



Quito, 27 de marzo del 2020

Señores

SOCIOS DE FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.

Ciudad.-

De mi consideración:

Pongo a consideración de ustedes el informe sobre las labores administrativas, económicas, financieras, comerciales desarrolladas durante el año 2019 y proyecciones para el año 2020:

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

ENTORNO ECONOMICO Y POLITICO:

En el año 2019, 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 muy sensible a cualquier cambio económico mundial.

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 años, sin embargo, este aumento no se debe a un incremento de las exportaciones, sino al aumento de los precios del petróleo por el acuerdo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) en el año 2019, para reducir la producción con fines de estabilizar los precios mundiales, dando como resultado que se pueda comercializar el barril en US\$ 55,50 teniendo una diferencia de US\$ 5,45 con lo presupuestado a inicios de año.

Ecuador recurrió a endeudamiento con entidades como el Fondo Monetario Internacional (FMI), que desde año 2007 no lo había tenido, debido a los fuertes condicionamientos de política económica que exige dicha institución por lo general exigen medidas muy drásticas para la economía ecuatoriana.

Para diciembre de 2019, la inflación anual se ubicó en -0,07%, hecho que no se había dado desde el año 1953, luego de periodos consecutivos de variaciones negativas y positivas en la inflación anual, se evidencia una recuperación de los precios en la economía del país, este año se explica principalmente por las siguientes divisiones de consumo: educación (2,99%), recreación y cultura (0,02%), transporte (0,76%), salud (1,37%), restaurantes y hoteles (0,03%), bebidas alcohólicas y tabaco (0,08%), alojamiento, agua, luz, gas (0,35%); los principales grupos de productos que tuvieron una baja de precios se puede enunciar: bienes y servicios diversos (-1,15%), prendas de vestir y calzado (-2,13%), comunicaciones (-0,33%), muebles y artículos para el hogar (-1,44%), alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,63%). El valor de la canasta familiar básica en diciembre de 2019 se ubicó en US\$ 715,08 dólares y el ingreso familiar mensual de un hogar fue de US\$

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 Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



735,47 dólares; lo que ocasionó un excedente de US\$ 20,39 dólares. La canasta familiar vital se ubicó en US\$ 506,97 dólares comparando con el ingreso familiar se tiene un excedente de US\$ 228,50 dólares.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) estimó que habrá una contracción de la economía ecuatoriana a una tasa anual de -0,20% en comparación del crecimiento de la economía ecuatoriana en 2018 fue del 1,40%, la variación del PIB del Ecuador fue de 0,60%, esto se da por una pérdida de dinamismo de las exportaciones de bienes y en especial del sector petrolero.

El significativo endeudamiento externo de Ecuador durante este año; ascendía a inicios del año en un 35,50% a un 37,50% en septiembre del mismo año y la emisión de bonos soberanos por el monto del 2.000 millones a una tasa de interés de 8,68%.

También un acontecimiento que ocasionó protestas de varios sectores políticos y sociales realizadas a partir del 2 de octubre hasta el 13 de octubre por anuncio de medidas económicas por parte del Gobierno Nacional principalmente la eliminación del subsidio de la gasolina extra y diesel, decretando estado de excepción en estas protestas. El Gobierno Nacional tuvo que rever esta decisión y comprometiéndose a conformar mesas de diálogo con los sectores involucrados en las protesta de octubre.

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 Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3579

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



CAPITULO II

INFORME DE AREAS DE LA COMPAÑÍA

1. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

1.1. AREA FINANCIERA:

Durante el año 2019 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.

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 2019 continuamos trabajando con Banco Produbanco Grupo Promérica, 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. A mediados del mes de Julio, dadas las circunstancias económicas y políticas de nuestro país se logró el reperfilamiento de la deuda total que manteníamos con el Banco a cuatro años plazo con abonos trimestrales.

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. En el mes de septiembre, se logró que el banco nos reprofile la deuda total a dos años plazo con abonos trimestrales.

Con el Banco Pichincha continuamos trabajando con una línea de crédito de US\$ 700.000,00 dólares, a un año plazo con abonos trimestrales.

Durante el año 2019 continuamos pagando con puntualidad las cuotas trimestrales de capital más intereses de la Tercera Emisión de Obligaciones. El valor pagado durante el año 2019 por concepto de capital fue de US\$ 988.666,68 dólares y en intereses pagamos el valor de US\$ 181.976,49 dólares. Al 31 de diciembre del 2019, el saldo en capital de esta Tercera Emisión de Obligaciones fue de US\$ 1.730.166,65 dólares. Esta Tercera Emisión de Obligaciones se encuentra vigente hasta el 31 de agosto del año 2021.

Seguimos manteniendo la Calificación de "AAA" de la calificadora de Riesgos 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 4 de julio del año 2020.

El 11 de noviembre del 2019 salimos a la Bolsa de Valores de Quito y Guayaquil, con la Cuarta Emisión de Obligaciones a Largo Plazo por el valor de US\$ 3.000.000,00 dólares a tres años plazo con abonos trimestrales de capital más intereses. La colocación de nuestra emisión la realizó la Casa de Valores ACCIVAL S. A., quienes el 22 de noviembre realizaron la primera colocación y hasta el 23 de diciembre se colocó el 100% de la emisión. La Calificación de Riesgos de esta nueva emisión la realizó Class International Rating Calificadora de Riesgos S. A., otorgándonos la calificación de "AAA"

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 Dañín N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



el 1 de octubre del 2019.

Esta forma de endeudamiento permitió la reestructuración de nuestros pasivos financieros y para Capital de Trabajo. Lo que permitió mantener la liquidez debido al aplazamiento en la recuperación de la 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, por la Tercera y Cuarta Emisión de Obligaciones a Largo Plazo.

Nuestro endeudamiento con el Sistema Financiero (Deuda Bancaria y Emisiones) para el año 2019 se incrementó en un 6,45%, con relación al año 2018 y el incremento en los costos financieros fue mínimo del 0,75% con relación al año anterior.

1.2. AREA DE CONTRALORIA:

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

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

Se lideró el proceso de cambio de sistema remunerativo del personal técnico de manera que se alcance la eficiencia operativa necesaria. Esto generó un incremento operativo en el área de servicio al cliente y se espera aplicarlo para toda 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 2020 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.

1.3. AREA DE AUDITORIA INTERNA:

Auditoría Interna, es el Departamento responsable de la verificación física y contable de los inventarios en sus diferentes bodegas, para lo cual mantiene controles internos periódicos en todas sus fases, para así evitar posibles repercusiones que afecten los estados financieros.

Para expresar una opinión sobre los inventarios, Auditoría Interna realiza controles basados en políticas internas, requerimientos éticos y planificaciones programadas.

Todas las Auditorías se las realiza con la finalidad de constatar que la información referente a los inventarios de la empresa Firmsa Industrial Cía. Ltda., posean los atributos de confiabilidad y

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 Dañín N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



legitimidad.

1.4. AREA 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, la empresa 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 costo 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 cuándo. 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.

1.5. AREA DE COMPRAS PUBLICAS:

A través del área de Compras Públicas 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 pública que solicita el Servicio de Contratación Pública SERCOP.

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

1.6. AREA DE TALENTO HUMANO:

El área de Talento Humano, 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.

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, como incentivo al personal.

Se ha gestionado de manera continua lo relacionado a las percepciones, prestaciones y beneficios

QUITO :

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



GUAYAQUIL:

• Ave. Luis Plaza Dañín N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



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.

1.7. AREA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 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. El área de SSO cumplió con distintas funciones que se puede enunciar las siguientes actividades:

✓ AUDITORIAS CALIFICACIONES

- Por requerimientos de los clientes de Firmesa se atendieron auditorias de cumplimiento en materia de Seguridad y Salud Ocupacional a organizaciones tales como, SGS, HOLCIM, CONECEL, CNT.
- Adicional se brinda soporte en auditorias y emisión de procedimientos al personal Gerencial de las Empresas 360LIFE y Xponential.

✓ ACCIDENTES DE TRABAJO

- Durante el año 2019, Firmesa Industrial no registra accidentes laborales de acuerdo a lo establecido en la CD. 513 del IESS, motivo por el cual no existen reportes de aviso de accidentes a la autoridad de control.

✓ ENFERMEDADES DE TRABAJO

- En el año 2019, no se registran casos de posibles reportes de presunción de enfermedad laboral en los colaboradores de Firmesa Industrial, de acuerdo a lo establecido en la CD. 513 del IESS.

✓ ASESORAMIENTO TECNICO

- De acuerdo a los requerimientos vigentes se ha procedido a brindar asesoría técnica en la utilización de EPP al personal que presta servicios de mantenimiento a nuestros clientes, esto con la finalidad de que nuestro personal trabaje con seguridad y cumpliendo los requerimientos de nuestros clientes, se diseñan permisos de trabajo riesgosos con firma de Jefe de Seguridad Industrial para ser entregados a clientes.

✓ INSPECCIONES

- Se realizaron inspecciones con la finalidad de identificar condiciones sub estándar en las áreas consideradas de mayor riesgo y de la misma manera de las nuevas instalaciones de la Empresa.

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 Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica

**✓ REGISTRO ORGANISMOS PARITARIOS Y REGLAMENTO INTERNO DE SSO**

- Conforme lo establecido por la autoridad de control Ministerio de Trabajo en el año 2019, se procedió a la renovación de los siguientes requerimientos técnicos, así:
- Renovación de comité de Seguridad y Salud Ocupacional 2019 – 2020
- Renovación del reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional 2019 – 2021 (aprobado por el Ministerio de Trabajo)
- Reporte de índices del programa de prevención de consumo de drogas y alcohol en el ámbito laboral
- Reporte de índices del programa de prevención de riesgo psicosocial
- Reporte de riesgos y medidas de control por puestos de trabajo en la plataforma SUT
- Ingreso al sistema de SJT de los profesionales Jefe de Seguridad Industrial Javier Yacelga y Médico Ocupacional Jonathan Reyes.

✓ INDICES DEL SISTEMA DE GESTION - IESS

- De acuerdo a lo establecido por la autoridad de control en el mes de enero del 2019, se procedió a reportar los índices de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de Firmsa en la plataforma digital del IESS, correspondientes al año 2019.

✓ PERMISO DE BOMBEROS

- En el año 2019, obtuvimos el respectivo permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos en dos inspecciones de campo por parte de la autoridad de control, previa inspección y emisión de recomendaciones en las nuevas instalaciones de la Empresa

✓ LACTARIO INSTITUCIONAL

- De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, y por el tamaño de la Empresa, se gestiona la instalación de un lactario institucional en las instalaciones de Firmsa Quito

1.8. AREA DE IT:

Durante el año 2019, 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 que están en producción funcionando en el Data Center. Se ha hecho seguimiento de las actualizaciones necesarias para que el funcionamiento de sea óptimo.
- ✓ Mantenimiento del aplicativo para manejo de órdenes de trabajo mediante tablet. El desarrollo y mantenimiento lo ha estado realizando el personal de forma constante a lo largo de todo el año de acuerdo con los requerimientos presentados por los diferentes usuarios; para lo cual ha sido necesario proveer determinados servicios en el servidor del Stradivarius y facilitar los recursos que nuestro programador ha solicitado para la liberación de nuevas versiones del aplicativo.

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 Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



- ✓ El servicio de correo electrónico se ha mantenido en constante supervisión y casi se eliminó por completo los problemas de phishing o suplantación de identidad presentados durante el año 2019. Adicionalmente se ha estado realizando la migración progresiva del servicio de correo electrónico hacia la plataforma Microsoft 365.
- ✓ Soporte a usuarios en diversos temas referentes a herramientas de ofimática y las aplicaciones propias de la empresa: Stradivarius, PAC, correo Zimbra, correo Microsoft 365.
- ✓ Se llevaron a cabo los mantenimientos necesarios de las impresoras matriz que funcionan en la Secretaría. Los mantenimientos fueron correctivos, pues no se dispone de un contrato de visitas anual que disminuiría los problemas críticos que en ocasiones generan detención en el trabajo de los equipos.
- ✓ 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. De igual forma se realizó la renovación de la licencia para el equipo de seguridad perimetral Sophos.
- ✓ 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.

En lo referente al soporte a clientes las actividades principales que se llevaron a cabo fueron:

- ✓ Seguimiento a las actividades pendientes del proyecto de la CNT Incendios Fase 2. Se brindó soporte y correcciones la plataforma Precise Vision de acuerdo con las solicitudes presentadas por la CNT.
- ✓ Se cumplió con los mantenimientos programados a la plataforma Visual Data Center instalada en el Banco de Guayaquil. De igual manera con cada mantenimiento se generaron los informes respectivos para ser enviados al cliente.

1.9. AREA COMERCIO EXTERIOR:

Durante el año 2019, el Departamento de Comercio Exterior ha realizado y coordinado sesenta y siete trámites de importación, mismos que se desglosan de la siguiente manera:

- ✓ Se coordinó la importación de treinta y tres pedidos, correspondientes a UPS, Rectificadores e Inversores, Baterías Powersonic, Reguladores de Voltaje, Repuestos de UPS, Conectores Anderson, etc.
- ✓ Se coordinó la importación de treinta y cuatro 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 y partes para Aires acondicionados, su nacionalización y liquidación.
- ✓ Se coordinó la importación de doce paquetes postales, correspondientes a Repuestos de UPS, partes de Sistema de FIKE, Cobertores de baterías Powersonic y partes para Aires acondicionados, su nacionalización y liquidación.
- ✓ Se coordinó la nacionalización de la mercadería en tránsito del 2018 y se procedió a su

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 Dañín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 229-1808 / 229-4800 / 229-2564 / 229-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



liquidación, así como también de los pedidos nacionalizados en el período del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2019.

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 PDU's.

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.

1.10. AREA CONTABLE:

La compañía prepara 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\$ 10.470.353,27 dólares 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\$ 210.937,45 dólares; de igual forma generó costos y gastos por el valor de US \$ 10.547.091,42 dólares, generando una utilidad contable de US \$134.199,30 dólares.

Según esta utilidad contable, la empresa realizó la provisión de participación trabajadores por US \$ 20.129,90 y generó un impuesto a la renta causado de US \$ 49.229,26.

Se han cancelado por concepto de IVA en Ventas el monto de 1'256.442,41; como agente de retención de impuestos de IVA, retuvo US \$ 263.710,30 y como agente de retenciones en la fuente del impuesto a la renta retuvo US \$ 193.992,51, impuestos que han sido recaudados y cancelados oportunamente al Servicio de Rentas Internas, conforme los plazos que este organismo determina.

Para el año 2019 el porcentaje de impuesto a la renta es del 25% para las sociedades y para las compañías MIPYMES es del 22%.

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 Darlín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito



2. DIVISION COMERCIAL

2.1. AREA COMERCIAL:

El área comercial es una de las principales divisiones de Firmsa 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 en base al presupuesto de ventas del área comercial en equipos UPS Monofásicos, UPS Bifásicos, UPS Trifásicos, lo cual fue el resultado de la adecuada gestión enfocado en la rotación del inventario del año.

En cuanto a las ventas de la división Datacenter, es importante mencionar la ejecución del proyecto CELEC EP, por el "Provisión de Bienes Contrato CELEC Adquisición de Equipamiento de Climatización para Subestaciones de CELEC EP-TRANSELECTRIC". 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.

2.2. AREA DE 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 2019 las ventas hayan sido menores a las presupuestadas. Sin embargo se espera que las ventas se estabilicen a lo alcanzado en años anteriores.

2.3. 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 desde el año 2018 una herramienta CRM (Customer Relationship Management) llamada HUSBPOT. 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 KPIs de gestión medibles por persona y por cliente atendido. Esto refuerza

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 Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1806 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito



los objetivos estratégicos de la empresa basados en satisfacción de clientes, capacitación del personal y renovación tecnológica.

Actualmente en el año 2019, la herramienta sigue cumpliendo los fines para lo que fue implementada.

2.4. AREA 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:

- ✓ **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Se coordinó y negoció la contratación de espacios publicitarios, para todo el año 2019, en los siguientes medios de comunicación: Pantallas de Publicidad de los Aeropuertos de Quito y Guayaquil, Revista Datta (Grupo Ekos), Revista Vistazo y Revista CIEEPI. Adicionalmente, se supervisó mensualmente la correcta exhibición de los comerciales en las pantallas de publicidad, así como la correcta impresión de los artes en medios impresos.
- ✓ **RELACIONES PÚBLICAS:** Durante los meses de enero a junio de 2019, se contrató una agencia de Relaciones Públicas para la empresa 360Life. Durante este periodo, se supervisó el trabajo realizado por la agencia que consistió en la realización de: boletines, entrevistas, coberturas, informes semanales, informes mensuales, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos.
- ✓ **DISEÑO DE MATERIAL:** Diseño de todo tipo de materiales promocionales y publicitarios para las tres empresas del grupo, tales como: brochures corporativos, catálogos individuales de productos (sobre todo UPS Computer Power), artes publicitarios para medios impresos, material corporativo, presentaciones de PPT, certificados de capacitaciones, credenciales del personal, comunicación interna de oficinas, formularios de Auditoría Interna, entre otros.
- ✓ **PÁGINAS WEB:** Se realizó actualizaciones constantes en las páginas web de Firmesa y Computer Power, sobre todo la inclusión de nuevos productos en la sección de UPS y actualización de catálogos.
- ✓ **COMMUNITY MANAGEMENT:** Se coordinó y supervisó semanalmente el trabajo del community manager para la creación y publicación de contenido en las redes sociales de Firmesa, Xponential y 360Life. Adicionalmente, se trabajó conjuntamente para la realización de videos, toma de fotografías, redacción de textos y demás material para publicar en las redes sociales.
- ✓ **EVENTOS INTERNOS Y EXTERNOS:** Se coordinó, negoció y organizó la logística de eventos externos de Firmesa, en especial las capacitaciones puntuales realizadas para clientes como CNT y Claro. Adicionalmente, se trabajó en conjunto con el departamento de RRHH para la realización de eventos internos.
- ✓ **AUSPICIO DE EVENTOS:** Se coordinó y negoció la presencia de las empresas del grupo a través de auspicios (TechMed, Jardín Botánico).
- ✓ **COMERCIALES DE TV:** Se coordinó y supervisó la realización de comerciales de televisión para Compact Datacenter y UPS Computer Power. También se realizó la filmación de videos educativos (IN-DSP), como testimoniales de clientes satisfechos (SIME).
- ✓ **PROPIEDAD INTELECTUAL:** Coordinación con los abogados para registros de marcas.

QUITO :

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

**GUAYAQUIL:**

• Ave. Luis Plaza Darlín N° 816 y Miguel Alcivar • Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



3. AREA DE PMO (Project Manager Office):

3.1. ÁREA DE GESTIÓN DE PROYECTOS:

La PMO "Oficina de Gestión de Proyectos" es una organización dentro de Firmesa con responsabilidades en las operaciones en la Dirección de los Proyectos. La PMO ha sido un ente diferenciador en Firmesa, ya que hemos llegado a un alto desempeño en la planificación y ha permitido estandarizar las políticas y procedimientos entorno a la gestión de proyectos, buscando mejorar la forma en que se realizan las tareas.

En el año 2019, se cerró el proyecto de 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".

A inicios del año comenzamos con la ejecución de varios proyectos entre ellos la Adquisición de Equipamiento para el Cuarto de Comunicaciones y Sala de Energía del Celec EP, Implementación de Equipo de Climatización para las Subestaciones de Celec EP a nivel nacional, se construyó el Datacenter de Teleamazonas en la ciudad de Guayaquil, se implementaron varios Sistemas de Climatización en las instalaciones de CONECEL, además de realizar la entrega e implementación de racks a nivel nacional para CONECEL, 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.

En el año 2020, se espera en un mercado tan competitivo, Firmesa trabaja con estrategias para sobresalir y tener éxito, por lo cual en la PMO seguirá ha desarrollado aspectos fundamentales, buscando estrategias que permitan aumentar la rentabilidad de los proyectos y disminuir los costos, se implementarán nuevas mejoras en referente al proceso para el seguimiento de proyectos, para el cumplimiento de nuestra misión institucional.

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: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica



4. DIVISION DE 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.

4.1. ÁREA DE UPS:

En el área de UPS se aperturaron tres mil quinientas sesenta y nueve órdenes de trabajo, que implican labores de intercalación, desintercalación, cambio de baterías, reparaciones y visitas de mantenimiento preventivo, tipo Overhaul y Standard, se atendieron ciento cincuenta y cinco llamadas de soporte telefónico.

En igual forma ingresaron a laboratorio trescientos cincuenta y seis ordenes de reparación.

Se implementó en el Stradivarius el uso de tablets para el ingreso de información de los ITR en tiempo real, generación de FDT (en pruebas).

4.2. ÁREA DE DATACENTER:

En el área de DATACENTER se aperturaron ochocientos veintisiete órdenes de trabajo, que implican labores de intercalación, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, de equipos de climatización, control de acceso, sistema de incendio, G5, etc., siendo la de una mayor participación el área de climatización.

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 Darín N° 816 y Miguel Alcívar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito



CAPITULO III

CONCLUSIONES

PROYECCIONES PARA EL AÑO 2020:

Para 2020 se espera una leve crecimiento de la economía (0,70%), básicamente debido a una renovada presión en contra del impulso fiscal mediante la introducción de nuevas reformas tributarias, un precio más bajo y volátil del petróleo, las constantes y renovadas transferencias de recursos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y las contenidas en la Ley Orgánica para la Planificación Integral de la Circunscripción Territorial Especial Amazónica (0,20% del PIB) y bonos estatales a largo plazo.

Adicionalmente, se espera que el Gobierno Nacional realice gestiones en 2020 para la consecución de financiamiento externo y de nuevos compromisos internacionales, incluido el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Dentro de las medidas de política económica en 2020 declaradas por el Gobierno Nacional, fue la aprobación de la Ley de Simplificación Tributaria y Progresividad Tributaria, el cual prevé la recaudación de 619 millones de dólares en tributos.

Un hecho subsecuente que estamos viviendo en el año 2020 es la emergencia sanitaria declarada a nivel mundial por la OMS es la propagación del COVID-19, el país entró en estado de excepción que fue declarado oficialmente a partir del 16 de marzo del 2020 con un tiempo indefinido. Adicionalmente, la disminución del precio del petróleo a nivel internacional por la poca demanda provocada por la pandemia mundial, esto afectará muy importantemente en la economía ecuatoriana.

Por lo indicado anteriormente para el año 2020, nuestra misión es 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, introduciendo nuevos y mejores productos como es el equipo Computer Power VAL.

Aprovecho la oportunidad de agradecer a los socios de la compañía por la confianza depositada en el año 2019 y deseando éxitos para el año 2020.

Atentamente,
FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA.



Eco. Alexander Aguiar
GERENTE GENERAL

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 Dañín N° 816 y Miguel Alcivar - Fax: 229-2388
• Teléfonos: 228-1808 / 228-4800 / 228-2564 / 228-3679

Tu Paz Mental es Nuestro Éxito

División Administrativa • División Comercial • División DataCenter • División Técnica