



INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL

**SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.
RUC: 0990816484001**

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2011

Guayaquil, 1 de Marzo del 2012

INFORME ANUAL



CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2011;
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 2011;
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.

Guayaquil, 1 de marzo del 2012

Presentación

Presento en este informe, la gestión realizada durante el año 2011, 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 2011.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2011.

En el tercer punto se informará acerca de los hechos extraordinarios que se dieron lugar en el 2011, en los ámbitos administrativo, laboral y legal.

En el cuarto punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2011, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2010.

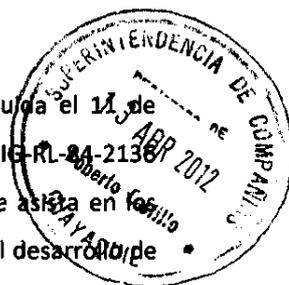
En el quinto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas durante el 2011.

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 2011.

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 2011, los siguientes objetivos:



Objetivo 1

Diseñar un esquema estructural para la programación de módulos aplicados en el sistema de gestión comercial, que permita eficientar la gestión del usuario en el proceso de atención del cliente.

Objetivo 2

Oferta de nuevos servicios adicionales que complementen la prestación de servicio funeral contratada a previsión.

Objetivo 3

Apertura de un Punto de Atención de Emergencias, con el fin de extender el horario de atención, y se brinde al cliente una atención personalizada las 24 horas todos los días del año.

Objetivo 4

Creación de una unidad de activación de cartera que permita recordar al cliente, los beneficios de estar al día en los pagos.

Objetivo 5

Cumplimiento de planes de trabajo del departamento de cobranza y ventas.

Objetivo 1

Diseñar un esquema estructural para la programación de módulos aplicados en el sistema de gestión comercial, que permita eficientar la gestión del usuario en el proceso de atención del cliente.

Estrategia

Estructurar el sistema de gestión comercial por módulos que agrupen las actividades de cada uno de los departamentos, brindando opciones de gestión para eficientar sus actividades.

Tácticas

- Análisis del objetivo medular de cada unidad departamental, con el fin de proveer soluciones integrales.
- Creación de estructura en base a los procesos de cada departamento.
- Proveer de herramientas para que la aplicación, brinde soluciones propias de la automatización, y que éstas sirvan para una mejora en la administración de la información de los clientes.
- Creación de estados y sub estados de la cartera de clientes con la finalidad de una mejor gestión de la cartera producto de la identificación de los tipos de clientes, para generar estrategias de captación.



Resultados Esperados

- Eficiencia en el uso de la herramienta, con el fin de que cumpla la funcionalidad esperada.

Cumplimiento

- Se ha desarrollado el sistema de gestión comercial por los procesos operacionales de cada departamento; esto es, módulo de ventas, cobranzas, servicios y otros complementarios.
- Se crearon estados y sub estados de la cartera de clientes, que servirá para efficientar la gestión de la cartera, ya que su responsable podrá crear estrategias para cada tipo de clientes. Además se asociaron los estados y sub estados al ciclo de un contrato a futuro, desde la etapa de afiliación hasta la entrega del servicio, para permitir un mejor filtro de información para la negociación.
- Se crearon opciones de gestión en cada módulo que permitirán optimizar los procesos que actualmente se llevan a cabo, y que por el registro manual no se puede administrar la información para que ésta sea de utilidad.
- Se han culminado por procesos de desarrollo del sistema de gestión comercial para así comenzar la etapa de pre-operación en la cual el usuario podrá familiarizarse con el sistema antes de la etapa operativa.

Objetivo 2

Oferta de nuevos servicios adicionales que complementen la prestación de servicio funeral contratada a previsión.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cía. Ltda., en su trayectoria de vida empresarial se ha esforzado en innovar la oferta de servicios funerales que complementen los servicios funerales básicos, y tradicionales incluidos en los contratos a previsión. Es por esto, que año con año la compañía se esmera en crear nuevos productos para el servicio de nuestros clientes, con el objetivo de lograr posicionarnos por la alta calidad de nuestra prestación de servicios funerales integrales, y finalmente son nuestros clientes los beneficiarios de estas

Innovaciones, ya que satisfacen sus necesidades y anhelos para homenajear o recordar al ser querido en su partida.

Estrategia

Crear productos que tangibilicen nuestra asistencia funeral

Tácticas

- Analizar los requerimientos de los clientes en la entrega del servicio funeral
- Analizar las necesidades al momento de la prestación del servicio

Resultados Esperados

- Buscar que nuestra propuesta de servicio se tangibilice
- Lograr que la prestación de dichos servicios involucre directa o indirectamente al cliente o su familia en general.

Cumplimiento

- Se creó el producto **MEMORIAS al ser querido**, que es un servicio funeral que tiene como finalidad conmemorar el fallecimiento del ser querido, recordando momentos familiares que permiten la aceptación del duelo.

Este servicio se tangibiliza en los entregables que consisten en memorias de la vida del ser querido que servirán de recuerdos para los familiares. Estos entregables incluyen un DVD de MEMORIAS, y un álbum de MEMORIAS al querido.

La proyección del DVD de MEMORIAS consiste en imágenes que transicionan y que junto con el acompañamiento musical, envuelven de emoción el recuerdo al ser querido.

El Álbum de MEMORIAS consiste en un libro impreso que tiene como fin conmemorar recuerdos fotográficos del ser querido.

- Se creó el servicio de limpieza, maquillaje y asistencia en la vestimenta del ser querido. Este servicio se crea al analizar las necesidades de los clientes al momento de la emergencia, ya que ante el fallecimiento del familiar, muchas veces por el dolor implícito, los familiares no quieren tener contacto con el cuerpo del familiar, es ahí la necesidad de una propuesta de servicio que posibilite una mejor presencia del cuerpo al momento de la velación, y que dignifique el fallecimiento del ser humano, mostrándolo como fue en vida, y logrando con esto, aminorar cualquier laceración o, coloración corporal que produjeron las enfermedades que ocasionaron el deceso.

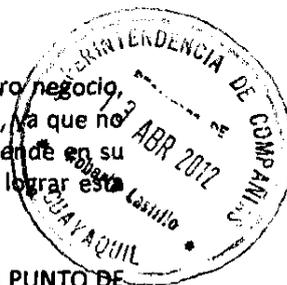


Objetivo 3

Apertura de un Punto de Atención de Emergencias, con el fin de extender el horario de atención, y se brinde al cliente una atención personalizada las 24 horas todos los días del año.

La consistencia en la entrega del servicio es una básica en la operación de nuestro negocio, esto es, atender de la misma forma un servicio, lo cual es prácticamente imposible, ya que no trabajamos con productos prediseñados, sino con asistencias cuya prestación depende en su gran mayoría al recurso humano inmiscuido en dicho proceso. Sin embargo para lograr esta consistencia, la alternativa es homogeneizar los formatos de atención.

Es por esto, que operativamente tenemos el objetivo en este año, de aperturar un PUNTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, que permita la consistencia en el servicio, ya que de esta manera, el cliente que requiere el servicio funeral en el horario nocturno, podrá ser atendido de la misma manera que en el horario diurno.



Estrategia

Encontrar la ubicación idónea para facilitar la atención en horario nocturno

Tácticas

- Que la ubicación del PUNTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS sea de fácil acceso para nuestros clientes y que se sitúe en lugares cercanos a la oficina Matriz.

Resultados Esperados

- Mejorar la atención de clientes en horarios nocturnos
- Crear el ambiente necesario para la comercialización de nuestra cartera de productos adicionales.
- Brindar al cliente nuestra propuesta de servicio las 24 horas, todos los días del año

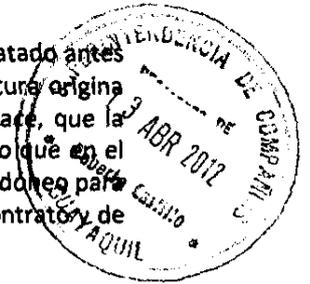
Cumplimiento

- Se aperturó el PUNTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS en las instalaciones anteriores de la oficina Matriz.
- Se ha estructurado tres turnos de atención para el PUNTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, que diariamente opera desde las 18h00 hasta las 8:00.

Objetivo 4

Creación de una unidad de activación de cartera que permita recordar al cliente, los beneficios de estar al día en los pagos.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda., ofrece un servicio funeral contratado antes de la emergencia, el mismo que por su naturaleza de satisfacción y prestación futura origina que el cliente se atrase en sus pagos, pese a cualquier compromiso legal. Esto hace, que la gestión de cobro de las mensualidades se torne incierta en su recaudo, es por esto que en el ejercicio económico del 2011 se propone como objetivo definir al recurso humano idóneo para que active la frecuencia de pago, cuya finalidad será recordar los beneficios del contrato y de estar al día en los pagos.



Estrategia

Utilizar la recordación de beneficios para incentivar el pago de cuotas atrasadas

Tácticas

- En los momentos de recordación, referir el saldo que resta por cancelar para cubrir el valor total del servicio.
- Ampliar el servicio telefónico, para una mejor y eficiente gestión telefónica.
- Capacitar internamente en lo referente a la manera idónea para comunicar lo requerido al cliente.

Resultados Esperados

- Preparar estructural y operativamente la unidad de activación para su operatividad en los últimos meses del año.

Cumplimiento

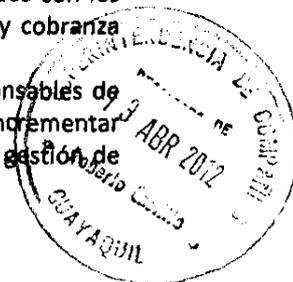
- Se planea adquirir el servicio telefónico de un PBX que ayudará como recurso para la gestión.
- Se ha capacitado internamente con los jefes de agencia para que les transmitan sus experiencias en el contacto con el cliente.

Objetivo 5

Cumplimiento de planes de trabajo del departamento de cobranza y ventas.

Es de vital importancia crear planes de trabajo para los departamentos relacionados con los contratos a futuro en su etapa de captación y atracción como son los de venta y cobranza respectivamente.

Estos planes de trabajo tienen como fin el cumplimiento de metas para los responsables de cada departamento. Este cumplimiento de metas consolidadamente permitirá incrementar nuestros ingresos, ya que la administración podrá dar un mayor seguimiento a la gestión de cada integrante departamental.



Estrategia

Entregar una bonificación por eficiencia a los vendedores y jefes de agencia que alcancen las metas propuestas del mes.

Tácticas

- Estructurar planes de trabajo para cada departamento.
- Realizar reuniones mensuales de trabajo para poder trabajar en propuestas estratégicas que permitan alcance de metas definidas.

Resultados Esperados

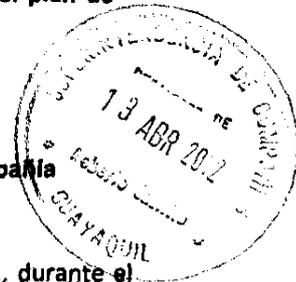
- Incrementar ingresos en forma consolidada.
- Permitir un mayor acercamiento de la administración con cada integrante departamental para poder identificar nuevas formas de contacto con el cliente.
- Permitir un mejor análisis de la información mensual.

Cumplimiento

- Se lleva a cabo planes de trabajo en forma independiente tanto el departamento de ventas como de cobranza.

- Se ha cambiado de una manera reactiva de realizar las actividades a una forma proactiva de alcance de resultados con el que se permite evaluar, identificar y transmitir las experiencias de gestión entre los integrantes departamentales.
- Durante el año 2011, se han podido alcanzar las metas destinadas para el plan de trabajo de los departamentos de venta y cobranza.

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 2011, 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. 2011-01

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 3 de marzo del 2011

1. Elección del Presidente por un período de cinco años.
2. Conocer y aprobar el presupuesto anual y plan operativo del año 2011.

Acta No. 2011-02

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 30 de marzo del 2011

1. Conocer y resolver sobre los informes de la Administración y del Directorio correspondientes al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2010.
2. Conocer y resolver sobre el informe de la Comisaría, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2010.
3. Conocer el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2010.
4. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2010 y adoptar las resoluciones respectivas.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2010.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Conocer y aprobar el Plan y Cronograma de Implementación de las NIIF'S para PYMES.

Acta No. 2011-03

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 30 de Junio del 2011

1. Autorización para adquisición de licencias Microsoft.
2. Autorización para la contratación de servicios profesionales para la elaboración, implementación y capacitación del Plan de respuestas a emergencias en la compañía.

Acta No. 2011-04

Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 22 de Agosto del 2011

1. Revisión del Presupuesto anual y Plan Operativo al 31 de Julio del 2011.
2. Autorización para la entrega de bonos a la eficiencia.
3. Conocer sobre la resolución del registro de marca SERVINACIONAL, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual.



Acta No. 2011-05

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 2011.
2. Conocer y aprobar el informe sobre implementación de las NIIF's para PYMES al inicio del año de transición, 1 de enero del 2011, que incluye la conciliación del patrimonio neto reportado bajo NEC's, al patrimonio bajo NIIF's; y el estado de situación financiera bajo NIIF'S al 1 de enero del 2011."

Acta No. 2011-06

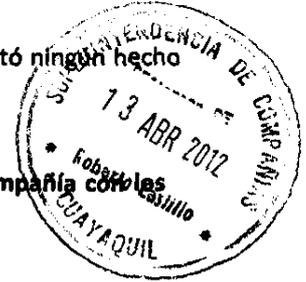
Acta de la Junta General Extraordinaria de Socios celebrada el 02 de Diciembre del 2011

1. Nombramiento del Comisario para que evalúe los estados financieros correspondiente al ejercicio económico 2011 y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y, fijar su retribución.
2. Autorización para la entrega de bonos de eficiencia.
3. Autorización para cubrir el pago del impuesto a la renta del Presidente y Gerente de la compañía.
4. Aprobación de la Proyección del Presupuesto anual y Plan Operativo al 31 de diciembre del 2011.

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

En el ámbito laboral, administrativo y legal durante el año 2011, no se presentó ningún hecho extraordinario.

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



Al 31 de diciembre del 2011, los activos ascendieron a USD 2.522.828,32 los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 25%, pasando de USD 2.021.090,99 al 31 de diciembre del 2010 a USD 2.522.828,32 al 31 de diciembre del 2011.

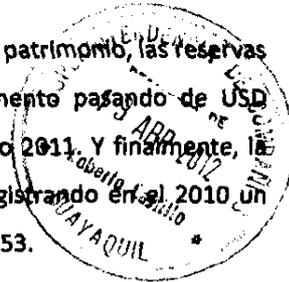
Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 77.16% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 35%, resultante de la variación de USD 1.439.288,01 al 31 de diciembre del 2010 con la registrada al final del 2011 correspondiente a USD 1.946.649,44. Por otro lado, los activos fijos los cuales conforman el 22.17% del total de activos presentaron un incremento pasando de USD 573.804,34 al 31 de diciembre del 2010 a USD 559.273,71 al finalizar el año 2011. Y finalmente, el activo diferido que conforma el 0,63% del total de activos, ascendió al 31 de diciembre del 2011 a USD 15.905,17.

Al 31 de diciembre del 2011, los pasivos se registran en a USD 2.282.637,47, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 26%, pasando de USD 1.810.941,80 al 31 de diciembre del 2010 a USD 2.282.637,47 al 31 de diciembre del 2011.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1,58% del total de pasivos, evidenciaron un incremento del 7%, pasando de USD 33.812,12 al 31 de diciembre del 2010 a USD 36.028,77 al 31 de diciembre del 2011. Por otro lado, los pasivos no corrientes los cuales conforman el 1.65% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 28.320,66 al 31 de diciembre del 2010 a USD 37.679,73 al finalizar el año 2011. Y finalmente, el pasivo diferido tuvo un incremento correspondiente al 26% registrando en el 2010 un valor por USD 1.748.809,02 y al 31 de diciembre del 2011 por USD 2.208.928,97.

Al 31 de diciembre del 2011, el patrimonio se registró por USD 240.1190,85 , los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 14%, pasando de USD 210.149,19 al 31 de diciembre del 2010 a USD 240.1190,85 al 31 de diciembre del 2011.

Dentro del patrimonio, el capital social conforma el 45.80% del total del patrimonio, las reservas conforman el 2.26% del total de patrimonio presentaron un incremento pasando de USD 3.947,29 al 31 de diciembre del 2010 a USD 5.429,32 al finalizar el año 2011. Y finalmente, la cuenta de resultados, tuvo un incremento correspondiente al 30% registrando en el 2010 un valor por USD 96.201,90 y al 31 de diciembre del 2011 por USD 124.761,53.



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

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2011 ascendieron a USD 30.041,66 al 31 de Diciembre del 2011. Con respecto a esta utilidad generada en el 2011, 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 2012, 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:

- Fortalecer el Incrementar los ingresos por servicios funerales en general, estableciendo esquemas para una mejor comercialización de la cartera de servicio funerales.

En el ámbito de clientes:

- Reforzar los mensajes de comunicación con el cliente, con el fin de buscar recomendaciones, sugerencias para una mejora continúa en las actividades de interrelación con el cliente.

- Renovar los espacios de exhibición de los cofres mortuorios que serán empleados para la entrega del servicio funeral, con el fin de que el cliente tenga una clara idea del servicio que entregaremos al momento de solicitarse la emergencia.

En el ámbito de procesos:

- Revisión de los procesos de los distintos departamentos con el fin de brindar las soluciones en el momento oportuno.

En el ámbito de recursos

- Revisar la dotación de recursos y herramientas para que los departamentos obtengan un mejor desempeño en sus actividades.
- Implementación de un nuevo sistema de gestión comercial que nos permita una mejor atención al cliente.



El año 2012, es un año de generación de actividades de emprendimiento que potencialicen el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores con el afán de que cada puesto de trabajo se profesionalice en su cargo, busque nuevos ámbitos de labores para así poder efficientar procesos en beneficio de nuestro cliente.

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 adquiridas legalmente, contando con las licencias de autorización de sus fabricantes.

Guayaquil, 1 de Marzo del 2012


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