

Quito, 15 de marzo del 2014

Señores

SOCIOS DE FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.

Ciudad.-

De mi consideración:

Pongo a consideración de ustedes mi informe sobre las labores económicas desarrolladas durante el año 2013:

1. ENTORNO ECONOMICO Y POLÍTICO:

En los últimos años el crecimiento del Ecuador ha sido el resultado de la inversión originada desde el sector público, la cual ha estimulado el sector de la construcción por el desarrollo de la infraestructura creada por el Gobierno.

La economía de Ecuador creció 4,5%, una desaceleración frente al 5,1 por ciento registrado en el 2012, debido a un menor dinamismo del sector no petrolero. Las actividades económicas que más contribuyeron al crecimiento del PIB fueron la construcción, petróleo y minas, la agricultura y la manufactura, entre otras.

Las exportaciones de petróleo ecuatoriano subieron en un 6.6% en el 2013, los productos como el banano, el café y el cacao tuvieron un aumento de ventas de 6,7%, mientras el envío de flores al mercado internacional creció un 17,1% con respecto al 2012.

Como política de gobierno, el país se ha apartado de la negociación de Tratados de Libre Comercio, que han suscrito Perú y Colombia, y ha optado por el desarrollo de la industria local, con restricción de importaciones y expansión del crédito, y el llamado cambio de matriz

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Bolívar de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alvar - Fax: 229-2386
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2584 / 228-3678

productiva, que consiste en la superación a mediano plazo de la dependencia del petróleo.

El gobierno actual se encuentra construyendo una red de ocho grandes hidroeléctricas con el fin de convertirse en un exportador de energía limpia, y sustituir progresivamente la importación de combustibles, que se lleva buena parte de la renta petrolera, sin embargo se debe considerar que los próximos años serán difíciles en el área fiscal debido a fuertes desembolsos públicos que se deben realizar para financiar la construcción de estas centrales hidroeléctricas en diferentes áreas de la nación andina.

En el ámbito laboral, el sector público se ha ubicado como el gran actor, debido a que como nunca antes su presencia ha sido tan trascendente y ha ocasionado algunos cambios importantes. Por ejemplo, el contrapeso que ha hecho al entrar a competir directamente con el Sector Privado, ya que a diferencia de épocas pasadas, el Estado ahora ofrece un entorno completamente distinto, principalmente en lo relacionado con la estabilidad laboral que garantiza y los salarios competitivos que se reconocen a todo nivel, especialmente para cargos medios y técnicos.

2. AREA FINANCIERA:

Durante el año 2013 continuamos trabajando con créditos bancarios, especialmente a través de Cartas de Crédito para nuestros proveedores del exterior y créditos en efectivo para financiar capital de trabajo.

Las instituciones financieras siguen manteniendo durante este año total confianza en las políticas macroeconómicas y de los agentes económicos, lo cual permitió apertura y fluidez en los créditos

La Superintendencia de Bancos continúa exigiendo a las entidades financieras que las operaciones de crédito sean respaldadas con garantías reales, siguen conservando la política de respaldarse con garantías reales sobre los créditos otorgados por el orden del 140% es así que mantienen vigentes Prendas Comerciales de Mercaderías e

QUITO :

• Leonidas Botallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dañín N° 816 y Miguel Alvar - Fax: 229-2386
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 229-2584 / 228-9679

Hipotecas de Propiedades como respaldo de los crédito otorgados y garantías personales.

Continuamos trabajando con el Banco Promérica con una línea de crédito más amplia de US \$ 2'015.000,00 dólares, para Capital de Trabajo a tres años plazo y para Cartas de Crédito a plazo establecido por nuestros proveedores.

De igual forma continuamos trabajando con el Banco Guayaquil, con una línea de crédito como Grupo de US\$ 800.000,00 dólares

Con el Banco Pichincha seguimos operando con una línea de crédito de US\$ 750.000,00 dólares, destinado a crédito directo US\$ 350.000,00 dólares a 1 año plazo y 400.000,00 dólares para cartas de crédito.

Para el año 2013 no fue necesario renovar la línea de crédito que manteníamos con el Banco Bolivariano

Continuamos pagando con normalidad las cuotas trimestrales de capital más intereses de nuestra Primera Emisión de Obligaciones emitida el 30 de noviembre del 2012 por el valor de US\$ 2'500.000,00 dólares a 3 años plazo. Hasta el 31 de diciembre del año 2013, hemos pagado por concepto de capital el valor de US\$ 766.276,26 dólares y por concepto de intereses el valor de US\$ 166.922,76 dólares

De igual manera cumplimos con reportar la información financiera solicitada por la Bolsa de Valores de Quito y por la Superintendencia de Mercado de Valores como Emisores de la Bolsa de Valores de Quito, por la Primera Emisión de Obligaciones que se encuentra vigente hasta noviembre del año 2015.

Seguimos manteniendo la calificación de "AA+" de la calificadora de Riesgos PCR Pacific Credit Rating, la misma que se renueva cada seis meses después del análisis de la información presentada como: informes, balances y otros documentos. La última renovación fue emitida el 31 de octubre del año 2013.

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Delfín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1908 / 229-4800 / 229-2564 / 229-3679

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica

Nuestro endeudamiento con el sistema financiero para el año 2013 se redujo en un 9,24%, con relación al año 2012 y los costos financieros también disminuyeron en un 36,77% con relación al año anterior.

3. AREA ADMINISTRATIVA:

En nuestra oficina principal en la ciudad de Quito, se continuó con la construcción del Datacenter, cuya obra se encuentra con un avance de la obra civil del 70 %.

En nuestra Sucursal de la ciudad de Guayaquil se finalizó la ampliación y reestructuración de nuestras oficinas, se amplió las áreas físicas, tanto de bodega como de los Departamentos de: Diseño de Proyectos, Ejecución de Proyectos, Administración de Asistencia Técnica, Ventas de Contratos de Mantenimiento y Ventas Técnicas, así como, el área de cafetería , permitiendo mayor comodidad y bienestar para nuestro personal.

Con las nuevas líneas de productos se fortaleció en el 2013 el departamento de compras, en el cual se incrementó el personal para lograr una mayor agilidad en la adquisición de los materiales, en mejores condiciones económicas así como de plazos de entrega.

La empresa invirtió en cursos de capacitación a nivel nacional e internacional, para los diferentes departamentos.

Se procedió a actualizar nuestra cultura Organizacional y el organigrama institucional de nuestra Empresa.

4. AUDITORIA INTERNA:

Durante el año 2013 se siguieron efectuando continuos inventarios de las diferentes bodegas de los equipos, materiales y repuestos tanto de Quito como de Guayaquil.

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-09 y Ave. Sois de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9489



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dalín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2564 / 229-9879

Adicionalmente los informes de los resultados de las diferentes auditorias presentan el detalle de los procedimientos administrativos que siguieron los responsables del área, se tomaron las acciones correctivas en el proceso de entrada y salida de la mercadería. El informe del inventario realizado en la ciudad de Quito y Guayaquil fue presentado con cero diferencias.

En este período se consolidó las funciones y responsabilidades específicas de cada integrante, afianzando así la especialización de cada persona en la realización de sus actividades, como son la revisión de horas extras, reporte de viáticos, revisión de comisiones, control de caja chica, revisión de consumibles de suministros de oficina, etc.

Con respecto al reporte de gastos presentados por el personal, se realizó una revisión rigurosa de los mismos, con los que se consiguió tener un mejor control respecto a los gastos.

Se formalizó el Departamento de Auditoria de Proyectos, cuya función principal es auditar los materiales usados en los diferentes proyectos en forma física en el lugar y a nivel de la documentación de las requisiciones y documentos contables. Se nombró a Cristian Esteves como Jefe de Auditoria de Proyectos quien será el responsable de la ejecución y seguimientos de las políticas de este departamento.

5. DEPARTAMENTO DE COMPRAS PÚBLICAS:

Durante el año 2013 el Departamento de Compras Públicas ha desempeñado como principal función revisar minuciosamente a diario los procesos publicados en el Portal de Compras Públicas, para ser distribuidos tanto en la Matriz en la ciudad de Quito como para la sucursal en la ciudad de Guayaquil.

El Portal de Compras Públicas es una herramienta informática de uso gratuito cuyo objetivo es publicar, agilizar, optimizar y transparentar los procesos de contratación pública.

La revisión del cronograma de las invitaciones se la realiza a diario y a una hora determinada de acuerdo a lo establecido en cada invitación, esta revisión tiene que ver con los siguientes aspectos

- ✓ Etapa de publicación
- ✓ Etapa de preguntas
- ✓ Etapa de respuestas
- ✓ Etapa de entrega de ofertas
- ✓ Etapa de solicitud de convalidación de errores
- ✓ Etapa respuesta de convalidaciones
- ✓ Etapa de calificación
- ✓ Etapa de puja
- ✓ Etapa de adjudicación

Otros puntos importantes que se siguen desarrollando en el 2013, fue acudir al INCOP para calificarnos en códigos que no estábamos habilitados para luego proceder a la **AUTO INVITACIÓN** que se realiza en el portal, este trámite se lo realizó con todos los documentos requeridos y con la autorización y revisión previa de Gerencia.

El adecuado manejo del portal de Compras Públicas ha permitido administrar los concursos de una manera ágil y oportuna, permitiéndonos satisfacer las necesidades de bienes, servicios, trabajo e insumos con las instituciones públicas, generando beneficios mutuos tanto para la institución como para Firmesa.

6. DEPARTAMENTO DE MARKETING:

En este año se ha mantenido la actualización constante de la Página Web Fija y Móvil de Firmesa y UPS Computer Power, se ha trabajado en la implementación para el diseño de las páginas y redacción de información para las Páginas Web de Precision Cooling, IT Floors y SY-G.

Se continuo con las campañas publicitarias a través de la contratación directa y negociación de espacios publicitarios en diferentes medios como: PC World, Computer World, Revista Vistazo, Vallas Publicitarias

QUITO :

- Leonidas Batañas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

- Ave. Luis Plaza Daffin N° 816 y Miguel Alvar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 229-1906 / 229-4800 / 229-2584 / 229-3679

en Aeropuertos de Quito y Guayaquil, Radio Canela, Guías Telefónicas de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Se continuo con el diseño e impresión de diferentes materiales promocionales como son: cuadernos, catálogos de varios productos, tarjetas de presentación, calendarios, fundas de regalo, chalecos, chocolates personalizados, cajas de reloj, sets de dardos, flash memories, entre otros, tanto para el cliente externo e interno, la creatividad ha sido un aporte significativo para lograr este objetivo.

Se ha coordinado y se ha dado seguimiento a la Campaña de Marketing Digital: Google Adwords, Facebook Ads, colocación de banners publicitarios en páginas web afines al target. Para las redes sociales de Facebook y Twitter se realizó la redacción de la información para su publicación. Se ha llevado un control estadístico mensual del crecimiento en redes sociales.

Firmesa ha realizado Workshops para nuestros clientes de los productos que comercializamos y adicionalmente sobre temas en Diseño, Normativas, y Mejores Prácticas en la construcción e implementación de un Datacenter, Este beneficio que ofrece Firmesa a nuestros clientes, nos permite marcar una importante diferencia y atención personalizada a nuestros clientes, en general es una manera de llegar y conocer las necesidades específicas de nuestros clientes. Estos eventos se han desarrollado en algunos hoteles como: Reina Isabel, Club La Unión y por su puesto en nuestras oficinas.

Uno de nuestros eventos desarrollado en este año fue participar como auspiciante del mayor evento tecnológico desarrollado en Ecuador de Steve Wozniak, en la cual tuvimos la oportunidad de dar a conocer nuestros productos y difundir el aporte que tenemos para el desarrollo tecnológico.

Dentro de las presentaciones corporativas se ha coordinado la presentación de las mismas en flash y en PREZI, videos institucionales, comerciales y demás material audiovisual.

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Sois de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2386
• Teléfonos: 229-1908 / 229-4800 / 229-2564 / 229-9678

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica

Dentro de las funciones del Departamento de Marketing ha sido dar continuidad a la recepción de solicitudes de cotización provenientes del contactenos@firmesa.com o formularios de la página Web www.firmesa.com, los mismos han sido canalizados al Área Comercial.

Se ha trabajado con Lexim Abogados para renovación de marcas en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual y se ha dado un seguimiento de las mismas.

Adicionalmente se coordinaron eventos sociales dentro de nuestra empresa tales como Fiesta de Quito y Fiesta de Navidad.

7. AREA DE PMO (Project Management Office):

Durante el primer trimestre se culminó y se procedió a realizar el cierre de los proyectos de diciembre del 2012.

En el mes de marzo/2013, se culminó la instalación de Sistemas de Rectificadores para la operadora Conecel S. A en la Central Herradura en la ciudad de Guayaquil.

Se implementaron entre otros varios Datacenter en algunas instituciones privadas y públicas como: ADOKASA, ALESSMART, IESS CUENCA, CNT AGUIRRE ABAD, CNT CALL CENTER, INSTITUTO ECUATORIANO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA, ETC.

Se ejecutaron redes eléctricas para varios clientes y se continuó con la fabricación de los tableros eléctricos, los cuales son fabricados en FIRMESA bajo ciertos estándares y normativas.

A finales del año 2013, se firmaron dos contratos con la SUPERINTENDENCIA DE CIAS y SUPERINTENDECIA DE BANCOS.

En el último quimestre del año 2013, se implementó un proyecto de gran magnitud que comprendía el Diseño e Instalación de un Datacenter para la Central Duran de la operadora Conecel S. A.. Entre el equipamiento

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Telefonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Telefonos: 229-1806 / 229-4850 / 229-2564 / 229-3679

Expertos en Integración Tecnológica

de implementación se incluye la instalación de la Segunda Fase del Sistema de Detección y Extinción de Incendios, Sistema de Climatización, Provisión e instalación de Piso de Acceso Elevado y sus accesorios, equipos UPS's en una área aproximada de 1.400 m².

Adicionalmente se continuó con la implementación de la PMO (Project Management Office), o conocida como Oficina de Gerencia de Proyectos OGP, que es una unidad organizacional, especialmente diseñada para dirigir y controlar el desarrollo de un grupo de proyectos de manera simultánea. Con esta implementación se ha desarrollado varios manuales que han ayudado al desarrollo adecuado de los proyectos y en consecuencia a obtener un mejor resultado en cuanto a tiempos de ejecución y satisfacción hacia nuestros clientes, característica que nos ha permitido alcanzar el liderazgo del mercado y la preferencia de importantes clientes en diferentes sectores.

8. GESTION DE CALIDAD – AUDITORIA DE PROYECTOS:

En el año 2013, se fortaleció el Departamento de Gestión de Calidad y Auditoría de Proyectos, los cuales han hecho que el resultado final en el cierre de un proyecto sea culminado con un resultado de menos conformidades y además que se reduzca la pérdida y desperdicio de materiales.

Dentro de las actividades se ha implementado nuevos formularios de "No Conformidades" y "Check List" como ayuda para las inspecciones realizadas en el sitio para mayor facilidad en el levantamiento de las "No Conformidades" de los proyectos. Así como también emitir un Informe Final al cierre del Proyecto, este procedimiento se ha llevado a cabo en cada uno de los proyectos ejecutados.

9. AREA DE RECURSOS HUMANOS:

En el área de recursos humanos se actualizó el archivo general de las carpetas de personal, lo cual incluía la actualización de la documentación del personal.

Adicionalmente se actualizó el registro y los días disponibles de las vacaciones de todos los empleados, se creó un procedimiento interno para la solicitud y registro de las vacaciones, con el fin de mantener en orden y actualizado cada registro.

Se llevaron a cabo capacitaciones In House, en donde el personal técnico que tomaron curso fuera o dentro del país, brindaron a los compañeros de las diferentes áreas una retroalimentación del curso que recibieron, permitiendo así compartir el conocimiento y material didáctico adquirido.

Como en el año anterior para el proceso de selección de personal, se ha trabajado en la publicación de anuncios en Mutitrabajos.com, dando como resultado una selección más precisa y confiable en cuanto a la selección de profesionales.

Seguridad y Salud Ocupacional

Medico Ocupacional – Trabajadora Social

Como parte de los requisitos de la nueva Ley del Código de Trabajo, se ha contratado un médico y una trabajadora social dentro de la nómina de FIRMESA, quienes han desarrollado la apertura de fichas médicas y datos del personal.

10. AREA DE IT:

El Departamento de IT como área de apoyo y asesoría a las actividades de las otras áreas que conforman la empresa, tiene como misión mantener y mejorar el acceso a la información para el cumplimiento de las actividades diarias de los usuarios, a través de la utilización ordenada de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Todo esto con el objetivo de lograr constante mejora en la eficiencia de los procesos y, por consiguiente, incremento en la productividad de todas las áreas.



Con el fin de contribuir al logro de los objetivos empresariales durante el año 2013, ha realizado las siguientes actividades:

- Atención de las peticiones de cambios y soluciones a problemas reportados por los usuarios (help desk).
- Seguimiento y soporte post-venta para los Sistemas de Gestión y Monitoreo de los clientes: Corporación Nacional de Telecomunicaciones (TIF Tababela y Rectificadores Quito - Guayaquil) y Consejo Nacional de la Judicatura.
- Coordinación de upgrade de los canales de Internet e Interurbano con los proveedores respectivos.
- Cambio de IP's públicas en los servidores internos de comunicaciones.
- Seguimiento y soporte post-venta en el monitoreo de Aires Acondicionados de Precisión, cliente ETAPA.
- Revisión, diseño y soporte de proyectos varios en colaboración con las Área de: Diseño, Ejecución, Ventas, Asistencia Técnica.
- Reparación de averías de hardware e incidencias en plazos razonables, de los incidentes generadores en las oficinas de Quito y Guayaquil, conforme el tiempo y la disponibilidad del personal.
- Configuración y entrega de equipos para habilitación de nuevos usuarios en diferentes Áreas en las oficinas de Quito y Guayaquil.
- Actualización de licencias de Antivirus (Kaspersky) y Firewall (Astaro).
- Traslado temporal del Datacenter interno y de las oficinas del área de Tecnología.
- Ejecución de tareas de respaldos de las principales aplicaciones corporativas y entrega de respaldo interno y externo mensual.

En base a estas actividades se han obtenido como principales logros:

- Mantenimiento de la operatividad de la empresa a nivel tecnológico.
- Garantizar la continuidad del servicio informático y de comunicaciones en niveles aceptables.

QUITO :

- Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

- Ave. Luis Plaza Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 228-1836 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679



- Disponibilidad de la información de la empresa en el momento que ha sido requerida.
- Solución de las solicitudes de soporte a los Sistemas de Gestión y Monitoreo realizando los ajustes necesarios para cumplir con las expectativas de los clientes.

Durante el año 2013, fue necesario continuar con la realización de tareas referentes a los Sistemas de Gestión y Monitoreo, dando soporte a otras áreas y a clientes externos, consecuentemente y considerando que sólo dos personas cubrimos ésta área, no fue posible concentrar nuestro trabajo en cumplir con todos los objetivos que nos habíamos trazado a inicios del año.

Se han priorizado actividades, tratando de cumplir con todas las solicitudes internas y externas, de acuerdo a su nivel de criticidad.

Para este año nuestros principales objetivos son:

- Cumplimiento de las actividades pendientes de:
 - Mantenimiento Preventivo de equipos, a nivel Hardware y Software.
 - Actualización, análisis y depuración de licenciamiento de aplicativos de ofimática, CAD/CAM, etc.
 - Evaluación, reajuste y redefinición de políticas de seguridad a nivel de firewall.
 - Actualización de inventario de equipos y revisión del estado de los mismos.
- En base al inventario actualizado, contar con un detalle de equipos para reciclaje, actualización, reubicación, etc.
- Ordenamiento, clasificación y bodegaje de equipos ubicados en las oficinas de uso del personal de IT.
- Traspaso de los equipos de tecnología al nuevo Datacenter interno.

11. AREA COMERCIAL:

Como Firmesa en su permanente afán de expansión intensificó su deseo de incrementar el mercado, hemos tenido una muy favorable aceptación

QUITO :

- Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



GUAYAQUIL:

- Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 228-1008 / 228-4100 / 228-2564 / 228-3879

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa - División Comercial - División DataCenter - División Técnica

en soluciones totales de protección por lo cual continuamos liderando el mercado en la construcción e implementación de DATACENTER, lo que ha incrementado ventas en el año.

Las ventas fueron realizadas tanto a empresas públicas como privadas, a través de visitas continuas a los clientes entregando brochures, visitas en frío, clientes obtenidos del telemarketing realizados por los asesores comerciales en el momento de los turnos diarios y clientes facilitados a través de links publicitarios.

El sector público, ha continuado siendo una fuente importante de negocios, ya que ha generado una fuente de ingresos para nuestra empresa.

Los clientes del sector privado se mantuvieron e inclusive en ciertos casos superaron sus niveles de compra por la confianza en la calidad y disponibilidad de nuestro amplio stock de equipos, esto también jugó un papel importante puesto que mes a mes nos ayudó a cumplir con los objetivos planteados.

En relación a los plazos de pago fue complicado mantener los mismos en este año, ya que los clientes no cumplían con los compromisos establecidos, aduciendo una falta de liquidez.

La dedicación y colaboración de todos los miembros que conforman el equipo de Ventas apoyados en cada Subgerente, permitió superar el nivel de ventas del año anterior, así como también se incrementó el número de clientes activos.

El área de publicidad también desempeñó un papel importante por medio de las publicaciones en diferentes revistas del medio, las mismas que colaboraron en gran medida, a que los clientes conozcan los diversos productos que ofertamos en la actualidad, siendo un tema de conversación en cada visita realizada; generándose más proyectos a corto y largo plazo.

En este año se logró consolidar las marcas de COMPUTER POWER, PRECISION COOLING, Finalmente, el cumplimiento de los planes



trazados se logró por la completa colaboración y el apoyo de la Infraestructura con la que cuenta la empresa, Área administrativa, Departamento de Soporte y Asistencia Técnica, Departamento de Cartera, Bodegas, Transporte y logística, etc. y sobre todo de las principales autoridades de la misma, Presidencia, Vicepresidencia y Gerencia General.

12.COMERCIO EXTERIOR:

A inicios del mes de febrero el Nuevo Aeropuerto de Quito se trasladó a Tababela y conjuntamente con ello Aduana, Oficinas de Aerolíneas y Agentes Afianzados. Por esta razón, el personal del Departamento de Comercio Exterior debe trasladarse continuamente a Tababela para el retiro de Guías, retiro de mercaderías, entrega de documentos, entrega de mercadería para el caso de exportaciones, etc.

Durante el año 2013, el Departamento de Comercio Exterior ha realizado y coordinado más de ciento sesenta trámites de importación, los mismos que se desglosan de la siguiente manera:

EQUIPOS UPS's:

Se importó 74 pedidos, correspondientes a UPS, Rectificadores e Inversores, Baterías Powersonic, Reguladores de Voltaje, Repuestos de UPS, Conectores Anderson, etc.

En este año se aumentó dos nuevos proveedores directos de FIRMESA.

- INVT POWER SYSTEMS
- ZHANGZHOU KEHUA TECHNOLOGIES

De la división de UPS VT y MKDSP, se procedió a la Apertura de Cartas de Crédito normales, con los diferentes bancos como: Promérica, Guayaquil y Pichincha.

QUITO :

• Leonidas Batallas Ed-28 y Ave. Seis de Diciembre • Fax: 250-9488
• Telefonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9489



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dañin N° 816 y Miguel Alvar • Fax: 228-2388
• Telefonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3079



Con nuestro proveedor MAKSEL, se coordinó la aprobación de una Carta de Crédito Stand By, por el valor US\$ 280,000.00., que nos permite embarques parciales correspondientes a diferentes órdenes de importación.

EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISION, PISO DE ACCESO ELEVADO, ETC:

Se importó 81 pedidos, correspondientes a Aires PRECISION COOLING, Canatal, Aires Bard, Piso de Acceso Elevado, Sistema de Detección de Incendios FIKE, PDU's, Control de Acceso, TVSS, KVM, AUTOCONTENIDOS QUEST, Compresores, Herramientas FIKE, Switches CISCO, entre otros.

Se aumentó varios proveedores nuevos internacionales como:

- EMERSON
- ISC SALES
- GUANGZHOU HULIAN DECORATION
- ZT FLOOR
- STAY ON LINE.

Se coordinó la apertura de Cartas de Crédito con los distintos bancos, para nuestro proveedor AIRSYS.

EXPORTACIONES

Se ha realizado varias Exportaciones Temporales, por devolución de Tarjetas para trámites de garantía a los proveedores en el exterior (lugar de origen).

Para la producción y diseño de los nuevos aires PRECISION COOLING, se realizaron exportaciones definitivas de compresores EMERSON:

- Desde Quito a China (1era. vez)
- Desde Miami a China (2da. vez)

QUITO :

- Leonidas Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9408
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

QUAYAQUIL:

- Ave. Luis Plaza Darfín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 229-1906 / 229-4800 / 229-2564 / 229-9679



GARANTÍAS

El Departamento de Comercio Exterior conjuntamente con la Gerencia Técnica de la empresa coordinó embarque, importación, nacionalización e ingreso de Garantías a la Bodega de Repuestos de UPS;

Garantías Eaton

Se registra en el Sistema IFAR de EATON la información que consta en el formulario entregado por Gerencia Técnica.

Garantías Maksel, Inform, Voltronic, Kehua

Se coordina conjuntamente con el proveedor y Empresa Courier la importación, pago de tributos y recepción de estas garantías en la empresa.

Proceso de liquidación en el sistema PAC

Se coordinó la nacionalización de la mercadería en tránsito del 2012 y se procedió a su liquidación, así como también de los pedidos nacionalizados en el periodo del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2013.

Junto con estas liquidaciones, cada trámite tiene como respaldo el Ingreso a Bodega Central IQ, Ingreso a Bodega de Repuestos IBR (de ser el caso) y Libro Maestro LM

Informes

El Departamento de Comercio Exterior presenta informes semanales, mensuales y trimestrales.

Todos los lunes se actualiza el Informe de Mercaderías en tránsito para la Gerencia General.

También se coordina la actualización del Informe de Mercadería en Tránsito de Proyectos con PMO para la Vicepresidencia.





Todos los viernes se actualiza el Informe de Importaciones en tránsito para la Presidencia.

Al fin de cada mes se presenta el Informe de Necesidades Económicas a la Subgerencia Financiera para el pago de facturas de proveedores del exterior, pagos a Aduana, pagos a navieras y agentes de aduana.

En cada trimestre se presenta los siguientes informes estadísticos a Presidencia:

- Informe de Compras de todos los proveedores
- Cross Reference

13. ASISTENCIA TÉCNICA Y SERVICIO AL CLIENTE:

Área Técnica:

En el año 2013 se contrató a nuevo personal en el área técnica, con el fin de cubrir la salida y/o rotación del personal que se presentó durante todo el año, con la finalidad de continuar brindando un servicio ágil a los clientes.

El soporte que brinda nuestra División Técnica, a través de sus servicios de Asesoría y atención personalizada a nuestros clientes, nos ha permitido ganar y mantener la fidelidad de nuestros clientes, quienes requieren en sus Centros de Cómputo, una Confiabilidad y Disponibilidad Eléctrica para sus Aplicaciones de Misión Crítica.

En el año 2013 se continuó con la implementación del CRM denominado Stradivarius Datacenter, en el cual se ha ingresado toda la información de todos los equipos que conforman un Datacenter; es decir aires acondicionados, sistema de incendio, controles de acceso, etc; equipos que se encuentran bajo garantía postventa o amparados bajo el Contrato de Mantenimiento.

Se ha brindado curso de capacitación en el área de climatización, que han beneficiado al personal técnico al tener mayores conocimientos de

QUITO :

- Leonidas Batallas E9-26 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



GUAYAQUIL:

- Ave. Luis Plaza Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2504 / 229-3679

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa - División Comercial - División DataCenter - División Técnica

los productos y sobre todo ha permitido que cuenten con las herramientas para solucionar problemas en los equipos.

Se envió a dos personas a capacitarse a la fábrica de equipos de climatización Bard, en la ciudad de Atlanta; quienes a su vez brindaron la capacitación al resto de personal

Durante el año 2013 se realizaron un mayor número de trabajos de intercalación de equipos trifásicos, en vista del incremento de unidades vendidas por la empresa.

En el área de **UPS** se abrieron 10.384 órdenes de trabajo entre Quito y Guayaquil, que implican labores de intercalación, desintercalación, cambio de baterías, reparaciones y visitas de mantenimiento preventivo, tipo Overhaul y Standard.

En el área de **DATACENTER** se abrieron 1.195 órdenes de trabajo entre Quito y Guayaquil que implican labores de intercalación, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, de equipos de climatización, control de acceso, sistema de incendio, G4, etc, siendo teniendo una mayor participación el área de climatización.

Laboratorio técnico:

Se realizó la apertura de los controles de reparación de los equipos que ingresaron a laboratorio Quito, los mismos que sumaron un total de 744 unidades entre UPS's y reguladores de voltaje.

Se realizó la respectiva confirmación y actualización en el sistema de los datos de los clientes como de las series e información de los equipos ingresados a laboratorio.

Una vez recibido el diagnóstico de los equipos ingresados en laboratorio, se procedió a ingresar el mismo en el sistema "Stradivarius" y enviarlo por correo al Gerente Nacional Técnico, a la Gerente Nacional de Servicio al Cliente y a los Asistentes Administrativos, para que se encuentren informados del avance de los mismos.

Esto se realizó tanto de los equipos ingresados en Quito, como de los que fueron enviados desde Guayaquil para su revisión en el laboratorio.

Se realizó los trámites de garantía de los equipos ingresados en laboratorio tanto de Quito como de Guayaquil para su respectiva reparación. De igual forma se realizó la solicitud de los repuestos requeridos por laboratorio.

De acuerdo al diagnóstico presentado, se procedió a realizar los informes técnicos de los equipos ingresados al laboratorio y fueron enviados al cliente para su respectiva aprobación. Adicionalmente se ingresó al sistema el informe final correspondiente.

Se realizó la facturación de las revisiones y reparaciones de los equipos de laboratorio Quito, de los pedidos emitidos por ventas técnicas y de los trabajos en el sitio realizados por Asistencia Técnica Quito.

Se coordinó la entrega de los equipos reparados y sin reparar. De igual forma se solicitó mediante correo la instalación de los UPS's de 6KVA en adelante en el sitio, posteriormente se realizó el cierre en el sistema de los controles de reparación de los equipos reparados y sin reparar que ya fueron entregados a los clientes o a bodegas por cambio de unidad.

Como parte de las actividades realizadas en el departamento de recepción se realizó el seguimiento y cobranza de la cartera de Asistencia Técnica Quito, así como la coordinación para el retiro de los cheques y retenciones respectivos.

Asistencia técnica UPS's:

Las relaciones con los clientes se han mantenido en condiciones normales, afortunadamente no se ha tenido mayores inconvenientes ni reclamos por mal servicio, ya que existe un procedimiento pre-establecido que se ha mantenido con mejoras continuas.

Otra característica es la de asesorar y atender en forma personalizada a nuestros clientes, con el propósito de ganar y mantener su fidelidad.

QUITO :

• Leonidas Batallas Ed. 29 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9408
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dajón N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2564 / 229-3670



Se coordinaron trabajos con clientes internos y externos tratando de cubrir toda la demanda de órdenes de trabajo generadas.

Se adiestró y capacitó en el área de energía al personal nuevo, con la finalidad de continuar brindando un servicio ágil a los clientes.

En el año 2013 el área comercial logra ingresar otra vez a Conecel, con el servicio de Mantenimiento de los UPS's e inversores, incrementando el número de horas extras en forma inevitable por soportes fuera de horario, dentro y fuera de la ciudad.

Asistencia técnica Sistema de Climatización:

En este año el Departamento de Asistencia Técnica Climatización ha tenido un crecimiento con respecto a las actividades de mantenimientos preventivos, correctivos y atenciones emergentes en sistemas de climatización instalados. Las tabulaciones están relacionadas a informes emitidos a los clientes, en cada informe puede existir más de una visita de campo (ITR) para resolver algún evento.

Se evaluó al personal técnico de manera individual, encontrando deficiencia en el campo de electricidad, electrónica y control, por lo cual se tomaron acciones correctivas con la preparación de charlas enfocadas a la práctica diaria, se cubrieron vacíos de fundamentos teóricos y prácticos, con lo cual se logró que todo el personal de Asistencia Técnica Climatización está capacitado para asistir a cualquier requerimiento emergente en los aires acondicionados (mecánico, eléctrico o de control). Adicional a esto se ha proporcionado documentación teórica de distintos tópicos referentes a climatización y para este año se prevee continuar con charlas explicativas con la finalidad que los técnicos llenen a cabalidad el perfil de un Técnico en Climatización.

En total se realizaron más de trescientas asistencias técnicas, entre mantenimientos preventivos y correctivos.

Otro logro importante alcanzado este año con nuestro cliente de la CNT EP, es que se bajó el índice de asistencias emergentes casi en su

QUITO :

• Lasidias Batallas E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9488 / 250-9484



Expertos en Integración Tecnológica

GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-9679



totalidad, implementando planes de mejora continua en la ejecución de tareas de mantenimiento correctivo y capacitación al personal técnico del cliente.

En el año 2013, se ha desarrollado la primera edición del manual de mantenimiento preventivo de Firmesa. Se espera que este manual sea una ayuda bibliográfica y de conocimiento general.

14. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera NNIF y constituyen los primeros estados financieros preparados bajo estas normas que han sido adoptadas en el Ecuador por la Superintendencia de Compañía.

En relación a la información de balances, la empresa generó ventas por US \$ 17'814.805,50 y se obtuvo otros ingresos por rendimientos financieros y otros por US \$ 99.851,46; los costos y gastos suman de US \$ 16'925.949,34 lo que causó una utilidad contable del ejercicio de US \$ 988.707,62.

En el ámbito fiscal, Firmesa es un importante generador de impuestos para el Estado por sus ventas en un monto de US \$ 2'137.573,04; de la misma forma al ser contribuyente especial como agente de retención de impuestos tanto de IVA como de retenciones en la fuente del impuesto a la renta, los mismos que han sido cancelados oportunamente por un monto de US \$ 434.395,92. Toda la información tributaria ha sido presentada oportunamente dentro de los plazos determinados.

15. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2014:

Una de las evaluadoras en nuestro país puntualizó que el ciclo de calidad crediticia de América Latina podrá estancarse el próximo año, a pesar que el Ecuador tiene actualmente una perspectiva positiva.

QUITO :

- Leonidas Bataillon E9-28 y Ave. Seis de Diciembre - Fax: 250-9486
- Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

- Ave. Luis Plaza Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
- Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2584 / 229-3679

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa - División Comercial - División DataCenter - División Técnica



Las acciones de calificación positivas dependerán cada vez más de las mejoras que se logren en factores institucionales y estructurales.

Según la calificadora, los mayores riesgos a la baja para las notas soberanas de Latinoamérica son externos e incluyen un potencial "abismo fiscal" en Estados Unidos, una intensificación de la crisis de la zona euro y una desaceleración mayor a la anticipada en China.

Adicionalmente la política económica del régimen permite pensar que la situación fiscal vaya a ser sostenible y que el modelo económico impuesto por el gobierno continuará el año 2013.

Por lo indicado anteriormente para el año 2014 se prevee el aumento de nuestra participación en el mercado público, a través de la incorporación de un mayor número de clientes, así como aumentar nuestra base de clientes de Contratos de Mantenimientos preventivos como correctivos, incrementar nuestros volúmenes de ventas de baterías y otros; y sobretodo ofrecer un mayor énfasis en satisfacer a nuestros clientes, para que todos nuestros esfuerzos estén encaminados hacia la implementación de nuevos Datacenter y se mantengan alineados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Firmesa.

Las estrategias que seguimos implementando nos permitirán crecer y mantener año tras año una posición de liderazgo en los mercados que atendemos tanto en las líneas tradicionales como en las nuevas líneas que la Empresa comercializa.

Atentamente,

FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.


Ing. Com. Alexander Aguiar F
GERENTE GENERAL

QUITO :

• Leonidas Batallas E9-26 y Ave. São de Diciembre - Fax: 250-9488
• Teléfonos: 250-7219 / 250-7220 / 250-9485 / 250-9486 / 250-9484

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Darín N° 818 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2564 / 229-3679

Expertos en Integración Tecnológica

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica