

Cuenca, 20 de enero del 2018

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 2016 que consta a continuación:

1. Principales Actividades:

a) Comenzamos el año calculando el nuevo valor del punto de equilibrio lo que nos permitirá exigir a cada taller el valor mínimo a cumplir con el fin de que sea rentable y autosustentable considerando los valores de arriendos, servicios básicos, caja chica, varios, etc. fig. 1 ejemplo

TALLER MACHALA				
SUELDOS DE TECNICOS		DESDE 01-03-2017 HASTA EL 31-03-2017		
Luis Roman	Jefe Técnico	04 Serviecasa Machala	30	450.00
Klever Lucas	Técnico	04 Serviecasa Machala	30	373.00
Rodríguez Mosquera Janneth G	Secretaria	04 Serviecasa Machala	30	373.65
IESS FONDOS DE RESERVA				99.72
IESS				133.43
VACACIONES				49.86
DECIMO XIII				99.72
DECIMO XIV				91.50
TOTAL NOMINA MENSUAL				1,670.88
Arriendos y Servicios Basicos				
Pago mensual				100.00
Caja Chica				
Caja mensual				300.00
Participacion Cuenca				-
TOTAL MENSUAL				2,070.88
TOTAL ANUAL				24,850.54

Este cálculo se envía a todos los talleres a principio de año con el fin de establecer las metas a cumplir mes a mes, es así que la tabla de valores a ser cubiertos por cada taller queda de la siguiente manera para el año 2017.



FACTURACION MENSUAL SEGÚN PUNTO EQUILIBRIO 2017

TALLERES PROPIOS	COSTO OPERATIVO MENSUAL X TALLER	GASTOS CUBIERTOS POR AUTOGESTIÓN	TOTAL
QUITO	\$ 4,880.30	\$ 1,306.00	\$ 6,186.30
GUAYAQUIL	\$ 4,454.21	\$ 806.60	\$ 5,260.81
MACHALA	\$ 2,070.88	\$ 806.60	\$ 2,877.48
PORTOVIEJO	\$ 2,772.38	\$ 806.60	\$ 3,578.98
CUENCA	\$ 2,289.27	\$ 806.60	\$ 3,095.87
SUBTOTAL	\$ 16,467.04	\$ 4,532.40	\$ 20,999.44
IVA	-		
TOTAL	16,467.04	4,532.40	20,999.44

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, lastimosamente hemos tenido muchos contratiempos en el envío de repuestos y materiales ya que la Fabrica no nos ha estado entregando en forma regular y sobre todo lo que se refiere a gas R134A y 404 que todo el año 2017 no nos ha entregado, a esto sumado que por falta de recursos no hemos podido reponer una sola caja chica a los talleres ocasionando dificultad en la movilización que hemos tratado de subsanar con trabajos fuera de garantía.

b) Con el problema económico de ECASA y la falta de pago por los servicios prestados nos hemos visto afectados en nuestras operaciones diarias debido a que no hemos podido dotar oportunamente a nuestro parque automotor de matrículas, neumáticos, mantenimientos preventivos y correctivos que han ocasionado que los vehículos muchas veces se paren hasta poder contar con los recursos necesarios para su reparación, vale mencionar que tenemos cuentas por pagar a Indianegocios cerrándonos el crédito respectivo teniendo que buscar otros talleres para la reparación.

c) Debido a uno de los problemas que ya es de conocimiento en los equipos de Refrigeración como son Congeladores CHF-450, Vitrinas Himalaya 165 y Combi 214 relacionados con la instalación del compresor Embraco para gas R134 al cual se colocó Gas 404 ocasionando una sobre presión que muchas veces se corrige al cambiar de gas y en otros casos hasta de compresor se han tenido retrasos en su reparación ya sea por la

falta de gas y falta de compresores teniendo una imagen negativa con los clientes, sin embargo corregimos el 100% de estos casos.

d) Otro problema que no ha sido corregido y se mantiene es el de los círculos internos de humedad en las puertas de las vitrinas Himalaya 165 y en las puertas de las Combi 214 esto hace que el costo de envío de materiales suba ya que una puerta de Vitrina Himalaya 165 tiene un costo aproximado de \$15.00 y debe ser embalada correctamente para evitar roturas y rallones. En el caso de las Combi 214 por ejemplo Eljuri Hatari ha devuelto ese producto ya que los clientes no aceptan con esas manchas.

e) Se realizaron 5191 atenciones en los talleres propios se atendieron 3931 y autorizados 1260 de las que se obtienen las estadísticas que se adjuntan en el Anexo1. Estas representan un promedio mensual de 432 atenciones, concentradas en su mayoría en artefactos comerciales y refrigeradoras del Plan Renova.

f) Se continuo impartiendo charlas a los diferentes equipos de ventas tanto de AJE como de Eljuri Hatari, Electroexito y ECASA donde se pudo medir el escaso conocimiento de las características y funcionamiento de los productos de ECASA, esto influye en que no se informe al cliente de las características de los equipos y sobre todo muchas veces se le vende un producto que no es apto para cubrir las necesidades de un cliente generándose un malestar con el cliente final que tenía otras expectativas.

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 corroa 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 nuestro control en este año hemos resuelto un total 1130 casos.
2. Formación de escarcha y hielo en el evaporador. En estos casos se tuvo que diseñar un procedimiento desde la fábrica el mismo que consiste en modificar las conexiones instalar otro tipo de timer y elevar el Evaporador 2 cm y colocar un pedazo de estiroplan como aislamiento para evitar que el hielo tapone el ducto que lleva el frio al ambiente refrigerador.
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 para evitar que se generen exigencias de cambios por los clientes por el problema estético.

4. Tapa cubierta del ventilador en Vitrinas Himalaya 165, 158 y 128 con deformación lo que ocasiona que el agua que resume no caiga en la cuchareta ocasionando que el agua caiga directamente en los productos exhibidos.

2. Estados de Situación y Resultados al 31 de diciembre del 2017:

SERVIECASA presenta una pérdida neta de -US\$15.555 Esto debido algunos factores que se presentaron en este año como son:

1. Incremento notable del costo de ventas que este año se ubicó en 77.45% siendo el año anterior 54.20%, esto se debe a que tuvimos que recurrir a mayor cantidad de mano de obra tercerizada por la cantidad de problemas con reparaciones del Plan Renova ya que con nuestra capacidad operativa no podíamos cumplir en el plazo otorgado por el MEER, si no cumplíamos tendríamos fuertes sanciones y multas por este ministerio.
2. Otro factor que contribuyó fue que arrancamos el año y el mes de enero con pérdida de \$-35,569.19 Usd. Debido a que en Diciembre tuvimos que facturar y cerrar el año por exigencias de las normas NIFF que indican que los servicios prestados en el mes deben cerrarse en ese mismo periodo, antes la facturación de Diciembre se realizaba en enero, teniendo corrido un mes. Ahora tuvimos \$699.18 Usd. por unos trabajos fuera de garantía y el ingreso de las facturas de los talleres autorizados más gastos administrativos y de nómina cerrando enero con esa pérdida.

3. Acciones que se tomaron para reducir la pérdida.

1. De acuerdo a correo enviado por el Sr. Juan Eljuri se procedió a realizar una revisión al costo de mano de obra de acuerdo al tiempo que toma cada arreglo, para este efecto se realizó pruebas prácticas en el taller de Cuenca y se sacaron tiempos reales con los cuales se procedió a contrastar con el tarifario Vigente modificado en Julio del 2015, retornando al tarifario original que no sufrió modificación desde el año 2009. (anexo 1)
2. Incrementamos los servicios fuera de garantía y terminamos cerrando el año con \$37452.00 Usd. Valor que nos ha servido para continuar operando ya que ECASA presenta atrasos considerables en los pagos de los flujos para el normal desempeño de SERVIECASA cerrando este año con cuentas por Cobrar a ECASA de \$109,033.69 Usd.

4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2018:

- La primera acción que se tomara para el 2017 es el de retomar la mayor cantidad de atenciones con nuestros talleres propios con el fin de aumentar nuestros ingresos.

- Bajar los costos operativos y gastos administrativos de manera que no influyan en el desenvolvimiento normal de las atenciones hacia nuestros clientes finales.
- Convertir a SERVICASA 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 considerables en reembolsos de caja chica y *servicios básicos que no pueden esperar, el ultimo flujo cancelado es el de Octubre del 2016, sin embargo con autogestión hemos podido palear este tema y no detener por completo las asistencias.*
- 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 sin embargo esto es algo pendiente que debe ser tomado en cuenta en corto plazo ya que es *fundamental para el control y estadísticas informativas.*
- Debemos realizar una actualización en el RUC y en los estatutos de SERVICASA donde tenemos que incluir dentro de las operaciones financieras de la Empresa la importación y comercialización de toda clase de repuestos para Línea Blanca y electrodomésticos al por mayor y menor, así como también la comercialización de los mismos. Ya que esto nos permite canjear con nuestros acreedores productos con el fin de alivianar nuestra falta de liquidez y flujo.
- Se debe invertir en al menos 3 camionetas más cabina sencilla para repotenciar los talleres de Quito, Guayaquil y Machala con eso complementaríamos las visitas para lugares foráneos, periferias y sectores aledaños de otras provincias con el fin

de evitar utilizar mano de obra tercerizada que deja menor margen de utilidad y asistir con nuestros servicios propios.

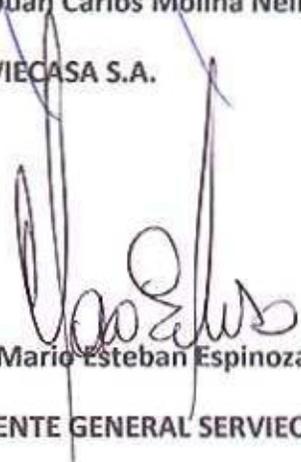
Concluyo este Informe con mi cumplido agradecimiento a los Directivos, Asesores, Ejecutivos de la Organización y al Equipo de Trabajo de 'Serviecasa S.A a nivel nacional.

Atentamente,



Ing. Juan Carlos Molina Neira

SERVIECASA S.A.



Ing. Mario Esteban Espinoza V.

GERENTE GENERAL SERVICASA S.A.



SERVICASA S. A.

TARIFARIOS DE REFRIGERACION TALLERES PROPIOS Y AUTORIZADOS

Anexo 1

No	VALORES DE MOVILIZACION	AUTORIZADOS		PROPIOS		TARIFA ANTERIOR		TEMPO APROX. TRABAJO MIN - HORAS
		TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	
1	VISTA A DOMICILIO EN LA CIUDAD	5,00	7,00	5,00	8,00	12,00	15,00	
2	VISTA A DOMICILIO EN LOS VALLES (hasta 30 Km.)	7,00	9,00	8,00	10,00	18,00	20,00	
3	VISTA A DOMICILIO EN OTRAS CIUDADES (VER RUTEROS TALLERES AUT.)	10,00	12,00	12,00	15,00	22,00	25,00	
VALORES DE MANO DE OBRA REFRIGERACION								
DETALLE DE TRABAJOS EJECUTADOS								
No		TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	TARIFARIO EN GARANTIA	TARIFARIO FUERA GARANTIA	
1	LIMPIEZA DRENAJE	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	25 MIN
2	AJUSTE BISMAGRAS SUPERIOR	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	15,00	10 - 15 MIN
3	AJUSTE BISMAGRAS INFERIOR	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	10 - 15 MIN
4	AJUSTE TUBERIAS CHEQUEO SONIDOS	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	10 - 15 MIN
5	REVISION AJUSTE FOCO NO APAGA NO PRENDE	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	10 - 15 MIN
6	REVISION AJUSTE INSTALACION ELECTRICA	12,00	16,80	15,60	21,84	20,00	30,00	15 - 20 MIN
7	CUADRADEA DE RUERTAS	12,00	16,80	15,60	21,84	20,00	30,00	15 MIN
8	CAMBIO CONTRAPUERTA SUPERIOR	12,00	16,80	15,60	21,84	20,00	30,00	40 MIN
9	CAMBIO CONTRAPUERTA INFERIOR	12,00	16,80	15,60	21,84	25,00	35,00	40 MIN
10	CAMBIO EMPAQUE MAGNETICO SUPERIOR	12,00	16,80	15,60	21,84	15,00	20,00	40 MIN
11	CAMBIO EMPAQUE MAGNETICO INFERIOR	12,00	16,80	15,60	21,84	20,00	30,00	40 MIN
12	CAMBIO GASOLICHAS O RUEDAS	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	20 MIN
13	CAMBIO RESISTENCIA MARCO GABINETE CENTRO	15,00	21,00	19,50	27,30	25,00	35,00	20 - 30 MIN
14	CAMBIO INTERRUPTOR GAMA	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	30 MIN
15	CAMBIO RESISTENCIA TRAVESANO MEDIO	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	30 MIN
16	CAMBIO CONTROL	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	30 MIN
17	REGULACION O CALIBRACION CONTROL	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	20 MIN
18	CAMBIO MOTOR VENTILADOR NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	30 - 40 MIN
19	CAMBIO RELAY	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	10 - 15 MIN
20	CAMBIO PROTECTOR	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	45 MIN
21	CAMBIO RESISTENCIA NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	30 MIN
22	CAMBIO TERMOSTATO DESCONGELACION NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	30 MIN
23	CAMBIO TIMER	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	10 - 15 MIN
24	FUGA DE GAS VISIBLE	20,00	28,00	26,00	36,40	30,00	40,00	1 HORA 25 MIN
25	FUGA DE GAS NO VISIBLE	22,00	30,80	28,60	40,04	35,00	50,00	3 HORAS
26	CAMBIO CONDENSADOR	22,00	30,80	28,60	40,04	40,00	55,00	1 HORA 25 MIN
27	CAMBIO EVAPORADOR	25,00	35,00	32,50	45,50	45,00	60,00	2 HORAS
28	CAMBIO COMPRESOR	25,00	35,00	28,60	40,04	35,00	50,00	1 HORA 25 MIN
29	SISTEMA DE REFRIGERACION OSTRUBIDO	22,00	30,80	28,60	40,04	45,00	60,00	2 HORAS 25 MIN
30	CAMBIO DE SERPENTIN COMPRESOR Y LIMPIEZA EXHAUSTIVO DEL EQUIP	28,00	39,20	36,40	50,96	48,00	60,00	15 - 20 MIN
31	EXCESO DE REFRIGERANTE	12,00	16,10	15,60	21,84	20,00	30,00	10 - 15 MIN
32	AJUSTE O CENTRADO MOTOR VENTILADOR	12,00	16,10	13,00	18,20	20,00	30,00	15 - 20 MIN
33	CAMBIO DE MANIJA	10,00	16,10	13,00	18,20	15,00	20,00	10 - 15 MIN
34	CAMBIO PERILLA CONTROL	7,00	11,27	9,10	12,74	15,00	20,00	30 - 40 MIN
35	CAMBIO BISMAGRAS	10,00	16,10	13,00	18,20	20,00	30,00	20 MIN
36	CAMBIO CAPACITOR	10,00	11,27	13,00	18,20	15,00	20,00	20 MIN
37	CAMBIO CAJA CONTROL	10,00	16,10	13,00	18,20	20,00	30,00	20 MIN
38	CAMBIO PTA SUP COMPLETA	10,00	16,10	13,00	18,20	25,00	35,00	20 MIN
39	CAMBIO PTA INF COMPLETA	15,00	24,15	19,50	27,30	30,00	40,00	20 MIN