

**Informe de Presidencia a los señores Accionistas  
de ServiceOne S. A. por el periodo comprendido  
entre Enero 1 a Diciembre 31 del 2014**

**RESUMEN DE ACTIVIDADES EN EL 2014**

Durante el año 2014, ServiceOne enfocó sus esfuerzos en dos áreas principales:

- 1.- Continuar con la comercialización de servicios de Ecuasistencia
- 2.- Arrancar nuevas líneas de negocio en proveeduría exequial

**1.- Comercialización de Servicios de Ecuasistencia**

En el negocio de Ecuasistencia, se tuvo el ingreso de dos nuevos clientes corporativos en el mercado.

El primero es Maresa, con un producto de asistencia vehicular para sus vehículos nuevos. Este producto fué diseñado con la meta de ayudar a la empresa a asegurar su negocio de post venta al traer a los clientes de vuelta a sus talleres. Durante el transcurso del año este producto llegó a tener 673 vehículos afiliados para finales del 2014. El producto de Maresa ha creado una carta de presentación para buscar mas negocios en el sector privado, donde el nombre de Maresa como cliente de Ecuasistencia es reconocido.

El segundo cliente corporativo se lo consiguió a final de año, y es Banco del Pichincha. Se consiguió establecer una relación comercial con el Banco mas grande del Ecuador, a través de un producto solicitado por el Banco a través del bróker Nova. Esta oportunidad se dio a raíz del cambio de todo su departamento de marketing y el cese de actividad con nuestro principal competidor GEA. Los resultados iniciales de la campaña solicitada por Pichincha son limitados, llegando a apenas 451 clientes para fin de año, por lo que durante 2015 se buscará ampliar a otras líneas de negocio en el Banco, aprovechando la buena relación que se ha conseguido con los ejecutivos responsables de estos negocios.

Aparte del segmento bancario, se enfocaron esfuerzos en explorar líneas de negocio con empresas privadas como Baterias Ecuador, Fybeca, y Mansuera. Estos negocios se discutieron y analizaron durante el segundo semestre del año, y continúan en proceso de negociación para el 2015.

**2.- Nuevas Líneas de Negocio**

Durante el 2014, ServiceOne arrancó sus nuevas líneas de negocio de:

- Importación y venta de granito para cementerio
- Grabado de placas de granito

En el segundo trimestre del 2014, Serviceone realizó la primera importación de granito para Jardines Santa Rosa. A este negocio se llegó después de un extenso análisis de varios proveedores en China, con la ayuda de agencias de verificación de información de los mismos. El primer pedido fue de dos contenedores. Uno de ellos con placas apropiadas para colocar en edificios de bóvedas. El otro contenedor, con planchas apropiadas para recubrimiento y elaboración de los otros tipos de placas.

Los tamaños de ambos formatos fueron determinados para apoyar a Parquesanto con el mínimo desperdicio del material al momento de ser cortado y utilizado.

La eliminación de intermediarios, y la no necesidad de una infraestructura comercial para vender el granito al por menor, permitió que Serviceone pueda adquirir una buena rentabilidad de la importación, y Jardines Santa Rosa consiga un producto ideal para sus necesidades, a un precio competitivo con el de comercializadores locales de granito.

A mediados de año, arrancó también el servicio de grabado de placas. El servicio fue establecido a raíz de la necesidad de Parquesanto de poder diferenciarse de sus competidores con un servicio que permita tener las placas o lápidas listas para el espacio de cementerio en el momento de la inhumación.

Previo a esta solución, Jardines Santa Rosa acudía a proveedores que daban un tiempo de respuesta de alrededor de una semana. El taller colocado dentro del mismo cementerio ha permitido que el tiempo de respuesta se ha reducido de una semana a pocas horas. Con esto se ha conseguido que las inhumaciones de Jardines Santa Rosa, cuenten con las placas listas en ese momento, con el correspondiente impacto positivo en servicio al cliente.

Con la importación de dos contenedores y seis meses de servicio de grabado, esta nueva división del negocio consiguió aportar con un 11% a las ventas globales de la empresa. Con esto se consigue diversificar las fuentes de ingreso de ServiceOne. Durante el ejercicio del año 2015, este aporte debería incrementarse para representar alrededor del 20% de los ingresos de la empresa.

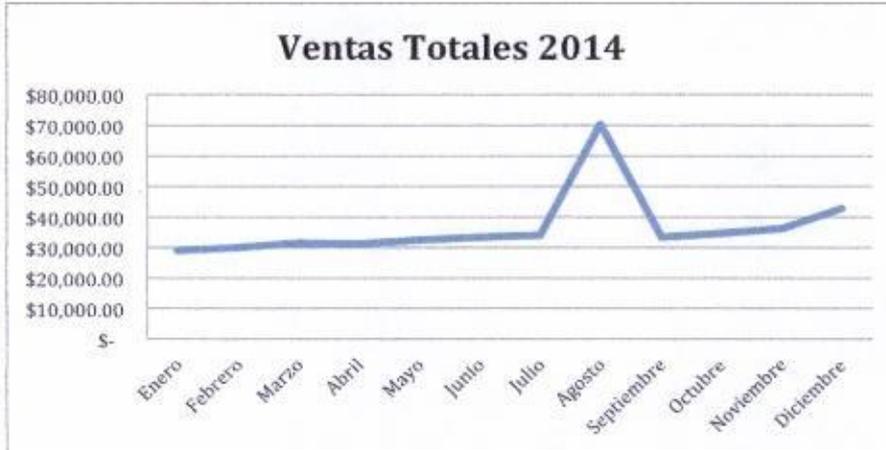
## **RESUMEN DE RESULTADOS 2014**

Los activos de la empresa tienen un cambio en su composición, a raíz de la inversión en equipos para taller de gravado. Estas inversiones de la empresa apoyan a resultados positivos en incrementos de Ventas y Utilidades. Al comparar las niveles de ventas del 2013 al 2014, la empresa consigue un aumento del 36% en su nivel de ventas.

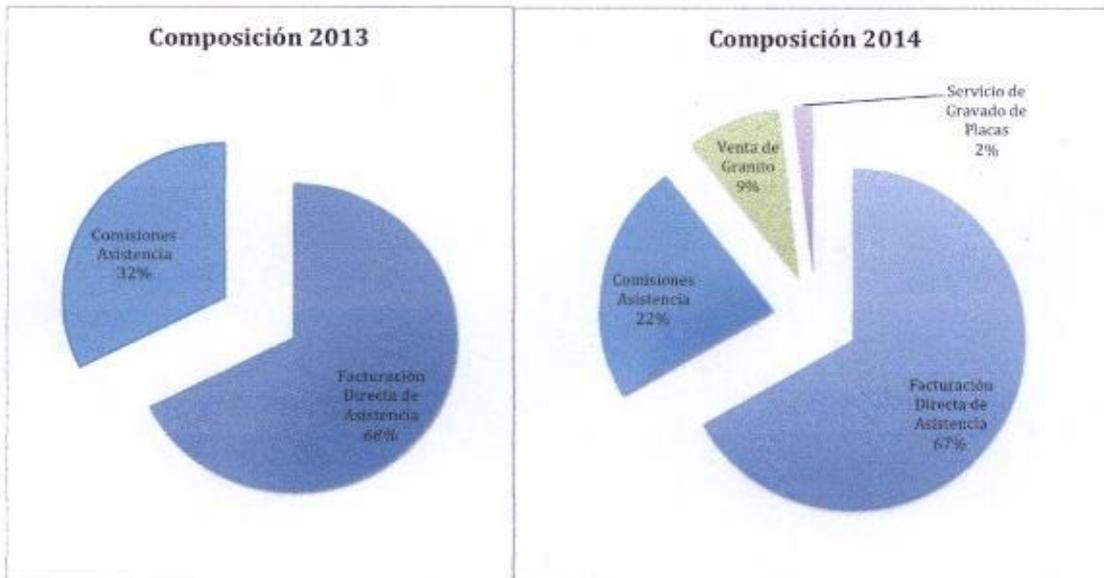
Esto se observa en la utilidad de la empresa, la cual crece en un 56% del 2013 al 2014. La diversificación de los negocios de ServiceOne arranca en el 2014. En el 2013, los ingresos de la empresa provenían de Comisiones de asistencia, que representaban un 32% de los ingresos, y facturación Directa de asistencia, que representaba el restante 68%.

En 2014, las comisiones de asistencia pasan a ser el 22% de los ingresos, la facturación directa de asistencia pasa a ser el 67%, el 9% corresponde a las ventas de granito importado, y un 2% por servicio de grabado de placas.

**VENTAS 2014 (+36%)**



**COMPOSICIÓN DE VENTAS**



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

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

	2012	2013	2014
• activos	\$265,786	\$217,357	\$209,556
• pasivos	\$188,391	\$110,230	\$116,409
• patrimonio	\$77,395	\$107,127	\$ 93,147
• Resultado del año	\$51,603	\$45,206	\$ 70,631

## **Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General y objetivos corporativos para el 2014**

El plan de trabajo que se llevó a cabo durante el 2014 fue de acuerdo a las directrices establecidas en la Junta General de Accionistas.

Se ha iniciado la actividad comercial de nuevas líneas de negocio en la empresa para diversificar y ampliar sus actividades:

Los resultados del 2014 dan a Serviceone un 75.8% de rentabilidad sobre el patrimonio, y un 33.7% de rentabilidad sobre activos.

### **Nuevos Proyectos**

Durante el año 2015, ServiceOne trabajará para incrementar la facturación de servicio de otras líneas, incluyendo el grabado de imágenes religiosas.

También se realizará una nueva importación de granito de cuatro a seis contenedores.

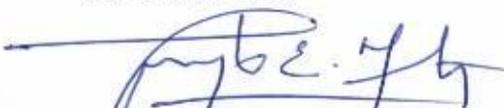
Durante el 2015, ServiceOne también ofrecerá los servicios relacionados al corte y recubrimiento de Jardines Santa Rosa. Con esto buscará proveer la solución para alrededor de 600 metros cuadrados de recubrimiento de mausoleos y parcelas familiares, con la colocación de unos 1,200 placas para bóvedas.

Una vez que estas líneas de negocio se encuentren funcionando correctamente, la empresa buscará ampliar el proyecto de proveeduría con la oferta de imágenes en foto cerámica.

Este proceso que permite imprimir en piezas de cerámica la imagen fotográfica del ser querido. Se analizará el costo de estas máquinas y la demanda potencial de los clientes de Jardines Santa Rosa.

En el negocio de asistencia, se buscará incrementar las líneas de negocios en Bancos, dando mayor enfoque a campañas de tarjetas de crédito y debito, dados los mejores niveles de aceptación que estos productos reciben en comparación a campañas de cuentas corrientes o de ahorros. Se buscará también colocar productos de garantía tanto en empresas privadas, como en instituciones financieras.

**Atentamente,**



**Augusto Martinez V.**