

Guayaquil, enero del 2020

INFORME DE GESTION DE LA ADMINISTRACION

En mi calidad de Representante Legal de la Compañía **Hapag-Lloyd Ecuador S.A.** y en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas presento el Informe de Gestión para el año 2019.

1. Funcionamiento general de la Compañía

El año 2019 fue un año de excelentes resultados para Hapag-Lloyd Ecuador S.A.

Se captaron nuevos clientes con el equipo de Business Development, soportados en nuestras plataformas de cotización online y mediante la aplicación de Quick Quotes. Éstas herramientas nos han permitido disminuir la carga administrativa de gestionar cotizaciones.

Igualmente, en el año 2019 se implementaron en esta nueva oficina los conceptos de "Compete to Win", "Way Forward" y el concepto de Clusters, lo que permitió consolidar el desarrollo de nuestro personal con mejores habilidades de atención al cliente, resolución de problemas y mayor coordinación entre las áreas de Ventas y Servicio al Cliente.

Finalmente, en la encuesta de satisfacción de los clientes se obtuvo un resultado muy positivo.

2. Administración

2.1. Recursos Humanos

Hapag-Lloyd Ecuador S.A. finalizó el año 2019 con un total de sesenta empleados directos y ocho practicantes.



Con el fin de fortalecer la salud y el bienestar de los trabajadores se promovieron actividades como: celebración de los cumpleaños, charlas de cuidado personal, deportes como futbol, basquetbol, día de la familia, celebración de Halloween y fiesta de fin de año, entre otros.

Hapag-Lloyd Ecuador S.A. tuvo su auditoria de pre certificación BASC en el mes de noviembre, siendo recomendado para obtener la certificación.

Fortaleciendo el sentido de pertenencia y el amor por la marca, se implementó el uso de cuadernos, buzos, camisas y otros elementos con el logo de Hapag-Lloyd teniendo muy buena acogida por parte del personal.

2.2. Manejo de cartera

Al cierre del año 2019 se contó con una cuenta por cobrar de USD 4.4 millones, un promedio de cobro de 23 días y un porcentaje de deuda vencida por encima de 14 días de 24.9%.

La política corporativa de Hapag-Lloyd AG en relación al tratamiento de deuda incobrable indica que se debe hacer una revisión de los casos por encima de noventa días y verificar la factibilidad de cobro. Producto de esta revisión y tomando como muestra el 92% de la deuda sobre noventa días, se determinó que no era necesario tomar provisión alguna.

2.3. Contabilidad

A principios del año 2019 entró en vigor la IFRS 16, la cual dictaminaba el tratamiento que se debía dar a los contratos de arrendamiento y su consideración dentro del Balance General de la compañía. Esta viene siendo aplicada según normativa actual.

Para el reconocimiento de ingresos se está aplicando la IFRS 15 la cual entro en vigencia desde el año 2018, cuyo principio fundamental es que una entidad debe reconocer sus ingresos ordinarios de forma que la transferencia de bienes o servicios comprometidos con los clientes se registre por un importe que refleje la contraprestación que la entidad



espera que le corresponda a cambio de dichos bienes o servicios. Siguiendo las recomendaciones que dicta la norma el modelo para la determinación de los ingresos se estructura en los siguientes 5 pasos.

- Identificar el contrato con el cliente
- Identificar las obligaciones separadas del contrato
- Determinar el precio de la transacción
- Distribuir el precio de la transacción entre las obligaciones del contrato
- Contabilizar los ingresos cuando (o a medida que) la entidad satisface las obligaciones.

Cumpliendo con estos cinco pasos se procedió a determinar y registrar los ingresos correspondientes al ejercicio fiscal 2019.

La IFRS 9 entro en vigencia a partir del 1 de enero de 2018 la misma que da un enfoque de clasificación y valoración del activo financiero basado en principios, en función del modelo del negocio y la naturaleza de los flujos de efectivos, además de la valoración del pasivo financiero al valor razonable. En relación a lo mencionado con anticipación en el punto 2.2 en cuanto a las cuentas por cobrar y a que sus pasivos corresponden a deudas contractuales que se deben cumplir en menos de 30 esta administración a determinado mantener sus activos y pasivos financieros al costo ya que los deterioros de los mismos no representan un impacto significativo para la presentación de los estados financieros.

Finalmente, la IFRIC 23 entro en vigencia para los periodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019, la misma que nos clarifica como aplicar el reconocimiento y la medición de la NIC 12 cuando hay incertidumbre sobre los tratamientos de impuestos sobre la renta. Esta administración determina que nuestros estados financieros están elaborados de acuerdo a lo que las normas financieras y tributarias los exigen, lo que ha permitido identificar que no existe incertidumbre alguna respecto al tratamiento del impuesto a las ganancias.



2.4. Precios Transferencia

De acuerdo a la política corporativa de Hapag-Lloyd AG, el análisis de precios transferencia se realiza bajo el método TNM (transactional net margin), tomando como referencia el margen porcentual del resultado de las agencias y compañías comparables. Anualmente se solicita a la firma Ernst & Young (EY), que realice el respectivo estudio para la región America y en base a este se establece el benchmark referencial.

Para el año 2018, de acuerdo al estudio recibido, el benchmark medio fue del 3.18%, situándose por debajo del margen obtenido por Hapag-Lloyd Ecuador, el cual fue del 8.20%. Con esta información, se puede concluir que no existe potencial contingencia para la compañía.

De acuerdo a la legislación ecuatoriana, las compañías que tengan operaciones con relacionadas por un monto superior a los USD 3 millones, están obligadas a presentar un Anexo de Operaciones. Siendo el caso en que Hapag-Lloyd Ecuador no excede el monto previamente señalado, no existe obligación de presentar esta información.

3. Ventas

Vimos un crecimiento importante en el volumen movilizado en comparación con 2018, enfocándonos en los mercados que representan mejores contribuciones y en los servicios en donde se cuenta con mayor disponibilidad de espacios.

Durante el 2019 los servicios prestados en Ecuador tuvieron un cambio relevante, así:

- SWX: Nuevo servicio directo a norte de Europa y recalando en terminal de DPW Posorja.
- FSW: Nuevo servicio feeder enfocado a las cargas hacia el Mediterráneo, con transbordo en Cartagena.
- MSW y USW desaparecieron, cargas de estos servicios trasladadas a los nuevos servicios SWX y FSW.
- CON, TPM y WS2 continuaron sin cambios en 2019.



El siguiente cuadro muestra el volumen de TEUs (contenedores de 20 pies) desde Ecuador:

Geo To Region	2018	2019	Variación	
Total	81,635	85,723	4,088	5%
L / LATIN AMERICA	29,349	31,245	1,896	6%
E / EUROPE	25,062	26,005	943	4%
A / ASIA	13,266	13,090	-176	-1%
S / SOUTH EUROPE	7,467	9,763	2,296	31%
N / NORTH AMERICA	4,176	4,786	610	15%
M / MIDDLE EAST	2,315	834	-1,481	-64%

De acuerdo a estadísticas de mercado, las exportaciones de Ecuador aumentaron en un 6.2% pasando de 758.736 TEUs en 2018 a 806.496 TEUs en 2019. La participación de Hapag Lloyd Colombia aumentó de un 10.1% a 10.3% en este periodo.

4. Servicio Al Cliente

En el año 2019 se desarrolló y reforzó el concepto "Way Forward" en el área de Servicio al Cliente, aunado a la nueva estrategia 2023 cuyo enfoque es la calidad del servicio, la cual será nuestro eslogan para los próximos años.

Continuamos desarrollando el manejo de los clientes basados en una estructura de "Clusters", esta ha sido la base del buen desempeño en términos de servicio.

Hapag-Lloyd Ecuador S.A. continua de forma consistente con la capacitación a clientes, agentes y empleados, de todas las herramientas electrónicas que disponemos. Prueba de esto es que los "Bookings" e "Instrucciones de Embarque" se reciben en un 99% en forma electrónica. Lo anterior hace este proceso seguro y ágil para el cliente.

5. Operaciones

Se mantuvo en el año 2019 la estrategia de trabajar con proveedores que venían trabajando con el anterior agente representante de Hapag-Lloyd AG, Transoceánica fue el agente hasta diciembre 2018.



6. Proyecciones para el año 2020

Hapag-Lloyd Ecuador S.A., como representante de Hapag-Lloyd AG está comprometido y activamente participando en el logro de los tres objetivos claves de la estrategia a 2023 los cuales son: Ser los primeros en calidad, crecer en mercados y nichos de mercado definidos estratégicamente a un mínimo del 10% y ser rentables a través del ciclo y con un retorno mayor al costo de capital.

Como parte de la estrategia 2023 durante primer semestre de 2020 estaremos migrando gran parte de las funciones de Servicio al Cliente, Operaciones y Administración y Finanzas al nuevo Quality Service Center (QSC) ubicado en la ciudad de Bogotá, Colombia. El propósito de esta medida es generar eficiencia operativa, bajo los más estrictos estándares de calidad.

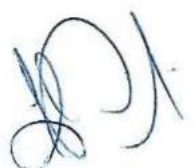
El presupuesto de ventas para 2020 se ha establecido en +14% respecto a la ejecución de 2019, es una cifra bastante retadora que esperamos cumplir con el concurso de todo el personal de Hapag-Lloyd Ecuador S.A. de todas las diferentes áreas, pues la venta y el servicio lo hacemos todos.

7. Riesgos para la compañía:

Estabilidad económica del país, su nivel de endeudamiento y posibles medidas económicas. Esto podría afectar a nuestros clientes y por ende a nuestra actividad económica, tal como los sucesos presentados en Octubre de 2019 (paro de transporte / protestas violentas por parte de algunos grupos de interés).

Efectos del Coronavirus Covid-19. Lo sucedido en China podría tener impacto en los volúmenes principalmente en importaciones. En relación a la continuidad del negocio se planean realizar simulacros de Tele-trabajo que aseguren que Hapag-Lloyd Ecuador estaría en capacidad de operar sin ser necesario estar en la oficina.

Temas políticos relacionados al ambiente preelectoral que se iniciará para último trimestre de 2020.



Hapag-Lloyd Ecuador S.A.
Malecón 1401 e Illingworth
Guayaquil
Ecuador
Phone +593 43811540
www.hapag-lloyd.com



En relación con las cuentas por cobrar, debemos mantener el estricto seguimiento al cumplimiento en los plazos de pago de los clientes a fin de minimizar riesgos de cartera de difícil cobro.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'JOHN OSPINA', written over a circular stamp or seal.

JHON MARIO OSPINA LOPEZ

Gerente General / Representante Legal

John Ospina
Country Manager
HAPAG-LLOYD ECUADOR S.A.