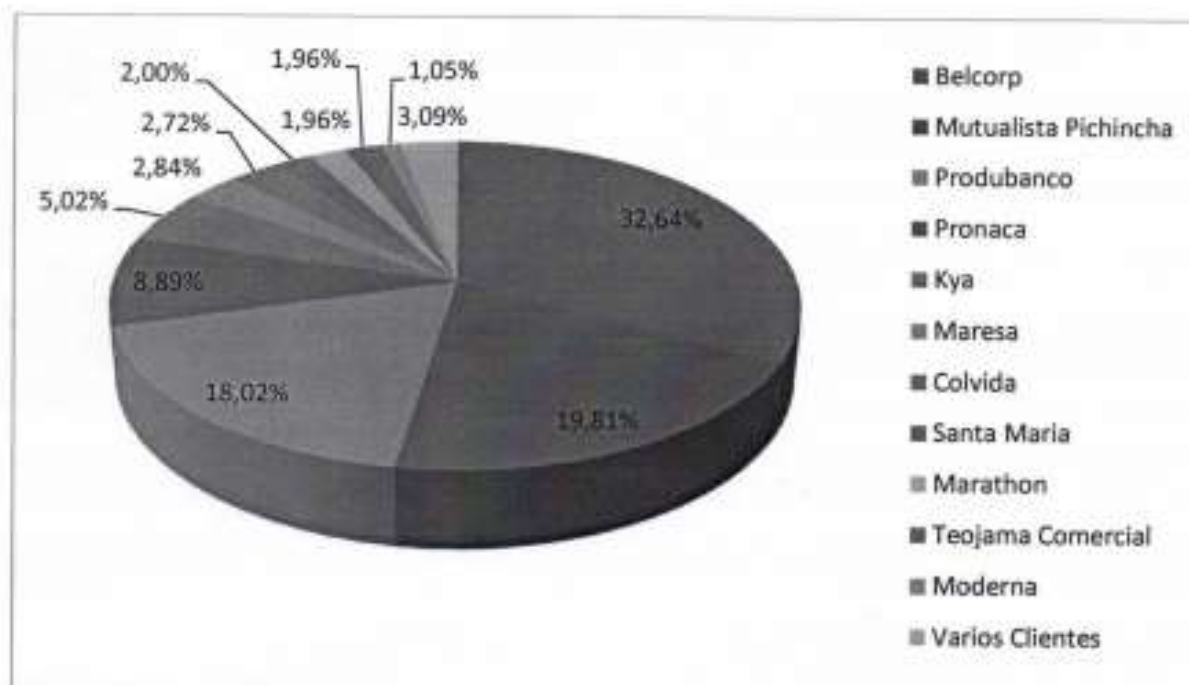
Variaciones Negativas Frente a Presupuesto	
Kya	-\$ 50.086,23
Equinoccial	-\$ 9.115,06
	-\$ 59.201,29

Estas variaciones pudieron ser compensadas, en el caso de Belcorp, a través de una redefinición del mix del negocio, accediendo a una reducción en los valores hora/operador de los servicios Inbound y compensándolos con un mayor volumen en servicios Outbound los cuales nos generaron mayor margen bruto. En el caso del resto de clientes a través de la generación de nuevos negocios enfocados en servicios que generen ingresos para nuestros clientes, tales son los casos de Produbanco, Mutualista Pichincha y Pronaca.

A continuación se detallan las principales variaciones positivas de los resultados finales frente a lo presupuestado:

Variaciones Positivas Frente a Presupuesto	
Mutualista Pichincha	\$ 26.185,57
Pronaca	\$ 23.822,79
Belcorp	\$ 30.134,41
Produbanco Campañas de Ventas	\$ 71.273,94
	\$ 151.416,71

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, al cierre del año 2016 T.S.C mantiene portafolio diversificado de clientes a los cuales brinda una variedad de servicios:



Al final del periodo los resultados reflejan un 6,9% de sobrecumplimiento en ventas sobre el presupuesto aprobado para el 2016.

Por otro lado, dentro de este mismo periodo se hicieron ajustes importantes dentro del área operativa buscando consolidar un equipo de trabajo que nos permita maximizar el uso de los recursos a través de optimización de procesos, control de gestión y enfoque en resultados.

Estos ajustes permitieron estructurar de mejor manera los grupos de operación asignados a cada una de las campañas y consolidar un equipo de supervisión, control de calidad y soporte en procesos y tecnología.

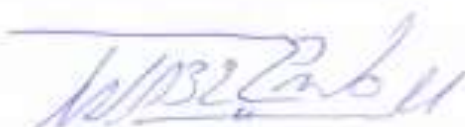
Al cierre del 2016 T.S.C alcanza un margen bruto de USD 348.839,82 USD 411.979,80 lo cual representa un 32% sobre ventas y una utilidad de USD 72.765,47 lo cual representa un 5,70% sobre ventas y a su vez un crecimiento del 18,61% frente al año 2015, alcanzando un 122% de cumplimiento del presupuesto. Dentro de estos resultados se considera una variación de USD 4.574,41 en el BPP del Fideicomiso TSC Crédito que es Administrado por Fiducia S.A.

Con relación al comportamiento económico-financiero de TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER T.S.C S.A., es pertinente manifestar que mantiene una estructura sólida y solvente de modo que le permite operar sin dificultades.

Al igual que el año 2016 el año 2017 presenta importantes retos, ya que algunos de nuestros clientes han manifestado su deseo de revisar sus presupuestos y contratos, tales son los casos de Pronaca, Belcorp e incluso Produbanco. Será fundamental el buscar optimizar el uso de recursos buscando mayores eficiencias, consolidar las relaciones con nuevos clientes y alcanzar los estándares de servicio esperados por el resto del portafolio.

La administración agradece la confianza depositada en su gestión y ratifica su compromiso para alcanzar las metas propuestas.

Muy atentamente,



Juan Abel Pachano Uscátegui

Gerente General

Telecommunications Solution Center S.A.

A este informe de labores se anexan los siguientes documentos y/o cuadros:

Estado de Pérdidas y Ganancias

Estado de Situación Financiera

Informe de Comisario

Conciliación Tributaria