

DICIEMBRE 2013

Serviandina cierra el ejercicio 2013 con cifras positivas y nuevos retos para el 2014. Se obtuvieron ingresos con un 1,5% por arriba de lo presupuestado, resaltando la consolidación del proyecto de servicio técnico como autorizado de otras marcas, Samsung y LG, obteniendo ingresos importantes por 400M. La compañía cierra el período con una utilidad disponible de \$1.002.923,86 dólares, resultado que refleja el nivel de servicio, el compromiso y trabajo en equipo realizado.

Así también el año cerró con la adquisición de un terreno que forma parte del proyecto aprobado por el directorio, para la construcción de bodegas propias de producto terminado y materia prima.

Por otro lado en cuanto a lo operativo, se obtuvieron los siguientes resultados sobre niveles de servicio:

Servicio Técnico:

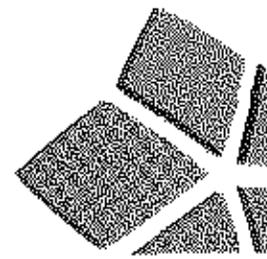
- Satisfacción cliente: 91%, un punto por arriba del objetivo planteado.
- Cobertura y oportunidad: 86%, un punto por encima del objetivo planteado.

Logística:

- Confiabilidad del inventario: 99,74%.
- Ocupación de bodegas, eficiencia: 99%

Call Center:

- Tasa de abandono: 7,6%, 0,6% por debajo del objetivo.



En cuanto a clima laboral, la encuesta anual cerro con un puntaje de 87/100, lo cual refleja el compromiso de tener una compañía donde de gusto trabajar.

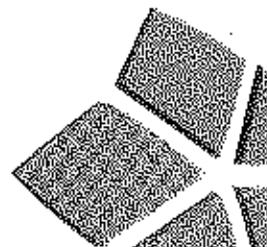
En general la compañía ha tenido un año con buenas cifras, se lograron los objetivos planteados, cumpliendo los compromisos con accionistas, empleados, proveedores y clientes.

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

- Implementación de software para servicio técnico
- Re certificación del sistema de gestión y control de seguridad BASC.
- Implementación de sistema de control de calidad en call center
- Proyecto de optimización de rutas en la distribución de producto y reposiciones.
- Inicio proyecto construcción bodegas
- Inicio proyecto implementación sistema tablero de control gerencial

Los resultados alcanzados en el año 2013, son los que se presentan a continuación:

Utilidad	1.699.525,56
15% trabajadores	(254.928,83)
Impto. Renta	(330.236,89)
Utilidad d/imptos	1.114.359,84
Amort. Pérdidas	0
Utilidad d/amortiz	1.114.359,84
10% Reserva Legal	(111.435,98)
Utilidad d/reservas	1.002.923,86
Reinversión	0
Utilidad Disponible	1.002.923,86



El año 2014 estará enfocado en la tecnificación del área logística, iniciando con la construcción de las nuevas bodegas, y analizando opciones tecnológicas que apunten a la eficiencia de la operación a nivel nacional. Así también nos enfocaremos en renegociar con Induglob y Marcimex los niveles de servicio y tarifas, siempre enfocados en la satisfacción del cliente. Es necesario para éste año proyectar una inversión para renovación de flota por IMM de dólares a mas de una planificación en cuanto al financiamiento necesario para la construcción del proyecto logístico.

Por el lado del recurso humano, se planificará un sistema de desarrollo que premie la excelencia, proyectando una organización horizontal con poca dependencia en las personas y un enfoque sistémico.

El 2014 se continuará con el mismo objetivo para Serviandina, de ser una empresa de servicios que maximice los resultados del grupo a través de la excelencia y la eficiencia de su operación.

Atentamente,


Sebastián Vega Vega

GERENTE GENERAL

