Quito, 17 de marzo de 2019

Señores:

Capitán de Navío EMC (SP)
Alejandro Vela Loza
DIRECTOR GENERAL
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS
Ciudad.-

José Canales
PRESIDENTE
SWISSPORT FRANCE HOLDING SAS
Ciudad.-

Asunto: Informe de gestión año 2019

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 2019.

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	Línea base 2018	Meta 2019	Cumplimiento	
Mejorar índice de productividad cumpliendo con los estándares corporativos	Índice de productividad	43	37	40.93	Menor uso de horas por Weighted flight se consigue con los siguientes puntos:
					Seguimiento de la planificación adecuada para la atención de vuelos (horas extras).
					Revisión de porcentaje de ausentismo
					Vuelos fuera de itinerario afectan directamente la productividad.
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	96%	97%	98%	Reunión semanal área
					Revisión indicadores

					Auditoría aleatoria (% cumplimiento con los servicios solicitados)
	Satisfacción clientes PAX	96%	97%	96%	Reunión semanal área
					Revisión indicadores
					Auditoría aleatoria (% cumplimiento con los tiempos de embarque, tiempos de facturación y apertura de counters)
	Satisfacción clientes Carga	94%	96%	96%	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)	91.0%	92.0%	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	80%	82%	81%	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 2019		
FECHA	**DISPOSICIÓN**	**CUMPLIMIENTO**
16 de enero	Nombrar al Brigadier General Mauricio Campuzano Núñez como Presidente de la Compañía EMSAAIRPORTSERVICES CEM por el periodo estatutario de dos años. El Directorio autoriza al Secretario para otorgar el nombramiento correspondiente a nombre de la Compañía.	CUMPLIDA
16 de enero	Autorizar al Presidente y al Gerente General suscribir las garantías generales de los depósitos temporales de acuerdo a lo solicitado por el SENAE, para el año 2019, de conformidad al siguiente detalle: • Garantía General del Depósito Temporal Quito: hasta por DOS MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA. • Garantía General del Depósito Temporal de la ciudad de Guayaquil: hasta por TRESCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA. • Garantía General del Depósito Temporal del Courier Quito: hasta por TRESCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA. El Presidente y el Gerente General deberán suscribir la garantía por el monto definido por la autoridad aduanera.	CUMPLIDA
16 de enero	Autorizar al Gerente General y al Presidente a suscribir el contrato de implementación del sistema contra incendios con el proveedor SEIGNPROAÑO CIA. LTDA., de acuerdo a las especificaciones adjuntadas por la Gerencia General de EMSA y el acuerdo tripartito definido por TABACARCEN, por el valor de $ 212,263.59 más IVA. La Gerencia General deberá verificar que no existan incrementos de obra civil y accesorios que modifiquen el monto del contrato	CUMPLIDA
7 de marzo	Autorizar al Gerente General a continuar las negociaciones del contrato colectivo con el Comité de Empresa por el monto de $271.000 en los términos expuestos en la sesión y recomendar a la Junta General la aprobación para la suscripción del contrato colectivo	CUMPLIDA
7 de marzo	Autorizar la Gerente General a continuar con los estudios de actualización para la valoración de las compañías NOVACARGO y SERVIPALLET	CUMPLIDA
9 de abril	Dar por conocida la salida de Joe Phelan como miembro del Directorio	CUMPLIDA
9 de abril	Dar por conocido el informe del Gerente General correspondiente al ejercicio económico 2018	CUMPLIDA
9 de abril	Recomendar la aprobación a la Junta General de Accionistas del informe de los comisarios correspondiente al ejercicio fiscal 2018.	CUMPLIDA

9 de abril	Recomendar la aprobación a la Junta General de Accionistas del informe de auditoría externa correspondiente al año 2018.	CUMPLIDA
9 de abril	Recomendar la aprobación del balance general y estado de resultados del ejercicio económico 2018	CUMPLIDA
9 de abril	Recomendar a la Junta General la distribución de utilidades del ejercicio económico 2018	CUMPLIDA
9 de abril	Aprobar los resultados 10 + 2 del año 2018.	CUMPLIDA
9 de abril	Varios: Dar por conocido el informe de valoración de las compañías de carga de exportación.	CUMPLIDA
22 de agosto	Dar por conocido el informe 7 + 5 del año 2019.	CUMPLIDA
22 de agosto	Aprobar la compra de los equipos de computación y del montacargas de altura con la respectiva batería	CUMPLIDA
16 de diciembre	Conocimiento y aprobación de los resultados 11+1 del año 2019 Conocimiento y aprobación del presupuesto (budget) y POA del año 2020	CUMPLIDA
	Conocimiento y aprobación del plan de inversiones CAPEX 2020	EN PROCESO DE CUMPLIMIENTO

DISPOSICIONES JUNTA GENERAL DE ACCIONISTA 2019		
FECHA	**DISPOSICIÓN**	**CUMPLIMIENTO**
9 de abril	1. Dar por conocida la salida del Directorio del señor Joe Phelan.	CUMPLIDA
	2. Designar al Ing. Mario Martínez G. Coronel CSM. Avc. como comisario del Sector Público	CUMPLIDA
	3. Aprobar el Informe del Gerente General correspondiente al ejercicio económico del año 2018.	CUMPLIDA
	4. Aprobar los informes de los Comisarios correspondientes al año 2018 y disponer la implementación de las recomendaciones a la Gerencia General.	CUMPLIDA
	5. Aprobar el informe de auditoría externa correspondiente al ejercicio económico del año 2018	CUMPLIDA
	6. Aprobar el balance general y estado de resultados correspondiente al ejercicio económico del año 2018.	CUMPLIDA
	7. Aprobar la distribución de utilidades del ejercicio económico del año 2018.	CUMPLIDA

	8. Aprobar la celebración del primer contrato colectivo de EMSAAIRPORT SERVICES CEM y autorizar al Gerente General su suscripción	CUMPLIDA
	9. Varios. Presentar nuevamente valoración de compañías de carga de exportación	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 2018 fue de 460 y al cierre del año 2019 fue de 557 la diferencia es por vuelos adicionales por AA, tres vuelos semanales por AC , incrementos en vuelos por QR, e incremento de cuatro vuelos diarios por RER en el área de Rampa UIO, incrementos de cuatro vuelos semanales por IB, un vuelo diario por AA, un vuelo diario a JFK por B6 y un vuelo diarios a FLL por B6 y vuelos a CUE en el área de Rampa GYE, y en las áreas de Check in GYE por JB e IB y Check UIO por AC.
- 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 20/09/2019 en UIO y el 05/11/2019 en GYE.
- Se recibió un comunicado el 23 de octubre del 2019 por parte del Consejo Directivo del IESS indicando la otorgación del Subsidio Transitorio a favor del afiliado Sr. Luis Lima Mena por el período de un año del 01 de noviembre del 2019 al 31 de octubre del 2020 debido a su problema de salud.
- Y en distintos meses durante todo el año 2019 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 2019 se continua con 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 2019 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 2019 - PyG RESUMIDO

Cifras en (000) $	Cifras Acumuladas a : Diciembre						Variaciones			
							2018 vs 2019		2019 vs B 2019	
	2018	% / Vta	B 2019	% / Vta	2019	% / Vta	$	%	$	%
INGRESOS	$ 14,454	100%	$ 14,042	100%	$ 15,002	100%	$ 548	4%	$ 960	7%
Rampa	$ 9,062	63%	$ 8,378	60%	$ 9,587	64%	$ 525	6%	$ 1,209	14%
Check - In	$ 523	4%	$ 543	4%	$ 420	3%	$ -103	-20%	$ -123	-23%
Carga (Imp + Exp)	$ 4,868	34%	$ 5,121	36%	$ 4,995	33%	$ 127	3%	$ -126	-2%
GASTOS	$ 11,015	76%	$ 10,810	77%	$ 11,100	74%	$ 85	1%	$ 289	3%
Laboral	$ 5,988	41%	$ 6,095	43%	$ 6,092	41%	$ 104	2%	$ -3	0%
Mantenimiento	$ 728	5%	$ 717	5%	$ 741	5%	$ 13	2%	$ 24	3%
Property	$ 2,189	15%	$ 2,123	15%	$ 2,249	15%	$ 61	3%	$ 127	6%
Overheads	$ 932	6%	$ 811	6%	$ 837	6%	$ -95	-10%	$ 26	3%
Depreciaciones	$ 1,178	8%	$ 1,064	8%	$ 1,180	8%	$ 2	0%	$ 115	11%
EBT	$ 3,439	24%	$ 3,231	23%	$ 3,902	26%	$ 463	13%	$ 671	21%
Ingresos Financieros	$ 382		$ 212		$ 639		$ 258		$ 427	202%
EBITDA	$ 4,235	29%	$ 4,084	29%	$ 4,442	30%	$ 207	5%	$ 359	9%
Tax	$ 1,182		$ 955		$ 374					
Net Income	$ 2,257		$ 2,276		$ 3,528		$ 1,271			

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 distribuidas entre los accionistas en función a su capital pagado, de acuerdo al siguiente detalle.

Resultados Acumulados 2019

GANANCIA LIQUIDA	**$ 3'527**
ISSFA	**$ 2'469**
SWISSPORT	**$ 1'058**

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 importante, se recomienda continuar con 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, Con el momento mundial que está viviendo la industria de la aviación y los servicios conexos, es importante más que nunca mantener un control minucioso de costos, para minimizar las posibles pérdidas en el ejercicio económico siguiente.
- Estrategia de descuentos de fidelización aplicados a nuestros clientes por la fuerte presión de la competencia en todos los negocios que conforman ingresos para la compañía. Adicional del desarrollo de nuevas líneas de negocio.

Operativas

- Se implementó el sistema integrado de QHSE que tiene como elementos la seguridad industrial, salud ocupacional, protección ambiental y gestión de calidad en la prestación de servicios o productos.
- Obtuvimos la certificación ISAGO emitida por IATA, luego de completar satisfactoriamente la auditoria.
- Se continúa reforzando el seguimiento a los vuelos con la nueva estructura de coordinación de operaciones y KAM para los clientes importantes.
- A través de la utilización de las herramientas GS PLANNING, fortalecer la eficiencia en la planificación de operaciones para optimizar los recursos tanto de personal como equipos y el tiempo de los trabajadores.

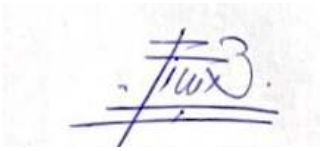
Ventas

- Se han incrementado las frecuencias de nuestros clientes actuales, Jetblue en Guayaquil con un vuelo directo diario a New York. American incremento frecuencias en Guayaquil y Quito con un vuelo directo diario a Dallas.
- 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.
- Optimizar los procesos operativos lo cual nos permitira ofrecer tarifas competitivas.
- Apoyo a la Gerencia General para el cobro de la cartera vencida que manejamos con TAME EP.
- Se recomienda a los socios 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.

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