

Quito, 22 de Agosto del 2011

### INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS SEÑORES ACCIONISTAS

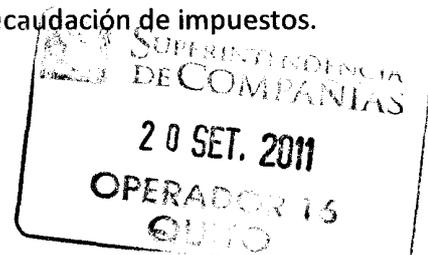
En cumplimiento con las disposiciones legales de la Superintendencia de Compañías y de lo establecido en los Estatutos de la Empresa SERVIECASA S.A, presento el Informe de la Administración por el período 2010 que consta a continuación:

#### 1.- Situación económica del país en el año 2010.

#### DATOS ECONOMICOS AÑO 2010

	Año 2009	Año 2010
<b>Inflación:</b>	4,31%	3,3%
<b>PIB:</b>	0,98% (crecimiento real) \$ 51, 4 millardos (producción anual)	3,6%
<b>Desempleo:</b>	7,9%	7,4%
<b>Subempleo:</b>	50,5%	49,6%
<b>Salario mínimo:</b>	\$218 (nominal)	\$240
<b>Exportaciones:</b>	\$13.797 millones	\$14.164
<b>Importaciones:</b>	\$15.093 millones	\$15.231
<b>Recaudación impuestos</b>	\$6.344 millones	\$7.392

La evaluación de los principales indicadores de la economía ecuatoriana, advierten que el año anterior fue estable, en la medida que se mantuvo el crecimiento y mejoraron otros indicadores como los depósitos en la banca privada o la recaudación de impuestos.





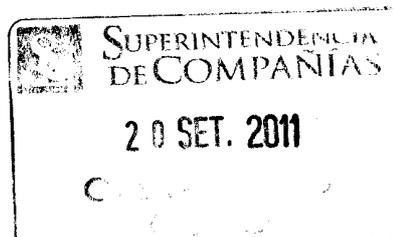
Sin embargo, el déficit en la balanza comercial \$1.213 millones, las necesidades de financiamiento para el presupuesto del 2011, una mínima reducción de pobreza y el estancamiento en la generación de empleo son, entre otros temas, que confirma que aun hay tareas pendientes para este año.

Desde la perspectiva empresarial, el 2011 es un año de retos importantes. Los incrementos salariales, las inversiones, las exportaciones y la generación de empleo conforman el derrotero productivo del nuevo año.

La posibilidad de que se mantengan altos los precios del petróleo, permitirán que se cumpla con el presupuesto aprobado y se gane crecimiento en el PIB.

## **2.- 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 las zonas Austro, Oriente, Costa y Sierra con la finalidad de reposicionar la marca en estas regiones.
- 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, Ingeniería, Calidad 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 9556 atenciones a nivel nacional, que representa un promedio mensual de 796 atenciones, concentradas mayormente en artefactos comerciales, de acuerdo con la información estadística incluida a continuación.

### 3.- Estados de Situación y Resultados al 31 de diciembre del 2010:

Serviecasa presenta una pérdida neta de usd 16.857.63 en el ejercicio 2010. Es necesario puntualizar que se requieren disminuir los tiempos de cobros de cartera que está básicamente concentrada 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.

### 4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2011:

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. Luis Fernando Lizarazo  
Gerente General Serviecasa

