swissport EMSA AIRPORT SERVICES

Quito, 13 de marzo de 2019

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 2018

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 2018.

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

Objetivos Estratégicos	Indicadores de gestión del objetivo empresarial				Comentarios & Puntos usados en Medición
	KPR	Linea base 2017	Meta 2018	Cumplimiento	
Mejorar indice de productividad cumpliendo con los estándares corporativos	Indice de productividad	43	37	41	Menor uso de horas por Weighted flight, lo cual representa una mejora en la productividad. Se consigue con:
					Seguimiento de la planificación adecuada para la atención de vuelos (horas extras)
					Revisión de porcentajo de ausentismo
					Revisión de ingresos sobre horas trabajadas
Desarrollo de negocios	Cumplimiento de proyectos	0%	50%	25%	Cierre de nuevos contratos clientes (Ethiopian, DHL, JetBlue GYE, Aeromexico GYE)
					Aviacion Ejecutiva
					Adquisición Novacargo
					Obtención proyecto TAME nacional (Rampa-Check In)
Mejorar calidad servicio y atención al cliente	Satisfacción clientes RAMP	95%	96%	96%	Reunión semanal área
					Revisión indicadores
					Auditoria aleatoria (% cumplimiento con los servicios solicitados)
	Satisfacción clientes PAX	95%	96%	96%	Reunión semanal área
					Revisión indicadores

					Auditoria aleatoria (% cumplimiento con los tiempos de embarque, tiempos de facturación y apertura de counters)
	Satisfacción clientes Carga	93%	91%	94%	Reunión semanal Revisión de indicadores Auditoria aleatoria (% cumplimiento con los tiempos definidos) Visitas a clientes VIP Seguimiento a visitas clientes VIP Realizar encuesta de satisfacción clientes VIP Seguimiento encuesta de satisfacción clientes VIP Seguimiento proceso de facturación para clientes VIP
	Mantener tiempo de recuperación en caso de desastre (en minutos)	60 minutos	10 minutos	20 minutos	Se mejora la respuesta en caso de desastres o eventos no contemplados. Verificación disponibilidad de servicios Mantenimiento trimestral equipos de la empresa Seguimiento de la solución planteada para replica de servicios de contingencia Pruebas de la solución planteada para replica de servicios de contingencia
	Disponibilidad equipos (Motorizado)	90.0%	91.0%	90%	Reunión semanal área Revisión indicadores Planificación trabajos de mantenimiento de acuerdo con la actividad de la empresa Seguimiento plan de capacitación manejo de los equipos
Mejorar el clima laboral	*Satisfacción laboral*	*75%*	60%	61%	Reunión semanal área Revisión indicadores Evaluación anual grupos de trabajo Seguimiento plan de capacitación anual Seguimiento estudio salarial *Seguimiento resultados encuesta* clima laboral Aplicación encuesta clima laboral Implementación plan de responsabilidad social Seguimiento plan de responsabilidad social Seguimiento plan de incentivos no monetarios

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

DISPOSICIONES DIRECTORIO 2018		
FECHA	**DISPOSICION**	**CUMPLIMIENTO**
26-ene	Autorizar al Presidente y al Gerente General suscribir las garantías generales de los depósitos temporales de acuerdo a lo solicitado por la SENAE y según lo requerido por el Gerente General	CUMPLIDA
	Nombrar al Brigadier General Patricio Mora Escobar como Presidente de la Compañía EMSAAIRPORT SERVICES CEM por el período estatutario de 2 años, El Directorio autoriza al secretario otorgar el nombramiento correspondiente	CUMPLIDA
	El ISSFA en su condición de socio público mayoritario envíe una carta de intención al Presidente de TAME EP en la que EMSA tiene el interés de desarrollar el proyecto para prestación de servicios en tierra, dispone al Gerente General prepare la respectiva comunicación	CUMPLIDA
	Autorizar al Gerente General que en un plazo de 30 días se efectúe las negociaciones de adquisición hasta el mínimo de 4 múltiplos de EBITDA de acuerdo a la valoración realizada por BDO, bajo una estructura de pago por fases, de lo cual se informará al Directorio	CUMPLIDA
	Aprobar el informe del Gerente General del período 2017 con la disposición al Gerente General para que en la próxima sesión de Directorio se presente un plan de incentivo para el talento humano	CUMPLIDA
	Aprobar los informes de los comisarios correspondientes al período del año 2017, recuerdan al Gerente General que debe aplicar las recomendaciones del informe emitido por Coronel Francisco Bassignana	CUMPLIDA
	Aprobar las inversiones de capital (CAPEX), de acuerdo al detalle expuesto por la Gerencia General	CUMPLIDA PARCIALMENTE. LA INVERSIÓN DEL SISTEMA DE INCENDIOS VARÍO
24-jul	De acuerdo con la letra e) del artículo 20 del Estatuto de la compañía, autorizar al Presidente y Gerente General a contratar y suscribir la "Garantía de Fiel Cumplimiento Durante las Operaciones" a favor de Corporación Quiport S.A., anualmente, hasta la finalización del *contrato denominado "ACUERDO PARA ARRIENDO DEL EDIFICIO DE* SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA Y PARA LA PROVISION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA EN EL NUEVO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUITO", por el monto fijado por Corporación Quiport S.A., en base a lo estipulado en el numeral 6.2.3 del referido contrato, el cual no será inferior a doscientos setenta y dos mil dólares de los Estados Unidos de América ($272.000).	CUMPLIDA
22-oct	Dar por conocido el punto de revisión de resoluciones de 3 mayo de 2018, indicando que se queda a la espera de la contrapropuesta de las compañías NOVACARGO S.A Y SERVIPALLET S.A.	CUMPLIDA
	Dar por conocido el informe sobre conformación del comité de Empresa, disponiendo que Gerencia General informe los resultados de las gestiones legales según los avances que se efectuén	CUMPLIDA
	Dar por conocido el plan de incentivos al talento humano presentado por la Gerencia General	CUMPLIDA
	Dar por conocido el estado de negociación de la alianza estratégica con TAME EP, debiendo el Gerente General comunicar avances respectivos	CUMPLIDA
13-nov	Dar por conocido el informe y aprobar las recomendaciones emitidas en realción a la petición de contrato colectivo formulado por el autodenominado Comité Unico de Trabajadores de EMSAAIRPORT SERVICES CEM	CUMPLIDA

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

29-nov	Dar por conocido y aprobar el informe de resultados 10 + 2	CUMPLIDA
	Aprobar el Plan Operativo Anual 2019 y el Presupuesto 2019 con la inclusión de un escenario adicional que comprenda las medidas alternativas en materia laboral	CUMPLIDA

DISPOSICIONES JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2018		
FECHA	**DISPOSICION**	**CUMPLIMIENTO**
3-may	Nombrar al señor Brigadier General Patricio Mura Escobar, como miembro del Directorio de EMSAAIRPORT SERVICES CEM	CUMPLIDA
	Aprobar el Informe del Gerente General correspondiente al ejercicio económico del año 2017	CUMPLIDA
	Aprobar los Informes de los Comisarios correspondientes al año 2017 y disponer la implementación de las recomendaciones a la Gerencia General	CUMPLIDA
	Aprobar el informe de auditoría externa correspondiente al ejercicio económico del año 2017	CUMPLIDA
	Aprobar el balance general y estado de resultados correspondiente al ejercicio económico del año 2017	CUMPLIDA
	Aprobar la distribución de utilidades del ejercicio económico del año 2017, en el mes de mayo 2018	CUMPLIDA
20-dic	Nombrar al señor Brigadier General Gustavo Agama Pérez, como miembro del Directorio de EMSAAIRPORT SERVICES CEM	CUMPLIDA
	Autorizar al Gerente General la contratación de la auditoría externa 2018 de EMSAAIRPORT SERVICES CEM de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Compañías, según la recomendación formulada a la Junta.	CUMPLIDA
	Ratificar la designación del señor Francisco Bassignana, por parte del socio público y del señor Edison Raúl Guamán Gómez, por parte del socio privado, como comisarios de *EMSAAIRPORT* SERVICES CEM, por el período de dos años, con la remuneración de $1.500 dólares anuales; y, en el caso del comisario del sector público incluyendo pasajes aéreos en vista de que se encuentra radicado en la ciudad de Guayaquil	CUMPLIDA

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

- La cantidad total de personas al cierre del año 2017 fue de 446 y al cierre del año 2018 fue de 460 la diferencia es por el incremento temporal de 13 personas en el área de Rampa UIO por temporada y incremento temporal de 1 en Carga Imp UIO en Courier por temporada.

- Se recibió la visita por parte del IESS debido a una inspección para verificación del cumplimiento de las obligaciones patronales por parte de la empresa donde revisaron los comprobantes de pagos de los aportes de todos los trabajadores de la compañía como aportes y fondos de reserva y los avisos de entradas de todo el personal se, el 02 de enero del 2018.
- 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 el 19 de junio del 2018 en UIO y el 26 de octubre del 2018 en GYE.
- 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., el 22 de marzo del 2018.
- Se recibió la visita por parte del Ministerio de Trabajo por una Inspección Integral en el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional a la empresa de Documentos Legales, Reglamentos, y auditoría física de las instalaciones de la empresa, etc., el 22 de marzo del 2018.
- Se recibió la visita por parte del Ministerio de Trabajo por una Inspección Focalizada a la estación de GYE de Documentos Legales, Reglamentos, Actas de Finiquitos, Contratos, Pago de Décimos, Cumplimiento de Obligaciones con el IESS, etc., el 03 de mayo del 2018.
- 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., el 28 de mayo del 2018.
- 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 el 28 de noviembre del 2018.
- Y en distintos meses durante todo el año 2018 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 2018 se empezó con el reconocimiento mensual del "Empleado del Mes" y 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, fortaleciendo el compromiso para con la compañía.

Ámbito Legal

Se adjunta el Anexo 1 referente a la existencia de trámites o procedimientos judiciales o extrajudiciales y juicios relacionados con EMSAAIRPORT SERVICES CEM durante el año 2018 y hasta la presente fecha, junto con su estado actual.

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.

RESULTADOS FINANCIEROS 2018 - PyG RESUMIDO

Cifras en (000) $	Cifras Acumuladas a : Diciembre				Variaciones 2017 vs 2018	
	2017	% / Vta	2018	% / Vta	$	%
INGRESOS	$ 17.026	100%	$ 14.454	100%	$ -2.573	-15%
Rampa	$ 11.783	69%	$ 9.062	63%	$ -2.721	-23%
Check - In	$ 628	4%	$ 539	4%	$ -85	-14%
Carga (Imp + Exp)	$ 4.615	27%	$ 4.850	34%	$ 233	5%
GASTOS	$ 12.711	75%	$ 11.615	79%	$ -1.096	-13%
Laboral	$ 7.551	44%	$ 6.008	41%	$ -1.543	-20%
Mantenimiento	$ 718	4%	$ 728	5%	$ 10	1%
Property	$ 2.330	13%	$ 2.189	15%	$ -11	0%
Overheads	$ 982	6%	$ 960	6%	$ -20	-2%
Depreciaciones	$ 1.310	8%	$ 1.178	8%	$ -132	-10%
EBT	$ 4.315	25%	$ 3.439	24%	$ -877	-20%
Ingresos Financieros	$ 347		$ 382		$ 34	
EBITDA	$ 5.279	31%	$ 4.236	29%	$ -1.043	-20%
Tax	$ 1.121		$ 1.182			
Net Income	$ 3.195		$ 2.257		$ -938	

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 2018

GANANCIA LIQUIDA	**$ 2'257**
ISSFA	**$ 1'579**
SWISSPORT	**$ 677**

Cifras expresadas en miles de dólares de los Estados Unidos de América.

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 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.
- Minimizar impactos económicos derivados de negociaciones colectivas con los trabajadores a través del control exhaustivo de costos y optimización de los recursos.

Operativas

- Para el año 2019 se implantará el QHSE que tiene como elementos la seguridad industrial, salud ocupacional, protección ambiental y gestión de calidad en la prestación de servicios o productos. Tiene como finalidad evitar que cualquier empleado de la organización sufra algún tipo de accidente en su entorno de trabajo. El objetivo además es alcanzar una correcta calidad de vida laboral y mejora continuada, mediante la definición de metas, implantación de acciones correctivas, evaluación de los objetivos alcanzados y preservación y cuidado de la naturaleza.
- 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.
- A través de la utilización de las herramientas GS PLANNING, fortalecer la eficiencia en la planificación de operaciones para optimizar los recursos y el tiempo de los trabajadores.

Obtener la certificación BPA que tiene como finalidad implementar buenas prácticas almacenamiento con estándares internacionales, lo cual permitirá atraer a los clientes que exigen este tipo de certificaciones y obtener ventajas frente a los competidores.

Ventas

Como resultado del cumplimiento de los procesos establecidos por los clientes Aeromexico y Jetblue, cuyos resultados son operaciones que cumplen con los estandares de calidad y seguridad operacional establecidas por ellos y las buenas relaciones con dichos clientes se obtuvo el cierre de nuevos contratos en la *ciudad de Guayaquil con frecuencias que aportarán al desarrollo de la estación.*

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.

- Continuar trabajando de forma continua en el desarrollo de nuevas relaciones con posibles clientes del area de Ground Handling (rampa), nuevas oportunidades estarian surgiendo a corto plazo. como PLUS ULTRA, INTERJET, FEDEX, entre otras.
- Optimizar los procesos operativos lo cual nos permitira ofrecer tarifas competitivas.
- Apoyo a la Gerencia General para el cierre de una relación contractual con TAME EP para fortalecer la presencia en todas las estaciones a nivel nacional, lo que permitira optimizar la productividad de la empresa, que se vera reflejado en la obtencion de mejores condiciones financieras.

Se recomienda definir la estructura para la posible transacción del negocio de carga de exportación, la cual es un elemento estratégico para el posicionamiento de EMSA en el mercado frente a su competidor.

- Promocionar la certificación BPA para captar los clientes de carga de importación del area farmaceutica debido al riesgo inminente de la entrada de un cuarto competidor en el Aeropuerto de Quito.

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

- Continuar la estrategia de Fidelización de clientes por descuento destinado a cerrar la posibilidad de apertura a propuestas de la competencia.
- Mantener el programa de visitas a nuestros clientes a través de atención personalizad por parte de la Gerencia de Operaciones lo cual permite identificar las necesidades específicas de cada transportista y adoptar las medidas oportunas que nos permitan mejorar los estándares de calidad establecidos con nuestros clientes.

Talento Humano

Para este año 2019 el seguir fortaleciendo y mejorando en nuevas estrategias y beneficios para mantener un clima laboral favorable a la compañía junto con el compromiso de los empleados en el marco de la operación y entrega en el servicio.

- El desarrollo de la " Cultura del Engagement " pero sobre todo fortalecimiento y sustentabilidad es un trabajo que nunca se debe de descuidar por ser la única vía donde converge la armonía, lazos de lealtad y productividad de los trabajadores hacia la empresa.

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,

Richart Benavides Velásquez
GERENTE GENERAL
EMSAAIRPORT SERVICES CEM