

**Informe de Gerencia General a los señores Accionistas
de ServiceOne S. A. por el periodo comprendido
entre Enero 1 a Diciembre 31 del 2013**

RESUMEN DE ACTIVIDADES EN EL 2013

Durante el año 2013, ServiceOne enfocó sus esfuerzos en dos áreas principales:

- 1.- Continuar con la comercialización de servicios de Ecuasistencia
- 2.- Buscar implementar nuevas líneas de negocio

Comercialización de Servicios de Ecuasistencia

En el negocio de Ecuasistencia, se tuvo cambios considerables con dos cuentas, Banco Bolivariano y Produbanco.

En Banco Bolivariano, se concretó la venta de la aseguradora del grupo, Ecuatoriano Suiza al grupo de empresas de propiedad de Ernesto Estrada Satistevan. A raíz de esta transacción, como parte de la negociación, fue asignado el bróker ATS, como la entidad única que manejaría todo negocio de banca seguros del banco. Es por esto que a partir de esta decisión la cuenta de Banco Bolivariano y Bankard ha quedado frenada con los clientes afiliados que quedan. Para poder mantener el remanente de estos clientes que se continuarán facturando al Banco, se acordó con Ecuasistencia una reducción de la comisión a partir de Mayo, la comisión en Bankard pasó de \$0.03 a \$0.02, y en Bolivariano Ahorros de \$0.06 a \$0.03.

Una situación similar, ocurrió en Produbanco. Este banco vendió su aseguradora, Produseguros, al Grupo Futuro. A raíz de esta compra, las partes designan a Equivida como el proveedor principal de Banca Seguros para Produbanco. Por esta asignación, se ha complicado la propuesta de negocios nuevos, pero esto no ha afectado que se continúe trabajando la cuenta existente de tarjetas de crédito. Para poder mitigar esta situación, se ha conseguido durante inicios del 2014, empezar a trabajar un esquema en el que se desarrolle ideas de negocios que las áreas comerciales de Produbanco desean, y llevarlas a Equivida para que las presenten. En cierta forma se busca conseguir con Ecuasistencia que se nos permitan tener una participación de posibles negocios nuevos a través de crear algunos productos que Equivida comercializaría en Produbanco.

Por el lado de negocios nuevos, se empezó a buscar cuentas en empresas privadas. Se exploraron diferentes industrias incluyendo automóviles, artículos para el hogar,

electrodomésticos, cosméticos, farmacéuticos, y otros. La mayoría de cuentas se continua negociando y explorando alternativas. A finales del año se consiguió exitosamente firmar un contrato con Corporación Maresa para proveer de servicio de asistencia mecánica a sus clientes de automóviles nuevos en las marcas Mazda, Fiat y Chrysler. Esta asistencia tiene características especiales al ser un servicio de remolque de auto que trabaja prioritariamente con los talleres de servicio postventa de Maresa. Este paquete de servicios incluye también el desarrollo de un aplicativo para teléfonos móviles que servirá a Maresa para dar mayor presencia de marca y recordatorio de servicio postventa a sus clientes.

Un nuevo segmento que se empezó a analizar a finales del 2013, es el mercado de motocicletas. Se hizo un acercamiento para conocer a las diferentes compañías que comercializan motos en búsqueda de entender las necesidades y preferencias de sus diferentes clientes. Se han creado dos paquetes de servicios para ofrecer a las empresas que comercializan motos. Uno de ellos es un paquete con servicios de alto valor, enfocado a clientes de motocicletas premium como son Piaggio/Vespa, Ducati, Kawasaki, etc. Otro paquete tiene servicios básicos enfocado a motocicletas económicas, este paquete será ofertado a la compañía Motor Uno que maneja un volumen alto de ventas en este segmento.

Nuevas Líneas de Negocio

Durante 2013, ServiceOne estudió alternativas para crear una nueva división de negocio en búsqueda de incrementar los ingresos de la empresa.

Se analizó e implementó una alternativa interesante en la proveeduría de la empresa relacionada, Jardines Santa Rosa, y se identificaron dos áreas de oportunidad por donde empezar:

- Proveeduría de granito para recubrimientos y placas
- Servicio de grabado de placas

Para Jardines Santa Rosa, se presentaron algunas dificultades con la compra de su granito localmente. Los altos costos del material, y la falta de apoyo para su giro de negocio eran las principales dificultades. Los proveedores del material son compañías de acabados de construcción. Por esta razón, su granito es importado en un formato de planchas largas idóneas para mesones de cocina. Esto genera un gran desperdicio en el corte de estas planchas para el recubrimiento de espacios en bóvedas de altura, jardín, mausoleos, etc.

Con estos antecedentes, ServiceOne empezó a estudiar el proceso de importar granito directamente, y poder dar el servicio de corte también. También se estudio tamaños idóneos de placas donde se pueda reducir el desperdicio del material. Se empezó un proceso de calificar varios productores de China que cumplan con los requisitos de calidad y seguridad de sus ofertas. A la par de esto, se buscó adquirir una maquina de corte que permita realizar el servicio de manera sencilla y con buenos resultados. Para inicios del 2014 el material y la maquina de corte ya ha llegado, y actualmente se están

realizando las instalaciones eléctricas adecuadas para poder empezar el servicio completo cortando placas para Jardines Santa Rosa. Los tamaños de las placas importadas representan un aprovechamiento superior del material con un precio competitivo con el del mercado local.

La otra línea de negocio que se estudió fue el de grabado de placas. Este servicio consiste en tomar las placas de espacios y grabar en su superficie los datos de la persona cuando el espacio es ocupado. Para realizar este trabajo, los proveedores de Santa Rosa usan el arenado a presión. Se estudio la forma optima de hacer este proceso, añadiendo una ventaja competitiva siendo el tiempo de respuesta mucho menor. El servicio entregará la placa grabada a Jardines Santa Rosa en 24 horas o menos, en lugar de los 10 días que se tarda el proveedor actual. A finales del año se seleccionaron los proveedores para crear el taller de grabado. Actualmente el taller está listo realizando pruebas de materiales para empezar a grabar placas para Santa Rosa y posteriormente para otros cementerios.

Estos nuevos negocios que se están poniendo en marcha generarán un incremento en los ingresos de la empresa totalmente independientes del giro de negocio con Ecuasistencia. Se conseguirá una diversificación exitosa que permita a la empresa crecer poniendo a trabajar sus activos.

RESUMEN DE RESULTADOS 2013

Los activos de la empresa mantienen una composición similar a años anteriores donde el 67.9% corresponde a activo corriente, un 31.7% es inversiones a largo plazo que representa las inversiones en Parquesanto S.A., y finalmente un 0.4% corresponde a activo fijo.

Por parte del pasivo su composición se da en 31% pasivo corriente y 69% pasivo a largo plazo. Esta composición de activos y pasivos ha permitido que ServiceOne mantenga un buen ratio de liquidez de 4.3 durante el periodo.

La aparente contracción del Activo se debe a un cambio en sus Inversiones Temporales, las cuales pasan de ser \$ 100,000 en el año 2012, a ser \$ 46,995 en el año 2013. Estas transacciones se justifican con la eliminación de un crédito "back to back" de \$30,000 en Helm Bank, y la cancelación de un préstamo con Parquesanto S.A. a cambio de acciones de la misma empresa que fueron previamente adquiridas de los Hermanos Miño.

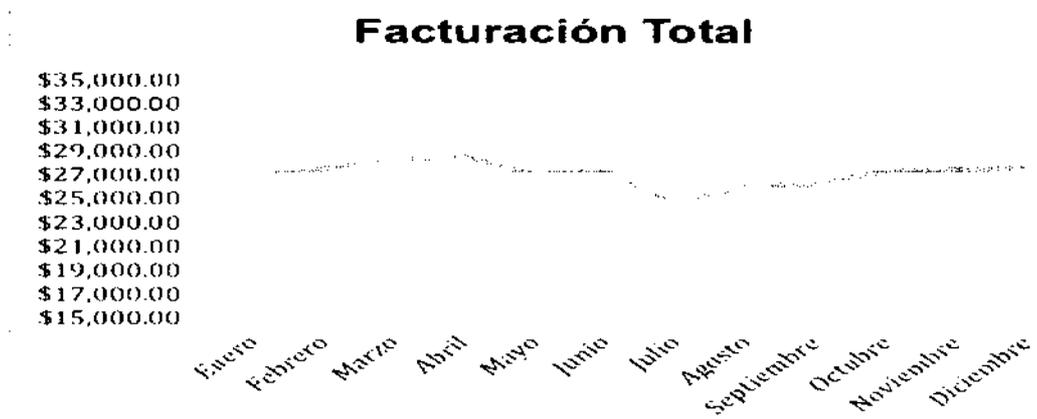
Si bien hubo los cambios en las cuentas de Banco Bolivariano, Bankard y Produbanco, la facturación en el 2013 crece en un 4.3%. La facturación total en el año 2012 es de \$ 309,975, y en el 2013 es de \$ 323,272. Esto se debe al crecimiento de la facturación directa de ServiceOne, donde maneja comisiones mayores a las que recibe de cuentas donde Ecuasistencia maneja la facturación.

La facturación directa a clientes por parte de ServiceOne fue de \$ 172,163 en el año 2012 y para el año 2013, esta facturación directa crece en un 26.9% resultando en \$218,416. De esta forma, el componente de cartera manejado por ServiceOne continua creciendo. En el año 2012, se manejaba directamente un 55.5% de la facturación a clientes, para el año 2013, esta ha crecido a ser un 67.6%.

Al revisar únicamente las comisiones recibidas por cada cuenta, se distingue un incremento en el aporte por cliente. Durante el año 2012 el aporte por cliente solo en comisiones era de \$0.17 por cliente individual, en el año 2013, esto incrementó a \$0.196, un incremento del 15% en la contribución por cliente.

Esta evolución positiva es respaldada por el incremento que también se distingue en comisiones directas manejadas por la empresa. En el año 2012 sumaron un total de \$ 102,037, representando el 43% del total de comisiones de todas las cuentas. En el año 2013, este rubro suma \$ 121,190, y representa el 54% de todas las comisiones de la empresa.

FACTURACION 2013 (+4.3%)



INGRESO y EGRESOS



Situación Financiera de ServiceOne S. A.

Se obtuvo los siguientes resultados en comparación al año 2012 y 2013:

	2011	2012	2013
• activos	\$243,004	\$265,786	\$217,357
• pasivos	\$145,254	\$188,391	\$110,230
• patrimonio	\$97,750	\$77,395	\$107,127
• Resultado (antes de Imp y 15% a trab)	\$61,651	\$51,603	\$45,206

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 2013 fue de acuerdo a las directrices establecidas en la Junta General de Accionistas.

Se ha definido el arranque de nuevas líneas de negocio en la empresa para diversificar y ampliar sus actividades:

- Importación de granito
- Servicio de corte de placas de granito
- Servicio de grabado de placas

Nuevos Proyectos

Durante el año 2014, ServiceOne trabajará para establecer los nuevos negocios de importación de granito y grabado de placas.

Al momento ServiceOne ha realizado su primera importación de granito exitosamente. En el transcurso del año se realizará otra importación según la demanda de material de Parquesanto. Al momento se han importado 40 toneladas de granito que suman 1,000 metros cuadrados del material.

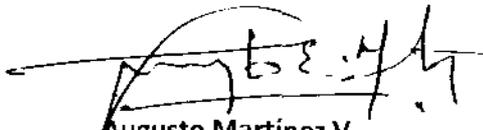
En el mes de Mayo, empezará a operar el taller de grabado de placas. Se han realizado pruebas de maquinaria y materiales con resultados exitosos que superan la calidad del trabajo realizado por los proveedores actuales de Jardines Santa Rosa.

Para el taller de corte de granito, se espera la instalación de un transformador trifásico que Jardines Santa Rosa se encuentra adquiriendo para sus futuros proyectos. Una vez lista esta adecuación de la red energética, se empezará a procesar el granito con los cortes que requiere el cementerio.

Una vez que estas líneas de negocio se encuentren funcionando correctamente, la empresa buscará otros proyectos de proveeduría para continuar ampliando su oferta. Se han considerado algunas nuevas líneas que serán exploradas para su futura implementación:

- Imágenes en Foto cerámica: un proceso que permite imprimir en piezas de cerámica la imagen fotográfica del ser querido. Se analizará el costo de estas máquinas y la oferta que se pueda ofrecer como un valor agregado para clientes de Jardines Santa Rosa
- Urnas Biodegradables: una solución económica y ecológica para clientes que busquen una alternativa de este tipo. Este proyecto va de la mano del plan de Parquesanto de crear un bosque memorial.

Atentamente,



Augusto Martínez V.
Gerente General