

# INFORME GERENTE GENERAL 2018

## RESUMEN DE HECHOS RELEVANTES

### ECONOMIA

- El precio del petróleo tuvo un promedio US\$ 4,41 por barril.
- La Inflación anualizada al 31 de diciembre de 2018 fue de 0,27%

### GERENCIA GENERAL

- A lo largo del año se cumplió con la Ley y con los Estatutos de la Empresa.
- Se ejecutó el Plan Estratégico.
- La Junta de Accionistas celebrada el 28 marzo del 2018, decidió repartir dividendos por US\$ 5,2 M.
- Casabaca S.A. cumplió 59 años
- Casabaca S.A. se recertifica su sistema integrado de gestión (ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001)
- Casabaca S.A. cumple con las regulaciones de Prevención de Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y otros delitos y con el envío de reportes a la Unidad de Análisis Financiero de operaciones y transacciones efectuadas

### COMPROMISO

En el 2018 se realizó la encuesta sobre el nivel de compromiso, obteniendo un resultado del 94%, mientras que el promedio de Latinoamérica obtuvo 72%.

### CRM

Se encuentra en proceso de implementación.

### DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

El año 2018 presentó un incremento de 84 colaboradores; pasamos de 475 colaboradores en el 2017 a 559 colaboradores al cierre del año.

## **KAIZEN – CIRCULOS DE CALIDAD**

El año 2018 se cumplió con el cierre de 254 círculos de calidad, en los cuales se siente la presencia de Kaizen y el compromiso de los colaboradores de Casabaca en el mejoramiento continuo.

## **CUMPLIMIENTO**

- Cumplimiento de los informes y controles relacionados a la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos. Casabaca S.A. cumple con el envío de reportes a la Unidad de Análisis Financiero de operaciones y transacciones efectuadas.
- Verificación y Cumplimiento de la Ley de Poder de Mercado con el fin de fortalecer los procesos internos.
- La empresa ha cumplido con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor conforme a la Ley expedida en el Registro Oficial N° 289 del 10 de marzo del 2004, Art.1.

## **VENTAS VEHICULOS**

Los resultados de ventas corresponden principalmente al crecimiento del mercado, pero a su vez a ciertas estrategias planteadas que principalmente son:

- Correcto manejo de Stock, manteniendo disponibilidad.
- Incursión en el segmento de automóviles con un producto ganador en precio y calidad como es el Yaris Sport.
- Mejoramiento en el proceso de logística interna y el proceso de matriculación, con sincronización con la Agencia Nacional de Tránsito.

## **SEMINUEVOS**

En el año 2018 la marca 1001Carros.com logró generar el mayor número de comercialización histórica con 1.850 unidades, un crecimiento del 39% similar al crecimiento en dólares comercializados que representó el 38%.

## **ACCESORIOS**

La venta de accesorios en el 2018 presenta un crecimiento del 34%, motivado principalmente por los resultados de las ventas de vehículos nuevos.

## **VENTAS POSVENTA**

### **REPUESTOS**

La venta de repuestos de la empresa presentó una leve caída del 4,7%, provocado por la reducción de Unidades en Operación (UO's), los cual tiene que ver con las ventas de vehículos reprimidas por restricciones en los últimos años.

### **SERVICIO**

Las ventas de talleres se mantienen con una leve caída de 1%, pese a que las unidades atendidas presentan un crecimiento del 2%. El índice de satisfacción al cliente crece 1% en relación al año anterior, llegando al 93%.

## **CREDITO Y COBRANZAS**

La cartera de la empresa fue de US\$ 16,4 M de los cuales US\$ 524 K se encuentran vencidos más de 90 días, constituyendo el 3,2%. Las provisiones de incobrables cubren el 197% de la cartera vencida +90 días.

## **ADMINISTRACION**

Las principales actividades del Departamento fueron:

- El área de administración logró un 98% en el cumplimiento de planes de mantenimiento.
- Se atendieron aproximadamente 10.100 órdenes de compras.

## **SIG – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE:**

Casabaca S.A. se recertifica en su sistema integrado de gestión:

- ISO 9001
- ISO 14001
- OSHAS 18001

## **INFORMACIÓN TECNOLÓGICA - IT:**

Los principales logros del Área de Tecnología fueron:

- La prioridad del departamento es la estabilización de los sistemas.
- Con respecto a la Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, CASABACA S.A. cuenta con:
  - o Sistema administrativo-financiero integrado (ERP).
  - o Un Cliente servidor basado en plataforma ORACLE.
  - o En Desarrollo la aplicación basada en WEB bajo plataforma JAVA.

El área de IT actualmente se encuentra otorgando atención a 10 empresas, con un 98% de disponibilidad del sistema.

## **CONTABILIDAD**

La información financiera de la empresa es disponible por medio de balances al segundo día y medio hábil del mes siguiente, esto hace que se pueda tener una perspectiva de la situación de la compañía de forma oportuna.

## **MERCADEO**

El departamento de Mercadeo trabajó durante el año 2018 con base en el posicionamiento de las marcas Casabaca y 1001Carros.com; y su respectiva diferenciación.

Entre los principales hitos tenemos que:

- El tráfico de nuevos fue de 21.455 cotizaciones y el cierre fue del 16%.
- El índice de satisfacción al cliente crece del 91% al 91,3%
- El gasto de publicidad y promociones llegó a US\$ 2,2 M, de los cuales el 68% fue invertido en la marca Toyota Casabaca y el 32% en la marca 1001Carros .com.

## **AUDITORIA INTERNA**

La Empresa, promueve con su filosofía una cultura de honestidad y cumplimiento, Auditoria Interna se preocupa de eliminar las oportunidades de fraude, controlando y mejorando los procesos, para lo que estableció un cronograma de trabajo. Se encuentran en la búsqueda de mudas que luego se convierten en oportunidades de mejora.

Adicionalmente, Auditoria Interna realiza un seguimiento e informe sobre el cumplimiento del proceso de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos, verificando su consecución.

## **FINANCIERO**

Casabaca S.A. cierra el año 2018 con un total de activos de US\$ 73 M, financiados con US\$ 40,5 M con Pasivos y 32,5 M de Patrimonio. La deuda con instituciones financieras asciende a US\$ 13,2 M con una tasa de interés promedio del 6,59%.

## **Comentario Final**

*Me comprometo de forma personal y en nombre de mi equipo, continuar con el entusiasmo, positivismo, respeto por las personas y mejoramiento continuo de la empresa.*

Agradezco al Directorio de la Empresa por sus buenos consejos y colaboración, así como a todos los ejecutivos y colaboradores de Casabaca S.A. por el gran esfuerzo desplegado.

Señores accionistas, muchas gracias por su confianza.

Atentamente,



**Diego Baca Samaniego**  
**Silvermate S.A.**  
**Gerente General**

