

**Informe de Gerencia General a los señores Accionistas  
de ServiceOne S. A. por el periodo comprendido  
entre Enero 1 a Diciembre 31 del 2009**

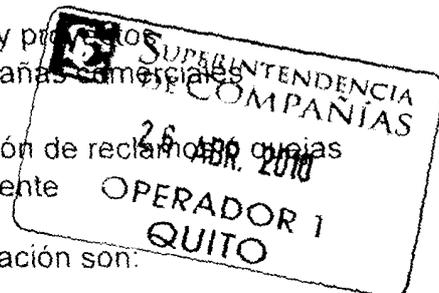
**Resumen de Actividades en el 2009**

La estrategia en el año 2009, se concentró en mantener las cuentas corporativas en bancos, tarjetas de crédito y aseguradoras, y hacer la implementación final para empezar operaciones de la empresa ParqueSanto del Ecuador S. A. Durante el primer semestre, gran parte de los recursos de la empresa incluyendo las oficinas, fueron destinados al arranque de esta nueva empresa, la cual incrementará sustancialmente el patrimonio de los accionistas de ServiceOne S. A. En este periodo se realizaron labores de reclutamiento, selección y capacitación del nuevo personal, reuniones con arquitectos y todos los trámites para obtener los distintos permisos y autorizaciones para iniciar la construcción del parque santo, en el terreno que fue adquirido en Octubre del 2008.

Durante el mes de Mayo, todo el personal de ParqueSanto que trabajaba en las oficinas de ServiceOne, se traslado a las nuevas oficinas en el sur de la ciudad, incluyendo al Gerente General de ServiceOne quien también es Gerente de ParqueSanto. Hasta el mes de Noviembre, la Gerencia General se concentró principalmente en el arranque de la nueva empresa, y el trabajo realizado con ServiceOne se centró en supervisión y control del mantenimiento de las cuentas corporativas, así como la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

Para lograr estos objetivos, se creo un Equipo Ejecutivo especializado en atención avanzada y cuidado del cliente corporativo, que realiza las siguientes labores:

- > Visitas semanales a las cuentas corporativas
- > Comunicación directa
- > Desarrollo de nuevos negocios
- > Seguimiento de negociaciones y proyectos comerciales
- > Diseño y coordinación de campañas comerciales
- > Capacitaciones continuas
- > Atención personalizada y solución de reclamos de clientes
- > Gestión de fraternización del cliente



Los principales beneficios de esta implementación son:

- ⊙ Fortalecimiento de Relación con el Cliente
  - > Atención proactiva

- > Comunicación directa y frecuente
- > Seguimiento a desarrollo de negocios
- ⊙ Satisfacción de Atención Inmediata a Necesidades
  - > Ágil solución de problemas
  - > Apoyo total para gestión comercial interna
- ⊙ Buscar nuevas Oportunidades de Negocios con Clientes Actuales

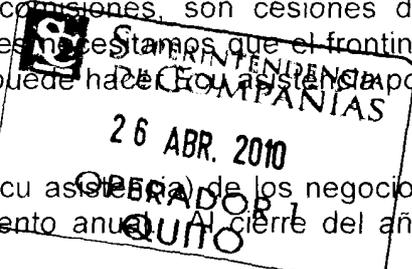
Durante este año, MAPFRE Asistencia, realizó inversiones por cerca de dos millones de dólares en su filial de Ecuador Ecu Asistencia, estas inversiones fueron principalmente tecnológicas, para incrementar sustancialmente la capacidad y calidad de servicio brindado a los clientes. Se implementaron dos programas de asistencia, primero FUTURA, que consiste en una plataforma para manejo inteligente de las flotas de vehículos de asistencia utilizando varios recursos de tecnología de punta, como el GPS, telemetría y SMS y posteriormente AMA, que es el sistema automatizado de manejo de asistencias y bases de datos de clientes. En la parte de control y gestión de recursos, se implementó SAP. Si bien todas estas inversiones eran necesarias para seguir manteniendo el liderazgo en el mercado, el proceso de implementación no fue manejado correctamente, causando un deterioro temporal pero considerable en la calidad de servicios. Este problema causó que Ecu Asistencia suspenda la captación de nuevos clientes en el segundo semestre del año y finalmente MAPFRE tome la decisión de cambiar al Gerente General de la empresa, y poner un profesional con mayor experiencia gerencial y conocimiento de las nuevas plataformas tecnológicas.

Estos problemas de calidad, ocasionaron que perdimos la única cuenta que no manejábamos el servicio al cliente directamente, que era Seguros Colonial. Por pedido de la Gerencia General de Ecu Asistencia, todo lo relacionado con Seguros Colonial, se manejaba directamente por Ecu Asistencia, por tratarse de una cuenta VIP y una cesión de reaseguro. En reunión que mantuve con los principales directivos de Seguros Colonial el 3 de Diciembre, me comentaron que su decisión de cambio de proveedor se basaba en el deterioro del servicio de Ecu Asistencia y la falta de respuesta a sus múltiples reclamos. La pérdida de este cliente, que será efectiva en el primer trimestre del 2010, representa una reducción de ingresos brutos de un 17.00%

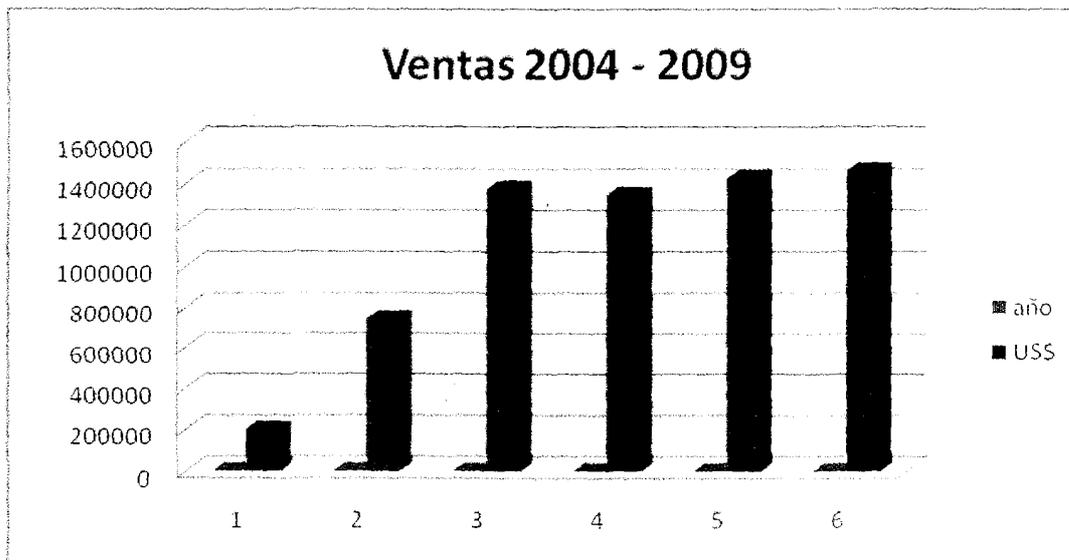
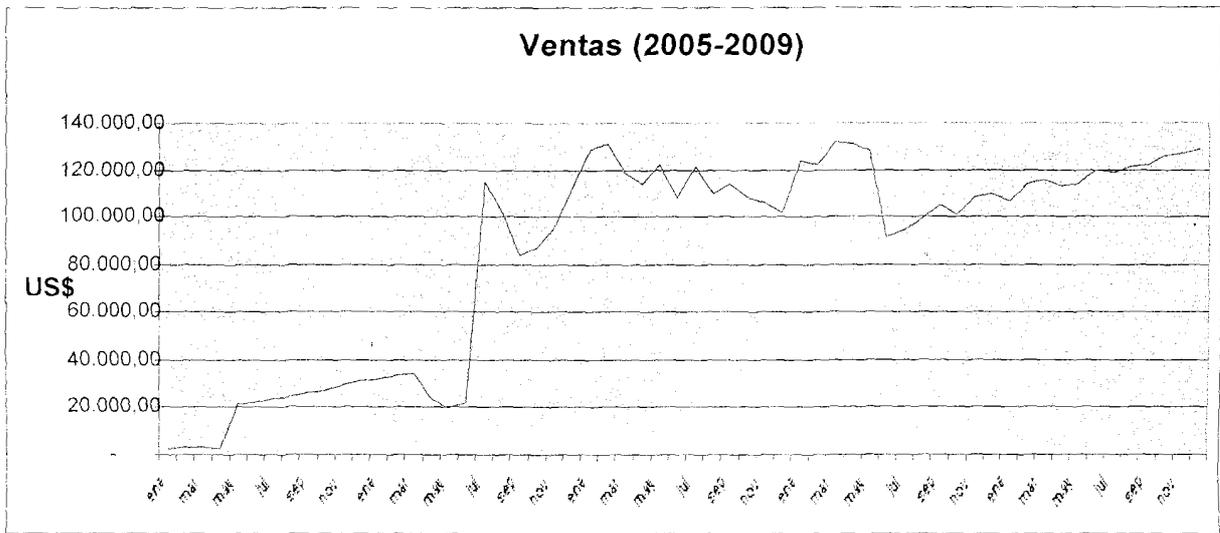
## Ventas

Al igual que los últimos dos años de operación, el 13% de nuestras ventas en el 2009 fue facturado directamente por ServiceOne, y el 87% restante es facturado como comisiones de venta a Ecu asistencia S. A. (MAPFRE Asistencia de España), la mayoría de estas comisiones, son cesiones de reaseguro a los clientes, o negocios en los cuales necesitamos que el fronting lo haga un asegurador, y esta condición solo la puede hacer Ecu Asistencia por ser reaseguradores no domiciliados en Ecuador.

La facturación directa e indirecta (a través de Ecu asistencia) de los negocios generados por la empresa, no tuvo un crecimiento anual. Al cierre del año



2008 la facturación total directa e indirecta fue por \$1,426,617 y al cierre del año 2009, la facturación total fue de \$1,463,519.



### Ingresos y cumplimiento del presupuesto

Para el 2009 se presupuestó mantener las cuentas actuales y adicionar nuevas cuentas para obtener un retorno de la inversión del 25.00%. Se mantuvo las cuentas durante el ejercicio, pero por las limitaciones de Ecu Asistencia, por sus problemas internos, no se pudo captar nuevos clientes. Al final del ejercicio se obtuvo un 11.00% de retorno de la inversión. Los ingresos totales en el año 2008 fueron de \$135,088 y los ingresos totales en el año 2009 fueron de \$148,642, lo que representa un aumento anual del 10.03%.

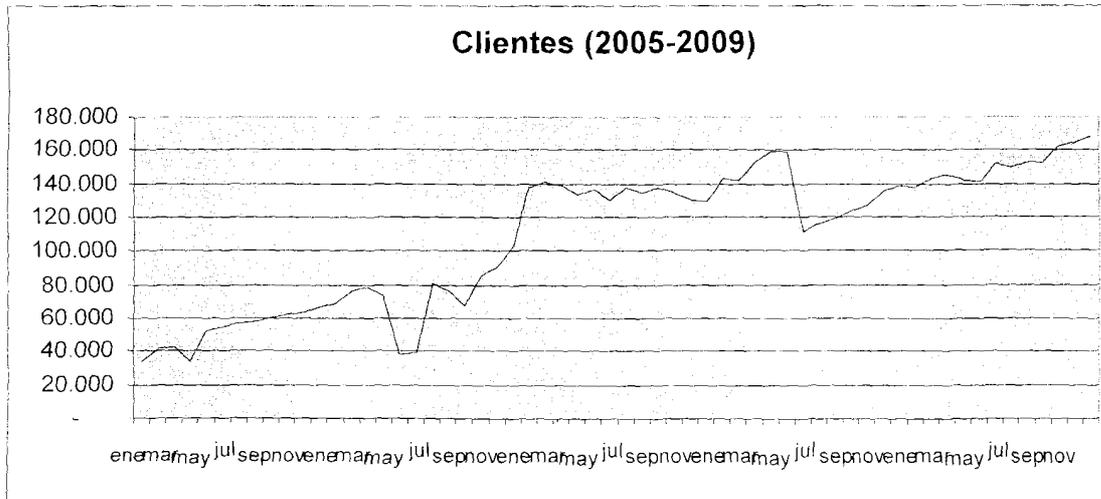
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS  
 26 ABR 2010  
 OPERADOR I  
 QUITO

## Egresos

Los egresos de la compañía tuvieron una modificación en Noviembre, al realizar una reducción de \$2000 del honorario del Gerente General, de acuerdo a lo que estaba presupuestado por el fee de promotor. En el año 2010 está previsto realizar otra reducción.

## Clientes

Iniciamos el año con 167,856 clientes y al final del año tuvimos 166,968 clientes.



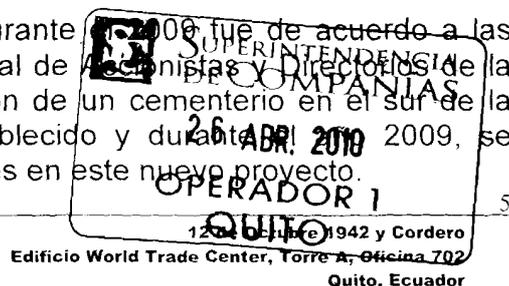
## Situación Financiera de ServiceOne S. A.

Se obtuvo los siguientes resultados en comparación al año 2008:

- Incremento en activo corriente 14.17% (\$127,262 a \$145,385)
- Incremento en activos 10.41% (\$192,395 a \$212,823)
- Reducción en pasivos 49.53% (\$107,974 a 54,208)
- Incremento en el patrimonio 88.09% (\$84,420 a \$158,615)
- Resultado del año \$21,720

## Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y objetivos corporativos para el 2010

El plan de trabajo que se llevó a cabo durante el 2009 fue de acuerdo a las directrices establecidas en la Junta General de Accionistas y Directores de la empresa. El proyecto para la construcción de un cementerio en el sur de la ciudad continuó con el cronograma establecido y durante el 2009, se definió las participaciones de los promotores en este nuevo proyecto.



El desarrollo de la compañía ParqueSanto del Ecuador, permite a ServiceOne tener un mercado cautivo para comercializar servicios de asistencia al detal a través de inclusión automática a los clientes. Estas ventas tienen un margen muy superior a la comercialización a cuentas corporativas. Este mercado cautivo generará ingresos considerables para la empresa.

Debido a los problema de Ecu Asistencia y las limitaciones para comercializar a nuevos clientes, la empresa empezó a buscar nuevas fuentes de negocios, obteniendo a final del año, la representación de La Monnaie de Paris que es la Casa de Moneda de Francia, para el acuñamiento de monedas. La representación obtenida es para Ecuador, Colombia y Panamá.

Esta representación fue manejada por la señora María Antonieta Ditto hasta el año 2006, en que falleció. La Monnaie de Paris manufactura medio circulante, medallas y monedas conmemorativas, medallas y monedas para coleccionistas, condecoraciones y joyería. Ha realizado varios trabajos para el Banco Central del Ecuador en sucres y dólares, así como medallas o monedas conmemorativas.

Con la nueva Gerencia de Ecu Asistencia, estamos trabajando en nuevos proyectos los cuales serán liderados por ServiceOne e implementados durante el año 2010:

1. Ecu Asistencia News (solución llave en mano en la que nos contratan)
  - ⊙ Informativo con artículos de interés y noticias sobre los avances de Ecu Asistencia y MAPFRE Asistencia
  - ⊙ Frecuencia bimensual ó trimestral
  - ⊙ Entrega directa a ejecutivos preseleccionados de la cartera de clientes corporativos, así como a clientes potenciales
  
2. Nuevo programa: asistencia Concierge Services (royalty para ServiceOne)
  - > Información de Restaurantes
    - Recomendaciones por Tipo
    - Información sobre Costos Aproximados
    - Reservaciones
    - Información para Pedidos a Domicilio
  - > Cine
    - Información de Horarios y Cartelera
    - Recomendaciones
    - Reservaciones (Según Disponibilidad)
  - > Horarios de Obras Teatrales
  - > Conciertos
  - > Calendario de Eventos Culturales
  - > Información sobre Centros Comerciales
  - > Información sobre museos
  - > Información sobre paquetes turísticos
  - > \* Promociones Especiales



3. Ampliación de operaciones de Ecu Asistencia a las oficinas de ServiceOne.  
Ingreso para ServiceOne por arriendo o porcentaje de negocios realizados

- Necesidad de Crecimiento en Operaciones
- Opción de traslado de cualquier sección del equipo de Ecu Asistencia a oficina del séptimo piso
- Espacio disponible en séptimo piso para 12 a 14 estaciones de trabajo

**Atentamente,**

  
**Augusto Martínez V.**  
**Gerente General**

