

Cuenca, 21 de enero del 2019

### 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 periodo 2018 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 remuneración mensual, arriendos, servicios básicos, caja chica, varios, etc. fig. 1 ejemplo

#### TALLER MACHALA

SUELDOS DE TECNICOS		DESDE 02-01-2018		
Luis Roman	Jefe Técnico	04 Serviecasa Machala	30	450.00
Klever Lucas	Técnico	04 Serviecasa Machala	30	386.00
Rodríguez Mosquera Janneth Germanía	Secretaria	04 Serviecasa Machala	30	393.48
IESS FONDOS DE RESERVA				102.46
IESS				137.09
VACACIONES				51.23
DECIMO XIII				102.46
DECIMO XIV				91.50
<b>TOTAL NOMINA MENSUAL</b>				<b>1,714.21</b>

#### Arriendos y Servicios Básicos

Pago mensual	100.00
--------------	--------

#### Caja Chica

Caja mensual	250.00
Participación Cuenca	658.91

<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>2,723.12</b>
----------------------	-----------------

<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>32,677.48</b>
--------------------	------------------





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 2018.



### FACTURACION SERVICASA 2018

TALLERES PROPIOS	COSTO OPERATIVO MENSUAL X TALLER	GASTOS CUBIERTOS POR AUTOGESTIÓN	TOTAL
QUITO	\$ 4,521.08	\$ 500.00	\$ 5,021.08
GUAYAQUIL	\$ 4,101.75	\$ 500.00	\$ 4,601.75
MACHALA	\$ 2,723.12	\$ 500.00	\$ 3,223.12
PORTOVIEJO	\$ 3,075.78	\$ 500.00	\$ 3,575.78
CUENCA	\$ 3,498.10	\$ 500.00	\$ 3,998.10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$17,919.83</b>	<b>\$2,500.00</b>	<b>\$20,419.83</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17,919.83</b>	<b>2,500.00</b>	<b>20,419.83</b>

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 Fábrica no nos ha estado entregando en forma regular y sobre todo lo que se refiere a gas R134A y 404 que todo el año 2018 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

SERVICASA S.A.

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

Teléfonos: 110 (02) 2676-812 CUIF (07) 2808980 ext. 221 E-mail: callcenter@ecasa-la.com Cuenca-

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 \$20.00 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.

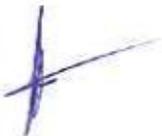
e) Se realizaron 5191 atenciones en los talleres propios se atendieron 3931 y autorizados 1260 de las que se obtienen las estadísticas que se adjuntan en el Anexo1. Estas representan un promedio mensual de 432 atenciones, concentradas en su mayoría en artefactos comerciales y refrigeradoras del Plan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

f) Se continuó impartiendo charlas a los diferentes equipos de ventas tanto de AJE como de Eljuri Hatari 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 2018:

SERVICASA presenta una pérdida neta de -US\$39,542. 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 98.09% siendo el año anterior 80.47%, esto se debe a que tuvimos que realizar las importaciones a nombre de SERVICASA por el bloqueo en el SRI que tenía ECASA.
2. Otro factor que contribuyo para esta pérdida corresponde a la cantidad de casos reportados los mismos que en el 2017 eran de 5191 mientras tanto en el 2018 se ubicó en 3852 asistencias es decir menos un 35%.
3. La falta de capital de trabajo ocasiono que no podamos cumplir con todos nuestros compromisos a tiempo y también hayan bajado nuestros trabajos de fuera de garantía.

## 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. Tuvimos que realizar ajustes en la nómina de SERVICASA con el fin de bajar los costos administrativos sin perder la operatividad que necesita ya que tenemos una marca que depende de nosotros.

## 4.- Proyecciones y Requerimientos para el 2019:

- La primera acción que se tomara para el 2018 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.



SERVICASA S. A.

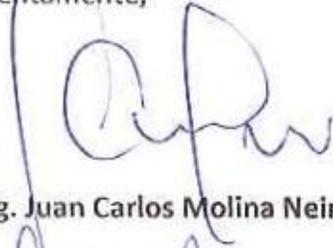
TARIFARIOS DE REFRIGERACION TALLERES PROPIOS Y AUTORIZADOS

Anexo 1

VALORES DE MOVILIZACION		AUTORIZADOS		PROPIOS		TARIFA ANTERIOR		TARIFA ACTUAL		TIEMPO APROX. TRABAJO
Nº	DETALLE	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	MIN - HORAS
1	VISTA A DOMICILIO EN LA CIUDAD	5,00	7,00	6,00	8,00	12,00	15,00	12,00	15,00	25 MIN
2	VISTA A DOMICILIO EN LOS VALLES (hasta 30 km.)	7,00	9,00	8,00	10,00	18,00	20,00	18,00	20,00	30 - 15 MIN
3	VISTA A DOMICILIO EN OTRAS CIUDADES (VER RUTEROS TALLERES AUT.)	10,00	12,00	12,00	15,00	22,00	25,00	22,00	25,00	10 - 15 MIN
<b>VALORES DE MANO DE OBRA REFRIGERACION</b>										
<b>DETALLE DE TRABAJOS EJECUTADOS</b>										
Nº	DETALLE	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TARIFARIO EN GARANTIA USD	TARIFARIO FUERA GARANTIA USD	TIEMPO APROX. TRABAJO
1	LIMPIEZA DRENAJE	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	25 MIN
2	AJUSTE BISAGRAS SUPERIOR	10,00	14,00	13,00	18,20	10,00	15,00	10,00	15,00	10 - 15 MIN
3	AJUSTE BISAGRAS INFERIOR	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	10 - 15 MIN
4	AJUSTE TUBERIAS C-EQUEO SONIDOS	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	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	15,00	20,00	10 - 15 MIN
6	REVISION AJUSTE INSTALACION ELECTRICA	12,00	16,80	15,00	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	15 - 20 MIN
7	CUADRADA DE PUERTAS	12,00	16,80	15,00	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	15 MIN
8	CAMBIO CONTRAPUERTA SUPERIOR	12,00	16,80	15,00	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	40 MIN
9	CAMBIO CONTRAPUERTA INFERIOR	12,00	16,80	15,00	21,84	25,00	35,00	25,00	35,00	40 MIN
10	CAMBIO EMPAQUE MAGNETICO SUPERIOR	12,00	16,80	15,00	21,84	15,00	20,00	15,00	20,00	40 MIN
11	CAMBIO EMPAQUE MAGNETICO INFERIOR	12,00	16,80	15,00	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	40 MIN
12	CAMBIO GARRUCAS O RUEDAS	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	20 MIN
13	CAMBIO RESISTENCIA WMMO GABINETE CENTRO	15,00	21,00	19,50	27,90	25,00	35,00	25,00	35,00	20 - 30 MIN
14	CAMBIO RESISTENCIA GAMA	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	30 MIN
15	CAMBIO INTERRUPTOR GAMA	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	30 MIN
16	CAMBIO RESISTENCIA TRAVE SAÑO MEDIO	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	30 MIN
17	CAMBIO CONTROL	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	20 MIN
18	REGULACION O CALIBRACION CONTROL	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	30 - 40 MIN
19	CAMBIO MOTOR VENTILADOR NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	10 - 15 MIN
20	CAMBIO RELAY	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	45 MIN
21	CAMBIO PROTECTOR	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	30 MIN
22	CAMBIO RESISTENCIA NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	30 MIN
23	CAMBIO THERMOSTATO DECONGELACION NO FROST	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	10 - 15 MIN
24	CAMBIO TIMER	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	10 - 15 MIN
25	FUGA DE GAS VISIBLE	20,00	28,00	26,00	36,40	30,00	40,00	30,00	40,00	3 HORAS
26	FUGA DE GAS NO VISIBLE	22,00	30,80	28,50	40,04	35,00	50,00	40,00	55,00	3 HORAS
27	CAMBIO CONDENSADOR	22,00	30,80	28,50	40,04	40,00	55,00	45,00	60,00	1-HORA 25 MIN
28	CAMBIO EVAPORADOR	25,00	35,00	32,50	45,90	45,00	60,00	45,00	60,00	2 HORAS
29	SISTEMA DE DEFREGERACION OBSTRUIDO	22,00	30,80	28,50	40,04	35,00	50,00	45,00	60,00	1-HORA 25 MIN
30	CAMBIO DE REFRIGERANTE Y LIMPIEZA EXHAUSTIVO DEL EQUIPO	28,00	38,20	36,40	50,96	48,00	60,00	48,00	60,00	2 HORAS 30 MIN
31	EXCESO DE REFRIGERANTE	12,00	16,10	15,60	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	15 - 20 MIN
32	AJUSTE O CENTRADO MOTOR VENTILADOR	12,00	16,10	15,60	21,84	20,00	30,00	20,00	30,00	10 - 15 MIN
33	CAMBIO DE MANIJA	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	15 - 20 MIN
34	CAMBIO PERILLA CONTROL	7,00	11,27	9,10	12,74	15,00	20,00	15,00	20,00	10 - 15 MIN
35	CAMBIO BISAGRAS	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	30 - 40 MIN
36	CAMBIO CAPACITOR	10,00	14,00	13,00	18,20	15,00	20,00	15,00	20,00	20 MIN
37	CAMBIO CAJA CONTROL	10,00	14,00	13,00	18,20	20,00	30,00	20,00	30,00	20 MIN
38	CAMBIO PTA SUP COMPLETA	10,00	14,00	13,00	18,20	25,00	35,00	25,00	35,00	20 MIN
39	CAMBIO PTA INF COMPLETA	15,00	24,15	19,50	27,30	30,00	40,00	30,00	40,00	20 MIN

X

Atentamente,



Ing. Juan Carlos Molina Neira

SERVICASA S.A.



Ing. Mario Esteban Espinoza V.

GERENTE GENERAL SERVICASA S.A.