

**Informe de Gerencia General a los señores Accionistas  
de ServiceOne S. A. por el periodo comprendido  
entre Enero 1 a Diciembre 31 del 2011**

**Resumen de Actividades en el 2011**

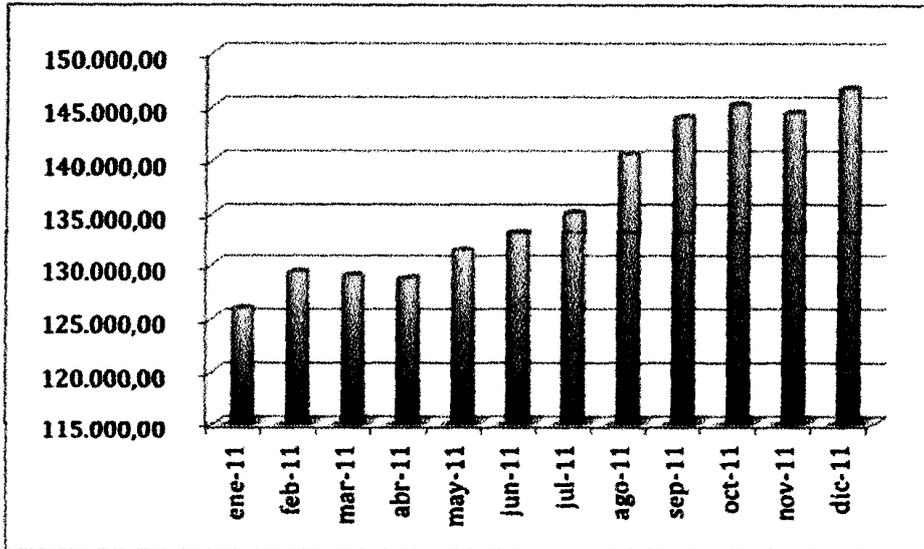
La estrategia en el primer semestre del año, se concentró en incrementar los negocios en las cuentas existentes buscando mayor rentabilidad en los clientes finales de nuestro clientes institucionales. Las cuentas de tarjetas de crédito en bancos privados presentaron números sin mayor crecimiento durante el año debido a un proceso de devoluciones de plásticos que afectan el crecimiento de ventas. En el segundo semestre del año, Ecuasistencia inició un plan de crecimiento de su capacidad operativa para poder generar mayores números de ventas que contrarresten estos efectos.

La proyección de utilidad del ejercicio para el 2011 fue de \$60,000, y obtuvimos un valor de \$61,651.89.

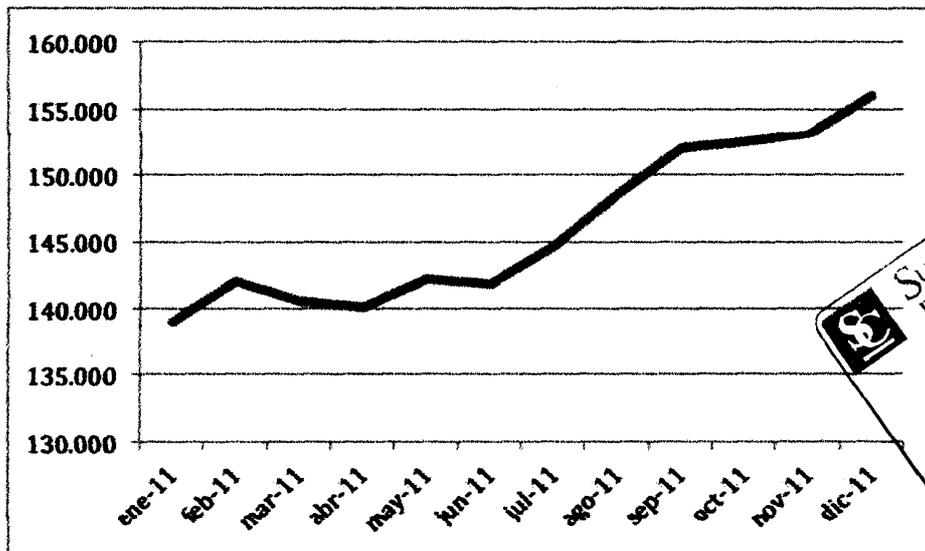
Los años 2008 y 2009, el 13% de nuestras ventas fue facturado directamente por ServiceOne, y el 87% restante fue facturado como comisiones de venta a Ecu asistencia S. A. (MAPFRE Asistencia de España). En el año 2010, nuestra facturación directa incrementó al 18%, y se estableció una meta de crecer durante el 2011 a un 25%. En el 2011, se superó la meta al conseguir que la facturación directa sea del 38%. Para el año 2012, la meta será crecer la facturación directa al 45%. Hay cuentas que no podemos facturar directamente, porque son cesiones de reaseguro a los clientes, 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, tuvo un crecimiento anual del 12.5%. Además la contribución por cliente a los ingresos brutos de la compañía se incremento de \$0.087 a \$0.105. lo cual implica un crecimiento del 21%. sobrepasando la meta de crecimiento de contribución establecida del 15%. Esto obedece a captar clientes en los cuales nuestro margen de utilidad es mayor.

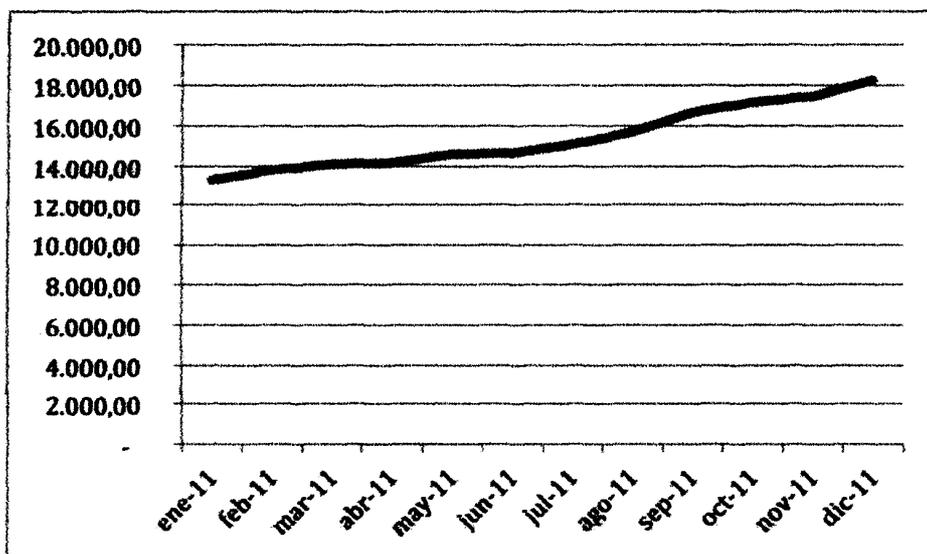
**VENTAS 2011 (+16%)**



**NUMERO DE CLIENTES 2011 (+12%)**



**COMISIONES 2011 (+37%)**

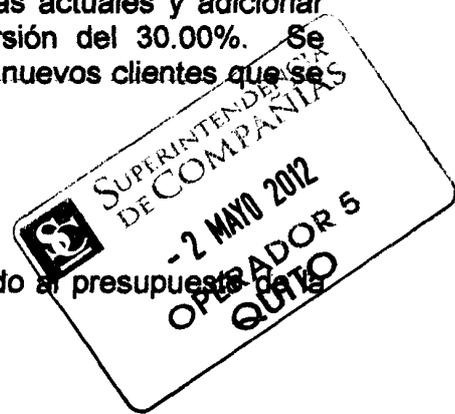


**Ingresos y cumplimiento del presupuesto**

Para el año 2011 se presupuestó mantener las cuentas actuales y adicionar nuevas cuentas para obtener un retorno de la inversión del 30.00%. Se mantuvo las cuentas durante el ejercicio y se captó los nuevos clientes que se había proyectado.

**Egresos**

Los egresos de la compañía se mantuvieron de acuerdo al presupuesto de la compañía.



**Situación Financiera de ServiceOne S. A.**

Se obtuvo los siguientes resultados en comparación al año 2009:

	2009	2010	2011
• activos	\$212,823	\$215,408	\$243,004
• pasivos	\$54,208	\$40,715	\$145,254
• patrimonio	\$158,615	\$174,693	\$97,750
• Resultado del año		\$23,080.63	\$61,651

## Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y objetivos corporativos para el 2012

El plan de trabajo que se llevó a cabo durante el 2011 fue de acuerdo a las directrices establecidas en la Junta General de Accionistas.

Hemos implementado nuevos negocios de asistencia en Parwquesanto S. A., los cuales son:

- Asistencia medica telefónica
- Red de descuentos médicos
- Asistencia odontológica
- Asistencia legal en caso de fallecimiento
- Seguro de vida por muerte accidental a través de Colvida

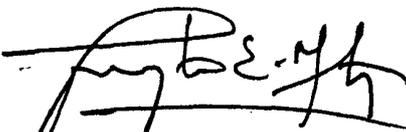
La proyección de ingresos de la empresa para el año 2011, fue obtener un retorno de la inversión del 30.00%, lo cual equivale a una utilidad de \$60,000, lo cual se ha cumplido. Para esto, la facturación mensual siguió creciendo a una tasa mensual del 2.00% y la contribución por cliente, se incrementó en un 15.00% en el año 2011.

Las Gerencia General, recomienda a la Junta, que las utilidades a disposición de los accionistas, se defina un monto para repartir.

La inversión que ServiceOne S. A. mantiene en la Parquesanto del Ecuador S.A. (10.00%), continuó creciendo, y se proyecta que a partir de año 2013, empiece a generar dividendos para la empresa.

En el año 2012 estamos implementando un call center con Ecu Asistencia, en donde cobramos un valor fijo mensual por utilización. Este proyecto fortalecerá nuestra relación con esta empresa, y nos permitirá dar mayor crecimiento comercial a las cuentas actuales.

Atentamente,



**Augusto Martínez V.**  
Gerente General

