Quito, 27 de marzo del 2019

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 2018:

1. ENTORNO ECONOMICO Y POLITICO:

Como ya estaba previsto, en el año 2018, la balanza comercial indicaba una tendencia hacia el déficit, esto debido a la falta de políticas de comercio exterior que incentiven las exportaciones y que reduzcan el nivel de importaciones principalmente no petroleras. El déficit que se evidencia en la balanza comercial, se genera por el alto déficit de la balanza no petrolera que, prácticamente se ha triplicado desde el año 2016 al 2018, lo que permite interpretar que medidas de defensa comercial como las salvaguardias aplicadas en años anteriores, son necesarias para estabilizar la balanza comercial y proteger la salida de dólares del país, lo que es fundamental para la protección de la economía dolarizada que tiene Ecuador.

La fuerte dependencia del petróleo que tiene la economía ecuatoriana, lo confirma el superávit de la balanza petrolera que, al contrario de la balanza no petrolera ha aumentado durante los últimos 2 años, sin embargo, este aumento no se debe a un incremento de las exportaciones, sino al aumentó de los precios del petróleo por el acuerdo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) en el año 2016, para reducir la producción con fines de estabilizar los precios mundiales.

Ecuador no presenta ningún tipo de endeudamiento con entidades como el Fondo Monetario Internacional (FMI), desde el año 2007, debido a los fuertes condicionamientos de política económica que exige dicha institución.

Para diciembre de 2018, la inflación mensual se ubicó en 0,10%, la acumulada en 0,27% y la inflación anual en 0,27%. Luego de 12 periodos consecutivos de variaciones negativas en la inflación anual, durante los últimos 4 meses del año 2018, se evidencia una recuperación de los precios en la economía del país, la cual en el mes de diciembre de este año se explica principalmente por las siguientes divisiones de consumo: bienes y servicios diversos (0,11%), transporte (0,10%), salud (0,09%). El valor de la canasta familiar básica en diciembre de 2018 se ubicó en 715,16 dólares y el ingreso familiar mensual de un hogar5 fue de 720,53 dólares; lo que ocasionó un excedente de 5,37

dólares. La canasta familiar vital se ubicó en 499,59 dólares y por lo tanto se evidencia una cobertura total y un superávit presupuestario de 220,94 dólares para los hogares.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) estimó que el crecimiento de la economía ecuatoriana en 2018 fue del 1% (1,4% menos que el 2017). El proceso de remisión tributaria (condonación de intereses, multas y recargos de impuestos en mora) permitió al estado recaudar 1.075 millones de dólares y el incremento del precio del petróleo en 2018 tuvieron un impacto positivo en las finanzas; este aumento no tendría una tendencia a mantenerse si los países de Oriente Medio amplían su producción petrolera. Mientras que la recaudación de ingresos por remisión tributaria ya no tiene vigencia en 2019. La reducción de subsidios a combustibles desde diciembre de 2018, promovería un ahorro en 2019 de 1.200 millones de dólares según el Ministerio de Finanzas. El significativo endeudamiento externo de Ecuador durante este año; el último préstamo del China Development Bank a Ecuador de 900 millones de dólares (para cubrir parte del déficit fiscal, pago de sueldos y deuda a proveedores) en diciembre; y la entrega a una entidad financiera de 9,6 Toneladas de oro a cambio de un préstamo de 300 millones de dólares considerada como una "operación de emergencia" para "fortalecer las reservas internacionales".

Varios son los hechos que se han dado en el ámbito político en Ecuador durante los tres últimos meses del año, de entre ellos el de mayor repercusión es la designación de un nuevo Vicepresidente de la República; luego de la renuncia a inicios de diciembre de 2018 de la Vicepresidenta. También un acontecimiento que ocasiono protestas de varios sectores políticos y renuncias de algunos funcionarios de Justicia y Seguridad, fue la fuga al exterior del ex secretario de comunicación del anterior régimen, quien estaba siendo procesado por peculado. La voluntad del gobierno de continuar fortaleciendo la alianza con las cámaras de producción y mantener la política exterior, se vio expresada cuando en noviembre ratificó en sus funciones al Ministro de Economía y Finanzas (alineado a sectores productivos) y al Ministro de Relaciones Exteriores; luego de que el Presidente solicitó la renuncia a todos sus Ministros y concretó siete cambios en el gabinete ministerial. En el corto plazo, una vez que entró en vigor el 21 de diciembre el Decreto ejecutivo que establece la eliminación de subsidios y el consiguiente incremento de la gasolina y el diésel, el gobierno tendrá que plantear estrategias y afrontar las protestas de varios sectores, especialmente del transporte, por el alza en los precios de los combustibles.

Durante 2018 el crecimiento de la economía del Ecuador se ha desacelerado: fue de un 1,3% en el primer semestre y se proyecta un 1,0% para el año completo, frente a un 2,4% en 2017. Esto ocurre en buena medida como efecto de la consolidación fiscal en curso, que se tradujo en una disminución del gasto público en capital hasta lograr una reducción del 2,3% del gasto total del sector público no financiero1. Sin el fuerte estímulo fiscal de 2017, la actividad económica se desaceleró como consecuencia de una contracción moderada de la producción petrolera (-3,1%), un contexto internacional adverso, con mayor volatilidad financiera y aumentos de tasas por parte de la Reserva Federal de los

Estados Unidos, un riesgo país que aumentó casi 200 puntos a partir de marzo y un tipo de cambio real que no logró depreciarse. Durante el primer semestre, la formación bruta de capital fijo se expandió levemente (3,2%), a una tasa menor que la registrada en 2017 (3,3%), al igual que las exportaciones (que crecieron un 0,8%, en comparación con un 1,1% en 2017). Esto no se reflejó en el mercado laboral ni en la inflación: el desempleo permaneció bajo, con una leve disminución, y los precios al consumidor comenzaron a salir del período deflacionario. El aumento del precio del petróleo, el bajo dinamismo de la economía y las medidas de remisión tributaria —dirigidas a condonar multas e intereses para estimular el pago de impuestos atrasados— se plasmaron en el desempeño de los ingresos fiscales: los ingresos petroleros aumentaron un 24,5% y los correspondientes al impuesto a la renta un 10,2%, pero los provenientes del IVA cayeron un 0,7%. El gasto total ejecutado disminuyó un 2,3% como consecuencia de una reducción del 20,3% de los gastos de capital, que contrarrestó el aumento del 6,4% del gasto corriente, inducido por el mayor gasto en intereses y compras de derivados. Como resultado, el superávit primario del sector público no financiero alcanzó un 0,4% del PIB (en comparación con un déficit del 1,3% en 2017), al mismo tiempo que se registró un déficit global del 1,6% del PIB (frente a uno del 3,3% en 2017). A partir de octubre, la medida oficial de la deuda pública volvió a ser la deuda agregada, que considera tanto las obligaciones dentro del Estado como aquellas con terceros. Dicha deuda, después de un rápido crecimiento en los últimos años, mostró un incremento moderado durante 2018. La deuda pública externa aumentó 372 millones de dólares, totalizando un monto de 35.193 millones de dólares (32,2% del PIB), en tanto que la deuda pública interna disminuyó de 14.782 a 13.876 millones de dólares. Sumadas, conforman una deuda pública total de 49.069 millones de dólares, equivalente al 44,8% del PIB (en comparación con un 44,6% del PIB a fines de 2017). Para mediados de diciembre está anunciada la contratación de nueva deuda por 2.500 millones de dólares con el Banco de Desarrollo de China, lo que elevaría el total al 47,2% del PIB.

2. AREA FINANCIERA:

Durante el año 2018 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.

Debido a las circunstancias económicas y políticas de nuestro país las instituciones financieras hasta el primer semestre optaron por ser conservadores y continuaron con la restricción de sus operaciones lo cual les permitió contar con buena liquidez, que para el segundo semestre hubo una mayor apertura 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 Hipotecas de Propiedades como respaldo de los créditos otorgados y garantías personales.

En el año 2018 continuamos trabajando con Banco Produbanco Grupo Promerica, con una línea de crédito de US$ 1'700.000,00 dólares, para Capital de Trabajo a un año plazo y para Cartas de Crédito a plazo establecido por nuestros proveedores.

Con el Banco Guayaquil continuamos trabajando con una línea de crédito de US$ 1'100.000,00 dólares destinados para Capital de Trabajo a un año plazo y para Cartas de Crédito a plazo establecido por nuestros proveedores.

Con el Banco Pichincha continuamos trabajando con una línea de crédito de US$ US$ 700.000,00 dólares.

Durante el año 2018, el cupo de las líneas de crédito bancarias, no fueron utilizadas en su totalidad

El 11 de agosto del año 2018 pagamos la última cuota de capital más intereses de la Segunda Emisión de Obligaciones a Largo Plazo, es decir se terminó de pagar la totalidad de dicha Emisión. El valor pagado durante el año 2018 por concepto de capital fue de US$ 962.387,25 dólares y en intereses pagamos el valor de US$ 40.901,71 dólares.

Durante el año 2018, continúo vigente nuestra Primera Emisión de Papel Comercial. Durante el año 2018 se colocó un monto total de US$ 1'750.000,00 y se realizaron pagos por un total de US$ 1'500.000,00 dólares.

En cumplimiento con la Ley, contratamos una nueva Calificadora de Riesgos para nuestra Primera Emisión de Papel Comercial, obteniendo la Calificación de "AAA" de la calificadora de Riesgos ICRE del Ecuador, Calificadora de riesgos S.A., hoy en día se denomina Global Rating Calificadora de Riesgos S.A., la misma que se renueva cada seis meses después del análisis de la información presentada como: Balances, informes, reportes y otros documentos. La última renovación fue emitida el 21 de diciembre del año 2018.

En el mes de abril del año 2018 empezamos los trámites para la Tercera Emisión de Obligaciones a Largo Plazo, es así que el 11 de julio del 2018, obtuvimos la calificación de "AAA" otorgada por la calificadora de Riesgos ICRE del Ecuador, Calificadora de riesgos S.A., hoy en día se denomina Global Rating Calificadora de Riesgos S.A.

El 29 de agosto 2018 salimos a la Bolsa de Valores de Quito con la Tercera Emisión de Obligaciones a Largo Plazo por el valor de US$ 3'000.000,00 dólares a un plazo de hasta 720 días, cero cupón. La colocadora de nuestra emisión la realizó la Casa de Valores SUCAVAL S. A., quienes el 31 de agosto realizaron la primera colocación y hasta el 31 de diciembre se colocó el valor de US$ 2'753.000,00 dólares.

Esta forma de endeudamiento permitió la reestructuración de nuestros pasivos financieros y para Capital de Trabajo. Lo que permitió mantener la liquidez debido al incremento de nuestra cartera de clientes por las circunstancias económicas que atraviesa nuestro país.

De igual manera cumplimos con reportar la información financiera solicitada por la Bolsa de Valores de Quito, Bolsa de Valores de Guayaquil y por la Superintendencia de Mercado de Valores como Emisores de la Bolsa de Valores de Quito, por la Primera Emisión de Papel Comercial y por la Tercera Emisión de Obligaciones a Largo Plazo.

3. CONTROLLER:

El departamento de Contraloría, atiende entre otras funciones, la supervisión y control de los proyectos, de manera que se mantengas los límites de costos y gastos para poder garantizar niveles de rentabilidad óptimos para los accionistas.

Todo el análisis se lo hace en relación a los objetivos estratégicos planteados para el año de parte de la junta directiva de Firmesa, por lo que es primordial ajustarse a lo KPI´s y demás índices planteados para garantizar la operación.

Durante el 2018 se ejecutó y entregó a satisfacción del cliente el proyecto CNT EP, por el "Suministro e instalación de sistemas automáticos de detección y extinción de incendios y mejoramiento de la infraestructura técnica – Fase 2 para varias localidades de CNT EP", lo cual significó un gran reto para toda la empresa y para el área de contraloría al momento de comparar el nivel de gastos para la ejecución que se tenía en relación al avance real que se iba alcanzado cada semana. Sin embargo el resultado obtenido fue el esperado en base al trabajo de todo el equipo de trabajo de la empresa.

Se controló el costo de la ejecución de redes eléctricas para diferentes clientes y la construcción de los tableros eléctricos, los cuales son fabricados en FIRMESA bajo estándares y normativas.

Adicionalmente se Realizó la planificación estratégica de las nuevas empresas del grupo: Xponential y 360LIFE, para lo cual se participó en diferentes actividades cuyo resultado fue el identificar la estrategia, objetivos, target de mercado y nivel de servicio de cada una de las compañías.

El objetivo para el 2019 es mantener los niveles de control adecuados que garanticen la normal operación de la compañía y continuar mejorando de acuerdo a las exigencias que demanda un mercado cada vez más competitivo pero que nos conoce y nos destaca como su primera opción al momento de seleccionar un solución de infraestructura tecnológica integral

4. AUDITORIA INTERNA:

Todos los profesionales vinculados al ejercicio de la Auditoría así como los empresarios conocemos de la vital importancia que tiene para el éxito del negocio contar con un equipo de Auditoria Interna que responda a los intereses del mismo y que constituya un factor aliado de la alta jefatura, así garantizará velar por la correcta administración, uso y control de la mercadería de nuestras bodegas.

Por consiguiente, Auditoría Interna funciona como una actividad concebida que agregado valor y ha mejorado las operaciones de Firmesa, así como ha contribuido al cumplimiento de los objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

5. DEPARTAMENTO DE COMPRAS LOCALES:

De acuerdo a la política de la empresa, las compras locales de materiales, herramientas, suministros de oficina y otros productos son básicos para una empresa, esto significa que son la puerta de entrada de proveedores, así como la forma de canalizar las relaciones entre las empresas.

De esta manera, Firmesa selecciona a sus proveedores siguiendo un mismo criterio, normalmente se califica por características como: precio, calidad, plazos de entrega, capacidad técnica, forma de pago, etc, estos son los criterios generales a la hora de la adquisición de los materiales que necesita la empresa para su funcionamiento.

Debemos tener en cuenta que cada vez es más complejo realizar las compras, el motivo es la naturaleza y la diversidad de servicios que encontramos en el mercado. A esto debemos de sumarle los constantes cambios tecnológicos, así como cada vez las mayores exigencias de calidad. De ahí que sea importante, algunas de las responsabilidades son: Mantener una continuidad en el suministro de productos y servicios que necesitamos, que estos suministros cumplan los principios de calidad establecidos, obtener los productos al menor coste posible.

En definitiva, la política corporativa de compras es una herramienta imprescindible para tomar las decisiones correctas a la hora de qué comprar, cómo, a quién y a cuando. Esta decisión influye sin duda en la satisfacción de los clientes internos y externos.

Adicionalmente con estas políticas realizamos un considerable ahorro en las compras realizadas.

6. DEPARTAMENTO DE COMPRAS PUBLICAS:

A través del Servicio de Contratación Pública, se ha brindado a instituciones públicas y proveedores un modelo de gestión que asesora, controla y supervisa, sobre la base de principios de eficacia, eficiencia, transparencia, calidad y concurrencia en los procedimientos de contratación.

En este año se han realizado varios procesos, los cuales han sido atendidos la mayoría por el área comercial de nuestra Empresa.

7. DEPARTAMENTO DE MARKETING:

Durante este año, a través de los medios de comunicación se ha coordinado y negociado la contratación de espacios publicitarios en medios como: Gran Comercio, Revista Vistazo, Revista América Economía, Revista ComputerWorld, Diario El Universo, Diario El Comercio, Facebook Ads, Google Adwords, entre otros. Adicionalmente, trabajar de la mano con agencias de publicidad para la promoción de Firmesa en canales de televisión local y cable.

Se ha realizado el auspicio de algunos eventos con la presencia de las empresas del grupo a través de auspicios (QTGC, Barrio Quito Tenis, Jardín Botánico, Aldea Digital).

En el área de marketing se ha continuado con las coordinaciones con los abogados para el registro de marcas.

8. AREA DE PMO (Project Manager Office):

La Oficina de Proyectos (PMO), atiende entre otras funciones, la supervisión de los proyectos, sin duda es una función estratégica dentro de Firmesa para garantizar la satisfacción de nuestros clientes en la ejecución de los proyectos.

Con la PMO se ha proporcionado la estructura necesaria para normalizar las prácticas de gestión de proyectos para los procesos repetibles.

Para cumplir con el objetivo de la PMO, se han definido y fortalecido cinco áreas sustantivas de intervención de negocio y de apoyo, en las que se desarrollaron diversos trabajos de optimización de procesos, focalizándose en aquellos aspectos críticos que pudieran generar mejoras sustantivas en los resultados e impactos en cada una de estas áreas como son: Inicio, planificación, ejecución, seguimiento - control y cierre.

Es así como en el año 2018 se procedió a realizar el cierre de algunos proyectos del año 2017, entre ellos la Implementación de los equipos y redes eléctricas en CONECEL, entre otros.

Un proyecto importante en el año 2018 fue sin duda la ejecución de los trabajos que representó gran parte de la facturación de Firmesa, para la CNT EP, por el "Suministro e instalación de sistemas automáticos de detección y extinción de incendios y mejoramiento de la infraestructura técnica – Fase 2 para varias localidades de CNT EP",

Dentro de los trabajos realizados durante el año 2018, se construyeron e implementaron varios Datacenter como son para el Banco Guayaquil, Espoch, Gad Latacunga, entre otros.

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

normativas, adicional se ha mejorado la presentación de los mismos conforme a las mejores prácticas y experiencias alcanzados en el desarrollo de varios proyectos.

Adicionalmente en las instalaciones de Firmesa se realizaron los trabajos de incorporación de la infraestructura física para las empresas del grupo: Xponential y 360LIFE.

Durante el año 2019, se implementarán nuevas mejoras en referente al proceso para el seguimiento de proyectos, siguiendo principios de oportunidad en la entrega de las mismas, para el cumplimiento de nuestra misión institucional, la cual nos dice que somos una empresa profesional que provee soluciones de infraestructura tecnológica de categoría y calidad mundial, basándonos en el cumplimiento de estándares internacionales y priorizando el servicio para cumplir y sobrepasar las expectativas de nuestros clientes.

9. AREA DE RECURSOS HUMANOS:

El Departamento de Recursos Humanos, hace referencia al conjunto de empleados que conforma nuestra Empresa. Entre las principales actividades ha sido la incorporación de nuevo personal, la cual ha consistido en determinar el perfil de la persona que necesitamos para cubrir el puesto que estamos ofreciendo, hemos recluido a personal temporal para cubrir y ejecutar el proyecto de CNT EP, lo cual incremento la nómina en el año 2018.

Se ha coordinado capacitaciones y entrenamientos internos para el personal técnico de Firmesa, con el fin de proveer conocimiento práctico, para que adquieran habilidades y experiencia, que es una de las principales fortalezas y que nos diferencia con nuestros clientes.

Se han efectuado eventos especiales internos como son las celebraciones de los cumpleaños, Fiestas de Quito, Fiestas navideñas, etc.).

Se ha gestionado de manera continua lo relacionado a las percepciones, prestaciones y beneficios de los trabajadores para dar cumplimiento a lo indicado por las Leyes ecuatorianas, específicamente se ha coordinado con áreas especiales como son: Trabajo Social, Medicina Ocupacional, y Seguridad y Salud Ocupacional

Este año la principal actividad ha sido mantener a los empleados reconociendo sus desempeños y logros, haciendo que se sientan comprometidos con la empresa.

10. AREA DE SSO:

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para Firmesa, la salud ocupacional es un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo, que garantiza el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para esto se realizan durante el año las inspecciones periódicas que determinan las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Lo fundamental en la salud ocupacional es asegurar un alto grado de bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos; asegurando un lugar de trabajo sin elementos nocivos para su salud y otorgando la seguridad del empleo, siempre y cuando el trabajador cumpla con los requisitos que se le han encomendado.

11. AREA DE IT:

Durante el año 2018, las actividades del departamento de sistemas se han basado en dar el soporte necesario para la continuidad del negocio, así como además en el soporte que se brinda a determinados clientes.

En lo referente a la continuidad del negocio las actividades principales que se llevaron a cabo son:

- Mantenimiento de los servidores de aplicaciones y equipos de cómputo a nivel general que están en producción en el Datacenter y en las áreas operativas de Firmesa.

- En este año se realizó en el área de Servicio al cliente, la Instalación del aplicativo para manejo de órdenes de trabajo mediante Tablet, para este desarrollo ha sido necesario proveer determinados recursos en el servidor del Stradivarius. Conforme el aplicativo fue evolucionando se realizaba la actualización de este en los equipos asignados a los técnicos.

- El servicio de correo electrónico se ha mantenido en constante supervisión debido a ataques de phishing o suplantación de identidad. Personal de GMS realizó revisiones sobre este inconveniente y se reforzaron las reglas de filtrado de correo. Adicionalmente se inició la planificación para la migración hacia un servicio de correo alojado en la nube que minimice la ocurrencia de este tipo de ataques a través de correo electrónico.

- Soporte a usuarios en diversos temas referentes a herramientas de ofimática y las aplicaciones propias de la empresa: Stradivarius, PAC, correo Zimbra.

- Revisión del cubo que brinda información del stock de bodega. Se llevaron a cabo varios cambios en la distribución de los productos en el reporte.

- Renovación de las licencias para seguridad en los equipos de cómputo. Continuamos trabajando con GMS en lo referente al licenciamiento de Kaspersky. La renovación de la licencia es anual y se realizó la carga en todos los equipos de cómputo de la compañía.

- Control sobre el rendimiento del canal de internet e interurbano. Se mejoraron las reglas del firewall en cuanto a la navegación para evitar que se consuma ancho de banda en actividades que no tienen relación con el trabajo. Adicionalmente se amplió tanto el ancho de banda de internet como del canal.

12. AREA SERVICIO AL CLIENTE Y ASISTENCIA TECNICA:

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 área de **UPS** se aperturaron 6.796 órdenes de trabajo, distribuidas en 3.624 órdenes en Quito y 3.172 en Guayaquil, que implican labores de intercalación, desintercalación, cambio de baterías, reparaciones y visitas de mantenimiento preventivo, tipo Overhaul y Standard. Las ordenes de trabajo se incrementaron en un promedio del 2.74 % con relación al año 2017.

En igual forma ingresaron a laboratorio 360 equipos en Quito y 397 en Guayaquil.

En el área de **DATACENTER** se aperturaron alrededor de 1.350, distribuidas en 765 órdenes en Quito y 585 en Guayaquil, que implican labores de intercalación, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, de equipos de climatización, control de acceso, sistema de incendio, G4, etc, siendo la de una mayor participación el área de climatización. Las ordenes de trabajo disminuyeron en un promedio de 14.80% con relación al año 2017.

Las ventas del área técnica fueron US $ 152.304 y comprenden revisiones y diagnósticos; reparaciones en laboratorio que incluyen cambio de baterías; traslados y reinstalaciones de equipos; provisión e instalación de repuestos y mantenimientos puntuales en laboratorio. Se tuvo una reducción de las ventas en un porcentaje del 21% con relación a las ventas del 2017.

En el año 2018 se siguió con la implementación del sistema CRM Stradivarius a través de tablets, los últimos meses del año el personal técnico procedió a realizar las pruebas ya en el campo, al momento de realizar las visitas donde los clientes.

Se tiene previsto que para el primer trimestre del año 2019, se culminen las pruebas de tal manera que el proceso de recopilación de la información sea en tiempo real y que los informes sean emitidos en una forma más ágil al cliente.

13. AREA COMERCIAL:

El área comercial es una de las principales divisiones de Firmesa Industrial por la relevancia en relación a los ingresos que esta representa y por el valor de su personal que son la carta de presentación de la empresa. Para esto, como cada año se ha venido consolidando la capacitación del personal de Ventas tanto en la ciudad de Quito como Guayaquil.

La capacitación que se ha brindado ha estado enfocada, tanto en habilidades blandas y duras. Para esto se ha realizado capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo, liderazgo, persuasión y comunicación, que son habilidades esenciales para mejorar la atención a nuestros clientes.

Los resultados en cuanto a ventas de equipos UPS, fueron los esperados de acuerdo a las estimaciones realizadas. El monto de ventas alcanzado fue de USD$ 3.669.122 distribuidos de la siguiente forma: UPS monofásicos 64%, UPS Bifasicos 19% , UPS Trifasicos 64%

En cuanto a las ventas de la división Datacenter, es importante mencionar la ejecución del proyecto CNT EP, por el "Suministro e instalación de sistemas automáticos de detección y extinción de incendios y mejoramiento de la infraestructura técnica – Fase 2 para varias localidades de CNT EP. Este proyecto representó una facturación importante para la empresa, por su magnitud y nos sirvió además para validar y confirmar la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros, comprometiéndonos aún más con superar los niveles de calidad requeridos.

Los resultados en la división alcanzaron unas ventas totales de USD$ 8.325.225 distribuidos de la siguiente manera: Equipos Datacenter Completos 72%, Aires Acondicionados 3%, Equipos de Corriente Continua 10%, Venta de Baterias Especializadas 15%.

DEPARTAMENTO DE VENTAS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

En el área de ventas de contratos de mantenimiento se sintió que la recesión a nivel nacional, y especialmente la falta de presupuesto en las instituciones públicas, provocó que el año 2018 las ventas han sido menores a las presupuestadas

Para el año 2018 las ventas del área de contratos de mantenimiento fueron de US $ 1.845.663, de los cuales el 61% corresponden a ventas de Quito y el 39% a ventas de Quito.

CRM HUSBPOT

Como parte de nuestro objetivo de mantener un grado de fidelidad importante en nuestros clientes y para garantizar que la gestión de ventas sea personalizada se implementó durante el 2018 una herramienta CRM (Customer Relationship Management) llamada HUBSPOT. Esta herramienta sirve para gestionar todas las relaciones, acciones y actividades que se tienen con los clientes o prospectos de clientes, desde su primer contacto hasta que se realiza la venta a satisfacción.

Esta herramienta sirve para ayudar de igual forma a los ejecutivos de ventas para mantener una agenda de actividades por cliente de manera ordenada de manera que se garantice un servicio personalizado y acorde a las exigencias del mercado.

Finalmente esta herramienta nos brinda la posibilidad de tener datos almacenados que generen información valiosa y KPI´s de gestión medibles por persona y por cliente atendido. Esto refuerza los objetivos estratégicos de la empresa basados en satisfacción de clientes, capacitación del personal y renovación tecnológica.

14. COMERCIO EXTERIOR:

IMPORTACIONES

Durante el año 2018, el Departamento de Comercio Exterior ha realizado y coordinado 80 trámites de importación, mismos que se desglosan de la siguiente manera:

Se coordinó la importación de 30 pedidos, correspondientes a UPS, Rectificadores e Inversores, Baterías Powersonic, Reguladores de Voltaje, Repuestos de UPS, Conectores Anderson, etc.

Se coordinó la importación de 50 pedidos, correspondientes a Aires SYG y Daikin, Puertas de seguridad de MMI, Sistemas de Detección de Incendios (FIKE), Piso de Acceso elevado, para el proceso del Proyecto CNT.

Adicionalmente se coordinó la importación de, PDU´s, Control de Acceso, Sistema de Video seguridad, Equipos Stay Online, TVSS, AUTOCONTENIDOS SYG, Compresores, Herramientas FIKE.

Se coordino la importación de 10 pedidos, correspondientes a Repuestos de UPS, partes de Sistema de FIKE y partes para Aires acondicionados, su nacionalización y liquidación.

PROCESO DE LIQUIDACIÓN EN EL SISTEMA PAC

Se coordinó la nacionalización de la mercadería en tránsito del 2017 y se procedió a su liquidación, así como también de los pedidos nacionalizados en el período del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2018.

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

En el 2018, se aumento la bodega de Carcelén Nuevo, en el cual se coordina la descarga de mercadería e ingreso de los UPS y Aires, directamente a Control de Calidad.

GARANTÍAS

El Departamento de Comercio Exterior juntamente con Gerencia Técnica, coordinó el embarque, importación, nacionalización e ingreso de Garantías a la Bodega de Repuestos de UPS, Aires y PDUs.

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

15. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

La compañía preparó sus estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, así como la aplicación de políticas contables y procedimientos adecuados puestos en práctica a fin de obtener resultados claros.

Durante este año se han controlado todos los registros de acuerdo a lo exigido por la normativa legal y tributaria, contable y a los procedimientos internos de la empresa.

La información contable y financiera fue revisada y preparada de tal forma que le permitirá a la Administración, a través de los estados financieros analizar y evaluar las operaciones y transacciones realizadas y los beneficios que se obtuvieron de ellas tanto para clientes, como para la empresa.

La organización del departamento ha permitido determinar en forma exacta, oportuna y confiable la declaración de impuestos en los plazos legales, así como otros informes que fueron entregados a otras entidades de control o entidades bancarias.

De acuerdo a la información contable y financiera, en los balances se reflejan ingresos por el valor de US $ 15´349.452,39 los mismos que provienen de ventas, también obtuvo otros ingresos por rendimientos financieros, reversiones de reservas por desahucio y jubilación patronal y otros conceptos por US $ 126.703,01; de igual forma generó costos y gastos por el valor de US $ 15´238.617,70, generando una utilidad contable de US $ 237.537,70.

Según esta utilidad contable, la empresa realizó la provisión de participación trabajadores por US $ 35.630,66 y generó un impuesto a la renta causado de US $ 146.228,86.

Se han cancelado por concepto de IVA en Ventas el monto de 1´853.515,87; como agente de retención de impuestos de IVA, retuvo US $ 307.634,46 y como agente de retenciones en la fuente del impuesto a la renta retuvo US $ 208.542,16, impuestos que han sido recaudados y cancelados oportunamente al Servicio de Rentas Internas, conforme los plazos que este organismo determina.

Para el año 2018 el porcentaje de impuesto a la renta es del 25% para las sociedades.

16. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2019:

Para 2019 se espera una leve reducción del crecimiento (0,9%), básicamente debido a una renovada presión en contra del impulso fiscal, como consecuencia del fin del efecto de la remisión tributaria, un precio más bajo y volátil del petróleo, las renovadas transferencias de recursos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (1,1% del PIB) y las contenidas en la Ley Orgánica para la Planificación Integral de la Circunscripción Territorial Especial Amazónica (0,2% del PIB). Dos factores podrían mitigar, al menos parcialmente, este fenómeno: primero, un aumento de la producción de Petroecuador, que podría llegar hasta un 10% de su generación de barriles diarios, como resultado de la producción proveniente de los campos Ishpingo, Tambococha y Tiputini (ITT), en 2019, pero en fechas inciertas; segundo, una inversión privada en hidrocarburos de 1.000 millones de dólares, mediante una licitación dentro de los campos que se adjudicará en marzo, y cinco grandes proyectos mineros por un total de 6.808 millones de dólares, de los que, sin embargo, es difícil proyectar qué proporción se gastará durante 2019. Finalmente, los incentivos aprobados en la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, aunque parciales, podrían ayudar a una reactivación en los distintos sectores de la economía.

Finalmente, las elecciones seccionales en marzo de 2019, podrían marcar un cambio de rumbo en el escenario político ecuatoriano, debido a que se rompería la hegemonía y podrían retomar protagonismo partidos y figuras políticas consideradas como tradicionales.

Adicionalmente, se espera que el gobierno nacional realizará gestiones en 2019 para la consecución de financiamiento externo y de nuevos compromisos internacionales, no se descarta un acercamiento con el Fondo Monetario Internacional (FMI). Dentro de las medidas de política económica en 2019 declaradas por el gobierno, queda pendiente la concesión de proyectos hidroeléctricos, empresas públicas y la venta de bienes inmuebles: así como una efectiva disminución del aparato estatal y del gasto público.

Por lo indicado anteriormente para el año 2019, se prevee que se mantenga nuestra participación en el mercado, a través de la incorporación de un mayor número de clientes garantizando así la sostenibilidad a largo plazo. Mejorar los procesos para obtener una rentabilidad superior

Atentamente,
FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.

Econ. Alexander Aguiar Falconí
GERENTE GENERAL