

**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

Quito, 28 de abril de 2010

Señor:  
Presidente de la Junta General de  
Socios de TEXTICOM CIA. LTDA.  
Presente

De mi consideración:

Cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Artículo Décimo Sexto de los Estatus Sociales de la Compañía y de acuerdo con la Resolución No. 92-1-4-3-0013 de la Superintendencia de Compañías, pongo en su conocimiento y por su digno intermedio a los señores socios el informe de mi gestión, correspondiente al ejercicio económico comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre del año dos mil nueve.

Las operaciones de la compañía se han visto afectadas por el alto costo de capital; así como la iliquidez, fenómeno de afectación común para las empresas; y, como consecuencia de estas variables económicas incontrolables, el incremento de los precios de los insumos y materiales necesarios para nuestro proceso productivo.

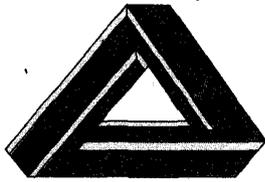
Dicha inestabilidad económica, en la que se envuelve el país, ha dado como resultado un crecimiento de costos y gastos, los cuales han sido prudentemente manejados para no afectar nuestros objetivos ni la calidad de nuestros productos.

La empresa es controlada por procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad que miden la gestión y los resultados de cada responsable de área. Los procesos y los resultados del año 2009 se indican a continuación:

#### **1. Proceso de Ventas, Planificación, Reclamos y Satisfacción al Cliente**

El proceso de ventas tiene como finalidad identificar la capacidad instalada de la planta y buscar nuevos clientes. También coordina con el área de Producción los requerimientos del cliente y si Texticom está o no en condiciones de ejecutar un determinado trabajo con la finalidad de iniciar un proceso de cotización y ejecución. Por ultimo debe retroalimentar al cliente en los temas como: fechas de entrega y cualquier novedad que pudiera suscitar.

El proceso de Ventas y Planificación se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, abarcando desde el contacto con los clientes, presentación de la cotización y la coordinación con el área de producción. Se encuentra compuesto por tres áreas como son el Cliente, la Gerencia y el área de Ventas. Dado que el Proceso de Ventas y Planificación es de tipo interno, no requiere de especificaciones de tipo legal o técnicas en su ejecución.



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

Durante este año se ha logrado consolidar las relaciones comerciales con clientes como General Motors, MABE y Maresa, incrementando la producción y diversificando nuestra cartera de productos.

También se realizó un análisis de los productos que Texticom fabricaba, concluyendo que existían productos que nos ocasionaban costos muy altos, que su rotación y volumen eran muy bajos y que los clientes no estaban dispuestos a un incremento de precios; de esta forma se realizó una selección de nuestros mejores productos y clientes logrando optimizar nuestras horas de trabajo y nuestra capacidad instalada para mejores alternativas de negocios.

El proceso de reclamos tiene como finalidad monitorear y dar seguimiento a las inconformidades y/o reclamos de nuestros clientes con el fin de establecer medidas que se ajusten a las necesidades y a las expectativas de cada uno de ellos y dar solución a los problemas presentados. Durante el 2009 se presentaron 15 reclamos de los cuales el 46.67% fueron reclamos atribuibles al proceso de producción y control de calidad interno de Texticom, tales como falta de adherencia en los productos pintados, el resto de reclamos tuvieron que ver con daños ocasionados a los productos después de ser despachados de la planta, tales como ralladuras y trizaduras, que frecuentemente se presentan por la transportación y manipulación de las cajas. Los reclamos fueron resueltos por medio de planes de mejora continua comunicados y aceptados por el cliente.

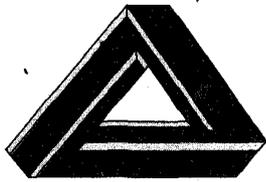
El proceso de Satisfacción del Cliente tiene como finalidad monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de los clientes y al grado de satisfacción que ellos demuestran ante nuestros servicios. Durante el 2009 se encuestó a los clientes con mayor incidencia y se calificaron cinco aspectos:

1. Estándares de calidad
2. Infraestructura
3. Cumplimiento de requerimientos
4. Estándares de servicio
5. Servicio post venta

El resultado promedio obtenido fue de 90%. Por medio de esta encuesta se logró detectar oportunidades de mejora los cuales se reflejan en nuestros planes de acción de mejora continua durante el 2009.

## **2. Proceso de compras**

El objetivo del proceso de compras es proveer de todos los bienes y servicios que la empresa pueda necesitar para la ejecución de su servicio de una manera oportuna y efectiva, asegurándose de que el producto o servicio adquirido cumpla con las especificaciones señaladas y satisfaga al usuario en primer lugar y al cliente final en segundo lugar. Texticom realiza una planificación de sus necesidades presentes y futuras, estableciendo inicialmente los requerimientos por parte del área requirente hasta la entrega de los bienes o servicios al usuario final.



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

En el año 2009 se trabajó para que se implementen controles que ayuden a comunicar con mayor eficiencia las necesidades de la planta y a controlar las mismas. Esto se ha logrado por medio de un canal directo de comunicación entre la bodega de materias primas y compras, quien a su vez antes de gestionar cualquier requerimiento verifica que en bodega no tenga el material.

También se han calificado a dos nuevos proveedores, Distrina y Coficom buscando mejores precios y plazos para materias primas.

### **3. Proceso de Recursos Humanos: Reclutamiento, Selección e Inducción**

El proceso de Reclutamiento, selección e inducción tiene por objeto captar el Recurso Humano más eficiente y calificado para desempeñar las funciones para las que va a ser contratado

El presente proceso abarca la búsqueda y selección del potencial Recurso Humano de Texticom, así como también la inducción general y específica que éste recibirá con el propósito de encaminar su desempeño dentro de la organización.

Durante el 2009, se contrató a 80 nuevas personas. Los indicadores de gestión muestran que el área donde se detecta mayor rotación de personal es en los operadores de inyección.

El promedio de personal permanente durante el 2009 fue de 74.

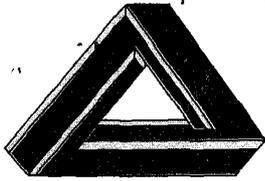
### **4. Evaluación de Desempeño y Clima Organizacional**

Estos procesos tienen como finalidad evaluar el desempeño del personal de Texticom en relación a los objetivos laborales que se han establecido como resultado de su trabajo y medir el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven las actividades. Su medición se realiza semestralmente al mismo tiempo que se establecen los objetivos a cumplir el siguiente período. Se aplica a todos los niveles organizacionales desde las Gerencias hasta el personal operativo. Abarca la aplicación de las evaluaciones al personal hasta la consecución de los objetivos que fueron establecidos otorgando incentivos o replanteamiento de objetivos según sea necesario. El personal evaluado es el que ha superado el tiempo de prueba de la contratación.

Los Procesos de Evaluación del Desempeño y Clima Organizacional son de gran importancia dentro de la organización pues mediante el se evalúa el trabajo de quienes la conforman. En él intervienen las áreas evaluadas, recursos humanos y el Comité de Calidad. Estos procesos tienen como respaldo la especificación de tipo legal como lo es el Código del Trabajo.

Los niveles en los que se comprende la calificación de la evaluación son los siguientes:

- |          |                      |  |
|----------|----------------------|--|
| <b>4</b> | <b>Sobresaliente</b> | Desempeño que consistentemente excede las expectativas de competencia evaluada y produce |
|----------|----------------------|--|



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

resultados más allá de lo esperado. Son los mejores dentro de su grupo de trabajo.

- |          |                         |   |
|----------|-------------------------|---|
| <b>3</b> | <b>Satisfactorio</b>    | Desempeño que consistentemente excede las expectativas de la competencia evaluada. Este es un desempeño sólido, esperado de personas que tienen las experiencias y conocimientos necesarios para ejecutar las funciones de su puesto. |
| <b>2</b> | <b>Necesita mejorar</b> | Desempeño por debajo de lo esperado, por lo general hace su trabajo, pero no satisface todas las expectativas de la competencia evaluada. Necesita Plan de Mejoramiento.  |
| <b>1</b> | <b>No Satisfactorio</b> | No cumple con los requisitos de desempeño de la competencia evaluada. Requiere de un Plan de acción de parte del Jefe Inmediato y evaluación de seguimiento entre uno y tres meses.   |

Durante el 2009 el resultado promedio de evaluación de desempeño fue: 3%, siendo satisfactorio.

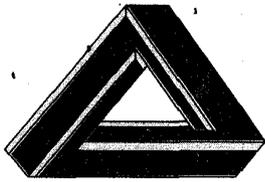
La calificación obtenida en clima organizacional fue de 67%, siendo muy buena.

### **5. Capacitación**

Este proceso busca promover el desarrollo del Recurso Humano de Texticom para asegurar su adecuado desempeño en el puesto de trabajo y su crecimiento profesional.

El proceso de Capacitación y desarrollo comprende la elaboración, ejecución y seguimiento del Programa de Capacitación elaborado por Recursos Humanos tomando en cuenta los intereses tanto personales como corporativos. El Proceso de Capacitación y Desarrollo es uno de los de mayor importancia del Sistema de Calidad, ya que mediante éste, se determina la necesidad de realizar cursos y seminarios para el personal. En este proceso se ven involucradas las áreas requirentes de la capacitación, el comité de calidad y recursos humanos.

El programa de capacitación para el 2009 tuvo un cumplimiento del 100% y las capacitaciones ofrecidas durante este período fueron las siguientes:



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

DETALLE DE CAPACITACION Y FECHAS	INICIO	FINAL
GERENCIA DEL MANTENIMIENTO CONFIABLE - ING. EN MANTENIMIENTO	2-mar-2009	14-mar-2009
ADMINISTRACION DE BODEGA Y TOMA DE INVENTARIOS	29-jun-2009	3-jul-2009
NUEVA REFORMA TRIBUTARIA	5-mar-2009	5-mar-2009
AUDITORES INTERNOS	26-feb-2009	27-feb-2009
	14-may-2009	14-may-2009
CAPACITACION TS	8-ago-2009	11-ago-2009

Cada persona que participó en el programa de capacitación es evaluada después de un periodo de tres meses, tiempo durante el cual se debe reflejar el mejoramiento de su desempeño mediante la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante la capacitación.

## 6. Proceso de Producción

Este proceso tiene como objetivo dar los lineamientos exactos para iniciar, mantener y terminar una producción programada ya sea en el área de Matriceria, Inyección Plástica o Cromado que permita entregar un producto terminado que satisfaga las necesidades de nuestros clientes bajo estándares internacionales de calidad.

El proceso de Producción abarca la elaboración del Plan de Producción a nivel de las secciones de la empresa, el seguimiento, manutención y aplicación del mismo, en donde se contempla la ejecución de actividades que reduzcan al máximo las tareas correctivas en la obtención de un producto determinado, la atención a ordenes de pedido por parte de los clientes hasta la entrega del producto final en condiciones óptimas para el servicio y la conformidad del cliente.

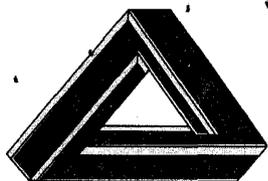
### 6.1 Diseño y Matriceria

En el departamento de diseño se ha logrado optimizar el tiempo utilizado en el desarrollo de los distintos proyectos que son solicitados para su elaboración. Durante el 2009 diseño y matriceria trabajaron en la elaboración de proyectos muy importantes para clientes como Indurama, Maresa, Grupo Maic Platic, Sabijers y General Motors.

Estos proyectos se ejecutaron en un 100%.

### 6.2 Inyección, Cromado y Pintura

En estas áreas se logró optimizar tiempos, disminuir desperdicios y por medio de nuestro proceso de mejora continua, alcanzar un control óptimo de calidad, embalaje del producto y conteo.



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

## 7. Proceso de Mantenimiento

Este proceso tiene como objetivo dar los lineamientos para mantener y prever un adecuado nivel de conservación de los equipos de la planta con el propósito de que las unidades se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento. El proceso de mantenimiento abarca la elaboración del Plan de mantenimiento Preventivo, el seguimiento de la aplicación del mismo, en donde se contempla la ejecución de actividades que reduzcan al máximo tareas de mantenimiento correctivo, la atención a solicitudes de servicio por parte de los usuarios hasta la entrega de la unidad en condiciones óptimas de servicio y la conformidad del cliente interno.

En el año 2009, se ejecutó en un 96% el plan de mantenimiento preventivo.

## 8. Planes de Acción de Alto y Bajo Impacto

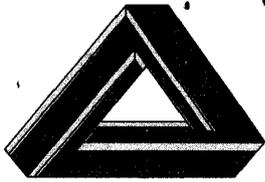
Este proceso tiene como finalidad guiar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de la utilización de la Política de la Calidad, los objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos y las acciones tomadas en la Revisión por la Dirección. Se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad abarcando los resultados obtenidos en la Revisión Crítica hasta alimentar la elaboración de planes que permitan aplicar medidas correctivas y

preventivas, cabe recalcar que es un proceso cíclico que por su misma naturaleza se retroalimenta y mantiene en constante actividad.

Dentro de este proceso se determinan las acciones correctivas y preventivas para cada problema detectado, estas acciones por lo general se convierten en proyectos de mejora que se ejecutan por medio de planes de acción que tienen una frecuencia de revisión trimestral. Los proyectos generados durante el 2009 fueron los siguientes:

### 8.1 De Alto Impacto

PROYECTOS DE MEJORA DE ALTO IMPACTO (2009)	
	% DESARROLLO DEL PROYECTO
INSTALACION INYECTORA WELLTEC 750 Kgr	100%
INSTALACION INYECTORA WELLTEC 750 Kgr (2)	100%
INSTALACIONES TORNO PINACHO (3)	100%
INSTALACIONES INYECTORA WELLTEC 1000 Kgr (4)	50%



**TEXTICOM**  
Inyección y Acabados  
de Productos Plásticos

## 8.2 De Bajo Impacto

<b>PROYECTOS DE MEJORA DE BAJO IMPACTO (Primer Semestre - 2009)</b>	
	<b>% DESARROLLO DEL PROYECTO</b>
<b>Sistema de Enfriamiento de Tina # 7</b>	<b>100%</b>
<b>Cisterna para cromado</b>	<b>100%</b>
<b>Gancheras para cromar</b>	<b>100%</b>
<b>Dispositivos para pintura</b>	<b>100%</b>
<b>Distribución del Sistema de Aire</b>	<b>100%</b>

<b>PROYECTOS DE MEJORA DE BAJO IMPACTO (Segundo Semestre - 2009)</b>	
	<b>% DESARROLLO DEL PROYECTO</b>
<b>Estantería de Químicos</b>	<b>100%</b>
<b>Desplaque de Gancheras</b>	<b>100%</b>
<b>Ducto de Salida en la Cabina de Pintura</b>	<b>100%</b>
<b>Puerta Principal Entrada a la Empresa</b>	<b>100%</b>
<b>Enjuague por Cascada en Cromado</b>	<b>100%</b>

Tanto los proyectos de alto impacto como los de bajo impacto fueron ejecutados al 100% durante el 2009, con excepción de la instalación de la maquina inyectora Welltec 1.000 Kgr, ya que fue adquirida a finales del periodo.

## 9. Aspectos Financieros

Con relación a las metas y objetivos propuestos, debo referirme al parámetro indicador directo de los resultados obtenidos, representado en este caso por el volumen de ventas del periodo. En el año 2008 el monto de ventas alcanzó la suma US\$ 2,479,501.27 y en el periodo analizado las ventas suman US\$ 2,939,772.82; que determinan un incremento de US\$ 460,271.55 que corresponde al 18.56%, valor que supera considerablemente el presupuesto de ventas, en el cual se proyectó un incremento de ventas del 10%.

Por el contrario, el costo de ventas, de acuerdo a la naturaleza de nuestra industria y por las constantes variaciones en los precios del barril de petróleo, nos significó en nuestros costos un aumento por un valor de US\$ 264,830.85 equivalente al 79,33% de nuestras ventas totales.

En lo que tiene que ver con las resoluciones de la Junta General de Socios, todas las disposiciones se han cumplido en forma oportuna e integral. Con relación a la marcha administrativa de la Empresa, debemos resaltar el buen ánimo que tenemos para mantener una adecuada infraestructura, por tanto hemos reforzado las áreas