



Cuenca, 20 de Enero del 2016

## 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 2015 que consta a continuación:

### 1. Principales Actividades:

a) Mensualmente se envía la información de la facturación y cierre de mes a todos los talleres propios con la finalidad de ir verificando el cumplimiento de cada uno de ellos y se presiona a los que no llegan a cubrir o están al límite de los parámetros establecidos, con esta disposición se consiguió que todos los talleres cumplan con el presupuesto entregado.

b) Se realizó en el taller de Machala un mantenimiento a la fachada pintando toda el área exterior incluyendo los cerramientos y puertas mejorando notablemente la imagen del mismo.

c) En Portoviejo nos cambiamos de local a uno más al centro de la ciudad donde existe mayor movimiento y mejores comodidades para trabajar ya que el área es mucho más grande y lo más importante sin incrementar el gasto del arriendo. El cambio se dio debido a que necesitamos más espacio ya que se retiran las refrigeradoras para reparar en el taller sobre todo las que tienen problemas de obstrucción y deben ser reparadas en el taller ya que el proceso es más complicado para realizarlo en el domicilio.

d) En Guayaquil es la zona que mayor cantidad de problemas tenemos por lo que se concentró las atenciones únicamente a la ciudad tanto Norte y Sur y se procedió a contratar talleres autorizados para Milagro, Daule y La Libertad con la finalidad de que Guayaquil no tenga retrasos en las atenciones, esto es transitorio hasta que Guayaquil se iguale y procederemos a reactivar las rutas.

e) Se impartieron charlas a los diferentes equipos de ventas tanto de AJE como de Eljuri Hatari y Electroexitodonde 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.



---

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

f) Se realizaron 6114 atenciones en los talleres propios de las que se obtienen las estadísticas que se adjuntan en el Anexo1. Estas representan un promedio mensual de 510atenciones, concentradas en su mayoría en artefactos comerciales y refrigeradoras del Plan Renova. En los talleres autorizados se realizaron576 atenciones que se han facturado.

g) En este año se han concentrado todos los esfuerzos por solucionar los casos presentados en refrigeradoras del Plan Renova siendo tres los problemas principales encontrados.

1. Oxido en el serpentín que va en la bandeja de drenaje. Al haberse colocado un serpentín de hierro galvanizado y cubierto con una capa de antioxidante que no garantiza que al contacto con el agua este se corra y producto de esto se formen agujeros ocasionando fuga de gas y contaminación del sistema con agua llegando inclusive al compresor. La reparación de estos daños toman alrededor de dos horas por refrigeradora y de acuerdo a producción son alrededor de 7000 equipos que salieron con ese problema habiendo solucionado nosotros ya un total de 1134.
2. Formación de escarcha y hielo en el evaporador. En estos casos se tuvieron por parte de la fábrica dos soluciones siendo la primera el levantar el evaporador unos dos cm. y colocar u pedazo de estiroplan a un costado del mismo, dando poco resultado pues no todos quedaban bien. Por lo tanto se realizó otro procedimiento el cual implicaba realizar cambios en la conexión permitiendo que la R actué más tiempo. Este procedimiento si corrige el problema pero aumenta el consumo eléctrico de la refrigeradora.
3. Rechupes en Gabinetes y Puertas. Estamos realizando cambios de puertas en todas estas unidades y las que tienen el gabinete rechupado indicamos a los clientes que no influye en el funcionamiento.



### 3.- Estados de Situación y Resultados al 31 de diciembre del 2015:

SERVIECASA presenta una ganancia neta de \$ 55.701.27 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.

### 4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2016:

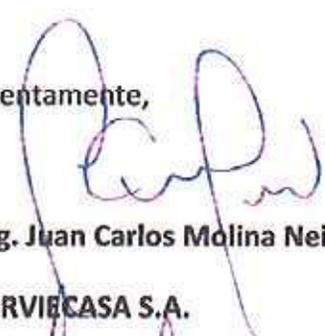
- La primera acción que se tomara para el 2016 es el de realizar el cambio del equipo completo del taller de Guayaquil debido a que en reiteradas ocasiones se les ha llamado la atención por la cantidad de casos solucionados que vuelven a tener problemas, es decir no se está aplicando correctamente los procedimientos para los equipos que están contaminados con agua en el sistema producto del serpentín corroído, lo que nos estaba generando dobles visitas y el malestar de nuestros clientes. Para este efecto se tramitara la renuncia del equipo ya que se procedió con la entrega de los memos de llamado de atención y no tenemos los correctivos solicitados.
- 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.
- La falta de liquidez ocasiona que tengamos desfases en las atenciones ya que por falta de recursos no hemos podido dar las asistencias de acuerdo a como se planifica hemos tenido retrasos en reembolsos de caja chica y servicios básicos que no pueden esperar, sin embargo con autogestión hemos podido palear un poco este tema y no detener por completo las asistencias.
- Para el próximo año trabajaremos en buscar otras alternativas que nos permitan generar recursos para ayudar a sustentar nuestra gestión dentro de los cuales tenemos:
  - Presentar nuestra oferta de servicios a la división de licores de AJE donde daremos mantenimiento a los diferentes equipos de frio de sus cadenas.
  - Trabajar con Eljuri Hatari prestando el servicio de instalación de A/C.
  - Realizar un calendario de mantenimiento para las máquinas dispensadoras de cerveza que instalaran en diferentes bares de las principales ciudades.



- Otro factor que ocasiona retraso en las asistencias es la falta de materiales como es el Gas R134, ya que el 80% de las atenciones están relacionadas directamente al uso de este material por lo que es imprescindible contar con el suministro uniforme del mismo, hemos tenido periodos desde hasta dos meses sin gas por lo que como SERVICASA hemos tenido que adquirir durante el año 2015 19 potes de gas con la finalidad de evitar que los reclamos por la falta de solución se incrementen notablemente.
- 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

SERVICASA S.A.



Ing. Mario Esteban Espinoza V.

GERENTE GENERAL SERVICASA S.A.



# ATENCIONES

ENERO A DICIEMBRE

2015

---

SERVICASA S.A.

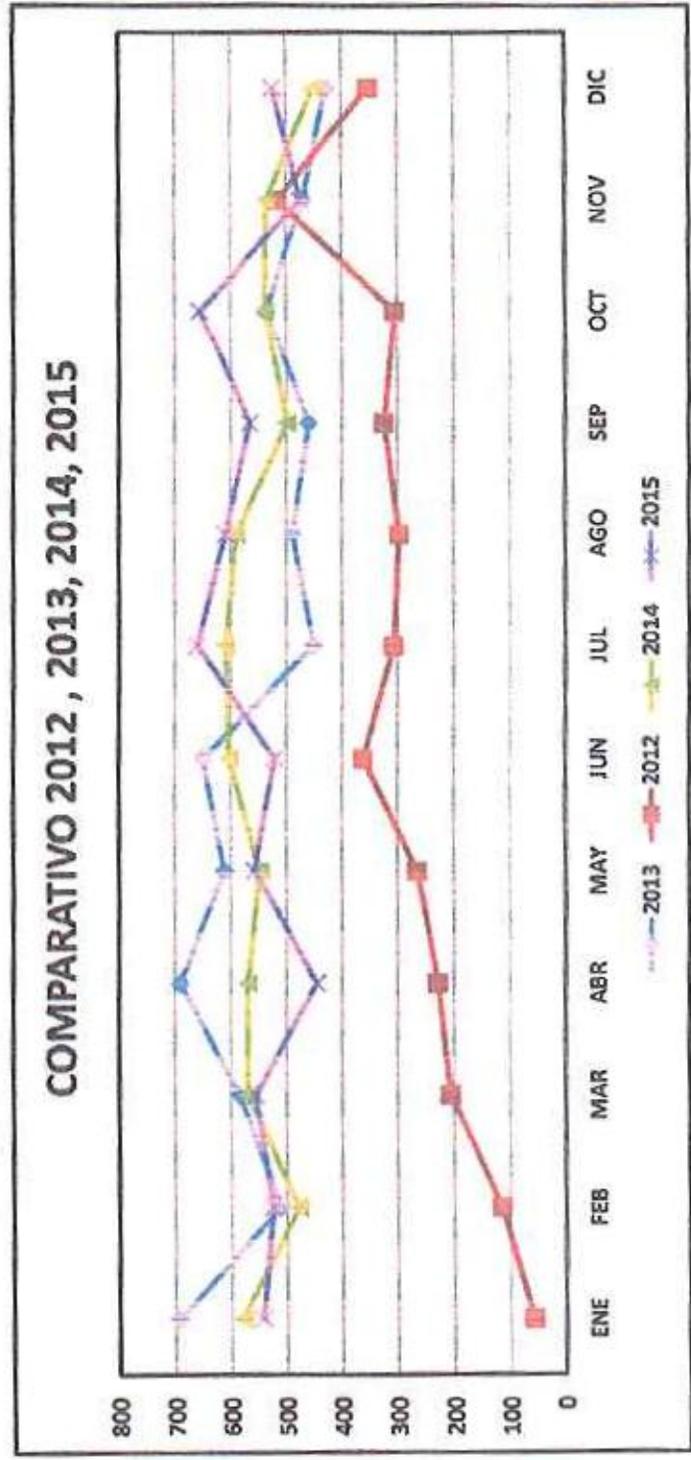
Av. Pedro Vicente Maldonado 10-343 y Quimlag Call-Center 1800-322721

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



# SERVIECASA 2015

SERVICASA ATENCIONES MENSUALES 2012 vs 2015													
AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2015	543	525	556	445	558	522	660	610	566	655	474	525	6639
2014	579	478	570	569	548	604	610	590	498	539	536	451	3348
2013	693	511	584	690	612	650	451	488	459	537	470	428	6573
2012	58	115	206	229	265	362	307	297	324	305	516	352	3336

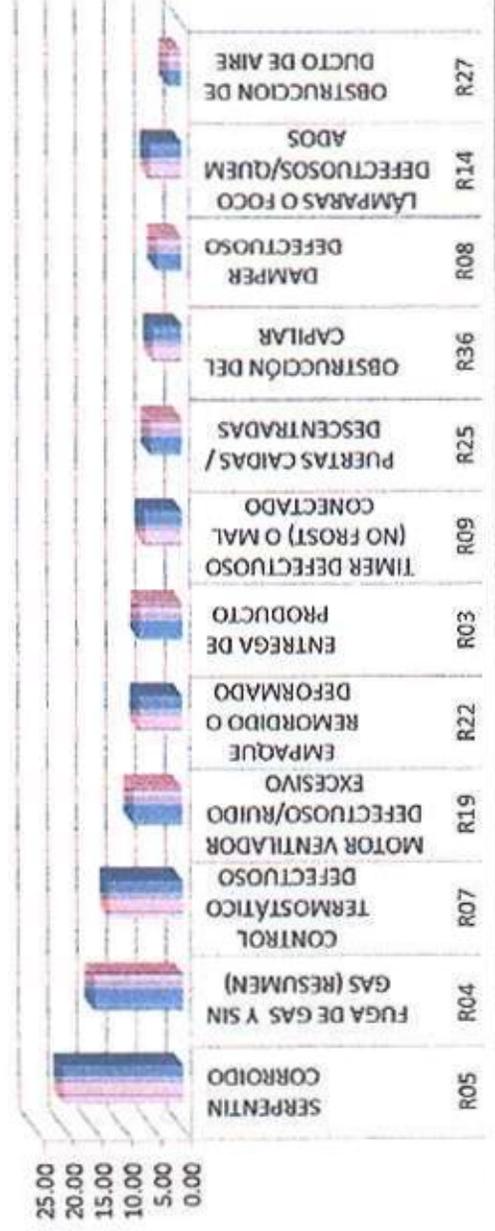




## TOP TEN FALLAS REFRIGERACION 2015

10 PRINCIPALES FALLAS EN REFRIGERACION				
INDEX	CODIGO DE FALLA	DESCRIPCIÓN	%	CANT.
1	R05	SERPENTIN CORROIDO	20.32	643
2	R04	FUGA DE GAS Y SIN GAS (RESUMEN)	14.92	472
3	R07	CONTROL TERMOSTÁTICO DEFECTUOSO	12.36	391
4	R19	MOTOR VENTILADOR DEFECTUOSO/RUIDO EXCESIVO	8.19	259
5	R22	EMPAQUE REMORDIDO O DEFORMADO	7.21	228
6	R03	ENTREGA DE PRODUCTO	7.17	227
7	R09	TIMER DEFECTUOSO (NO FROST) O MAL CONECTADO	6.19	196
8	R25	PUERTAS CAIDAS / DESCENTRADAS	5.28	167
9	R36	OBSTRUCCIÓN DEL CAPILAR	4.84	153
10	R08	DAMPER DEFECTUOSO	4.11	130
11	R14	LÁMPARAS O FOCO DEFECTUOSOS/QUEMADOS	5.28	167
12	R27	OBSTRUCCION DE DUCTO DE AIRE	2.15	68
13	R30	MALA INYECCION DE POLIURETANO RECHUPE	1.99	63
<b>TOTAL</b>			<b>100.00</b>	<b>3164</b>

## CODIGO DE FALLAS REFRIGERACION





## ATENCIONES POR LINEAS DE PRODUCTOS

ATENCIONES POR LINEAS				
INDEX	TIPO	DESCRIPCIÓN	%	CANT.
1	RENOVA	RENOVA	48%	2985
2	COMERCIAL	CONGELADORES, VITRINAS	31%	1916
3	COCINAS	COCINAS INDUCCION	16%	979
4	REFRIGERADORAS	REFRIGERADORAS	4%	253
5	VARIOS	COCINAS A GAS	1%	71
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	<b>6204</b>

## ATENCIONES 2015 POR TIPO

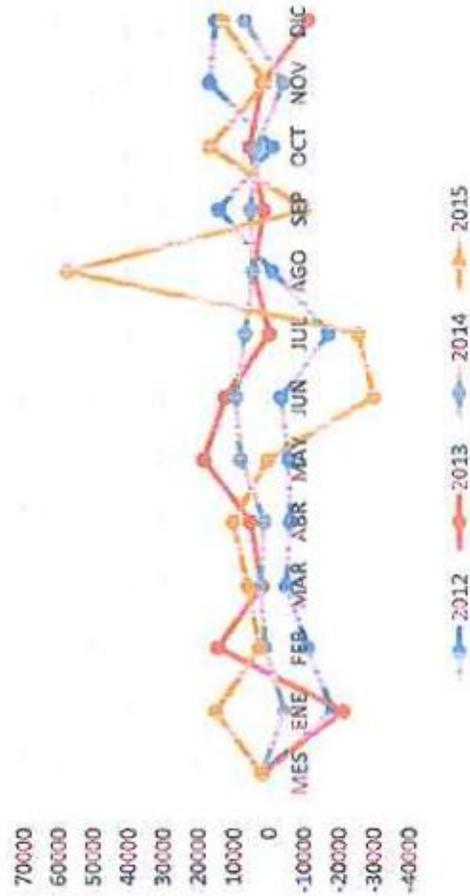


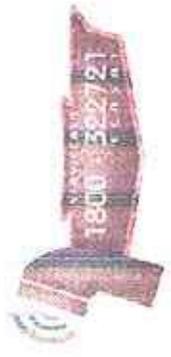
- RENOVA RENOVA
- COMERCIAL CONGELADORES, VITRINAS
- COCINAS COCINAS INDUCCION
- REFRIGERADORAS REFRIGERADORAS
- VARIOS COCINAS A GAS

## UTILIDAD MENSUAL 2012, 2013, 2014 Y 2015

MES	2012	2013	2014	2015
ENE	-18173.47	-21448.82	-4454.61	14940.80
FEB	-11068.63	14407.87	951.79	2679.35
MAR	-5098.49	2010.92	2452.06	5935.42
ABR	-6201.66	5163.92	1230.48	10146.65
MAY	-5741.14	18260.53	8013.75	282.43
JUN	-3457.37	12299.86	9236.85	-30067.82
JUL	-17148.53	-175.93	6619.65	-25696.50
AGO	-1021.48	4287.96	4364.56	57414.85
SEP	14011.96	1371.52	5019.21	-10530.61
OCT	-1281.79	5220.56	3283.28	16567.65
NOV	16525.25	1706.28	-4374.64	666.59
DIC	14618.75	-11689.93	6465.31	12757.46
<b>TOTAL</b>	<b>\$-40,025.89</b>	<b>\$ 31,414.74</b>	<b>\$ 38,807.69</b>	<b>\$ 55,096.27</b>

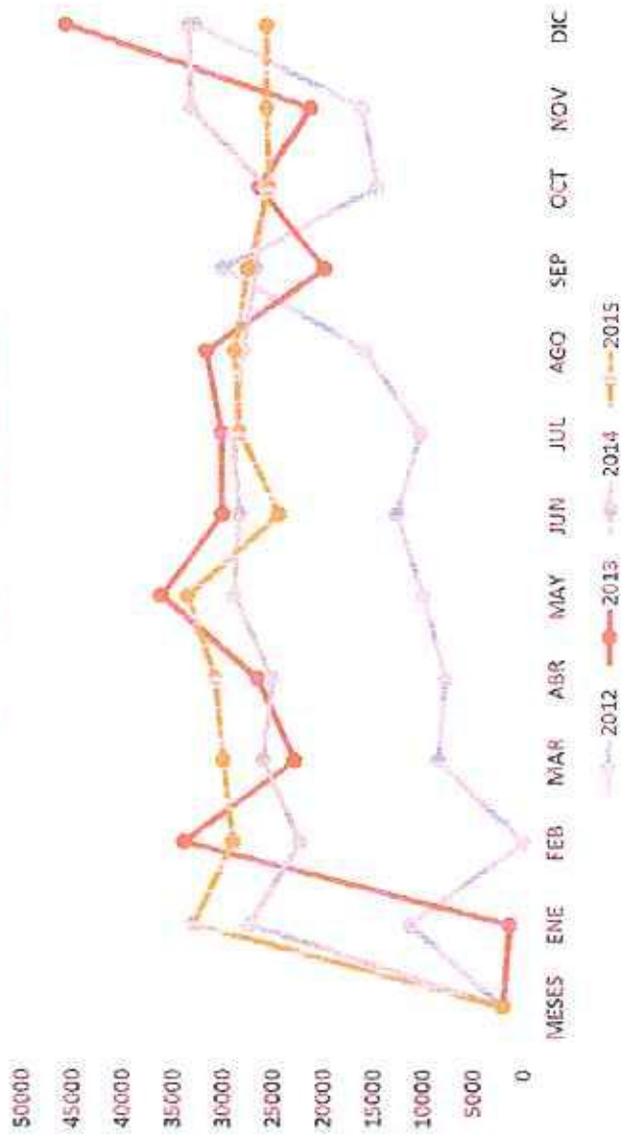
### Utilidad 2012, 2013, 2014, 2015





# FACTURACIÓN 2012 - 2015

FACTURACION AÑO 2012-2015





## FACTURACIÓN 2012, 2013, 2014 y 2015

MESES	2012	2013	2014	2015
ENE	11,376.68	1,368.61	27,390.16	32,885.77
FEB	-	33,893.52	22,254.90	29,016.52
MAR	8,588.83	22,904.04	26,052.64	30,017.51
ABR	7,953.38	26,630.32	25,152.64	30,805.34
MAY	10,182.29	36,362.34	29,069.48	33,746.29
JUN	12,918.10	30,272.36	28,595.17	24,618.01
JUL	10,555.04	30,369.76	29,152.95	28,506.23
AGO	16,159.52	31,933.34	28,211.14	29,068.99
SEP	30,286.36	20,152.89	27,030.27	27,787.45
OCT	14,928.59	26,731.70	26,087.82	25,719.97
NOV	16,525.25	21,651.32	33,594.65	25,997.93
DIC	33,208.18	46,109.57	33,786.77	26,081.63
<b>TOTAL</b>	<b>172,682.22</b>	<b>328,379.77</b>	<b>336,378.59</b>	<b>344,251.64</b>

11/7/2016

INFORME JUNTA 2015



# FACTURACION

---

ENERO A DICIEMBRE  
20

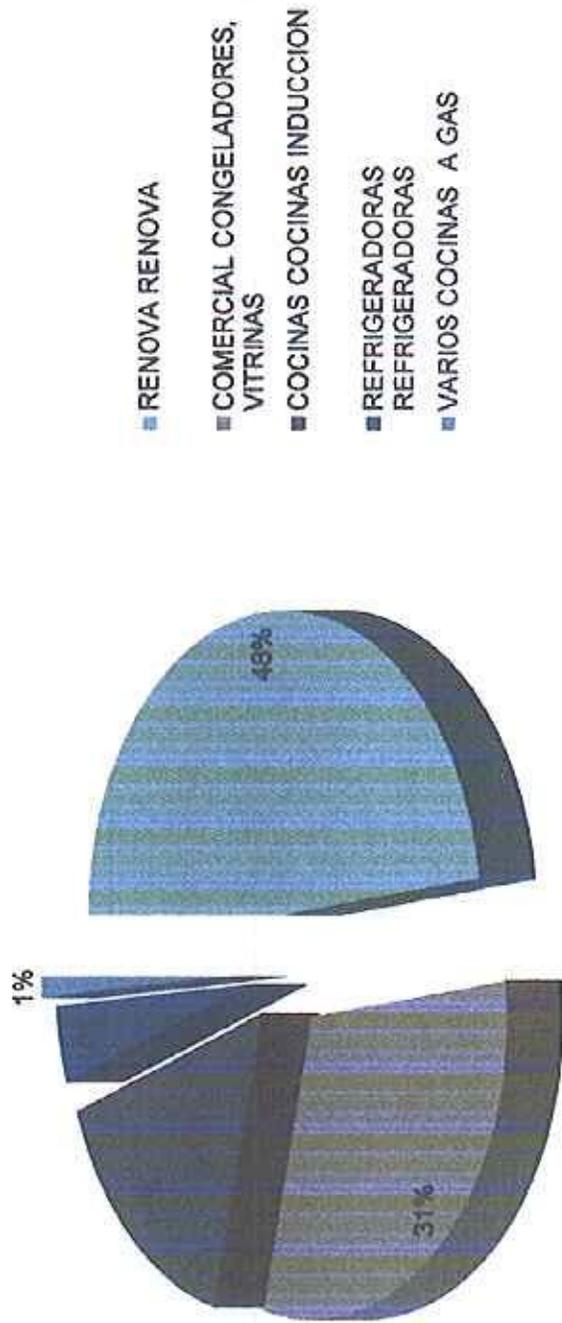
2012-2013-2014-2015  
20



### ATENCIONES POR LINEAS

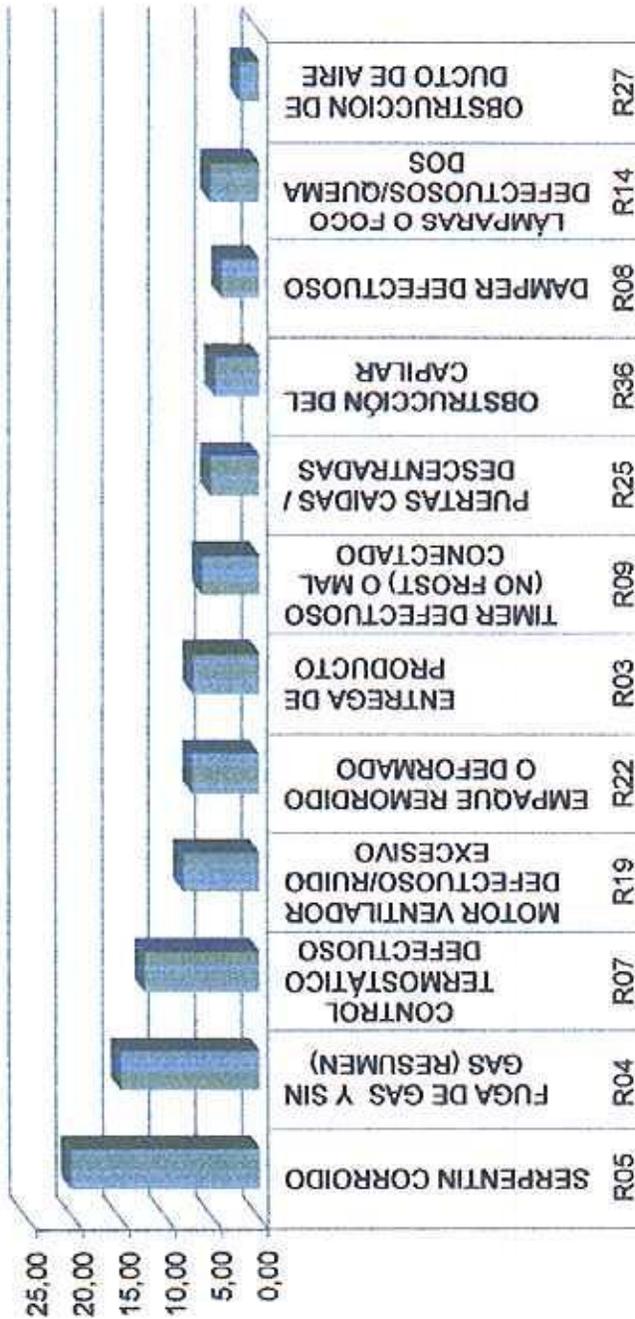
INDEX	TIPO	DESCRIPCIÓN	%	CANT.
1	RENOVA	RENOVA	48%	2985
2	COMERCIAL	CONGELADORES, VITRINAS	31%	1916
3	COCINAS	COCINAS INDUCCION	16%	979
4	REFRIGERADORAS	REFRIGERADORAS	4%	253
5	VARIOS	COCINAS A GAS	1%	71
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	<b>6204</b>

### ATENCIONES 2015 POR TIPO





### CODIGO DE FALLAS REFRIGERACION





### 10 PRINCIPALES FALLAS EN REFRIGERACION

INDEX	CODIGO DE FALLA	DESCRIPCIÓN	%	CANT.
1	R05	SERPENTIN CORROIDO	20.32	643
2	R04	FUGA DE GAS Y SIN GAS (RESUMEN)	14.92	472
3	R07	CONTROL TERMOSTÁTICO DEFECTUOSO	12.36	391
4	R19	MOTOR VENTILADOR DEFECTUOSO/RUIDO EXCESIVO	8.19	259
5	R22	EMPAQUE REMORDIDO O DEFORMADO	7.21	228
6	R03	ENTREGA DE PRODUCTO	7.17	227
7	R09	TIMER DEFECTUOSO (NO FROST) O MAL CONECTADO	6.19	196
8	R25	PUERTAS CAIDAS / DESCENTRADAS	5.28	167
9	R36	OBSTRUCCIÓN DEL CAPILAR	4.84	153
10	R08	DAMPER DEFECTUOSO	4.11	130
11	R14	LÁMPARAS O FOCO DEFECTUOSOS/QUEMADOS	5.28	167
12	R27	OBSTRUCCION DE DUCTO DE AIRE	2.15	68
13	R30	MALA INYECCION DE POLIURETANO RECHUPE	1.99	63
<b>TOTAL</b>			<b>100.00</b>	<b>3164</b>



### SERVIECASA ATENCIONES MENSUALES 2012 vs 2015

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2015	543	525	556	445	558	522	660	610	566	655	474	525	6639
2014	579	478	570	569	548	604	610	590	498	539	536	451	3348
2013	693	511	584	690	612	650	451	488	459	537	470	428	6573
2012	58	115	206	229	265	362	307	297	324	305	516	352	3336

### COMPARATIVO 2012 , 2013, 2014, 2015

