

INFORME DE GERENCIA GENERAL

DICIEMBRE 2012

El periodo 2012, ha sido muy importante para SERVIANDINA S.A., pues en éste año conseguimos un crecimiento de ventas del 53.33% frente al año anterior, las ventas cerraron en \$17'926.347, sin embargo resulta importante el crecimiento de la utilidad neta la misma que pasa de \$324.687 en el año 2011 a \$1.237.742 en el año 2012, lo que demuestra que a más de un incremento en ventas hay una rentabilidad en márgenes y un control de gastos de la compañía.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos previstos para este año se puede resumir en los siguientes indicadores:

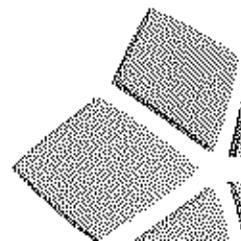
Indicador de satisfacción del cliente en la entrega a domicilio	96.03%
Indicador de satisfacción del cliente en la atención solicitada	91%
Indicador de cobertura de Servihogar	90%
Indicador de satisfacción del cliente en la entrega (mayoreo)	94%

Se podría concluir que se ha logrado alcanzar casi en su totalidad el objetivo propuesto.

En cuanto a hechos relevantes ocurridos en la empresa este año se puede acotar los siguientes:

- Implementación del sistema SIC
- Implementación de Data Center en Telconet Guayaquil
- Gestión de respaldos de información en Marcímex e Induglob

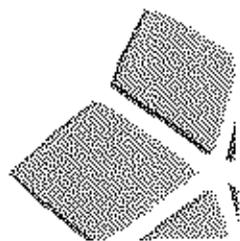
Q



- Apoyo a la implementación del sistema JDE en Induglob
- Implementación del sistema de gestión y control de seguridad, para la certificación BASC en el área de exportación.
- Desarrollo del proyecto de abastecimiento de repuestos y ampliación de cobertura en Servihogar.
- Proyecto de desarrollo de software para Servihogar.
- Desarrollo del proyecto para contar con el tracking, para los pedidos de exportación tanto en repuestos como en producto terminado.
- Implementación de lectores de códigos de barras para el despacho de productos de cadenas y clientes de Marcimex a nivel nacional.
- Unificación de las áreas de logística y servicio técnico para aprovechar sinergias.
- Optimización de los despachos de exportación con una bodega centralizada en la ciudad de Cuenca.
- Implementación de circuitos cerrados de TV en las bodegas de Cuenca, Quito y Guayaquil para mejorar controles.
- Se incrementó una estación de trabajo por el crecimiento de Servicio Técnico.
- La contratación de una línea E1, para optimizar costos.
- Incremento de una estación de trabajo para brindar apoyo a la gestión de Electrotiendas del Perú.

Los resultados alcanzados en el año 2012 son los que se presentan a continuación mismos que son comparados con el año 2011:

①



SERVIANDINA S.A		
UTILIDAD PERIODO	2012	2011
Concepto	\$	\$
UTILIDAD EJERCICIO	1.886.411	459.165
(-) 15% TRABAJADORES	282.962	68.875
(-) IMPUESTO RENTA	365.707	65.603
SUBTOTAL	1.237.742	324.687
(-) RESERVA LEGAL	123.774	32.469
UTILIDAD DISPONIBLE	1.113.968	292.218

La estrategia para el año 2013, está enfocada en brindar un servicio logístico y de distribución con cobertura y calidad a las empresas del grupo empresarial Consenso.

Para lograr los objetivos planteados para el 2013 la propuesta de la administración con referencia a las utilidades del 2012 es solicitar a los accionistas una reinversión de las mismas.

El trabajo comprometido y en equipo por parte de cada uno de los colaboradores de la Empresa, nos permitirá alcanzar la estrategia propuesta para el año 2013.

Atentamente,


ING. ARIOSTO CABRERA T.
GERENTE GENERAL