



Informe de Gerencia General AÑO 2015 MUNDO MOTRIZ S.A.

29 de Abril de 2016

Informe de Gerencia General

Luego del nombramiento del 6 de Febrero del 2015 como Representante legal de Mundo Motriz S.A. y de la gran experiencia y oportunidad de transformación de la empresa para cumplir con el objetivo con la cual fue creada, lo primero y más importante es expresar mi más sincero agradecimiento a mi equipo de trabajo, al equipo directivo y al grupo de proveedores y asesores que participaron y son parte de todos estos resultados.

Servicio

El servicio es uno de nuestros valores primordiales en Mundo Motriz, para esto hemos trabajo en nuestra cultura de servicio. Atención, Calidad, Comunicación, Cumplimiento.

Atención: Nuestros clientes en las encuestas realizadas reafirman que la atención brindada en Mundo Motriz es una de las mejores a nivel de talleres automotrices, esto lo hemos conseguido gracias al personal altamente calificado que trabaja día a día en atender y satisfacer las necesidades del cliente, se logró



incrementar en un 70% en los indicadores de atención, esto también se lo pudo alcanzar gracias a la estandarización y optimización en la recepción del auto.

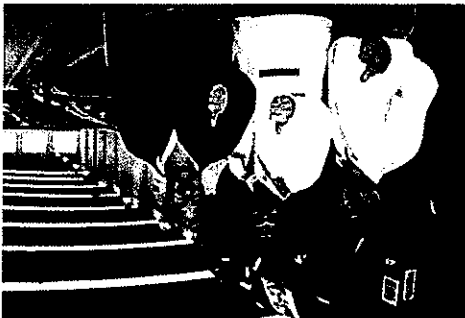


Calidad: Parte fundamental del negocio es realizar reparaciones con altos estándares de calidad, nuestros técnicos que realizan esta labor buscan la mejora continua en cada trabajo realizado, también se implementó una área exclusiva de control de calidad para trabajar en conjunto con todo el taller para implementar estándares de calidad para lograr un 95% de efectividad en los autos reparados.

Comunicación: Al ser un taller de colisiones donde puede variar la criticidad de la reparación es muy importante que nuestro cliente se encuentre informado de todos los acontecimientos que sucede en su vehículo, para esto hemos implementado un aplicativo de comunicación (ClearMechanic) donde el usuario puede ver la recepción y estado de la reparación de su auto vía en línea (On Line). Esta información es enviada vía mensaje de texto a su celular y correo electrónico. El cliente por medio de esta herramienta puede solicitar más información sobre el status de su auto. Esto nos ayudado a mejorar e incrementar la comunicación con nuestro cliente en un 30% vs el modelo anterior.

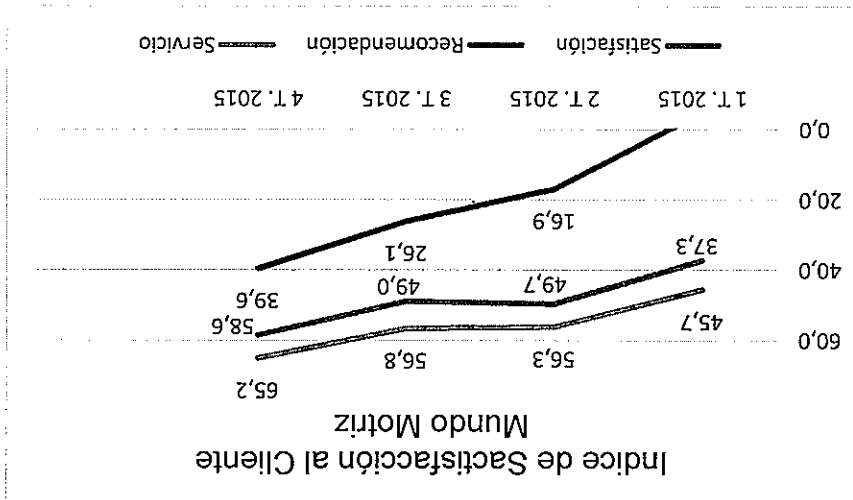


Cumplimiento: La credibilidad de nuestros clientes es esencial para mantener fidelización y sobre todo confianza, para esto hemos trabajado con todas las áreas para generar una sinergia, donde el compromiso y trabajo en equipo es primordial para cumplir con nuestros objetivos.



Nuestros clientes son entrevistados por un tercero (Grupo Macro).

Tabla de valores de índice de satisfacción al cliente



Gracias a los planes de acción realizados se logra un incremento importante en los indicadores de servicio.

Recursos Humanos

Remuneración:

Para implementar la Política Salarial de la empresa, se utilizó un estudio de mercado de empresas de características similares realizado por Deloitte & Touche, cuyo objetivo fue lograr una compensación competitiva y equitativa tanto para el área administrativa como para el área productiva, así: en el área de producción se determinó un sueldo base acorde a las responsabilidades de cada cargo, además de un bono fijo a ser pagado por facturación y un bono variable por productividad. En el área administrativa se establecieron escalafones salariales: Gerentes, Jefes, Analistas y Asistentes, dentro de éstas cada cargo tiene un sueldo base, bono fijo de acuerdo a las responsabilidades y un bono variable por el cumplimiento de resultados del cargo y del negocio.

Beneficios para el Personal:

Uniformes: 66 colaboradores recibieron uniforme para alinear a todo el personal a la nueva imagen corporativa de Mundo Motriz. Adicionalmente todo el personal de planta (38 personas) recibió ropa de trabajo para realizar sus funciones acorde a los requerimientos de seguridad industrial.

Comedor: se realizó el cambio a Caves, nuevo proveedor de catering por su estricto cumplimiento en normas internacionales de higiene, manejo de alimentos, seguridad, salud ocupacional y precio competitivo. Se definió una política de almuerzo solidario donde cada colaborador asume un porcentaje del valor total del almuerzo de acuerdo a sus ingresos mensuales.

Se realizaron actividades de integración de todo el personal; festejo de cumpleaños, homenaje en días especiales (Madre, Padre, día del Trabajo), integración en fiestas de Quito, aginaldo navideño y apoyo psicológico individual con el fin de promover el compromiso, trabajo en equipo y la identidad de todos los colaboradores. Apoyando de forma transversal a los resultados tanto operativos como financieros del negocio.

Desarrollo Organizacional:

Se creó un proceso de inducción en todas las áreas para el personal nuevo con el fin de minimizar riesgos en la ejecución de operaciones y lograr mayor productividad.

Se creó un proceso de selección y vinculación a la empresa cumpliendo con los requerimientos legales; previo a esto se realizó la regularización de contratos del personal en el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), regularización de finiquitos en MRL, regularización de información ingresada al IESS en relación a ingresos y salidas del personal de la empresa.

Selección y Vinculación del Personal:

Préstamos al personal: Se implementó una política de préstamos para los colaboradores de más bajos recursos con el fin de lograr un apoyo en casos de enfermedad propios o de sus familiares, pago de deudas bancarias, pago de estudios, útiles escolares y uniformes de sus hijos. Al cierre del año se reportan 69 préstamos con valor promedio de USD 280 cada uno y sin casos de cartera vencida.

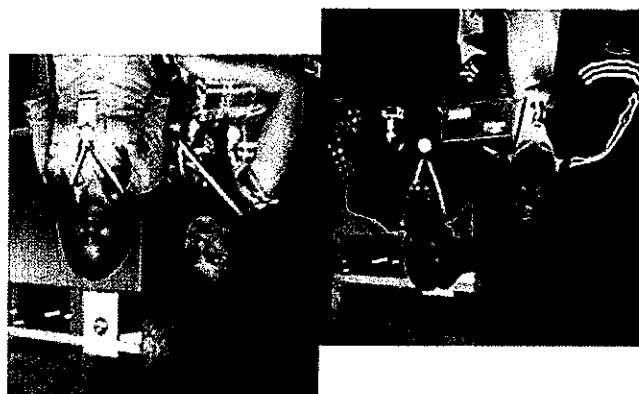


Comunicación:

Se hizo un estudio de la marca Mundo Motriz a fin de renovar la imagen de la empresa, refrescar el logo y llegar con una nueva propuesta que genere impacto a los clientes. Así se cambió el logo de Mundo Motriz por un isotipo dinámico que demuestre rapidez y eficiencia, enfocado en lo que queremos transmitir al cliente: confianza, tranquilidad, respaldo, seguridad y atención. Además se generó un nuevo slogan: "Tu auto en las mejores manos" con el cual recalcamos que nuestra gente y su trabajo son lo mejor que tenemos para dar un excelente servicio.



Cóctel de Relanzamiento: continuando con el proyecto de refrescamiento de la imagen se hizo la reinauguración de la empresa, con un cóctel al cual fueron más de 120 invitados entre ellos el Econ. Roque Sevilla, Presidente del Grupo Futuro, directores del Grupo y de la empresa, altos ejecutivos de brokers, ejecutivos de Seguros Equinoccial, representantes de importantes medios de comunicación a nivel nacional. Este evento generó que Mundo Motriz tenga presencia en varios canales de televisión nacional como en medios escritos, haciendo mención a la nueva imagen de la empresa.



Remodelación Oficinas: se realizó un rediseño de las oficinas del personal administrativo y de servicio, enfocándonos en brindar una experiencia positiva al cliente cuando visite nuestras instalaciones. Vinculando las nuevas oficinas a nuestra nueva imagen. A la vez se hicieron cambios que eran indispensables para el bienestar de nuestro personal tales como: arreglo

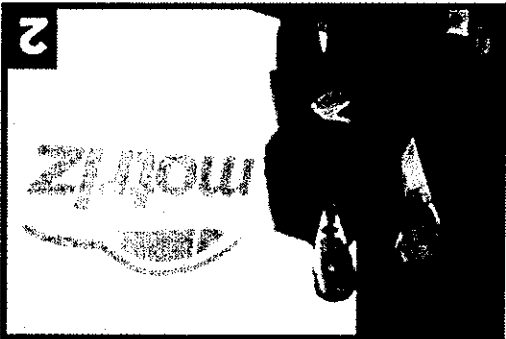
Administración

MEDIO	FREE PRESS	NÚMERO DE IMPACTOS
PRENSA	\$ 5,476.80	1
REVISTA	\$ 28,795.20	5
TV	\$ 84,015.00	3
ONLINE	\$ 40,279.68	12
RADIO	\$ 0.00	0
TOTAL	\$ 158,566.68	21

Ahorro en Prensa y Publicidad

Mundo Motriz S.A. institución perteneciente al GRUPO FUTURO, presentó su nueva propuesta en servicio y atención al cliente en su Centro de Colisiones- Quito. Apreciamos en la fotografía a Roque Sevilla, Presidente Grupo Futuro, y Andrés Guadarras, Gerente General de Mundo Motriz.

Mundo Motriz | 2



de vestidores, duchas, baños y cancelas del personal de taller, creación de baños para el personal de repuestos y servicio. Además se instaló un sistema para la ambientación musical en las oficinas de servicio.



- Se efectuó la fumigación preventiva del comedor.
- Se implementó el servicio de limpieza con una empresa especializada, la cual inició sus labores con la limpieza profunda de toda la empresa.
- Se cambió el servicio de guardiana por una empresa que ofrece un mejor servicio a un precio más conveniente.
- Se renovó el plan celular de la empresa, a fin de tener más beneficios, además se realizó la depuración de líneas celulares asignando el plan únicamente a ciertos cargos de acuerdo a sus responsabilidades.
- Se renovó todo el mobiliario tanto de áreas administrativas como de taller, a fin de ofrecer a nuestro personal un sitio con condiciones dignas de trabajo.

- Se realizó la venta de muebles al personal a través de un sorteo en el día del trabajador.

- Se implementó un sistema de compras para dar seguimiento a los requerimientos de todas las áreas, a través de la evaluación y calificación de proveedores, cumpliendo con parámetros definidos por la Gerencia General antes de iniciar cualquier proceso de compra.

- Se amplió el sistema de circuito cerrado y televisión en áreas en las que no existía cobertura: comedor, bodega, autos listos, recepción de vehículos, parqueadero de clientes, caja, oficinas administrativas.

- Se realizó la donación de muebles a la Escuela Camillo Ponce Enríquez, las autoridades del Colegio instalaron estas donaciones en sus instalaciones.

- Se reestructuró la red para dar cobertura a los nuevos puntos de trabajo de cada área.

- Se amplió la cobertura de red inalámbrica para el área de peritaje.

Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional:

Se realizó una socialización con la comunidad, para dar a conocer la nueva administración de Mundo Motriz y escuchar todas sus inquietudes en relación a las actividades que se manejan en la empresa.

Se realizó el plan de emergencia en caso de erupción del volcán Cotopaxi, para ello se levantó la información con cada colaborador a fin de entender si ellos o sus familiares se encuentran en zona de riesgo. Se armó un kit de emergencia para cada colaborador compuesto de: gafas, mascarilla, gorra. Se hicieron charlas preventivas e informativas con todo el personal.

Se realizó la campaña de Manos Limpias, buscando el bienestar y salud de nuestros colaboradores se dieron charlas para que se laven las manos antes de comer y a su vez para mantener siempre limpio el comedor a través de una breve limpieza de mesas y sillas después de comer.

Se implementó el área para desechos de toda la empresa (Plásticos, Metal, Vidrio) para ello se adecuaron jaulas para la organización previa a la recolección de materiales para clasificarlos antes de su desecho, así el gestor

que se contrató asiste cada semana a la empresa para retirar los desechos generados. Además se creó una cultura de clasificación de chatarra con nuestros colaboradores de taller.

Se implementó señalética en cada área de la empresa, tanto administrativa como de taller, cumpliendo así con la normativa de seguridad. Se implementó el sistema de evacuación a fin de que todos los colaboradores puedan estar alerta en caso de evacuación por incidentes y emergencias.

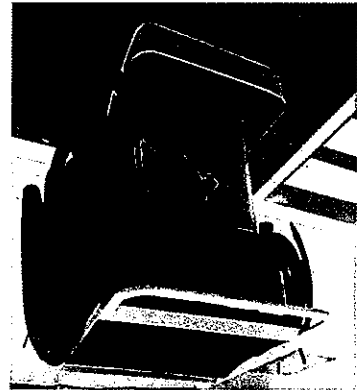
Se realizó la identificación de los sitios seguros en la empresa a través de varios simulacros, de tal manera que los colaboradores sepan cuáles son las zonas de evacuación y en qué tiempo debemos actuar.

Mantenimiento

Recuperación de Equipos y Máquinas

Se creó el área de Mantenimiento, con lo cual se planifica y ejecuta tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo de Equipos, Máquinas y Herramientas de Mundo Motriz.

Reparación de Máquinas y Equipos dañados por mucho tiempo y almacenados en las bodegas tales como: Lijadoras – Aspiradoras, Suedas Eléctricas, Lámparas infrarrojas de secado, Pulidoras, Equipos de Enderezada, recuperando más de USD 33.000 en equipos.



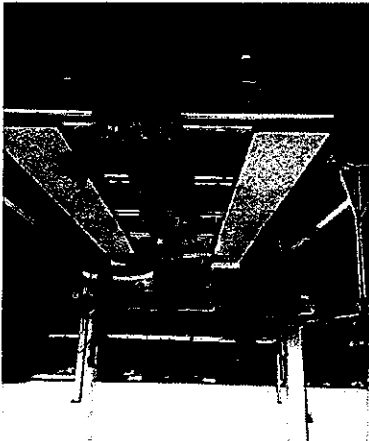
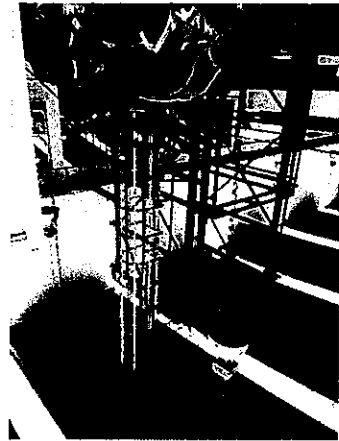
Lijadora - aspiradora



Lámparas infrarrojas

Plan de mantenimiento preventivo

Se diseña un sistema de seguimiento y ejecución del mantenimiento preventivo para todos los equipos de Mundo Motriz, los cuales están dentro de un cronograma de chequeo periódico tales como: Generador Eléctrico, Compresor, Elevador de Autos, Bancadas de Enderezado, hemos realizado una inversión aproximadamente de USD 12.500, para poner a punto los equipos y eliminar las paradas de operaciones en el taller por falta o daño de equipos.



Reorganización de áreas

Buscando mejorar el flujo de procesos dentro de mundo motriz se desarrolló un plan de asignación de nuevas áreas de acuerdo a la necesidad de cada departamento en los cuales se vieron involucrados el Área de Calidad, Peritaje, Recepción de Vehículos, Bodegas, Lavado, lo cual involucro la movilización de equipo y maquinaria con Elevadores Eléctricos, Alineadora, Balanceadora, y más.

Equipos movilizados: 8

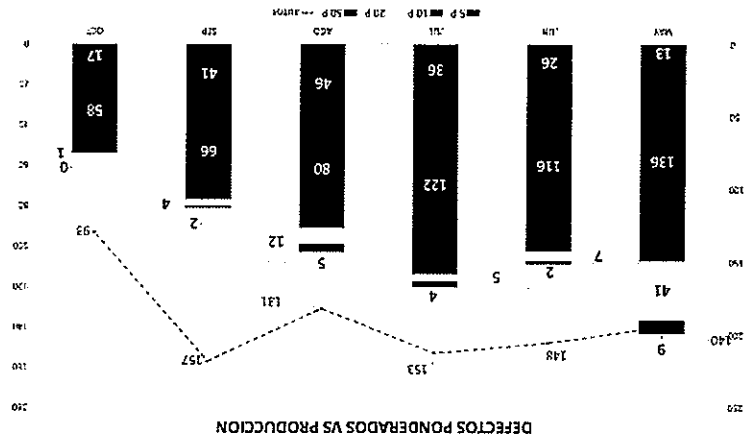
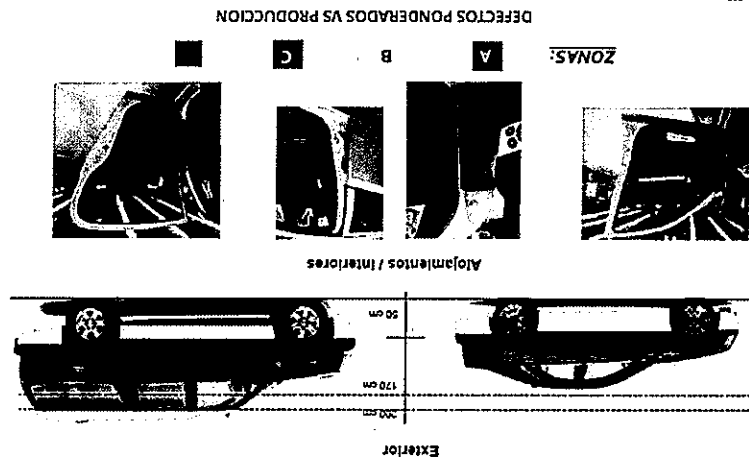
Movilización de Equipos: USD 850

Construcción de la nueva bodega: USD 5000

Area: 350 m²

Sistema de Gestión de Calidad

Implementación del programa de control de calidad, por medio de estándares definidos y aplicando el concepto "no haga, no reciba y no entregue defectos, controlado por la criticidad y repetición de los defectos encontrados en la estación de verificación, todo esto alineado a los requerimientos del cliente.



Zonas de inspección por criticidad de apariencia.
Cuadro de defectos ponderados por criticidad.

La calidad del trabajo entregado es monitoreada a lo largo del proceso de reparación, con el concepto de compra de trabajo realizado de operario a operario en el siguiente proceso (Enderezado – Pintura- Mecánica), promulgando el trabajo OK a la primera vez.

Repuestos

Bodega de Repuestos

Inventario al 100% de los repuestos almacenado en las bodegas de Mundo Motriz, con la creación de una base de datos con las cantidades y valores correspondientes, además se realizó la segregación de los repuestos catalogados como obsoletos y caducados.

Número de Ítems:	2452
Valor en repuestos:	USD 98.000
Área de almacenaje:	220 m2
Repuestos Originales:	2.000 repuestos originales
Repuestos Alternos:	452 repuestos alternos
Inversión:	USD 4.500 (Estanterías, Cajas, Pallets, Racks Especiales)

- Aplicación de Método Máximos y Mínimos de Materiales: Los niveles máximos de existencias se establecieron lo bastante altos como para garantizar un suministro adecuado en todo momento, pero lo bastante bajos como para prevenir el exceso y derroche de existencias.
- Reubicación de la Bodega Matriz: De la mano con la modernización de nuestras instalaciones, se realizó la reubicación estratégica de la Bodega Matriz optimizando la operación de entrega-recepción de repuestos e insumos al Taller en un 50%. Operando bajo un Tiempo Standard de 30 minutos.

Gestión de Repuestos

Durante el año 2015 se ha gestionado la compra de 10.347 ítems de los cuales,

Alternos: 4201 **Original:** 6146

USD 220.329,85

USD 809.792,24

Generando para Mundo Motriz una comisión de USD 100.000 por eficiencia y rendimiento basados en la siniestralidad promedio.

Control de Repuestos

Las partes genéricas son usualmente más baratas que las originales. Sin embargo el ahorro, depende de la calidad, variedad, disponibilidad y tiempo de entrega de las partes. Bajo estas variables y el comparativo sobrecosto Vs Compra, relación original/Alternó, en el año 2015 la gestión del Departamento de Repuestos alcanzó un ahorro para la Compañía de Seguros de USD 722.998,96.

Original Vs Alternó USD	
75,80%	24,20%
Original Vs Alternó ITEMS	
58,20%	41,80%

Logística de Repuestos:

Existe un potencial de mejora considerable en la cadena logística de repuestos y cuidando siempre nuestro nivel de servicio bajo visitas a proveedores estableciendo parámetros de calidad y tiempo hemos obtenido:

En ítems de disponibilidad menor a 30 días

AÑO	DÍAS
2014	3,82
2015	2,99

En ítems de disponibilidad menor a 30 días

AÑO	DÍAS
2014	46,52
2015	51,37

Eficiencia de Repuestos

Las devoluciones de repuestos suponen un costo importante en nuestro negocio y aún más si no se gestionan con la máxima diligencia. Por tanto por medio del control de devoluciones por medio del Filtro Financiero, verificación en recepción-entrega se ha obtenido:

VARIABLES	% Valoración X Variable	% Cumplimiento	Resultado
DAÑO			
QTY	1%	80%	1%
USD	1%	80%	1%
EQUIVOCACION			
QTY	4%	70%	3%
USD	4%	70%	3%

Taller

Eficiencia y Productividad

- Mejora en productividad del 22.9% a través de la reestructuración del equipo de enderezado, mecánica y pintura y el análisis de ingresos totales.
- Mantener informado a todo el personal sobre producción, calidad y seguridad mediante reuniones diarias al inicio de la jornada de trabajo.
- Mejora en eficiencia del 33.5% mediante el balanceo de líneas productivas, cambio en layout del taller e implementación de metodología de asignaciones de autos a técnicos.
- Disminución en tiempos de entrega de 6 días a 3 días en vehículos leves, a través de la creación de una línea de producción exclusiva para este tipo de vehículos, eliminando desperdicios por transportes y movimientos innecesarios, re-procesos y esperas.
- Mejora en tiempos de entrega de -1 días a 0,1 días en vehículos medios y fuertes, a través de la planificación y seguimiento diario del avance en los procesos de cada vehículo-

Gente

- Aumento de capacidad del personal, mediante el cambio de horario de entrada a las 07:00, aprovechando las horas de la mañana y el potencial al inicio del día del personal.
- Motivación del personal al cambiar la hora de salida a las 16:00, permitiendo compartir más tiempo con sus familias.

Costos

- Reducción de costo por panel en un 8.6%, debido al seguimiento vehículo por vehículo de consumo de materiales tanto de tintes (color, barniz, fondo) como de complementarios (lijas, masilla, paños) y al cálculo de consumo individual por técnico
- Regularización de precios para trabajos de órdenes por terceros (TOT's), a través de acuerdos con proveedores externos y la difusión para personal de evaluación y asesores.

Contabilidad – Finanzas

Tesorería

La recuperación de crédito tributario por devolución de retenciones en la fuente de IVA, fue de USD \$171.685,85 el 83% de efectividad en la gestión.

Recuperación promedio mensual de cartera SESA de USD \$213.355,65 con una efectividad del 97%, por medio de la gestión y seguimiento a diario.

Pago promedio mensual de cartera proveedores USD \$233.573,67 logrando una efectividad en el pago del 94%

Contabilidad

En el año 2015 se cambió la fórmula de cálculo para el reconocimiento de ingresos de las Órdenes de Trabajo en proceso de acuerdo a las Normas NIIF'S, logrando una mejor estimación en el cálculo y un menor impacto en resultados.

Depuración de 803 Órdenes de Trabajo abiertas correspondientes a los años 2012 al 2015, generando un ajuste final en repuestos de \$7.084,82 dejando el sistema depurado a la fecha.

Se invirtió en menaje, equipos y remodelación del comedor por un valor de USD \$6219.50

Se adquirió mobiliario nuevo (sillas y escritorios) para oficinas administrativas, gerencia general y recepción por USD \$29.061.49

Se invirtió en uniformes y ropa de trabajo a todo el personal (administrativo y técnico) por un valor de USD \$23.133

Otras pequeñas inversiones por un monto de USD \$5.150,00

Legal y Societario

- Cumplimiento de todas las obligaciones laborales
- Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y atención de contingencias
- Cumplimiento del obligaciones societarias con la Superintendencia de Compañías transferencia de Acciones del señor Andrés Cordovez a sus hijos Isabel y Santiago Cordovez.

- Cálculo de Nómina, Beneficios y Liquidaciones

- Se implementó el Software de nómina, Compers Nómina, logrando mitigar errores y omisiones de cálculo errores y el proceso es mucho más eficiente y veraz, el costo de esta inversión fue de 25 mil dólares.

- Cambiamos el proceso y política de pago al personal, en el anticipo de quincena del: (25% del sueldo fijo) + el total de la variable, a: 35% (de la sumatoria del sueldo fijo más la variable). Una política más justa y acorde a las necesidades de los colaboradores.

Atentamente,

Andrés Guarderas R.

Gerente General

Mundo Motriz S.A.