

INFORME DE GERENCIA GENERAL

DICIEMBRE 2014

Serviandina cierra el ejercicio 2014 con cifras positivas. Los resultados finales obtenidos alcanzaron \$1.678.429 dólares en éste año. Dichos resultados cumplieron las proyecciones planteadas a inicios de año, gracias al esfuerzo realizado principalmente en un eficientamiento de las áreas logísticas y de servicio técnico. Con un nuevo esquema de tarifas flexibles enfocado en la necesidad del cliente y de los servicios solicitados, se transparentaron los costos reales y se pudo tarifar adecuadamente la operación.

El área de Call center, obtuvo un crecimiento en el servicio de recuperación de cartera de marcimex, proyectando un importante crecimiento para éste año. Así también el área de Tecnología de la información se enfocó en éste año a potenciar los servicios tanto de telecomunicaciones como en desarrollo de software y mejoras de los módulos comerciales.

Así también en éste año, la compañía ha invertido en un bien raíz adquirido el año anterior, complementando obras de movimiento de tierras y otras adecuaciones, con el fin de darle un uso futuro a dicho bien.

En el mes de octubre de éste año la dirección definió adquirir una compañía de transporte que complemente la operación de distribución y permita gestionar la carga tanto de Marcimex como de Indurama. La compañía Enerch tiene como accionista a Serviandina y gestionará a toda la flota propia de transporte.

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

Servicio Técnico:

- Satisfacción cliente: 92,8%, sobrepasando el objetivo planteado del 90%
- Cobertura y oportunidad: 90%, llegando al objetivo planteado.

Logística:

- Confiabilidad del inventario: 99,66%.
- Ocupación de bodegas, eficiencia: 100%

Call Center:

- Tasa de abandono: 7,8%, llegando al objetivo planteado.

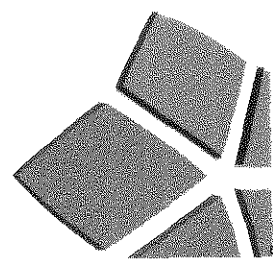
En cuanto a clima laboral, la encuesta anual cerro con un puntaje de 85/100, reflejando el compromiso de la empresa hacia los colaboradores y biceversa.

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.

Algunos hechos relevantes:

- Re certificación del sistema de gestión y control de seguridad BASC.
- Aplicación de un nuevo sistema tarifario de servicios
- Se implementan mejoras en la infraestructura de ciertas bodegas del país.
- Se aprueba construir nuevas instalaciones para el call center a concluirse en el 2015.
- Se realizan las mejoras al terreno adquirido con poryección logística.

Los resultados alcanzados en el año 2014, son los que se presentan a continuación:



Utilidad	2.546.199,82
15% trabajadores	(381.929,97)
Imppto. Renta	(485.840,15)
Utilidad d/Imptos	1.678.429,70
Amort. Pérdidas	0
Utilidad d/amortiz	1.678.429,70
10% Reserva Legal	(167.842,97)
Utilidad d/reservas	1.510.586,73
Reinversión	0
Utilidad Disponible	1.510.586,73

El año 2015 será un año intenso en cuanto a la actividad de servicios, debido a la incursión de nuestros clientes, en nuevas líneas de productos a comercializar. Cocinas de inducción, con necesidades de instalación, mantenimiento y eventualmente reparación, líneas nuevas de manejo como muebles, agro, motos, hogar, obligarán a reingenierías en los modelos de gestión y operación de los servicios.

Atentamente,


Sebastián Vega Vega

GERENTE GENERAL

