



# **SERENTRESA**

SERVICIOS AUXILIARES DEL PACÍFICO S.A.

Guayaquil, a 27 de FEBRERO de 2003

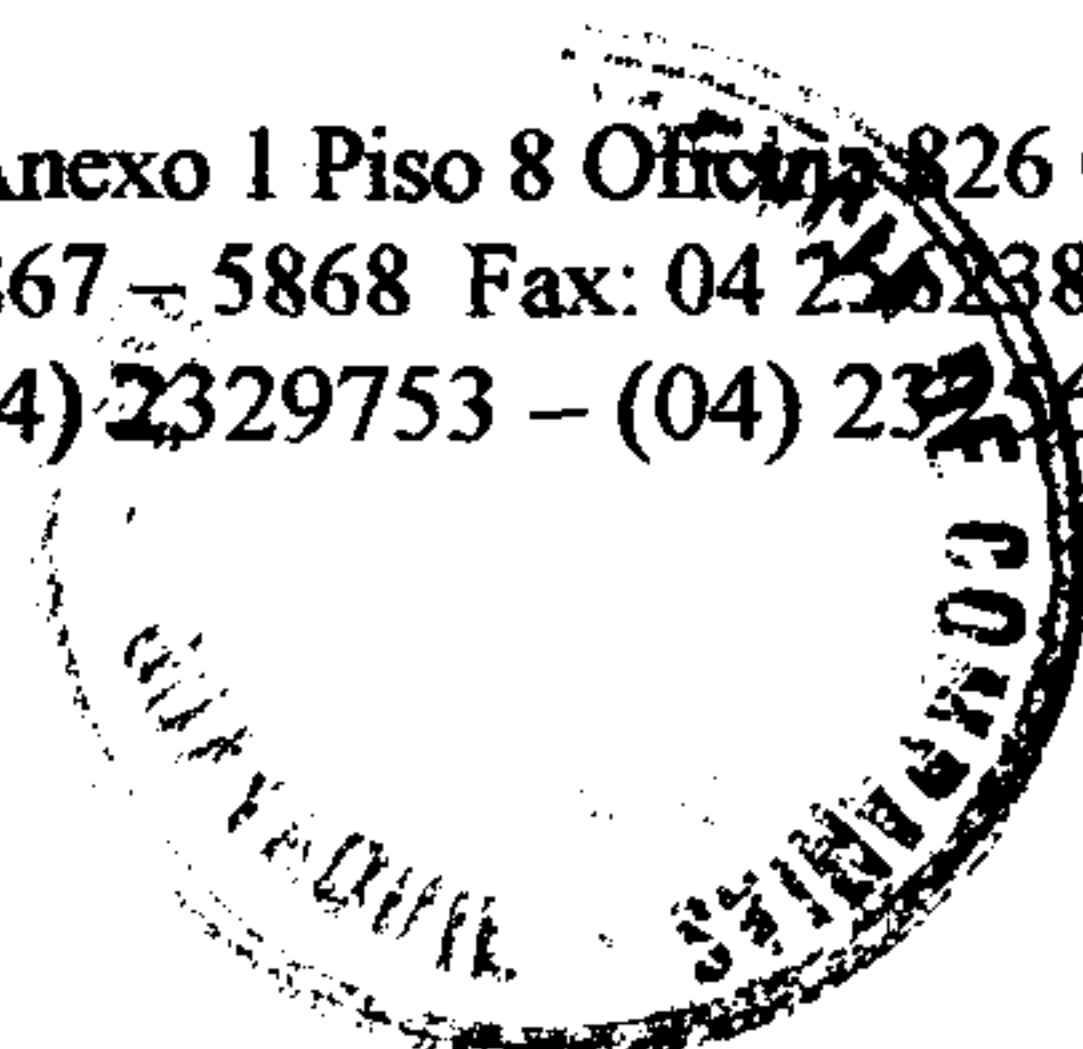
**Señores Directores y Representantes de los Accionistas:**

En cumplimiento de mi obligación legal y estatutaria presento ante ustedes el informe del ejercicio operacional del año 2002 de la Compañía de Servicios Auxiliares del Pacífico S.A. SERENTRESA, así como la información más relevante de la gestión desarrollada con relación a los negocios de Servicios Auxiliares que estamos brindando en la actualidad y además en los que hemos incursionado, así como la referencia de nuevos clientes captados y la potenciación en nuevos servicios con nuestros clientes actuales, lo cual se verá claramente detallado en la información mensual de facturación por cada cliente que adjunto al presente informe.

Considero oportuno antes de proceder a desarrollar la información de la gestión del año 2002, dejar constancia de mi más sentido agradecimiento a nombre de todos los que hacemos el "equipo empresarial Serentresa", por el importante apoyo que en general hemos recibido de algunos funcionarios y empleados del Banco, de los administradores extranjeros y de ustedes en su calidad de directores de la Compañía, y en especial de los Ings. Holguer Viteri Plazaerte y José Luis Nath.

El año 2002 hemos empezado a "cosechar" la siembra que realizamos en el año 2001, buscando como objetivo primordial posicionar a Serentresa en el mercado de servicios de calidad, centrando nuestros esfuerzos en mantener una estructura organizacional flexible, eficiente, potenciada y direccionada a prestar servicios de calidad con soluciones integrales a nuestros clientes actuales y a los que habíamos definido como potenciales durante el año 2001, muchos de los cuales están demandando actualmente nuestros servicios y productos. Hemos seguido trabajando en el fortalecimiento de nuestro grupo humano interno (empleados de la empresa), preocupándonos de transmitir de manera clara la misión y visión de la empresa, los parámetros de control de calidad, nuestros valores institucionales, de tal forma que todos estemos alineando nuestro trabajo diario en la misma dirección: **"SER RECONOCIDOS EN EL AÑO 2003 COMO LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES LÍDER EN**

Dirección: P. Ycaza 220 y Pedro Carbo Edificio Anexo 1 Piso 8 Oficina 826 Guayaquil - Ecuador  
Tel. Com. 04 2328333 - 04 2563744 Extensiones: 5866 - 5867 - 5868 Fax: 04 2563388 Email: rsarzo@pacifico.fin.ec  
Teléfonos directos de servicios en Guayaquil: (04) 2329753 - (04) 2323668 Casilla 09-01-393



**13 MAR 2003**



# **SERENTRESA**

SERVICIOS AUXILIARES DEL PACÍFICO S.A.

**LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE CALIDAD CON SOLUCIONES INTEGRALES EN EL MERCADO ECUATORIANO".** Todo esto nos ha permitido crear una "cultura de servicio al cliente" e imbuir de ella a todo nuestro personal, recalcándoles siempre que este factor (servir con calidad) es determinante y de hecho es una ventaja competitiva en el mercado ecuatoriano.

Este año ha sido un año de crecimiento sostenido en la facturación mensual de la empresa y por ende de los servicios que prestamos en el mercado y en especial de ciertos servicios nuevos en los que hemos incursionado, especialmente en el tema de cableado estructurado, conectorización, fibra óptica, redes LAN, etc.. Hemos incrementado nuestra base de datos de clientes que actualmente servimos con relación a nuestros productos y servicios en las Unidades Técnicas de Mantenimiento en la provincia del Guayas. Hemos incursionado en remodelaciones de oficinas con otros clientes diferentes de las empresas que forman el **GRUPO FINANCIERO DEL PACÍFICO**, especialmente con la **LOTERÍA NACIONAL**, realizando incluso este año trabajos de remodelaciones de oficinas en la ciudad de Quito. En el año 2002 realizamos trabajos de remodelaciones, montajes de equipos, sistemas, equipamiento complementario de oficinas por el orden de \$1'000.000.00 dólares americanos en servicios en general, de un total de \$2'813.060.26 dólares que corresponde a la facturación anual de la empresa.

Estamos empeñados en fortalecer y cimentar un capital de marca que nos permita seguir creciendo en negocios y que nos posicione en el mercado de servicios auxiliares como la mejor alternativa de servicios profesionales de calidad en el mercado ecuatoriano, por lo que hemos tenido que reestructurar nuestras unidades de negocios, tratando de optimizar el uso de nuestros recursos humanos ampliando su campo de acción dentro de la empresa, de tal forma que puedan participar tanto con responsabilidades operativas de soporte como de negocios. Estamos trabajando en una cultura de "todos somos vendedores" de tal forma que hemos iniciado programas de capacitación y de identificación de las personas más idóneas dentro de la empresa para realizar labores complementarias de ventas. En el año 2002 hemos crecido en los servicios de reparto de correspondencia, especialmente en la ciudad de Quito. La potenciación realizada en Guayaquil y las nuevas rutas, que nos permiten ampliar la cobertura, nos permitirán comercializar nuevos productos de courrier urbano en el año 2003.

Dirección: P. Ycaza 220 y Pedro Carbo Edificio Anexo 1 Piso 8 Oficina 826 Guayaquil - Ecuador  
Tel. Com. 04 2328333 - 04 2563744 Extensiones: 5866 - 5867 - 5868 Fax: 04 2562388 Email: rsarzosa@pacifico.fin.ec  
Teléfonos directos de servicios en Guayaquil: (04) 2329753 - (04) 2325668 - Casilla 09-01-393

3 MAR 2003





# **SERENTRESA**

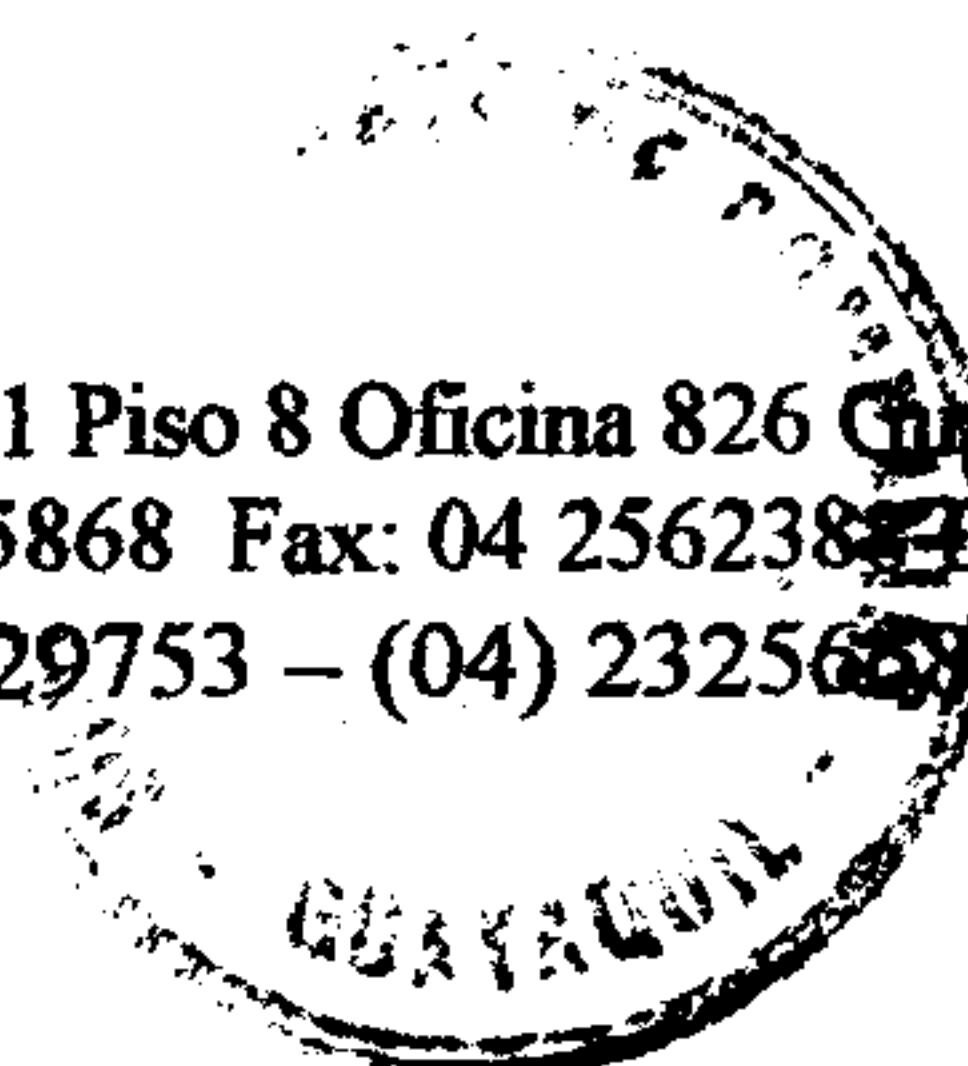
SERVICIOS AUXILIARES DEL PACÍFICO S.A.

Me reitero en lo dicho en el año 2001, lo cual permite corroborar que la decisión de haber constituido la empresa, le ha generado significativos ahorros al Banco del Pacífico S.A., con relación a los servicios que estamos prestándole en comparación a los costos que en el mercado tienen nuestros servicios (con la calidad y estándar definido) y por ende los subsidios incluso con respecto a los costos de producción que el Banco del Pacífico S.A. recibe de Serentresa. Este año el Banco decidió reducir y/o eliminar ciertos servicios que recibía de nosotros, para lo cual disponíamos de personal cuya ocupación con relación a estos servicios específicos diseñados para el Banco era 100%; esto obligó a la empresa a prescindir de estos empleados.

De la información financiera y contable que se sintetiza en las tablas anexadas a continuación deseo destacar que muchos de los rubros del presupuesto excedieron las expectativas que nos hicimos en el momento de proyectar la posición de la empresa al cierre del año 2002. Los ingresos por citar un ejemplo, tuvieron una variación positiva sobre la proyección presupuestada para el cierre del año 2002. Los ingresos provenientes de servicios de Correspondencia se incrementaron un 16% con respecto a lo establecido, hemos crecido en nuevos clientes y estamos sirviendo al mercado con mayor cobertura tanto en las ciudades de Guayaquil y Quito, sobre la base de la reestructuración de rutas que realizamos en el año 2002 con una capacidad instalada que nos permita servir clientes con emisión de estados de cuenta sobre los 150.000 sobres/mes adicionales tanto en Guayaquil como Quito. Hemos establecido un sistema de control de bitácoras diaria, que nos permite medir y conocer en todo momento los niveles de productividad de cada uno de nuestros mensajeros repartidores en las diferentes localidades geográficas en donde brindamos este servicio.

Hemos adquirido nuevas motonetas para absorber el crecimiento que se está dando, así como el proyectado, hemos mejorado y potenciado en general nuestro parque automotor, hemos realizado todas las provisiones necesarias para desahucios, despidos intempestivos y jubilación patronal, valores que nos han permitido absorber a la fecha más de 50 despidos intempestivos que hemos tenido que realizar por eliminación de los servicios puntales de conserjería que el Banco ha realizado en el ámbito nacional.

Dirección: P. Ycaza 220 y Pedro Carbo Edificio Anexo 1 Piso 8 Oficina 826 Guayaquil - Ecuador  
Tel. Conn. 04 2328333 - 04 2563744 Extensiones: 5866 - 5867 - 5868 Fax: 04 2562385 Email: rsarzosa@pacifico.fin.ec  
Teléfonos directos de servicios en Guayaquil: (04) 2329753 - (04) 2325653 Casilla 09-01-393



13 MAR 2003





# **SERENTRESA**

SERVICIOS AUXILIARES DEL PACÍFICO S.A.

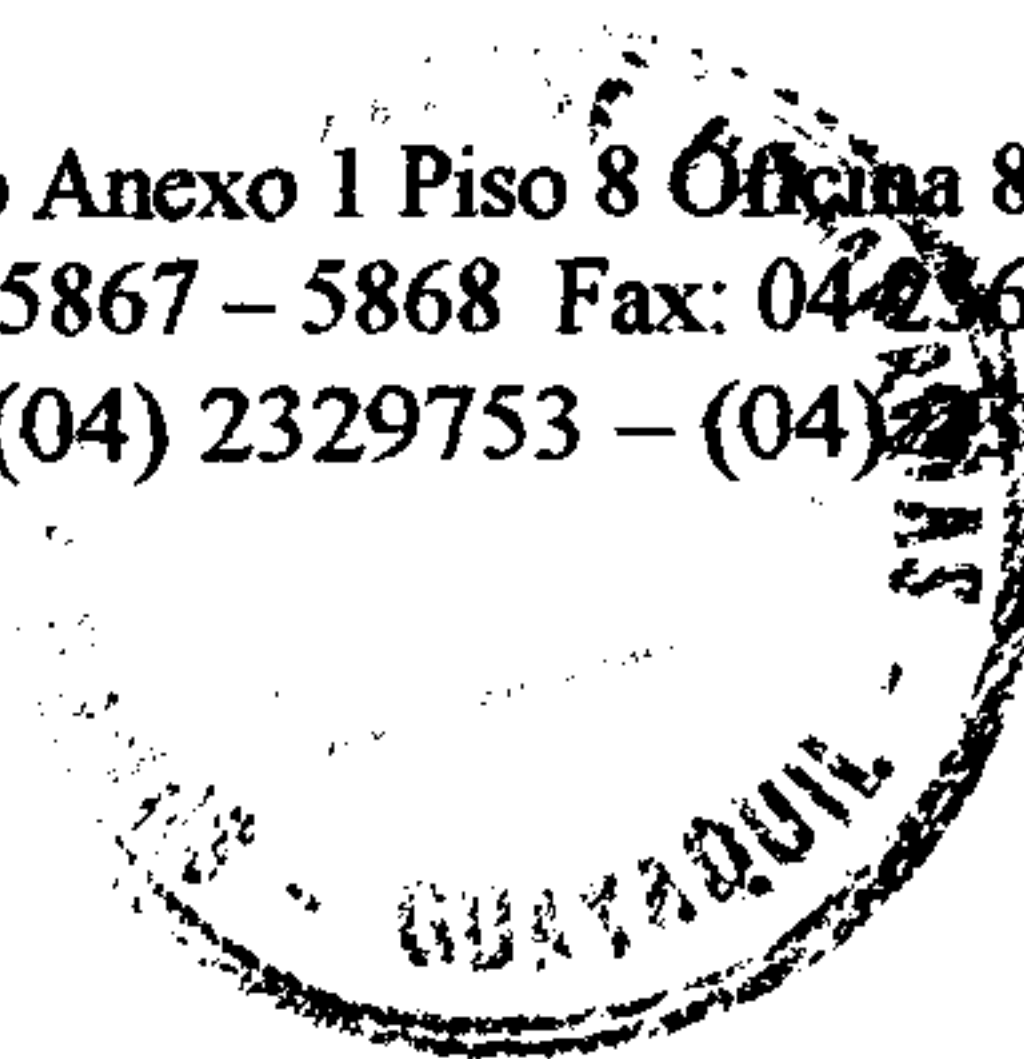
En el año 2002 se ha evidenciado una moderada reactivación económica, sin embargo los tres primeros meses del año, en general las empresas limitaron sus gastos de mantenimiento y montajes, lo cual incidió en los resultados puntuales de estos meses. A pesar del crecimiento posterior se han mantenido niveles de inflación mensuales sumamente altos, con la circunstancia agravante de una economía dolarizada; sin embargo de esto, Serentresa se ha posicionado en el mercado de servicios de Mantenimiento y Correspondencia con la perspectiva de crecer y construir en el año 2003 un capital de marca que permita incrementar los volúmenes de facturación y por ende las utilidades, así como la disminución de los costos de producción lo que nos permitirá captar clientes que actualmente pagan tarifas altas en el mercado y de hecho poder seguir manteniendo costos de producción al Banco del Pacífico. Al cierre del año 2002 se han realizado nuevos negocios con nuevos clientes que nos han permitido incursionar en nuevas áreas de trabajos de servicios auxiliares: -trabajos de montajes de oficinas, -trabajos en cableado estructurado, -trabajos de gestión de inventarios y diagnóstico de equipos, trabajos de mantenimiento y montajes por órdenes de trabajos puntuales, trabajos de mantenimiento correctivo de respuesta, etc..

La experiencia en los servicios que prestamos, la calidad y la experticia y en especial el grado de compromiso de nuestro recurso humano con su trabajo nos ha permitido en el presente año que el mercado nos considere como una alternativa válida para ser tomada en cuenta a la hora de renovar contratos de servicios de mantenimiento y/o a la hora de estructurar sus planes de mantenimiento puntuales. Esto se refleja en el monto facturado por servicios de montajes de equipos, oficinas, sistemas eléctricos, sistema de climatización, cableado estructurado, etc. Este año hemos proyectado buscar calificarnos en instituciones públicas como proveedores de los servicios que estamos capacitados para brindar. Nuevos clientes nos han confiado sus oficinas, sus instalaciones, sus equipos, lo cual nos hace prever que el año 2003 será un año de crecimiento sostenido para la empresa en este rubro.

Como referencia para los Srs. Directores, tenemos en Serentresa información tabulada y sintetizada en archivos, tablas, macro esquemas, cuadros, gráficos, listados con relación a los trabajos operativos realizados a fin de estructurar la Compañía, lo cual nos permite visualizar la situación administrativa, los procesos documentados y la realidad organizacional en general de Serentresa al cierre del año 2002. Esta información esta disponible permanentemente para ustedes en el momento que lo consideren oportuno.

**13 MAR 2003**

Dirección: P. Ycaza 220 y Pedro Carbo Edificio Anexo 1 Piso 8 Oficina 826 Guayaquil - Ecuador  
Tel. Conm. 04 2328333 - 04 2563744 Extensiones: 5866 - 5867 - 5868 Fax: 04 2362388 Email: rsarzosa@pacifico.fin.ec  
Teléfonos directos de servicios en Guayaquil: (04) 2329753 - (04) 2325668 Casilla 09-01-393





# **SERENTRESA**

SERVICIOS AUXILIARES DEL PACÍFICO S.A.

Quiero reiterar mi agradecimiento al Directorio, a todos las personas que desde el Banco del Pacífico y otras Subsidiarias del Grupo han colaborado y confiado en Serentresa y en su gente, y en especial al Ing. Holguer Viteri, su equipo de trabajo en el ámbito nacional, El Ing. José Luis Nath, El Arq. Jorge Cedeño, la Sra. Waddia Manssur y todo el equipo de Comunicaciones que ella lidera a nivel nacional, quienes desinteresadamente con su dedicación y esfuerzo han permitido, potenciar las actividades más allá de lo planificado en la comercialización de los servicios de Courier que Serentresa brinda. Quiero reiterar nuevamente el privilegio que siento de estar al frente de nuestra empresa casi tres años y medio; de gestionar y compartir una visión con gente de "calidad", apasionada, honesta y comprometida con la visión compartida, los planes, proyectos, metas, desafíos, retos y objetivos establecidos en la empresa; a todos ellos ante todo mi agradecimiento y mi compromiso permanente, mientras este al frente de la empresa, de seguir aportando con todas las ganas y toda la pasión "caminando" la senda trazada sin desmayar, de tal forma que nuestros esfuerzos se vean materializados y nos permitan cumplir con nuestra visión de empresa de ser percibidos en el mercado ecuatoriano de servicios auxiliares como: "La Compañía de Servicios Auxiliares que presta servicios profesionales de calidad con Soluciones Integrales".

Atentamente,

**ING. RODRIGO F. SARZOSA C.**

**GERENTE GENERAL**

**Compañía de Servicios Auxiliares del Pacífico S.A.**

**SERENTRESA**

**"LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES CON SOLUCIONES INTEGRALES"**

CC. AL ARCHIVO

RS/rs

**13 MAR 2003**

Dirección: P. Ycaza 220 y Pedro Carbo Edificio Anexo 1 Piso 8 Oficina 826 Guayaquil - Ecuador  
Tel. Conm. 04 2328333 - 04 2563744 Extensiones: 5866 - 5867 - 5868 Fax: 04 2562388 Email: rsarzosa@pacifico.fin.ec  
Teléfonos directos de servicios en Guayaquil: (04) 2329753 - (04) 2325668 Casilla 09-01-393