

Cuenca, 20 de Enero del 2014

## 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 SERVICASA S.A, presento el Informe de la Administración por el período 2014 que consta a continuación:

### 1. Principales Actividades:

a) Se comienza el año con el uso de las camionetas Mahindra compradas a NEOHYUNDAI en Quito con el crédito otorgado por la CFC, estas camionetas han sido entregadas a Quito, Portoviejo, Cuenca y Guayaquil. Con la ayuda de estas camionetas se incrementaron en un 90% las visitas y las coberturas en cada una de estas regiones, atendiendo lugares donde no se podía llegar por falta de transporte. Teniendo este año un total de 6574 atenciones, es decir casos solucionados O/T cerradas.

b) Se recuperó la camioneta de Machala la misma que tuvo que ser reparada completamente y se puso en uso del taller, esta camioneta estaba parada desde el 2011, con la misma estamos cubriendo toda la Provincia del oro y Loja Provincia en Zapotillo, Célica y Macara que queda más cerca de la zona. También se reparó la camioneta Ford Courier de Guayaquil que era la única que servía y que tenía recorridos extensos, el daño fue producido por el uso ya que siempre en nuestra administración se han respetado y exigido el cumplimiento de las normas de mantenimientos preventivos y correctivos y la exigencia del buen uso de los Vehículos.

d) Con el parque automotor recuperado en un 80% y con el personal completo en todos los talleres establecimos las cuotas mensuales a cumplir para cada uno de los talleres y fijamos el punto de equilibrio de SERVICASA, el mismo que está situado en 16820.58. Con estos valores establecimos la cuota a cumplir para cada taller de acuerdo a la zona tanto en Facturación en garantía como fuera de garantía.

e) Mensualmente se envía la información de la facturación y cierre de mes a todos los talleres y se presiona a los que no cumplen o están al límite de los parámetros establecidos, con esta disposición se consiguió que en el último semestre todos los talleres cumplan con el presupuesto entregado.

---

SERVICASA S.A.

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

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



f) Existían cuentas pendientes como por ejemplo el pago del predio urbano, mejoras y permisos de funcionamiento, etc. del Taller de Machala, deuda acumulada desde el 2009 por un valor de 1490.00 y por la cual teníamos una coactiva del municipio. Se procedió a realizar un plan de pagos del cual nos falta solo una cuota. De igual manera se le realizó un contrato de arrendamiento al guardián que vive en una media agua en la parte posterior del taller lugar totalmente independiente. En el contrato se estableció las funciones de velar por la seguridad del taller, la limpieza del exterior y el pago simbólico del teléfono y el agua potable.

g) Tenemos demandas de los ex trabajadores de SERVIECASA ante la inspección de trabajo, razón por la cual los casos más avanzados negociamos con los ex trabajadores y sus abogados el pago mediante producto únicamente, es así que se solucionaron los siguientes casos: Dennis Acevedo, Miguel Toro, Yesenia Caizapanta, Antonio Rosario, Eddy Mendieta, Silvia Menendez y Adriana Heras con quien estamos iniciando las negociaciones, estas siempre por un valor menor para resguardar los intereses de la EMPRESA.

h) Se creó y se estableció el reglamento interno de SERVIECASA el mismo que se entrega en la inspección de trabajo. Este reglamento debe ser cumplido y acatado por cada uno de los trabajadores de la empresa.

i) Se impartieron charlas a los diferentes equipos de ventas tanto de AJE como de Eljuri Hatari, donde se pudo medir el escaso conocimiento de las características y funcionamiento de los productos de ECASA, inclusive existieron ejecutivos que comentaron que nunca habían tenido una capacitación y que esta les servía mucho para tener más argumentos a la hora de cerrar una venta.

j) Se realizaron visitas en las zonas de Morona Santiago y la Provincia del Oro, donde se pudo comprobar que la marca se está vendiendo muy bien este último trimestre y los comentarios son muy favorables, se aprovechó para volver a vender a COMEGO quien no estaba comprando ECASA y de igual manera se les dio una inducción del producto a los vendedores de planta del Almacén por lo que se pudo realizar una venta importante.

K) Se realizó en el mes de Diciembre la primera convención de técnicos en la fábrica de ECASA donde se pudo conseguir valiosa información de parte y parte que sirve para buscar mejoras tanto en los procesos como en la forma de abordar e identificar los daños, además de las principales soluciones a los casos más recurrentes.

L) Se estableció la tabla de códigos de fallas la misma que rige desde el mes de Enero y que pretende dar una retroalimentación más precisa de los problemas que con mayor

---

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

frecuencia se observan donde el consumidor final para que la fábrica tome las medidas necesarias en el plan de mejoramiento continuo de la calidad.

l) Se realizaron 6573 atenciones en los talleres propios de las que se obtienen las estadísticas que se adjuntan en el Anexo1. Estas representan un promedio mensual de 548atenciones, concentradas en su mayoría en artefactos comerciales y refrigeradoras del Plan Renova. En los talleres autorizados se atienden 1461 atenciones que se han facturado.

### **3.- Estados de Situación y Resultados al 31 de diciembre del 2014:**

SERVIECASA presenta una ganancia neta de \$ 32986.54 Esto debido a las políticas de control implementadas sobre el gasto y sobre todo utilizando los recursos de manera coherente sin dejar que esto influya en el normal desenvolvimiento de la empresa y que peor aún perjudique las atenciones que brindamos a nuestros clientes. Adicional se realizó la provisión de desahucio y Jubilación Patronal que no se había realizado antes.

### **4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2014:**

Se tiene previsto la entrada a funcionar de la línea 1800 ECASA1 en Febrero del 2014. El entregar esta línea en outsourcing al CONTACENTER de la CFC es un acierto ya que nos permitirá dar nuestro mejor esfuerzo como Servicio Técnico para cumplir los tiempos establecidos de 48 horas máximo 72 horas en la ciudades y una semana para lugares fuera de la ciudad en la provincia de acuerdo a nuestros calendarios y ruterros. Adicional será una fuente de comunicación continua que nos exigirá tanto a la fábrica ECASA como a SERVIECASA a mejorar los procesos continuamente.

Convertir a SERVIECASA además de SERVICIO TECNICO en SERVICIO POSTVENTA con lo que en conjunto con los ejecutivos de ventas realizar visitas de capacitación y ventas a los principales clientes del País dándoles la seguridad de un producto de buena calidad y un servicio técnico eficaz y comprometido con la marca y sus clientes.

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 brinde la posibilidad de 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,



Ing. Juan Carlos Molina Neira

SERVIECASA S.A.



Ing. Mario Esteban Espinoza V.

GERENTE GENERAL SERVIECASA S.A.

---

SERVIECASA S.A.

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

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

Ecuador