swissport EMSA AIRPORT SERVICES

Quito, 03 de Mayo de 2018

Señores:

Capitán de Navío EMC (SP)
Alejandro Vela Loza
DIRECTOR GENERAL DEL ISSFA
Ciudad.-

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

Asunto: Informe de gestión año 2017

De mi consideración.-

De conformidad a la letra e) 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 2017.

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 2016	Meta 2017	% cumpliento	
Mantener la rentabilidad de la empresa	Revenue	/	0%	3.84%	* Porcentaje de cumplimiento de Ingresos vs BUD 2017
					* Cambio de estación de CV de LTX a UIO, reducción de tarifa
					* Se mantiene rentabilidad de inversiones
					* Pérdida de contrato de CM UIO-GYE
Mejorar calidad servicio y atención al cliente	Satisfacción clientes RAMP	94%	95%	1%	*Reuniones de area
					* Indicadores
					* Auditorias aleatorias
	Satisfacción clientes PAX	94%	95%	1%	* Reuniones de area
					* Indicadores
					* Auditorias aleatorias
	Satisfacción clientes Carga	91%	93%	1.85%	* Reuniones de area
					* Indicadores
					* Auditorias aleatorias
					* Visitas a clientes VIP
					* Seguimiento a clientes VIP
					* Seguimiento de proceso de facturación clientes VIP
	Tiempo de recuperación en caso de desastre	1 hora	10 min.	45 min	* Análisis de trafico de red
					* Verificación de disponibilidad de servicios
					* Mantenimiento trimestral de equipos
	Disponibilidad equipos	86% (Motorizados)	90% (Motorizados)	2%	* Capacitación de manejo de equipos
					* Revisión de planificación de trabajos a ser realizados en los equipos
					* Reuniones de area
					* Indicadores
Mejorar el clima laboral	Satisfacción laboral	60%	70%	8.43%	* Reuniones de area
					* Indicadores
					Evaluación anual grupos de trabajo
					Aplicación de encuesta de clima laboral
					Seguimiento plan de responsabilidad social
					Realización de eventos de integración - Trimestrales
					Seguimiento estudio salarial
					Seguimiento plan de incentivos no monetarios
					Seguimiento plan de incentivos no monetarios

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

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

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

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

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

2.1 Disposiciones de Junta General emitidas durante el periodo 2017.

- **Se cumplió con la autorización del Directorio para la ejecución de las nuevas tarifas de los servicios en el aeropuerto de Latacunga dispuesto en la Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas del 06 de marzo de 2017.**

En la Junta llevada a cabo el 06 de marzo del 2017, se aceptó reducir las tarifas de servicio de Ground Handling en el aeropuerto Internacional de Latacunga, en un precio no menor a las tarifas establecidas en el Aeropuerto de Quito, con un margen de no menos del 12% al Net Income.

2.2 Disposiciones de Directorio emitidas durante el periodo 2017.

- **Las garantías aduaneras fueron contratadas a favor de SENAE según lo dispuesto en sesión del Directorio 26 de enero de 2017:**

El giro del negocio de EMSAAIRPORT SERVICES CEM implicó la contratación de garantías anuales referentes al Contrato de Autorización de funcionamiento de las Bodegas por el Servicio Aduanero del Depósito Temporal de Mercancías y a la Garantía General Aduanera. En cumplimiento a la disposición del Directorio se contrataron las siguientes garantías:

- Garantía General del Depósito Temporal: por el monto de SEISCIENTOS VEINTE CUATRO MIL DOSCIENTOS DOS CON 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD. 624.204.28)
- Garantía Aduanera: por el monto de OCHOCIENTOS ONCE MIL CON SEICIENTOS DIECIOCHO CON 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD $811.618.94)

- **Suspender los procesos de adquisición y/o desarrollo del servicio de AVSEC (seguridad aeroportuaria) según lo dispuesto en el directorio del 29 de noviembre de 2017.**

Según lo dispuesto por el Directorio, se dio cumplimiento a esta disposición y se suspendieron las negociaciones con TALAHASY CIA. LTDA.

- **Autorizar al Gerente General para que continúe las negociaciones con NOVACARGO S.A. y SERVIPALLET S.A. y que suscriba los documentos necesarios para alargar el tiempo de exclusividad sobre las negociaciones; Autorizar al Gerente General para que realice la notificación informativa a la SCPM una vez que se cumplan los requisitos del caso Autorizar al Gerente General a realizar las gestiones pertinentes ante las instituciones del sistema financiero para una posible obtención de**

financiamiento para la adquisición según lo dispuesto en el directorio del 29 de noviembre de 2017.

Para poder llevar a cabo esta disposición se realizaron adendas a los acuerdos de confidencialidad con fecha, 23 de enero de 2018; firmados con NOVACARGO y SERVIPALLET para prolongar el tiempo del mismo, y poder llevar a cabo las negociaciones.

En cuanto a la solicitud de la autorización a la Superintendencia de Poder y Control de Mercado, la misma será cumplida una vez que exista un acuerdo sobre las condiciones de la transacción.

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 año 2016 fue de 585 y al cierre del año 2017 fué de 446 la diferencia es de 139 personas por:

Áreas	Cantidad
Rampa GYE-UIO-MEC-LTX	120
Check in GYE-UIO	12
Mnto GYE-UIO	3
Gerencia General	1
Seguridad Industrial	2
RRHH GYE	1

- La disminución de personal son por la salida de los clientes Copa, Viva Colombia, Iberia y Cargo Lux.
- Se recibió la visita por parte de Riesgo del Trabajo debido a una inspección focalizada por la presunción de enfermedad profesional de la Sra. Leonor Maya a comienzo del mes de mayo 2017.
- BASC realizó la auditoría anual al área donde se revisó Antecedentes Penales del personal, Visitas Domiciliarias, Registro de Drugs Check, Manejo y Control de emisión/entrega de credenciales aeroportuarias a mediados del mes de junio 2018.
- La empresa realizó en el mes de junio del 2017 una encuesta de Clima Organizacional con una compañía externa llamada Human Work Cía. Ltda., y cuyo resultado indicó que las prácticas que tiene la organización en pro de mantener y mejorar el clima se ubica dentro de la escala de Buena Práctica con un porcentaje promedio del 75.5%.

- Se recibió la visita por parte del Ministerio de Trabajo por una Inspección Integral a la empresa de Documentos Legales, Reglamentos, Actas de Finiquitos, Contratos, Pago de Décimos, Cumplimiento de Obligaciones con el IESS, etc. a comienzos del mes de julio 2017.
- Se recibió la visita por parte del Ministerio de Trabajo por una Inspección Focalizada a la empresa de Documentos Legales, Reglamentos, Actas de Finiquitos, Contratos, Pago de Décimos, Cumplimiento de Obligaciones con el IESS, etc. a mediados del mes de septiembre 2017.
- En distintos meses durante todo el año 2017 el área tuvo visitas por clientes de Rampa y 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.
- Es importante mencionar que durante el año 2017 se realizaron algunas actividades para incentivar al personal con comida especial y elaboración de concursos para el personal, esto ha traído como resultado la interacción de los empleados entre diferentes departamentos, que el personal se sienta más motivado y reconocido por parte de la empresa.

Las auditorías o inspecciones durante el año 2017 dieron como resultado el cumplimiento del 100% de lo requerido en cada una de ellas.

Ámbito Legal

El pasado 03 de agosto de 2017, se presentó ante la Corte Constitucional, la Acción Extraordinaria de Protección No. 2134-17-EP, interpuesta por el Sindicato de trabajadores y trabajadoras de la empresa "EMSAAIRPORT SERVICES CEM, en contra de la sentencia de 18 de julio del 2017, dictada por la sala de lo penal de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, dentro de la Acción de Protección Nro. 0305-2016, mediante la cual se resolvió aceptar los recursos de apelación presentado por Oscar Álvarez De Sotomayor Matesanz, GERENTE GENERAL de EMSAAIRPORT SERVICES CEM.

Finalmente, el pasado 08 de enero del año 2018 la Corte Constitucional **INADMITIÓ** la Acción Extraordinaria de Protección interpuesta por el Sindicato de EMSA. En consecuencia pongo en su conocimiento, que queda en firme la sentencia dictada por la Corte Provincial a favor de la compañía.

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

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

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 disminuyen los ingresos por desestabilización del mercado por ingreso de nuevo competidor en los principales aeropuertos del país. Se ha compensado en parte la perdida por incrementos de vuelos adicionales por San Valentín en cargueros.

Los ingresos de carga incrementan en parte por la eliminación de las salvaguardias a las importaciones y el negocio en marcha de Transmisiones de guías internacionales y Carga Nacional con el cliente Avianca.

RESULTADOS FINANCIEROS 2017 - PyG RESUMIDO

Cifras en (000) $	Cifras Acumuladas a : Diciembre				2016 vs 2017	
	2016	% / Vta	2017	% / Vta	$	%
INGRESOS	$ 17,207	100%	$ 17,026	100%	$ -181	-1%
Rampa	$ 13,367	78%	$ 11,783	69%	$ -1,584	-12%
Check - In	$ 766	4%	$ 608	4%	$ -157	-21%
Carga (Imp + Exp)	$ 3,074	18%	$ 4,635	27%	$ 1,561	51%
GASTOS	$ 12,174	71%	$ 12,711	75%	$ 536	4%
Laboral	$ 6,489	38%	$ 7,531	44%	$ 1,042	16%
Mantenimiento	$ 866	5%	$ 718	4%	$ -148	-17%
Property	$ 2,359	14%	$ 2,200	13%	$ -159	-7%
Overheads	$ 1,153	7%	$ 952	6%	$ -201	-17%
Depreciaciones	$ 1,308	8%	$ 1,310	8%	$ 2	0%
EBT	$ 5,033	29%	$ 4,315	25%	$ -717	-14%
Tax	$ 1,320		$ 1,121			
Net Income	$ 3,713		$ 3,195		$ -518	

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 2017

GANANCIA LIQUIDA	**$ 3,195.000**
ISSFA	**$ 2,236.000**
SWISSPORT	**$ 958.000**

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

Aeropuerto José Joaquin 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

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

Financieras

- Como punto adicional se recomienda continuar manteniendo el control habitual de gastos destinado a la protección dé márgenes, que otorgue una flexibilidad y poder de acción inmediata para garantizar el correcto desarrollo en control de gastos en caso de eventos inesperados.
- Estrategia de descuentos de fidelización aplicados a nuestros clientes y a la vez ventas adicionales en las diferentes áreas de la compañía y nuevas líneas de negocio.

Operativas

- Para el año 2018 se está prestando especial atención en el área de entrenamiento con el fin de reforzar y asegurar políticas en cuanto a procedimientos de línea aérea así como refuerzo.
- Se continúa reforzando el seguimiento a los vuelos con la nueva estructura de coordinación de operaciones y KAM para los clientes importantes.
- Especial atención en seguridad industrial y física para lo cual se desarrolla una iniciativa de trabajo en conjunto con los departamentos de operaciones, capacitación, recursos humanos y seguridad.

Ventas

- Como resultado del trabajo y desarrollo de nuevas relaciones surge la posibilidad de implementar ventas en diferentes líneas, incluyendo el desarrollo de software solicitado localmente por Avianca como plataforma de administración, servicio y control de su carga doméstica.
- Aéreo Regional comienza operaciones en abril 2018, ofreciéndonos la oportunidad de aperturar nuevas estaciones incluyendo el aeropuerto de Cuenca en las que se acuerda prestar el servicio de rampa con un inicio de dos vuelos diarios en las estaciones CUE-UIO-GYE-ETR. Con proyección de iniciar operaciones a corto plazo en OCC-LOH
- Se continúa trabajando de forma continua en el desarrollo de nuevas relaciones con atención a nuevas oportunidades que puedan existir. Habiendo tomado contacto con la línea aérea Cóndor quien prevee apertura de ruta MUC-UIO-MUC en agosto 2018 y confirma nos daría la oportunidad de participar en su proceso de selección de proveedor de Handling en UIO.
- Se inicia toma de contacto con la nueva gerencia de TAME quien se muestra interesada en llegar a un acuerdo para la prestación de servicios en toda la nación para sus vuelos regionales e internacionales, para lo que ya se venía construyendo una base de negociación con ministerio de transportes y nueva

presidencia del directorio. Se define una mesa de trabajo en la cual participara de forma conjunta un equipo de cada empresa destinados a montar el proyecto definido en base a parámetros de servicio, Recursos humanos seguridad y estrategias de soporte que serán presentadas a este directorio una vez se tengan claras.

- Se continua insistiendo y recomendando el incremento de ventas a través de la adquisición de otros negocios, siendo de suma importancia cerrar la negociación de adquisición de Novacargo sin más demora, dado el riesgo que existe de una potencial perdida de interés en vender por parte de los propietarios, al haber pasado más de un año del contacto y propuesta inicial.

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.

Propuestas de oportunidad Nuevas líneas y negocios

- DIAF mantenimiento en línea
- Depósitos comerciales cargo
- Flight Support
- TAME atención rampa y carga vuelos domésticos en Ecuador.
- PETROAMAZONAS inicio de operaciones Santa Rosa y flight support para vuelos internacionales.

Clientes

- Continúa la estrategia de Fidelización clientes y fidelización de contratos por descuento destinado a cerrar la apertura a propuestas de la competencia.
- Se pone en marcha un programa de visitas a nuestros clientes aprovechando la incorporación de la nueva gerencia de operaciones, quien posee un gran conocimiento del negocio por su antigüedad en la empresa de quince años trabajando en diversas áreas.

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

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 Álvarez de Sotomayor
GERENTE GENERAL
EMSAAIRPORT SERVICES CEM