



Cuenca, 15 de Agosto del 2013

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 2012 que consta a continuación:

1. Principales Actividades:

- a) SERVIECASA no opero normalmente desde el 18 de Enero del 2012 hasta el 1 Abril del mismo año por consecuencia de directrices determinadas por la Presidencia Ejecutiva para lo cual se cambió la administración a Cuenca.
- b) Como primer paso se contrató personal para los Talleres de Quito, Machala y Portoviejo que estaban sin empleados y se renegocio con todos los talleres autorizados completando el equipo con la contratación de otros talleres autorizados como SEDISA (Quevedo, Sto. Domingo y Esmeraldas), Loja, Macas, Galápagos, etc.
- c) Se restableció el funcionamiento del callcenter para lo cual se puso a disposición de los clientes el No de teléfono 072863962 y el correo electrónico callcenter@ecasa-la.com para la recepción de los reclamos y la coordinación de las visitas con cada taller.
- c) Se abrieron dos frentes de trabajo enfocándose principalmente en el Plan Renova dando prioridad a sus atenciones y por otro lado el resto de líneas del portafolio de productos de ECASA.
- d) Actualización del sistema de control de órdenes de trabajo, inventarios de repuestos y optimización de la bodega con el fin de agilizar el envío de repuestos a los talleres, adicional coordinar la facturación de los Talleres Propios lo que repercute en un mejor control de costos, ingresos y gastos de la Empresa.
- e) 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.

X

SERVIECASA S.A.

Av. Pedro Vicente Maldonado 10-343 y Quimiag Call-Center 1800-322721

Teléfonos: UIO (02) 2676-812 CUE (07) 2808980 ext. 221 E-mail: callcenter@ecasa-la.com Cuenca-Ecuador



f) 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.

g) 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.

h) 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 2012:

SERVIECASA presenta una pérdida neta de \$40,025.87. Es necesario puntualizar que la pérdida se da básicamente debido a los tres primeros meses del año que no se pudo facturar por el cierre de la oficina de Quito y por encontrarse talleres sin personal como Quito, Machala y Portoviejo, además de tener prácticamente el 90% del Parque automotor de SERVIECASA inoperante. Adicional se ha contabilizado las liquidaciones laborales de las personas que se separaron de la compañía por \$12,091.50. Lo que incide directamente en la pérdida de este periodo.

4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2013:

Con la compra de las camionetas MAHINDRA las mismas que empezaron a laborar desde la segunda quincena de Diciembre del 2012 se han incrementado en un 40% las atenciones y recorridos con lo que para este año tendremos mayor cobertura y las facturaciones se incrementaran notablemente.

Con la implementación de las 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. Para poder hacer frente a esta disminución se realizaran convenios con empresas como PRONACA, Corporación GPF (FYBECA), Cervecería (licores AJE), etc. para trabajos de mantenimiento y fuera de garantía con lo que garantizaremos la liquidez de la empresa. Es necesario realizar una fuerte inversión 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

X

SERVIECASA S.A.

Av. Pedro Vicente Maldonado 10-343 y Quimiag Call-Center 1800-322721

Teléfonos: UIO (02) 2676-812 CUE (07) 2808980 ext. 221 E-mail: callcenter@ecasa-la.com Cuenca-Ecuador

Los roles de pago han disminuido ya que estaba pagándose 12431.00



Se necesita realizar una actualización del software para el registro de las O/T y de la base informática del Callcenter para la recepción y seguimiento de atenciones a nivel nacional, esto permite mejorar los tiempos de planificación y respuesta del servicio. Además incrementar un módulo de reportes para datos estadísticos que nos permita retroalimentar a la planta de mejor manera para que se puedan tomar los correctivos necesarios con esta información.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Esteban Espinosa', is written over the typed name.

Ing. Mario Esteban Espinosa

Gerente General 'Serviecasa

SERVIECASA S.A.

Av. Pedro Vicente Maldonado 10-343 y Quimiag Call-Center 1800-322721

Teléfonos: UIO (02) 2676-812 CUE (07) 2808980 ext. 221 E-mail: callcenter@ecasa-la.com Cuenca-Ecuador