

INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2010



Guayaquil, 7 de marzo del 2011

INFORME ANUAL 2011

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2010;
2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios de la compañía;
3. Información sobre hechos extraordinarios producidos durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal;
4. Situación Financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente;
5. Propuesta sobre el destino de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2010;
6. Recomendaciones a la Junta General de Socios, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico;
7. Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.



Presentación

Presento en este informe, la gestión realizada durante el año 2010, dentro de todos los temas que contiene el mismo, con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución No. 92.1.4.3.0013, publicada en el R.O.44. del 18 de Septiembre de 1992, y en cumplimiento con mi deber como Gerente, según indica el estatuto de la empresa en su artículo vigésimo, el mismo que en el literal j), menciona que uno de mis deberes es presentar anualmente un informe a la Junta General de Socios con el balance de fin de año y la cuenta de pérdidas y ganancias.

El presente informe recoge seis puntos:

En el primer punto, se analizará el cumplimiento de los objetivos que la empresa se propuso durante el año 2010.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2010.

En el tercer punto se informará acerca de los hechos extraordinarios que se dieron lugar en el 2010, en los ámbitos administrativo, laboral y legal.

En el cuarto punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2010, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2009.

En el quinto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas durante el 2010.

En el sexto punto se recomendará a la Junta General respecto a las políticas y estrategias para el próximo ejercicio económico.

Y finalmente, en el séptimo punto se informará sobre el estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.

1. Cumplimiento de los Objetivos que se hubieren previsto para el respectivo ejercicio económico 2010.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cía. Ltda. es una compañía constituida el 11 de diciembre de 1984 bajo resolución de la Superintendencia de Compañías No. IG-RL-84-2136 del 30 de noviembre de 1984, siendo su meta proveer un servicio funeral que asista en los momentos difíciles a sus clientes, la mejora en el servicio es su factor clave en el desarrollo de sus operaciones. De esta manera, la compañía se propuso para el ejercicio económico 2010, los siguientes objetivos:

Objetivo 1

Consistencia en la calidad del servicio funeral entregado

Objetivo 2

Posicionamiento: Somos el servicio funeral que necesita las 24 horas todos los días del año

Objetivo 3

Enlace en red de todas las oficinas

Objetivo 4

Automatización de procesos internos en servicio al cliente

Objetivo 5

Incrementar las ventas de las propuestas actuales de los servicios adicionales y desarrollo de nuevas propuestas de negocio

Objetivo 1

Consistencia en la calidad del servicio funeral entregado

En el sector de los servicios, la consistencia es una cualidad deseada por las compañías, y valorada por sus clientes. La consistencia en el servicio garantiza que el servicio que se entrega ahora, se entregará en la misma calidad y especificaciones en algún otro momento que se lo requiera.

Los clientes de Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cía. Ltda. son una comunidad agrupada por distintas familias guayaquileñas, con vínculos directos o indirectos entre sí, este factor social requiere una prudente atención por parte de la compañía, ya que el servicio

funeral que es entregado a un determinado cliente, es indirectamente expectado por un grupo de nuestros clientes que darán observación a lo que en algún momento necesitarán.

Los servicios funerales aunque no son deseados por sus demandantes porque implica el fallecimiento de un ser querido, exige la mejor atención y mayor cuidado en sus detalles, ya que constituye una solución en momentos de gran carga emotiva ante la partida de un ser querido.

La consistencia en la calidad de servicio funeral entregado constituye un objetivo durante el año 2010, el mismo que deberá ser fuente de mejores soluciones para desarrollar sustentabilidad de esta cualidad de servicio en el futuro.

Estrategia

Mejoramiento, Mantenimiento y Renovación de útiles de velación

Tácticas

- Capacitar permanente a coordinadores y auxiliares de servicios funerales sobre la importancia del cuidado de los útiles y aparatos de velación al respecto de la calidad del servicio funeral.
- Establecer responsables para la revisión de los útiles y aparatos de velación
- Establecer revisiones periódicas mediante la utilización de un formulario de revisión de la utilería y los aparatos de velación.
- Cumplir con las observaciones sustentadas las cuales se derivarán de las revisiones periódicas.
- Evaluar las mejoras que se puedan implementar para la renovación de útiles y aparatos de velación

Resultados Esperados

- Mantener y Mejorar la calidad del servicio funeral entregado
- Innovar en la disponibilidad de accesorios funerarios para la entrega de servicios funerarios

Cumplimiento

- Se ha capacitado en forma permanente a los auxiliares y coordinadores de los servicios funerales.
- Se ha provisto de forros e implementos de limpieza para todos los útiles de velación con el fin de proteger de cualquier daño en el traslado de los mismos y así dar la imagen que se desea proyectar.

- Se evaluó la adquisición de nuevos juegos de capillas ardientes, y se concretó la compra de capillas ardientes de estilo moderno.
- Se dieron mantenimiento a los útiles de velación con proveedor fuera de la ciudad, especializado en el proceso de reparación y mantenimiento de piezas metálicas.
- Se lleva un registro de la disponibilidad de la utilería para la instalación de los aparatos y útiles de velación.

Objetivo 2

Posicionamiento: Somos el servicio funeral que necesita 24 horas todos los días del año

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cía. Ltda., es una compañía que asiste a sus clientes con esquemas de asistencia superiores a los competidores directos, ya que se especializa en la asistencia domiciliaria en donde prevalece el servicio y la atención al cliente en los momentos difíciles.

La propuesta de asistencia funeral de la compañía es la solución que necesita en los momentos difíciles las 24 horas todos los días del año.

El Objetivo de la compañía durante el 2010 es comunicar a todos nuestros clientes por los medios posibles que somos el servicio funeral que necesita, que conozca las ventajas y beneficios de ser parte de nuestra gran familia.

Estrategia

Eficientar todas las interacciones que se tienen con el cliente para posicionar la comunicación

Tácticas

- Establecer líderes de comunicación en cada una de las oficinas para el refuerzo de comunicación por medios verbales.
- Diseñar folletería que se enfoque en resaltar dicha comunicación.
- Comprar o producir fotos que gráficamente comuniquen el servicio que ofrece la empresa, y la atención que brinda en los momentos difíciles.
- Rediseñar los afiches publicitarios de las instalaciones de las oficinas.
- Diseñar áreas de atención al cliente dentro de las oficinas que permitan una optimización del tiempo de espera, pudiendo acceder a información que la compañía debe posicionar.

Resultados Esperados

- Reforzar el conocimiento de la marca
- Conocer la propuesta de la compañía, en relación a los beneficios y las ventajas que ofrece a sus clientes.

Cumplimiento

- Se ha diseñado nuevas piezas publicitarias que intensifican la comunicación del servicio al momento de la emergencia.
- Permanente capacitación sobre la importancia de la comunicación a los clientes que se atiende en transacciones antes de la emergencia.
- Se ha diseñado un banco de imágenes con fotos compradas y fotos producidas por la empresa, con ideas de comunicación que acompañen gráficamente al posicionamiento deseado.
- Se renovaron las áreas de atención al cliente para comunicar la propuesta de la compañía en los tiempos de espera en la atención.

Objetivo 3

Enlace en red de todas las oficinas

Actualmente las oficinas realizan sus actividades de manera independiente, dicho esquema hace que su responsabilidad y transaccionalidad se sujete a su cartera de clientes. En este contexto de economía globalizada es de vital importancia que las operaciones de las oficinas estén al servicio de todos quienes pertenecen a la compañía, para lograr sinergias en la atención a los clientes.

Con este esquema es fundamental adquirir tecnología de comunicaciones que permita el enlace en red de todas las oficinas de la compañía, para así lograr una base de desarrollo que agilizará la toma de decisiones de los administradores.

Estrategia

Contratación a especialistas en el área tecnológica de comunicaciones para establecer todos los procedimientos que coadyuvan a establecer la comunicación entre las oficinas.

Tácticas

- Determinar la eficiente tecnología de comunicación que permitirá enlazar la comunicación entre las oficinas.

Resultados Esperados

- Mejorar la atención al cliente en la transacción de cobros, ya que permitirá eficientar el tiempo de atención cuando se realice cobros de clientes de otras oficinas.
- Mejorar la gestión de consultas de los clientes de otras oficinas.
- Seguridad para el respaldo de información.
- Mejorar la toma de decisiones de la administración al contar con toda la información consolidada de manera automática.

Cumplimiento

- Se ha evaluado las distintas propuestas de enlace de comunicación, siendo elegido la comunicación por enlace por radio.
- Se han realizado los análisis de registro de vista para el enlace por radio entre todas las oficinas, la cual ha sido favorable.
- Se aprobó en el mes de diciembre la contratación de prestación de servicios y adquisición de compra de equipos para el enlace de comunicación de las oficinas.

Objetivo 4

Automatización de procesos internos en servicio al cliente

Durante el 2010 es prioridad para la compañía mejorar los procesos de atención de sus clientes. El proceso de venta, cobros, entrega de servicios y demás operaciones, cada vez adquieren un mayor nivel de transaccionalidad que demanda mayor eficiencia, es por este motivo que durante el 2010 se instaurará un plan de automatización de procesos internos para eficientar y optimizar el trabajo de cada usuario, y poder migrar hacia actividades de agreguen mayor valor a la compañía.

La automatización de procesos internos permitirá profesionalizar al personal, ya que las actividades orientadas a la ejecución manual, se esquematizarán en actividades de mayor valor en la cadena de producción de la empresa, permitiendo un mayor actividad en procesos críticos para la compañía como por ejemplo el proceso de cobranza de cartera atrasada.

Estrategia

Contratación a especialistas en el área de desarrollo de software para diseñar un sistema de gestión comercial.

Tácticas

- Realizar las reuniones para solicitar los requerimientos de los recursos que operan en la atención al cliente.
- Diseñar los requerimientos de información necesarios para que el sistema de gestión comercial tenga el fin deseado, eficientar los procedimientos mediante la automatización de procesos.

Resultados Esperados

- Disponer de todos los procesos automatizados, de tal forma de poder gestionar de mayor forma la cartera de clientes.
- Disminuir el tiempo de atención al cliente en las transacciones de cobros.
- Instaurar un proceso de seguimiento de pagos de clientes, para obtener una mejor calidad de cartera.
- Eficientar el tiempo de entrega de servicio, al disponer de la información de manera digital.
- Contar con reportes que soporten los requerimientos de información para una mejor toma de decisiones.

Cumplimiento

- Se ha contratado a una empresa especialista en desarrollar el sistema de gestión comercial y poder implementar la automatización de los procesos.
- Se han realizado reuniones permanentes para el levantamiento de información sobre los cuales se elaborarán los manuales de los procesos del sistema de gestión.
- Se ha provisto de la información sobre indicadores que se solicitarán en el desarrollo del sistema que servirán para que el sistema permita el seguimiento de las actividades medulares del negocio.

Objetivo 5

Incrementar las ventas de las propuestas actuales de los servicios adicionales y desarrollo de nuevas propuestas de negocio.

Los servicios adicionales constituyen oportunidades de ingreso económico para la compañía, los mismos que son negociados al momento de la emergencia y que constituyen soluciones para los clientes ante el fallecimiento del ser querido.

Entre la variedad de servicios adicionales que se ofertan sin contratación a previsión es necesario desarrollar una unidad de negocios que se nutra de las sinergias de los departamentos de gestión comercial como el de ventas, cobros y servicios.

Esta unidad deberá desarrollar propuestas de nuevos servicios adicionales, y la forma de canalizarlos en la atención de los servicios al momento de la emergencia.

Estrategia

Asignar un líder de negocios para incentivar la venta de servicios adicionales al momento de la emergencia.

Tácticas

- Definir las formas de venta de servicios adicionales en el momento oportuno.
- Establecer prioridades en la comercialización de los servicios adicionales.
- Investigar sobre nuevas propuestas de oferta de servicios adicionales.
- Dar seguimiento a los resultados obtenidos por gestor de negocio.

Resultados Esperados

- Incrementar ingresos por concepto de venta de servicios adicionales
- Incrementar las ventas de servicios en emergencia al poseer las soluciones en emergencia como los servicios adicionales.

Cumplimiento

- Se ha designado al líder de la unidad de negocios, el mismo que mensualmente provee informes de la comercialización de servicios adicionales.
- Se lleva a cabo la revisión de nuevas propuestas de servicios adicionales e innovaciones en los procesos de atención de los servicios funerales en emergencia.

2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios de la Compañía

La Junta General de Socios de Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cía. Ltda., durante el año 2010, dio a conocer varias disposiciones, las mismas que fueron aprobadas de manera unánime por todos sus socios, y redactas en actas las cuales se detallan a continuación, indicando la fecha de celebración y los puntos del orden del día:

Acta No. 2010-01

Acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 30 de marzo del 2010

1. Conocer y resolver sobre los informes de la Administración y del Directorio correspondientes al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2009.
2. Conocer y resolver sobre el informe de la comisaria, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2009.
3. Conocer el informe de Auditoría externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2009.
4. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2009 y adoptar las resoluciones respectivas.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2009.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Conocer y resolver sobre el aumento de capital.
8. Conocer, consentir y resolver sobre la transferencia de participaciones, admisión de nuevos socios y reforma parcial del estatuto social.

Acta No. 2010-02

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 18 de mayo del 2010

1. Expedición y aprobación del Reglamento Interno de Trabajo.
2. Autorización para incurrir en gastos por mantenimiento de mobiliario de oficina y de útiles de velación.
3. Expedición y aprobación de la Política de Inversiones.

Acta No. 2010-03

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 23 de Junio del 2010

1. Resolver sobre los procedimientos que se llevarán a cabo en el 2010, referente a la aplicación obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF".
2. Elección del Gerente por un período de cinco años.

Acta No. 2010-04

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 30 de Julio del 2010

1. Autorización para la entrega de bonos a la eficiencia.
2. Autorización para la contratación de servicios profesionales para el desarrollo de software de gestión comercial, soporte y mantenimiento de base de datos.
3. Conocer la aprobación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional.

Acta No. 2010-05

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 13 de Septiembre del 2010

1. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2010.
2. Expedición y aprobación de Manual de Procedimientos y Funciones

Acta No. 2010-06

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 02 de Diciembre del 2010

1. Autorización para la compra de un bien inmueble ubicado en Av. 23 SO y Calle 14.
2. Nombramiento del Comisario para que evalúe los estados financieros correspondiente al ejercicio económico 2010 y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y fijar su retribución.
3. Autorización para la entrega de bono de eficiencia para la Presidente y Gerente de la compañía.
4. Autorización para cubrir el pago del impuesto a la renta del Presidente y Gerente de la compañía.
5. Autorización para realizar provisiones por jubilación patronal y desahucio.

Acta No. 2010-07

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 11 de Diciembre del 2010

1. Autorización para la contratación de prestación de servicios de diseño y asesoramiento de ambientes interiores.
2. Autorización para la contratación de prestación de servicios y equipos de comunicación.
3. Autorización para la entrega de agendas 2011 a clientes de la compañía para comunicar los beneficios del contrato a futuro.

3. Información sobre hechos extraordinarios durante el ejercicio, en el ámbito administrativo, laboral y legal

En el ámbito laboral durante el año 2010, se incorporó a la compañía a un nuevo trabajador: Milton Napoleón Jácome Alvarado desde el 1 de enero del 2010.

En el ámbito administrativo y legal no se presentó ningún hecho extraordinario durante el año 2010.

4. Comparación de la situación financiera y los resultados anuales de la compañía con los del ejercicio precedente

Al 31 de diciembre del 2010, los activos ascendieron a USD 2.021.090,99 los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 33.72%, pasando de USD 1.511.437,69 al 31 de diciembre del 2009 a USD 2.021.090,99 al 31 de diciembre del 2010.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 71.21% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 27%, resultante de la variación de USD 1.133.319,08 al 31 de diciembre del 2009 con la registrada al final del 2010 correspondiente a USD 1.439.288,01. Por otro lado, los activos fijos los cuales conforman el 28.39% del total de activos presentaron un incremento pasando de USD 375.259,97 al 31 de diciembre del 2009 a USD 573.804,34 al finalizar el año 2010. Y finalmente, el activo diferido que conforma el 0,40% del total de activos, ascendió al 31 de diciembre del 2010 a USD 7.998,64.

Al 31 de diciembre del 2010, los pasivos se registran en a USD 1.810.941,80, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 30.20%, pasando de USD 1.390.929,03 al 31 de diciembre del 2009 a USD 1.810.941,80 al 31 de diciembre del 2010.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1,87% del total de pasivos, evidenciaron un incremento del 22%, pasando de USD 27.667,98 al 31 de diciembre del 2009 a USD 33.812,12 al 31 de diciembre del 2010. Por otro lado, los pasivos no corrientes los cuales conforman el 1,56% del total de pasivos presentaron un incremento importante pasando de USD 18.221,84 al 31 de diciembre del 2009 a USD 28.320,66 al finalizar el año 2010. Y finalmente, el pasivo diferido que conforma el 96,57% del total de pasivos, tuvo un incremento correspondiente al 30.02% registrando en el 2009 un valor por USD 1.345.039,21 y al 31 de diciembre del 2010 por USD 1.748.809,02.

Al 31 de diciembre del 2010, el patrimonio se registró por USD 210.149,19, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 74,39%, pasando de USD 120.508,66 al 31 de diciembre del 2009 a USD 210.149,19 al 31 de diciembre del 2010.

Dentro del patrimonio, el capital social el cual conforman el 52,34% del total del patrimonio, hubo un aumento de capital registrándose al 31 de diciembre del 2010 por USD 110.000,00. Por otro lado, las reservas las cuales conforman el 1,88% del total de patrimonio presentaron un incremento pasando de USD 2.505,74 al 31 de diciembre del 2009 a USD 3.947,29 al finalizar el año 2010, significando un crecimiento del 57.53%. Y finalmente, la cuenta de resultados que conforma el 45,78% del total del patrimonio, tuvo un incremento correspondiente al 41% registrando en el 2009 un valor por USD 68.002,92 y al 31 de diciembre del 2010 por USD 96.201,90.

5. Propuesta sobre el destino de las utilidades que se hubieren obtenido en el ejercicio económico

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2010 ascendieron a USD 29.640,53 al 31 de Diciembre del 2010. Con respecto a esta utilidad generada en el 2010, se propone a la Junta General de Socios que sean destinadas a Utilidades Acumuladas con el objetivo de fortalecer el Patrimonio de la compañía, y conservar una posición financiera prudente, lo que nos brindará flexibilidad para la toma de decisiones futuras.

6. Recomendaciones a la Junta General respecto de las políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico

En el año 2011, la compañía deberá en fortalecer sus actividades operativas con el propósito de efectivizar la prestación de servicios funerales, cumpliendo con la promesa de servicio rápido y eficiente a nuestros clientes, en el momento de emergencia.

En el ámbito financiero:

- Incrementar los ingresos por servicios funerales en general.

En el ámbito de clientes:

- Mejorar la atención al servicio de cliente al respecto del qué hacer en caso de emergencia.
- Proporcionar mayor información visual del servicio funeral a nuestros clientes, con el fin de tangibilizarlo y lograr que el cliente valore el servicio que adquiere y por el cual destina recursos.

En el ámbito de procesos:

- Revisión y rediseño de procesos en la entrega de servicios funerales
- Efectivizar cada contacto con el cliente, con el fin de posicionar nuestro servicio en la mente de nuestra cartera de clientes, y de esta manera, generar clientes potenciales por recomendaciones directas de nuestros clientes.
- Desarrollar o Mejorar los procesos de prestación de servicios para comercializar los servicios adicionales al momento de la emergencia.

- Reforzar el acercamiento a los clientes estableciendo una relación directa y comprometida.
- Ofrecer un seguimiento continuado durante la prestación del servicio funeral.

En el ámbito de recursos

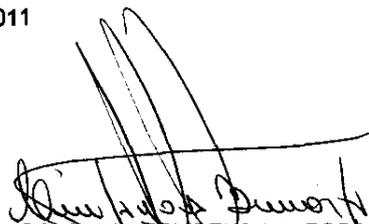
- Dotar de recursos y herramientas para que los departamentos obtengan un mejor desempeño en sus actividades.
- Disponer de sistemas de información que faciliten la gestión operativa de los departamentos.

El año 2011, debe ser un ejercicio económico en que mediante una sinergia de conocimientos y experiencia de todo su recurso humano, consolide el desarrollo de la compañía. Cada ejercicio económico es un reto personal y empresarial para todos, en el que deberemos buscar mediante el compromiso diario de mejores propósitos, para que la compañía sea reconocida como una empresa de alto rendimiento y desarrollo.

7. Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la compañía.

La compañía en cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, informa que los programas instalados en los computadores de la compañía, han sido adquiridos legalmente, contando con las licencias de autorización de sus fabricantes.

Guayaquil, 7 de Marzo del 2011


DOLORES PROVIDENCIA BARCOS HERNÁNDEZ
Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A. Ltda.
REPRESENTANTE LEGAL

