swissport EMSA

Quito, 13 de abril de 2017

Señores:
TCRN. E. M.
Roberto X. Jiménez V.
DIRECTOR GENERAL DEL ISSFA
Ciudad.-

Christian Goeseke
PRESIDENTE
SWISSPORT FRANCE HOLDING SAS
Paris, Francia.-

Asunto: Informe de gestión año 2016

De mi consideración.-

De conformidad a la letra c) del artículo 17 del Estatuto de la Compañía y la Resolución No. 921430013 expedida por la Superintendencia de Compañías y Seguros presento a ustedes el informe de gestión correspondiente al año 2016.

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico materia del informe.

Objetivos Estratégicos	Indicadores de gestión del objetivo empresarial			*MEDICIÓN*
	KPR	Línea base 2015	Meta 2016	
Incrementar la rentabilidad de la empresa	Revenue	/	2%	Cumplido * Clientes nuevos B6 * Incremento de frecuencias AA, CM * Se mantiene rentabilidad de inversiones
Mejorar calidad servicio y atención al cliente	Satisfacción clientes RAMP	92%	94%	Cumplido * Reuniones de área * Indicadores * Auditorias aleatorias
	Satisfacción clientes PAX	92%	94%	Cumplido * Reuniones de área * Indicadores * Auditorias aleatorias
	Satisfacción clientes Carga	85%	90%	Cumplido * Visitas a clientes VIP * Encuesta de satisfacción clientes VIP * Mejora proceso de facturación VIP
	Tiempo de recuperación en caso de desastre	12 horas	1 hora	Cumplido * Mantenimiento trimestral equipos * Análisis trafico en la red * Diseño y dimensionamiento de la solución planteada para replica de servicios de contingencia
	Disponibilidad equipos	83% (Motorizados)	86% (Motorizados)	Cumplido * Capacitación manejo de equipos *Planificación de trabajos de mantenimiento de acuerdo a la actividad de la empresa * Reunión de área * Indicadores
Mejorar el clima laboral	Satisfacción laboral	55%	60%	Cumplido * Reunión de área * Indicadores * Implementación plan responsabilidad social * Implementación plan incentivos no monetarios * Seguimiento plan capacitación anual * Evaluación anual grupos de trabajo

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y el Directorio;

Aeropuerto Mariscal Sucre
PBX.: 593 (2) 395 7470
Quito

Aeropuerto José Joaquín de Olmedo
Telf.: 593 (4) 239 6437
Fax: 593 (4) 239 6944
Guayaquil

Aeropuerto Eloy Alfaro
Telf.: 593 (5) 262 9533
Fax: 593 (5) 262 9534
Manta

Aeropuerto Cotopaxi
Telf.: 593 (3) 281 1680
Latacunga

Disposiciones del Directorio emitidas durante el periodo 2016.

- Las garantías aduaneras fueron contratadas a favor de SENAE según lo dispuesto en sesión del 26 de enero de 2016.
- Se cerró la bodega de carga en el aeropuerto de Guayaquil en agosto de 2016, según lo autorizado en la sesión de 18 de abril de 2016. En Memorando No. SENAE-DGN-2016-1107-M, el SENAE dispuso: "*...a. La Dirección Nacional de Intervención, proceda con la deshabilitación definitiva en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador del código operador de la compañía EMSAAIRPORT SERVICES CEM. b. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, permitirá el acceso al Sistema Informático, a la compañía EMSAAIRPORT SERVICES CEM, para concluir el despacho ÚNICAMENTE de las Declaraciones Aduaneras Únicas que hayan sido transmitidas al sistema y que se encuentren pendientes hasta la fecha de notificación de la presente comunicación; para el cumplimiento de la presente disposición, la Dirección Nacional de Intervención deberá trabajar de manera conjunta con la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información, y coordinar las acciones que fueren pertinentes...*"
- Los proyectos comerciales expuestos el 8 de diciembre de 2016 continúan en desarrollo debido a contingencias ajenas a la administración de la Compañía, tales como las limitaciones del Aeropuerto de Cuenca y los cambios de autoridades en la Dirección General de Aviación Civil y TAME EP. Se cumplió con la autorización del Directorio para reducir las tarifas de los servicios en el aeropuerto de Latacunga.
- En cuanto al *due dilligence* correspondiente a TALAHASY AVSEC y NOVACARGO los análisis continúan y serán reflejados en una próxima sesión de Directorio.

3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal:

Ámbito Laboral

- La cantidad total de personas al cierre del 2015 fue de 548 y al cierre del 2016 fué de 585 la diferencia es por el incremento que hubo de personal por las contrataciones para el Proyecto Avianca.
- La cantidad total de personas cesadas de Enero a Diciembre 2016 fue de 236 personas.
- En el mes de Junio 2016 se tuvo la auditoría de BASC donde se revisó Antecedentes Penales del personal, Visitas Domiciliarias, Registro de Drugs Check, Manejo y Control de emisión/entrega de credenciales aeroportuarias.
- En el mes de Julio 2016 realizó una visita al área Riesgos del Trabajo por una inspección focalizada revisando Registro de Enfermedad Profesional reportada al IESS, Exámenes Ocupacionales, Matriz de Riegos, Registro de Capacitaciones al personal, y Registro de entrega de la dotación de Equipos de Protección Personal.
- En el mes de Agosto del 2016 el área tuvo la visita de Ministerio del Trabajo quién realizó una Inspección Integral de la empresa de Documentos Legales,

Reglamentos, Actas de Finiquitos, Contratos, Pago de Décimos, Cumplimiento de Obligaciones con el IESS, etc.

- En el mes de Octubre 2016 el Ministerio del Trabajo realizó auditoría pero enfocada al área de Seguridad y Salud Ocupacional donde revisaron Contratos, Avisos de Entradas en el IESS, Exámenes Ocupacionales, Matriz de Riegos, Registro de Capacitaciones al personal, y Registro de entrega de la dotación de Equipos de Protección Personal.
- En Diciembre 2016 la DGAC realizó un auditoria focalizada á las carpetas del personal de Transmisiones UIO por contratos y avisos de entradas, además de Reglamento Interno de Trabajo y Registro de Inducciones al personal por RRHH y Capacitación.
- Y en distintos meses durante todo el 2016 tenemos auditorías por clientes de Rampa y por los clientes del Depósito Temporal donde auditan Cumplimientos de Obligaciones con el IESS, contratos y avisos de entradas del personal, inducciones/capacitaciones, y registro de entrega de Equipos de Protección Personal.

Las auditorías o inspecciones dieron como resultado la No Observación debido al cumplimiento del 100% de lo requerido en cada una de ellas.

Ámbito Legal

El Sindicato planteó una acción de protección por presunta violación al derecho de asociación por desvinculaciones a miembros del Sindicato el mes de diciembre de 2016. En primera instancia se aceptó la acción de protección y en sentencia se dispuso que no se puede despedir a miembros del Sindicato afectando el número mínimo para su integración. EMSA apeló la decisión ante la Corte Provincial argumentando que el despido ineficaz opera a favor únicamente de los dirigentes sindicales y que las figura del despido intempestivo está prevista en el Código del Trabajo, por tanto no puede ser desconocida por el juez constitucional. La audiencia se efectuará el 29 de abril de 2017.

4. Situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente;

Se presenta cuadro comparativo de resultados de los dos ejercicios económicos, los cuales se encuentran resumidos y excluyen fees a organismos que controlan la operación.

En cuanto a ingresos por servicios de rampa se incrementaron ingresos por nuevas rutas del cliente Copa Airlines y American Airlines, así como el ingreso del nuevo cliente Jet Blue. Se incrementaron vuelos adicionales por San Valentín en cargueros.

Los ingresos de carga disminuyeron debido a la extensión del periodo de salvaguardias a las importaciones, de acuerdo al ANEXO CARGA que se adjunta.

swissport EMSA

RESULTADOS FINANCIEROS 2015 - PyG RESUMIDO

Cifras en (000) $	Cifras Acumuladas a : Diciembre					2015 vs 2016	
	2015	% / Vta	% / Vta	2016	% / Vta	$	%
INGRESOS	$ 16.822	100%	100%	$ 17.207	100%	$ 385	2%
Rampa	$ 12.596	75%	70%	$ 13.367	78%	$ 771	6%
Check - In	$ 477	3%	3%	$ 766	4%	$ 289	61%
Carga (Imp + Exp)	$ 3.749	22%	26%	$ 3.074	18%	$ -675	-18%
GASTOS	$ 11.699	70%	74%	$ 12.174	71%	$ 476	4%
Laboral	$ 6.281	37%	41%	$ 6.489	38%	$ 208	3%
Mantenimiento	$ 768	5%	4%	$ 866	5%	$ 97	13%
Property	$ 2.373	14%	15%	$ 2.359	14%	$ -14	-1%
Overheads	$ 902	5%	5%	$ 1.153	7%	$ 251	28%
Depreciaciones	$ 1.374	8%	9%	$ 1.308	8%	$ -66	-5%
EBT	$ 5.123	30%	26%	$ 5.033	29%	$ -90	-2%
Tax	$ 1.260			$ 1.320			
Net Income	$ 3.863			$ 3.713		$ -150	

5. **Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico.**

De conformidad al artículo 32 del Estatuto se propone que las utilidades sean repartidas entre los accionistas en función a su capital pagado, de acuerdo al siguiente detalle.

Resultados Acumulados 2016

GANANCIA LIQUIDA	$ 3,713
ISSFA	$ 2,599
SWISSPORT	$ 1,114

- Las cifras son en millones de dólares.

6. **Recomendaciones a la junta general respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico;**

Financieras

- Dentro de las estrategias financieras para el 2017 se incluye la recomendación de abrir la posibilidad de realizar inversiones en banco de categoría AA, específicamente el Banco General Rumiñaui, propiedad del socio publico mayoritario de la empresa, ISSFA.
- Como punto adicional se recomienda continuar manteniendo el control habitual de gastos destinado a la protección de márgenes, que otorgue una flexibilidad y poder de acción inmediata Para garantizar el correcto desarrollo en control de gastos en caso de eventos inesperados.

Operativas

- Para el año 2017 existe la iniciativa de enfocar los esfuerzos de cumplimiento de parámetros en operaciones por medio de la creación del Departamento de coordinación, eliminando la figura actual de supervisores y líderes de equipo en el área de rampa, pasando a designar un coordinador por vuelo que garantice un aumento de calidad y control en la aseguración de la entrega del servicio enfocado en cumplimiento de procedimientos y seguridad.
- Se identifica la necesidad de crear un control automatizado de inventarios, que registre un vinculación de ingresos y egresos a usuario por medio de niveles de autorización por área en los egresos , así como el ingreso de ítems al sistema junto con alertas de fin de stock, basado en caneo de código de barras que reporte el flujo de ítems dentro del sistema.
- Se identifica la necesidad de mantener una seguimiento automatizado que garantiza el control entrega de dotación al personal de rampa y Carga, con el fin de evitar posibles incumplimientos en entrega de uniformes o equipo de protección personal que podría ser observado por clientes durante la operación y así evitar el deterioro de la imagen de la empresa garantizando el cumplimiento de renovación de dotaciones cuando se requiera de acuerdo a lo estipulado en presupuesto anual.

Ventas

- Mantener buen enfoque en posibles nuevos clientes, trabajando de forma continua en el desarrollo de nuevas relaciones y dando un seguimiento continuo a las nueva oportunidades que puedan existir.
- Incremento de ventas por adquisición de otros negocios

Utilidades

- Se recomienda mantener un buen control en el seguimiento del desarrollo financiero por medio de reforecasts, que aporte el seguimiento adecuado que permite los ajustes necesarios para proteger el rendimiento correcto de la empresa, buscando siempre una mejora en la utilidad en la mayor medida de lo posible.

Clientes

- Se observa una contracción de mercado inminente, causada por el fortalecimiento de la competencia a través de su venta y la incursión de

nuevos competidores en el mercado, por lo que se recomienda la Fidelización clientes y aseguramiento de contratos por descuento destinado a cerrar la aperturas a nuevas y mejores cotizaciones de tarifas provenientes de nuestros competidores.

- Se recomienda mantener un buen seguimiento comercial en cuanto a relaciones con clientes y control de indicadores de servicio y seguridad que nos permita evidenciar fallos inesperados y tomar correctivos de manera inmediata destinados a solventar cualquier situación que pueda dañar una relación comercial.

Talento humano

- Se identifica la necesidad de crear una cultura de engagement entre el personal que labora en la empresa por lo que se ha de trabajar en nuevas estrategias y beneficios que busquen un clima laboral favorable a la compañía y un mayor compromiso de los empleados en el marco de la operación y entrega en el servicio.

7. El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.

Sobre este punto, en consideración al giro del negocio de la compañía, no existe ningún aspecto relevante que informar.

Atentamente,

Oscar Alvarez de Sotmayor
GERENTE GENERAL