

**INFORME DE GERENCIA GENERAL**  
**A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS**  
**POR EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2016**

Quito, 19 de Abril del 2017

Señores Accionistas de Servimotor S.A.;

En cumplimiento con lo previsto en los Estatutos de Servimotor S.A. y la normita legal vigente de la Superintendencia de Compañías, presento el Informe de la Gerencia General relativo a las actividades desarrolladas por Servimotor S.A., durante el ejercicio económico del año 2016.

Servimotor tuvo una facturación en el año 2016 de 2'774.906,97 USD, si comparamos con el año 2015, encontramos una caída 1'020.057,13 USD lo cual significa una disminución del 26,87 %,  
Entre las razones más importantes para esta diferencia están:

**PRINCIPALES INCONVENIENTES 2106**

- Las Empresas Públicas tuvieron problemas y dejaron de pagar oportunamente, afectando nuestra cartera y liquidez, por lo que se tomó la decisión de no recibir flotas gubernamentales, el efecto de la disminución de vehículos se acentuó mucho más a partir de junio y fue hasta el mes de diciembre. Considerando que la facturación de los talleres en flotas gubernamentales oscilaba el año anterior entre el 36 y 39% obligatoriamente esto afectó en los rubros de facturación mensual.
  
- La caída en la venta de vehículos nuevos, también afectó el ingreso a talleres para mantenimientos preventivos.
- Adicionalmente, aquellos clientes que ya cumplían su período de garantía ya no volvían a talleres, encontrando una deserción importante. 

- La economía de los clientes también afectó por lo que prefirieron ir a talleres alternos antes que concesionarios, considerándonos mucho más costosos.
- En general la caída en el área de mecánica fue de 639.910 USD que significa el 24,07%
- Por otro lado, cayó también la facturación en el área de colisiones en 380.840 USD o el 32% con respecto al año anterior, esto debido a que las Aseguradoras redujeron el envío de vehículos a talleres, porque solicitaban tener mayor participación en las ventas de pólizas, y además pusieron nuevas políticas de reducción en el valor de la hora hombre, solicitaron un incremento en la colocación de repuestos alternos, mayor descuento en repuestos originales, etc., si no se cumplía con estos requerimientos se llevaban los vehículos o no los enviaban a nuestros talleres.

#### **ACCIONES TOMADAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS**

Conscientes que la facturación venía disminuyendo y no se veían indicios de mejora, sino que al contrario empeoraba, se planteó como objetivo principal mantener la rentabilidad tanto bruta como final. Para esto, se consideró entrar en una reducción de gastos y mejora de compras:

- ✓ Reducción de Personal: en el año 2016 hubo una reducción de 10 personas que paulatinamente fueron saliendo, tanto administrativos como técnicos del taller y sus actividades fueron encomendadas o re distribuidas a otras personas, esto significó una disminución de un 24% en la nómina
- ✓ Mejora en las Compras: Se renegoció con proveedores de insumos y compras externas para obtener mejores precios y productos.
- ✓ Se suspendió el servicio de taxis para clientes y solamente en casos especiales se aplicaba, ( hasta la actualidad )
- ✓ Las actividades de mantenimiento de instalaciones se alargaron a mayor tiempo, cuidando que no afecten el funcionamiento de la operación y equipos.
- ✓ Se suspendieron algunos aplicativos que se tenía en el taller como clear mechanic, multitabajos, mensajes de texto, que ayudaban para un mejor servicio pero que insidían en los gastos.

- ✓ En la parte informática: se bajó la cantidad de licencias Antivirus, se renegociaron canales de datos y conexiones de internet con una reducción de un 25% , se implementó outsourcing para impresoras obteniendo un ahorro del 60% ( uso de tintas y mantenimiento )
- ✓ En las tablas de mantenimiento para vehículos se revisaron todas las actividades y tiempos para corregir lo que no estaba dentro de los parámetros o valores de facturación.

### **ACCIONES TOMADAS PARA MEJORAR INGRESO DE VEHÍCULOS**

Complementariamente a las medidas de reducción de gastos, se planteó buscar el ingreso de clientes antiguos que dejaron de venir y nuevo clientes, así como nuevas flotas particulares, realizando las siguientes actividades:

- ✓ Call Center: a través de bases de datos anteriores, se realizó un programa de llamada a clientes antiguos que habían dejado de venir ofreciéndoles promociones especiales y descuentos ( Programa clientes Infieles )
- ✓ En diferentes meses y de acuerdo a la época, se realizaron promociones a través de, Face, Waths app, hojas volantes, pancartas etc., así como la visita personalizada a varias Instituciones.
- ✓ A través de la marca, también se obtuvo apoyo para realizar y sostener las promociones internas y de GME.

### **RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA 2016**

#### **CSI PAGOS Y CSI GARANTÍAS**

En relación a los indicadores de Satisfacción CSI obtuvimos los siguientes resultados:

- ✓ CSI Garantías: por varios meses consecutivos estuvimos en el primer lugar del Ranking Nacional, se alcanzó 100% en los meses de enero, febrero, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, es decir la mitad de los meses del año. Esto gracias a una estrategia de atención personalizada tanto de los asesores de garantías como de técnicos establecidos específicamente para este objetivo.

- ✓ CSI Pagos: durante el año hemos tenido una tendencia de crecimiento sostenido, pero que lamentablemente no llegamos al objetivo propuesto de 85%, terminando el año con un 78,75%. El compromiso es subir este valor en el presente año.

### **POLITICA ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS**

En el año 2016, por dos trimestres alcanzamos la clasificación AAA como taller de servicio, obteniendo un mayor valor de pago en la H/H para garantías y ubicándonos entre los mejores talleres de la red.

En lo referente a Auditorías del proceso general de Administración de Garantías, pasamos sin ningún problema, obteniendo las calificaciones de conforme, sin débitos ni observaciones importantes, lo cual nos sirvió para estar entre los concesionarios que se pueden auto evaluar.

### **RESULTADOS FINANCIEROS**

De los resultados contables de Servimotor S.A., presentamos en resumen las cifras del ejercicio económico y fiscal del año 2016:

Servimotor tuvo una venta de 2'774.906,97, obteniendo una utilidad neta de 66.404,28 USD;

Se pone a consideración de la Junta General de Accionistas de Servimotor S.A. sobre el destino y distribución de las mismas.

### **AGRADECIMIENTO.-**

Finalmente mi agradecimiento a los señores accionistas de Servimotor S.A. por su voto de confianza a la gestión y su apoyo para la consecución de los objetivos planteados, a los colaboradores de la Empresa un especial agradecimiento por su aporte profesional, y, su enfoque en las metas y objetivos trazados, especialmente en un año que se presentó crítico como fue este 2016.



**Ing. Alfredo Zea**  
**GERENTE GENERAL**