

**Informe de Gerencia General a los señores Accionistas  
de ServiceOne S. A. por el periodo comprendido  
entre Enero 1 a Diciembre 31 del 2012**

**Resumen de Actividades en el 2012**

Durante el 2012, ServiceOne se enfocó en mantenimiento de cuentas y buscar nuevos negocios en el segmento financiero y asegurador

El entorno político del año, causó un ambiente tenso para el sector financiero. Las restricciones de cobros de servicios, y las críticas al manejo de los bancos, causó que en dichas instituciones se tenga que dar prioridad al manejo de este problema, y no permitió la apertura para poder analizar nuevas alternativas de negocios de asistencia.

La prohibición de que Bancos tengan Compañías de Seguros de su propiedad, generó también nuevas trabas para el negocio. Las ventas de dichas compañías incluyeron acuerdos de exclusividad para generar negocios de banca seguros. Esto frenó propuestas de nuevos productos, ya que estas tenían que pasar por las manos de las aseguradoras, y no siempre eran tomados en cuenta.

Las trabas que se han generado en el segmento bancario, han llevado a que ServiceOne busque nuevas alternativas. Es por esto que para finales del 2012, se empezó a contactar y entablar conversaciones con empresas privadas de diferentes segmentos al financiero, tales como Supermaxi, Chaide y Chaide, Hyundai, Call and Buy, entre otras. Con estas empresas se exploran las implementaciones de productos de asistencia enfocados a mejorar sus negocios de consumo masivo, crear fidelidad en sus cadenas de distribución, ó incrementar el tráfico a sus servicios post venta.

**Resumen de Resultados**

El activo de la empresa tiene un considerable cambio en su composición, pasó de tener un activo a largo plazo que representaba el 29% del activo total en el 2011, a ser apenas el 0,5% en el 2012. Esto se da por la recalificación NIIF de que la Inversión a Largo Plazo en Parquesanto de \$68.800. Dicha inversión pasó de ser una activo a largo plazo, a ser un activo corriente, ya que dicha inversión se liquida en el 2013.

La facturación total de los negocios generados por la empresa, tuvo un crecimiento anual del 6.4%. En 2011, el total de facturación fue de \$ 1'650.028, para el año 2012 este rubro sumó \$ 1'755.554. Esto incluye facturación realizada por Ecu Asistencia, y facturación directa realizada por ServiceOne.

La contribución por cliente a los ingresos brutos de la compañía aumentó de \$0.105 a \$0.131, lo cual implica un crecimiento del 24%, sobrepasando la meta de crecimiento de contribución establecida del 15%. Esto obedece a captar clientes en los cuales nuestro margen de utilidad es mayor. Gracias a este esfuerzo, y a pesar de un modesto crecimiento en Ventas Globales, el incremento de ingresos por comisiones fue de 28.25%, sumando un total de \$ 184,421 en 2011, y llegando a \$ 236,512 en 2012.

Durante el 2012, ServiceOne consigue aumentar la proporción de sus comisiones generadas por facturación directa. Durante el 2011, se consiguió que el 28% de las comisiones generadas sean de facturación directa sumando un total de \$ 83,167. Para el 2012, esta cifra se incrementó a que sea el 43% comisiones generadas en facturación directa, sumando un total de \$ 101,105.

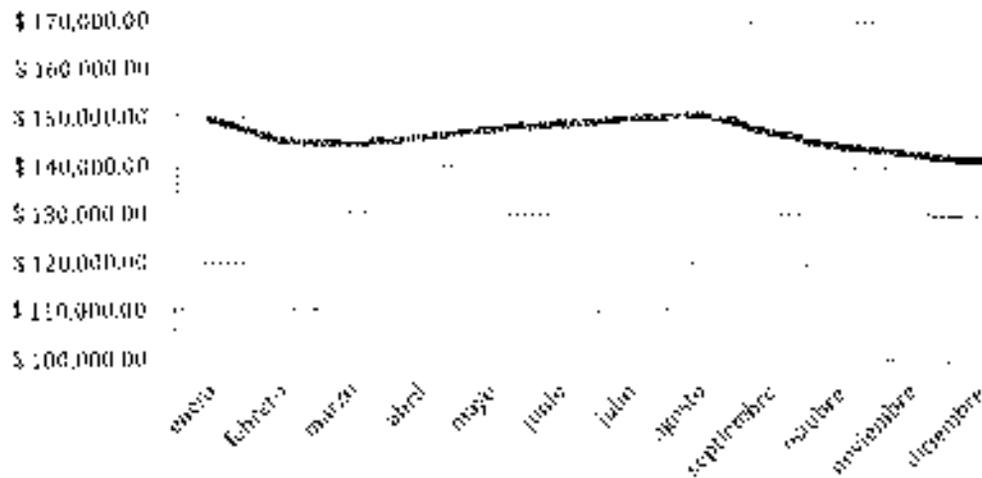
Los ingresos de la empresa en el 2011 fueron de \$ 221,031, en el año 2012 fueron de \$ 312,206, esto resulta en un incremento del 41.2%

Sin embargo, los egresos tuvieron un mayor crecimiento, pasaron de ser \$ 159,379 en el 2011 a \$ 260,603 en el 2012, resultando en un incremento del egreso de 63.5%.

Esta disparidad se debe al componente de costo adicional de productos *facturados directamente*. Mientras los *clientes facturados por EcuAsistencia*, incurrir en un bajo costo variable, la facturación directa a clientes, incurre un costo fijo, el cual corresponde al costo del producto de EcuAsistencia facturado por ServiceOne. Si bien esto resulta en una afectación negativa para la utilidad, la facturación directa permite a ServiceOne tener mas libertad en el manejo de la relación con los clientes de facturación directa, y apoya a incrementar la utilidad por cliente. Conforme dichas cuentas de facturación directa aumenten en cantidad de convenios y clientes, se podrá gozar de mayores utilidades al tener libertad de manejar mejores comisiones.

**VENTAS 2012 (+6,4%)**

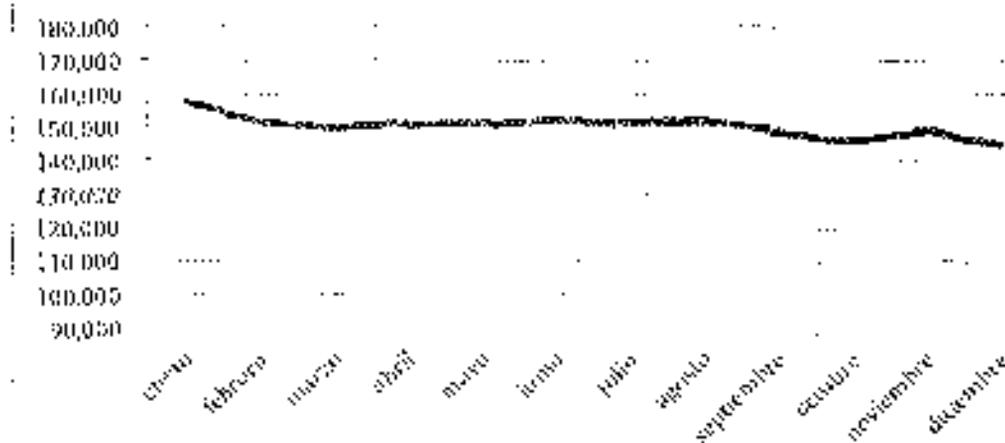
**TOTAL FACTURACION ECUASISTENCIA / CLIENTES SERVICEONE**



En el año 2011, el total de ventas sumaron \$1'650'028. Durante el 2012, el total de ventas sumó \$1'756,554. Esto incluye ventas facturadas directamente por ServiceOne y las ventas facturadas por EcuAsistencia.

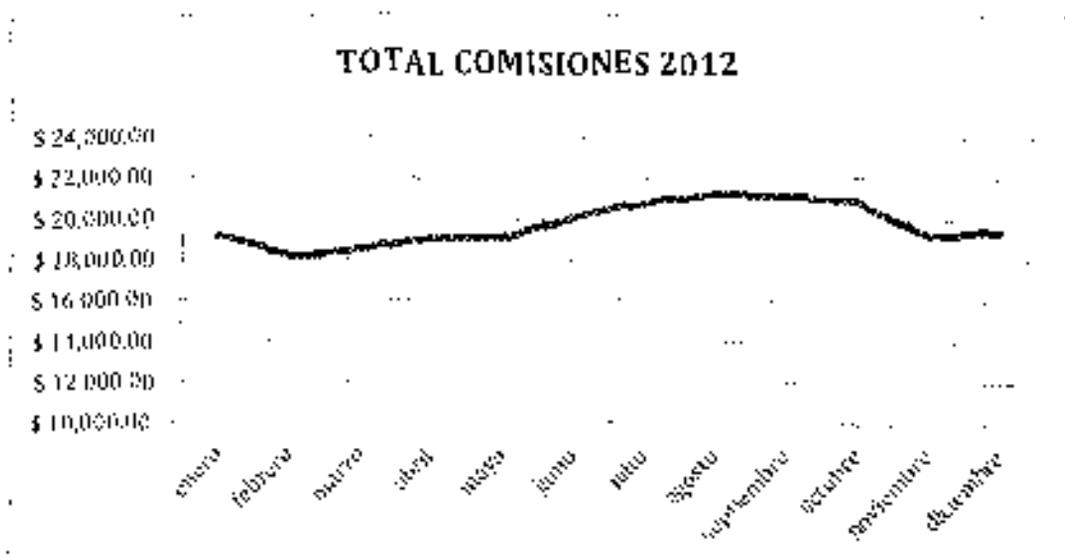
**NUMERO DE CLIENTES 2012 (+3.2%)**

**NUMERO DE CLIENTES 2012**



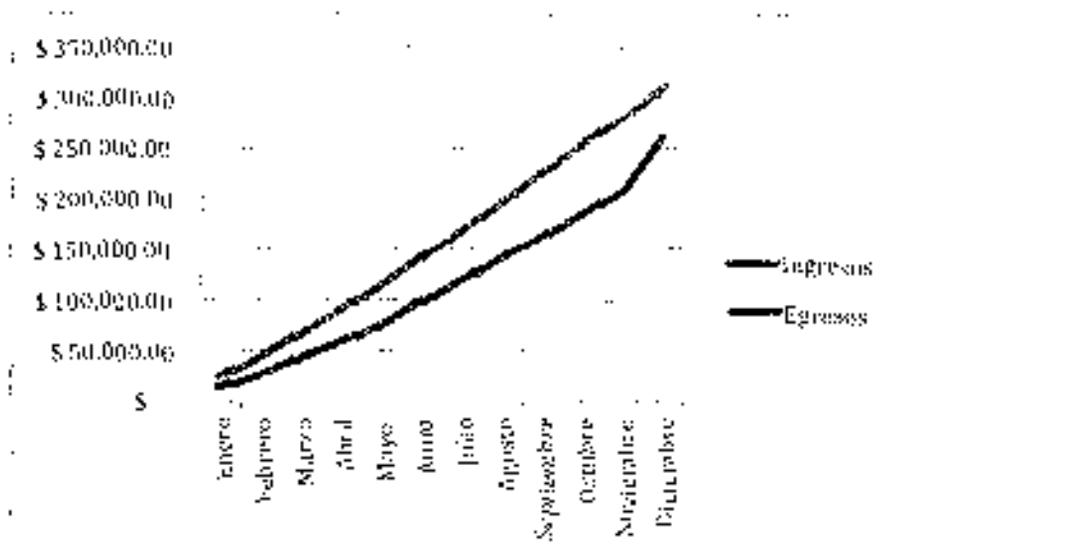
El número total de clientes del año 2011 sumó 1'750'655. Para el año 2012, el total de clientes llegó a sumar 1'807,239. En el último trimestre del año se observa una baja del número de clientes debido a una limpieza de bases de datos de los clientes de Parquesanto, donde la empresa eliminó clientes cuya relación había terminado, o que se encontraban morosos.

**COMISIONES 2012 (+28.25%)**



Las comisiones totales del 2011 sumaron \$184,421, en el año 2012 las comisiones llegaron a sumar \$236,512. Este incremento se debe gracias al crecimiento de líneas de negocio con mejores ingresos por cliente.

**INGRESO y EGRESOS**



Durante el mes de Diciembre, los egresos tienen un incremento adicional debido a provisiones de desahucio y jubilación personal gastos judiciales, bono de la gerencia general y los intereses generados por préstamos de accionistas causado por la reclasificación de aportes para capitalizaciones del patrimonio transferidas al pasivo como préstamos de accionistas.

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

Se obtuvo los siguientes resultados en comparación al año 2010:

	2010	2011	2012
• activos	\$215,408	\$243,004	\$265,773
• pasivos	\$40,715	\$145,254	\$188,379
• patrimonio	\$174,693	\$97,750	\$77,394
• Resultado del año	\$23,080	\$51,651	\$51,692

**Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y objetivos corporativos para el 2013**

El plan de trabajo que se llevó a cabo durante el 2012 fue de acuerdo a las directrices establecidas en la Junta General de Accionistas.

Se ha establecido el negocio de asistencia en Parquesanto 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

Adicionalmente estamos en el proceso de implementar un nuevo proyecto de provisión de materiales y servicios a Parquesanto S. A.

La 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 2014, empiece a generar dividendos para la empresa.

**Nuevos Proyectos**

A raíz del bajo crecimiento del negocio de asistencia, ServiceOne arranca el 2013 con tres planes puntuales para con la preparación de un nuevo proyecto. Dicho proyecto se enfoca a fortalecer la relación con su principal cliente, Parquesanto del Ecuador, y buscar nuevas oportunidades de negocio con el mismo

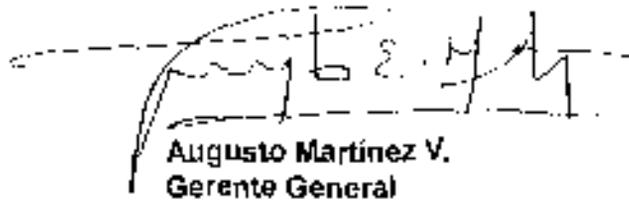
El Proyecto consta en crear una empresa que pueda proveer de suministros a Parquesanto, tales como ataúdes, granito, grabado de placas, liquidos de formolización, etc.

Durante la relación de ServiceOne con Parquesanto, se ha podido evidenciar que la mayoría de sus proveedores actuales son empresas pequeñas, informales, o artesanos cuya modalidad de trabajo se ve afectada por altos costos, incumplimiento en tiempos de entrega, y calidad inconsistente.

Para atacar esto, ServiceOne está diseñando un proyecto de empresa que estará listo para ser presentada en el transcurso del año 2013. Se espera que este nuevo proyecto pueda ofrecer una solución de proveeduría muy importante para Parquesanto y además pueda ser proveedor de otras empresas de la industria de exequias del país.

Además de esto, ServiceOne está estudiando la implementación de nuevas innovaciones para Parquesanto. La primera de estas innovaciones es la alternativa del Sepelio Ecológico, también llamado Enterramiento Verde ó Natural. Esta nueva tendencia de la industria muestra un creciente interés en el mercado, el cual se puede explorar y alistar para nuestro país, y dar a Parquesanto otra ventaja competitiva mas frente a sus competidores.

Atentamente,



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