

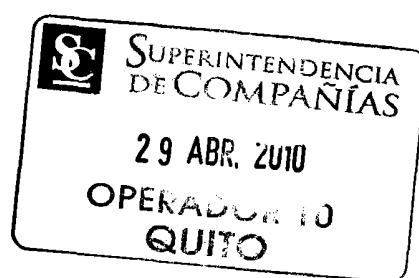


# **SERVIECASA S.A.**

## **INFORME DE LA**

## **ADMINISTRACION**

# **2009**





Quito, 12 de abril del 2010

## **INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS SEÑORES ACCIONISTAS**

En cumplimiento con las disposiciones legales de la Superintendencia de Compañías y de lo establecido en los Estatutos de la Empresa SERVIECASA S.A, presento el Informe de la Administración por el período 2009 que consta a continuación:

### **1.- Principales Actividades:**

- a) Actualización del programa y de la base informática de Call Center para la recepción y seguimiento de atenciones a nivel nacional, esto permite mejorar los tiempos de planificación y respuesta del servicio.
- b) Actualización del sistema de control de órdenes de trabajo, inventarios de repuestos y facturación de los Talleres Propios lo que repercute en un mejor control de costos, ingresos y gastos de la Empresa.
- c) Ejecución de visitas de medición de calidad de servicio a Distribuidores y Clientes en la zona Autro-Oriente, con la finalidad de reposicionar la de la marca en esta región.
- d) Implementación a nivel nacional del sistema de Revisión Integral de Artefactos, al realizar atenciones técnicas, mediante un check list de comprobación y revisión técnica, con el fin de evitar revisitas.
- e) Retroalimentación permanente a Ecasa (Producción y Ventas) de los reclamos críticos en el mercado, identificando las principales fallas de fábrica y sus soluciones a corto y mediano plazo con el objetivo de que se apliquen los correctivos en los procesos productivos con el fin de mejorar la calidad de los artefactos fabricados por la Planta.
- f) Ejecución de 8324 atenciones a nivel nacional, que representa un promedio mensual de 693 atenciones, concentradas mayormente en artefactos comerciales, de acuerdo con la información estadística incluida a continuación.



## **2.- Estados de Situación y Resultados al 31 de diciembre del 2009:**

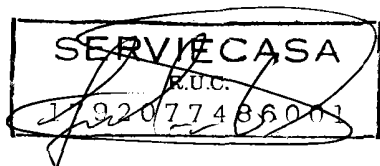
Serviecasa reportó una utilidad operativa neta en el ejercicio 2009 por \$ 1091,75. Es necesario puntualizar que se requieren disminuir los tiempos de cobros de cartera que está básicamente concentrada básicamente en Ecasa, AJE y Hatari a fin de contar con el flujo necesario para hacer frente a los requerimientos operativos de la Empresa y alcanzar los objetivos propuestos; sobre todo, el de brindar un servicio oportuno y de calidad a los clientes y distribuidores a nivel nacional.

## **3.- Proyecciones y Requerimientos para el 2010:**

Con la implementación de mejoras en los procesos productivos de Ecasa y por lo tanto en la calidad de los artefactos, es de esperarse que en el presente año se registre una disminución en el número de atenciones técnicas requeridas por el mercado, de todas maneras es necesario realizar una considerable inversión en el parque automotor y en los equipos y herramientas de los Talleres Propios con el fin de poder incrementar la capacidad de reacción en términos de velocidad de respuesta para de esta manera mejorar la imagen de Servicio y en general de la Marca para la que nos debemos.

Concluyo este Informe con mi cumplido agradecimiento a los Directivos, Asesores, Ejecutivos de la Organización y al Equipo de Trabajo de Serviecasa S.A a nivel nacional.

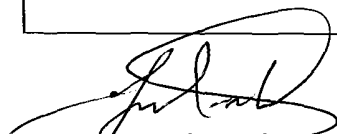
Atentamente,

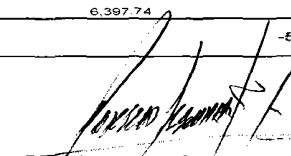


Ing. Javier Unda Marín

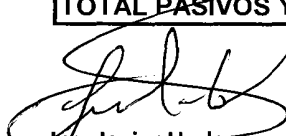
Gerente General

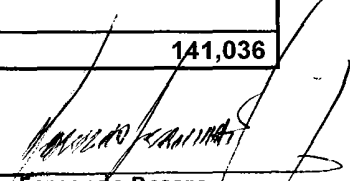
| <b>SERVIECASA S.A.</b>             |                                                                             |             |                       |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>ESTADO DE RESULTADOS</b>        |                                                                             |             |                       |
| <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</b> |                                                                             |             |                       |
|                                    |                                                                             |             | <b>Acumulado 2009</b> |
| <b>4</b>                           | <b>INGRESOS</b>                                                             |             | <b>-391,694.30</b>    |
| 411101                             | INGRESO POR REPARACION DE ARTEFACTOS                                        |             | -391,694.30           |
| 411101001                          | ING. REPARAC. ARTEF. MANO DE OBRA                                           | -181,158.99 |                       |
| 411101002                          | ING. REPARAC. ARTEF. TRANSPORTE                                             | -109,954.00 |                       |
| 411101003                          | ING. REPARAC. ARTEF. REPUESTOS                                              | -22,703.50  |                       |
| 411101004                          | ING. VENTA ARTEFACTOS EMPLEADOS                                             | 0.00        |                       |
| 491101100                          | ING. OTROS POR SERVICIOS EN GARANTIA                                        | -77,878.12  |                       |
| 491101200                          | INTERES GANADO CTA AHORROS                                                  | -1.69       |                       |
| <b>5</b>                           | <b>COSTOS Y GASTOS</b>                                                      |             | <b>397,164.05</b>     |
| 511101                             | COSTOS ARTEFACTOS                                                           |             | 0.00                  |
| 511101004                          | VENTA ARTEFACTOS                                                            | 0.00        |                       |
| 521101                             | GASTO DE PERSONAL                                                           |             | 210,774.44            |
| 521101001                          | SUELDOS Y SALARIOS (Rol Personal Propio Serviecasa)                         | 143,831.54  |                       |
| 521101002                          | APORTE PATRONAL                                                             | 18,326.60   |                       |
| 521101003                          | DECIMO TERCER SUELDO                                                        | 12,486.50   |                       |
| 521101004                          | DECIMO CUARTO SUELDO                                                        | 7,062.21    |                       |
| 521101005                          | HORAS EXTRAS                                                                | 6,347.97    |                       |
| 521101006                          | FONDOS DE RESERVA                                                           | 10,046.13   |                       |
| 521101007                          | VACACIONES                                                                  | 6,192.62    |                       |
| 521101008                          | MOVILIZACION (Pasajes a Técnicos por Atenciones)                            | 2,213.52    |                       |
| 521101009                          | UNIFORMES                                                                   | 0.00        |                       |
| 521101012                          | ALIMENTACION DEL PERSONAL                                                   | 3,462.20    |                       |
| 521101014                          | CAPACITACION                                                                | 0.00        |                       |
| 521101015                          | VIATICOS                                                                    | 804.95      |                       |
| 521101016                          | AGAZAJOS NAVIDEÑOS                                                          | 0.00        |                       |
| 521101017                          | COMISIONES SERVIECASA (Por Facturación O.T.fuera de garantía)               | 0.00        |                       |
| 521101018                          | SERVICIOS OCASIONALES (Rol Personal Tercerizado)                            | 0.00        |                       |
| 521101019                          | COMISION TERCERIZADORA                                                      | 0.00        |                       |
| 521101020                          | BENEFICIOS SOCIALES                                                         | 0.00        |                       |
| 521201                             | OTROS GASTOS                                                                |             | 173,162.10            |
| 521201001                          | SERVICIO DE AGUA POTABLE                                                    | 244.14      |                       |
| 521201002                          | SERVICIO TELEFONICO Y FAX                                                   | 7,350.06    |                       |
| 521201003                          | SERVICIO ENERGIA ELECTRICA                                                  | 908.93      |                       |
| 521201004                          | COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES                                                  | 8,480.16    |                       |
| 521201005                          | ARRIENDOS                                                                   | 12,266.04   |                       |
| 521201006                          | COMPRA REPUESTOS A ECASA FUERA DE GRANTIA                                   | 14,960.83   |                       |
| 521201007                          | GASTOS POR ENVIO DE MATERIALES,REP.C                                        | 50,092.22   |                       |
| 521201008                          | GASTOS POR TRANSPORTE ARTEFACTOS                                            | 0.00        |                       |
| 521201009                          | GASTO POR PAGO DE PEAJES Y PARQUEADE                                        | 650.33      |                       |
| 521201010                          | UTILES DE OFICINA (Impresiones de Blocks Facturas Serviecasa para Talleres) | 2,549.67    |                       |
| 521201011                          | UTILES DE ASEO Y LIMPIEZA                                                   | 233.72      |                       |
| 521201015                          | MANTENIMIENTO DE VEHICULOS                                                  | 14,342.39   |                       |
| 521201016                          | MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS                                                  | 20,000.00   |                       |
| 521201017                          | DEPRECIACION DE ACTIVOS                                                     | 484.08      |                       |
| 521201018                          | SEGUROS SERVIECASA                                                          | 898.30      |                       |
| 521201019                          | PERDIDAS INDEMNIZACION SEGUROS                                              | 67.64       |                       |
| 521201021                          | GASTOS SERVICIOS BANCARIOS                                                  | 472.05      |                       |
| 521201022                          | CERTIFICACION DE CHEQUES                                                    | 81.52       |                       |
| 521201027                          | PROVISION CUENTAS INCOBRABLES                                               | 2,716.07    |                       |
| 521201030                          | GASTO IMPUESTO 1.5 x 1000                                                   | 114.57      |                       |
| 521201032                          | GASTO PATENTE MUNICIPAL                                                     | 1,022.15    |                       |
| 521201033                          | OTROS GASTOS VARIOS CAJAS CHICAS TALLERES                                   | 604.09      |                       |
| 521201034                          | SUMINISTROS Y MATERIALES                                                    | 4,379.21    |                       |
| 521201036                          | MANO OBRA TALLERES AUTORIZADOS                                              | 15,115.00   |                       |
| 521201037                          | MOVILIZACION TALLERES AUTORIZADOS                                           | 14,379.00   |                       |
| 521201038                          | GASTO REVISION VEHICULAR                                                    | 68.22       |                       |
| 521201039                          | GASTO SOAT VEHICULOS SERVIECASA                                             | 681.78      |                       |
| 521202                             | GASTOS VARIOS                                                               |             | 13,227.51             |
| 521202002                          | HONORARIOS PROFESIONALES                                                    | 2,998.44    |                       |
| 521202003                          | CONTRIBUCIONES Y CUOTAS (CCOQ)                                              | 508.99      |                       |
| 521202004                          | TIMBRES Y FORMULARIOS                                                       | 45.25       |                       |
| 521202005                          | LEGALIZACIONES Y NOTARIAS                                                   | 10.08       |                       |
| 521202006                          | GASTO VARIOS TALLERES SERVIECASA                                            | 426.97      |                       |
| 521202007                          | GASTO NO DEDUCIBLES                                                         | 1,793.31    |                       |
| 521202008                          | GASTO MATRICULACION VEHICULOS                                               | 884.97      |                       |
| 591101001                          | GASTO 15 % PARTICIPACION TRABAJADORES                                       | 163.76      |                       |
| 591101002                          | GASTO 25% IMPUESTO RENTA                                                    | 6,397.74    |                       |
| <b>PERDIDA NETA 2009</b>           |                                                                             |             | <b>-5,469.75</b>      |

  
**Ing. Javier Unda**  
**Gerente General**  
**SERVIECASA S.A.**

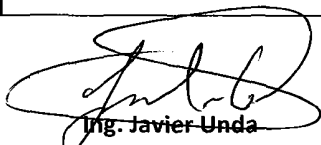
  
**Ing. Fernando Rosero**  
**Contador General**  
**SERVIECASA S.A.**

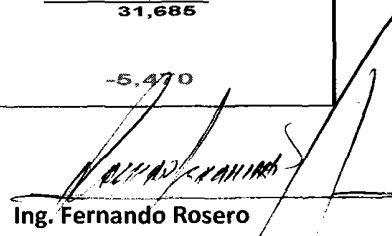
| SERVIECASA S.A.<br>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA<br>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009 |       |                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
|                                                                                 | notas | Dic-09         |
| <b>ACTIVO</b>                                                                   |       |                |
| <b>CORRIENTE</b>                                                                |       |                |
| CAJA Y BANCOS                                                                   | 1     | 15,153         |
| CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR                                                 | 2     | 123,992        |
| INVENTARIOS                                                                     | 3     | 0              |
| <b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES ...</b>                                             |       | <b>139,144</b> |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                                                      |       |                |
| ACTIVO FIJO                                                                     | 4     | 3,046          |
| (-) DEPRECIACIONES                                                              |       | -1,154         |
| <b>TOTAL ACTIVO FIJO NETO ...</b>                                               |       | <b>1,891</b>   |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                                            |       |                |
| DIFERIDOS                                                                       | 5     | 0              |
|                                                                                 |       | 0              |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                                            |       | <b>141,036</b> |
| <b>PASIVO</b>                                                                   |       |                |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                                                         |       |                |
| BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS                                              | 8     | 0              |
| BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERES                                      | 9     | 0              |
| CUENTAS POR PAGAR                                                               | 10    | 109,351        |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                                                            |       | <b>109,351</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                               |       |                |
| CAPITAL SOCIAL PAGADO                                                           | 11    | 800            |
| UTILIDADES PERDIDAS AÑOS ANTERIORES                                             |       | 36,354         |
| RESULTADOS EJERCICIO 2009 NETOS                                                 |       | -5,470         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                                                         |       | <b>31,685</b>  |
| <b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>                                               |       | <b>141,036</b> |

  
 Ing. Javier Unda  
 Gerente General  
 SERVIECASA S.A.

  
 Ing. Fernando Rosero  
 Contador General  
 SERVIECASA S.A.

| SERVIECASA S.A.                             |                                 |                  |                |
|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------|
| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA              |                                 |                  |                |
| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009                  |                                 |                  |                |
| #                                           | NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS | Dic-09           |                |
|                                             | <b>ACTIVO</b>                   |                  | <b>141,036</b> |
| <b>1 CAJA BANCOS</b>                        |                                 |                  |                |
| CAJA COBRANZAS                              |                                 |                  |                |
| CAJAS CHICAS                                |                                 | 1,850.00         |                |
| BCO. AUSTRO CTA. AHORROS                    |                                 | 185.36           |                |
| BCO. AUSTRO CTA. CORRIENTE                  |                                 | 13,117           |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                | <b>15,152.61</b> |                |
| <b>2 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>    |                                 |                  |                |
| CTAS. POR COBRAR CLIENTES                   |                                 | 122,161          |                |
| PROVISION CTAS. POR COBRAR CLIENTES         |                                 | -1,591           |                |
| OTRAS CUENTAS POR COBRAR                    |                                 | 1,093            |                |
| ANTICIPOS Y RETENCIONES SRI                 |                                 | 2,328            |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                | <b>123,992</b>   |                |
| <b>3 INVENTARIOS</b>                        |                                 |                  |                |
| SUMINISTROS                                 |                                 |                  |                |
| REPUESTOS                                   |                                 |                  |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                |                  |                |
| <b>4 ACTIVO FIJO</b>                        |                                 |                  |                |
| HERRAMIENTAS                                |                                 | 1,300            |                |
| EQUIPO DE COMPUTACION                       |                                 | 1,322            |                |
| EQUIPO DE OFICINA                           |                                 | 423              |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                | <b>3,046</b>     |                |
| ACTIVO FIJO - DEP. ACUM. COSTO              |                                 | -1,154           |                |
|                                             | <b>TOTAL NETO ...</b>           | <b>1,891</b>     |                |
| <b>5 DIFERIDOS</b>                          |                                 |                  |                |
| SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO              |                                 |                  |                |
| MANTENIMIENTO VEHICULOS                     |                                 |                  | 0              |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS                      |                                 |                  |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                |                  | <b>0</b>       |
|                                             | <b>PASIVO</b>                   |                  | <b>109,351</b> |
| <b>8 BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS</b> |                                 |                  |                |
| AUSTRO CTA CORRIENTE SOBREGIROS             |                                 |                  |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                |                  | <b>0</b>       |
| <b>9 INTERESES BANCARIOS Y FINANCIEROS</b>  |                                 |                  |                |
| INTERES BANCARIO                            |                                 |                  |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                |                  | <b>0</b>       |
| <b>10 CUENTAS POR PAGAR</b>                 |                                 |                  |                |
| PROVEEDORES NACIONALES                      |                                 | 15,622           |                |
| PROVISION DE GASTOS                         |                                 | 65,000           |                |
| SUELDOS POR PAGAR                           |                                 | 10,368           |                |
| IMPUESTOS POR PAGAR                         |                                 | 776              |                |
| 15% TRABAJADORES                            |                                 | 164              |                |
| 25% IMPUESTO RENTA X PAGAR                  |                                 | 510              |                |
| BENEFICIOS SOCIALES                         |                                 | 16,911           |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                | <b>109,351</b>   |                |
| <b>11 PATRIMONIO</b>                        |                                 |                  | <b>31,685</b>  |
| CAPITAL SOCIAL PAGADO                       |                                 | 800              |                |
| UTILIDADES AÑOS ANTERIORES                  |                                 | 36,354           |                |
| RESULTADOS EJERCICIO 2009 NETOS             |                                 | -5,470           |                |
|                                             | <b>TOTAL ...</b>                | <b>31,685</b>    |                |
| <b>RESULTADOS DEL EJERCICIO .....</b>       |                                 |                  | <b>-5,470</b>  |

  
**Ing. Javier Unda**  
 Gerente General  
 SERVIECASA S.A.

  
**Ing. Fernando Rosero**  
 Contador General  
 SERVIECASA S.A.

# **ATENCIÓNES**

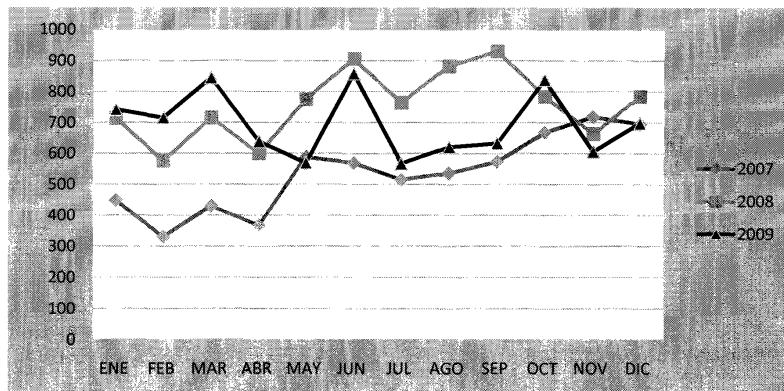
**ENERO A DICIEMBRE**

**2009**



# SERVICASA: ATENCIONES MENSUALES A NIVEL NACIONAL

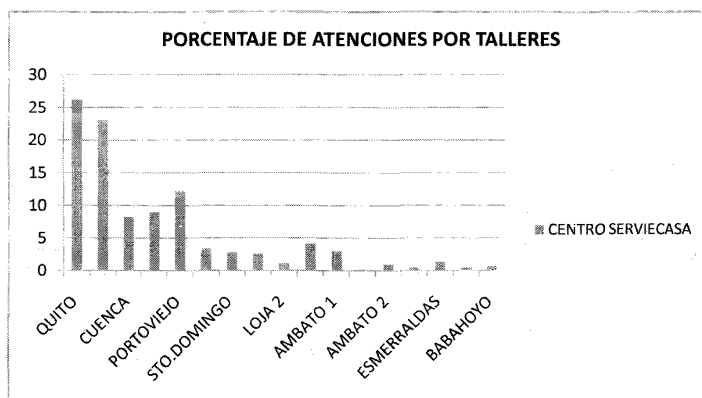
| AÑO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL AÑO | PROM. MES |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----------|
| 2007 | 448 | 330 | 429 | 367 | 588 | 569 | 514 | 535 | 572 | 667 | 718 | 694 | 6431      | 536       |
| 2008 | 713 | 575 | 715 | 599 | 775 | 906 | 764 | 882 | 930 | 784 | 663 | 784 | 9090      | 758       |
| 2009 | 742 | 715 | 844 | 638 | 569 | 858 | 566 | 620 | 632 | 838 | 605 | 697 | 8324      | 693       |





# SERVICASA: ATENCIONES 2009 POR CENTROS

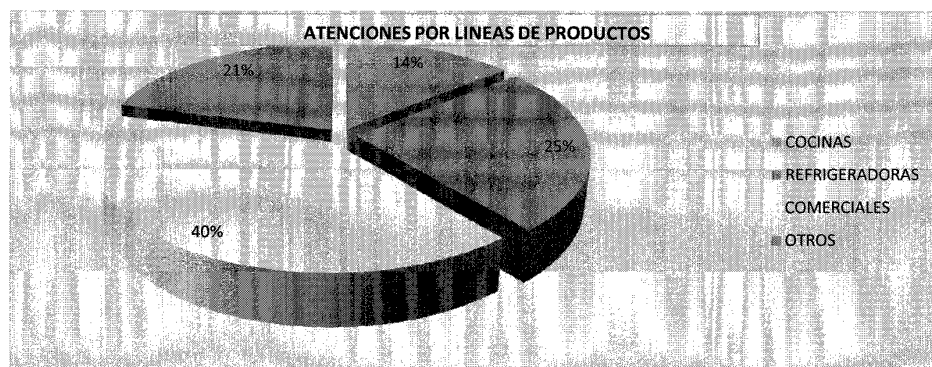
| CENTRO<br>SERVICASA | TOTAL       | %          |
|---------------------|-------------|------------|
| QUITO               | 2181        | 26.20      |
| GUAYAQUIL           | 1915        | 23.00      |
| CUENCA              | 683         | 8.20       |
| MACHALA             | 749         | 9.00       |
| PORTOVIEJO          | 1016        | 12.20      |
| LAGO AGRIO          | 283         | 3.40       |
| STO.DOMINGO         | 233         | 2.80       |
| LOJA 1              | 216         | 2.60       |
| LOJA 2              | 92          | 1.10       |
| IBARRA              | 341         | 4.10       |
| AMBATO 1            | 250         | 3.00       |
| GUARANDA            | 19          | 0.20       |
| AMBATO 2            | 83          | 1.00       |
| TENA                | 42          | 0.50       |
| ESMERALDAS          | 108         | 1.30       |
| QUEVEDO             | 57          | 0.50       |
| BABAHOYO            | 58          | 0.70       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>8324</b> | <b>100</b> |





## SERVIECASA: ATENCIONES 2009 POR LINEAS DE PRODUCTOS

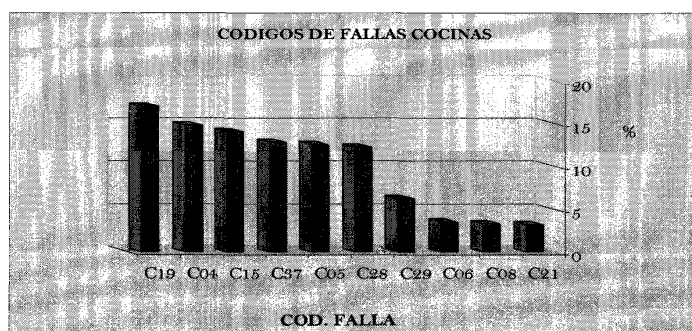
| PRODUCTOS      | TOTAL       | %           |
|----------------|-------------|-------------|
| COCINAS        | 1165        | 14%         |
| REFRIGERADORAS | 2080        | 25%         |
| COMERCIALES    | 3328        | 40%         |
| OTROS          | 1751        | 21%         |
| <b>TOTALES</b> | <b>8324</b> | <b>100%</b> |





## SERVIECASA: TOP TEN FALLAS COCINAS 2009

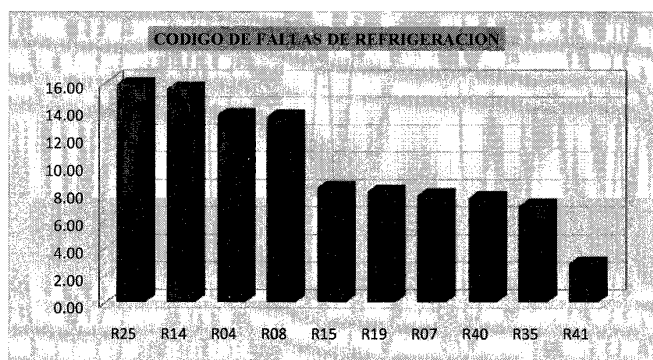
| 10 PRINCIPALES FALLAS EN COCINAS |              |                                       |       |
|----------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------|
| #                                | CODIGO FALLA | DESCRIPCION                           | %     |
| 1                                | C19          | PERILLAS Y BASES SE SALEN / NO GIRAN  | 17.04 |
| 2                                | C04          | FUGA DE GAS                           | 14.80 |
| 3                                | C15          | CHISPEROS MAL UBICADOS / MOVID        | 14.11 |
| 4                                | C37          | CAMBIO DE BUJIAS                      | 12.85 |
| 5                                | C05          | VALVULAS TRAVADAS / OBSTRUIDAS        | 12.57 |
| 6                                | C28          | ELEMENTOS FLOJOS                      | 12.29 |
| 7                                | C29          | FALTANTES ACCESORIOS                  | 6.28  |
| 8                                | C06          | OBSTRUCCION INYECTORES                | 3.49  |
| 9                                | C08          | PERFIL TAPA VIDRIO DESOLDADO O SUELTO | 3.35  |
| 10                               | C21          | CUBIERTAS DESPOSTILLADAS              | 3.21  |
| TOTAL                            |              |                                       | 100   |





# SERVIECASA: TOP TEN FALLAS REFRIGERACION 2009

| 10 PRINCIPALES FALLAS EN REFRIGERACION |                 |                                                       |        |
|----------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------|--------|
| #                                      | CODIGO DE FALLA | DESCRIPCION                                           | %      |
| 1                                      | R25             | PROBLEMAS PUERTAS: EXUDACION, OXIDACION Y DESCENTRADO | 15.88  |
| 2                                      | R14             | LAMPARAS DEFECTUOSAS                                  | 15.52  |
| 3                                      | R04             | FUGA DE GAS                                           | 13.60  |
| 4                                      | R08             | CAMBIO DE CONTROL                                     | 13.51  |
| 5                                      | R15             | MOTOR DEFECTUOSO / TRABADO / QUEMADO                  | 8.32   |
| 6                                      | R19             | VENTILADOR INTERNO RUIDOSO O QUEMADO                  | 8.05   |
| 7                                      | R07             | REGULACION DE CONTROL                                 | 7.78   |
| 8                                      | R40             | ELEMENTOS FLOJOS                                      | 7.56   |
| 9                                      | R35             | OBSTRUCCION DEL CAPILAR - PASO FREON                  | 6.98   |
| 10                                     | R41             | FALTA ACCESORIOS                                      | 2.82   |
| TOTAL                                  |                 |                                                       | 100.00 |





## SERVIECASA: TEMPORALIDAD DAÑOS 2009

| TEMPORALIDAD DE DAÑOS DE ARTEFACTOS |               |
|-------------------------------------|---------------|
| DIAS USO ARTEFACTO                  | % ASISTENCIAS |
| 1 A 30                              | 21.04         |
| 31 A 90                             | 24.15         |
| 91 A 180                            | 29.08         |
| 180 A 360                           | 17.22         |
| 361 EN ADELANTE                     | 8.51          |
| TOTAL                               | 100           |

