INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.
RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2012

Guayaquil, 4 de Marzo del 2013

INFORME ANUAL 2012

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2012;
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 2012;
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 2012, 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 siete puntos:
En el primer punto, se analizará el cumplimiento de los objetivos que la empresa se propuso durante el año 2012.
En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2012.
En el tercer punto se informará acerca de los hechos extraordinarios que se dieron lugar en el 2012, en los ámbitos administrativo, laboral y legal.
En el cuarto punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2012, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2011.
En el quinto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas durante el 2012.
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 2012.**

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 ha desarrollo el presente Plan Operativo 2012, basándose en los siguientes objetivos:

Objetivo 1
Implementación de Campaña de activación de mensaje que transmita el beneficio de prevenir para la familia.

Objetivo 2
Creación de servicio adicional que permita tangibilizar la marca.

Objetivo 3
Mejorar la imagen de presencia en web - www.servinacional.com.

Objetivo 4
Creación de herramienta que permita gestionar los servicios funerales operados por cada contrato al momento de la entrega del servicio.

Objetivo 1

Implementación de Campaña de activación de mensaje que transmita el beneficio de prevenir para la familia.

Estrategia

Crear un vínculo de comunicación cercana con el cliente, con la finalidad de que el titular recuerde que cuenta con la asistencia funeral las 24 horas, todos los días del año.

Tácticas

- Buscar un medio para que el cliente tenga siempre disponible los teléfonos de emergencia.
- Creación de mensaje para que éste, active en el titular el significado de prevenir, y los beneficios que ofrecen a su familia.

- Reforzar la implementación de la activación del mensaje desde las áreas de atención al servicio al cliente.

Resultados Esperados

- Concienciar al cliente del gran beneficio que es para su familia, contar con un servicio funeral transferible.

Cumplimiento

- Implementación de campaña de activación de mensaje: "Siembra bienestar para su familia".
- Siembra bienestar para su familia es un mensaje que transmite al cliente que la previsión es un acto de amor para la familia; este mensaje, se complementa con nuestra oferta de servicio: Un servicio funeral transferible.
- Utilización de tres piezas publicitarias: Volantes, Exhibidores e imantados.
- Elección de pieza publicitaria: IMANTADO, como medio para que el cliente pueda disponer fácilmente de los teléfonos de emergencia.

Objetivo 2

Creación de servicio adicional que permita tangibilizar la marca.

Estrategia

Creación de un producto que permita generar un vínculo emocional con el cliente.

Tácticas

- Tangibilizar el servicio mediante medios impresos, en los cuales conste la marca de la compañía.

Resultados Esperados

Que el cliente disponga o recuerde la calidad de servicio que fue proporcionada al momento de solicitar el servicio funeral.

Cumplimiento

- Creación de servicio Réquiem Memorias.

Réquiem Memorias, es un servicio que brinda al cliente la posibilidad de tener un recuerdo familiar del ser querido, ya que el contenido del servicio abarca: la coordinación de la misa, álbum, esquelas y DVD con fotos del ser querido.

Objetivo 3

Mejorar la imagen de presencia en web - www.servinacional.com.

Estrategia

Rediseñar el sitio web con el propósito de incluir el banco de fotos con el que cuenta la compañía, relacionado con la prestación del servicio funeral, y las clases de servicio.

Tácticas

- Rediseñar el sitio con la estructura seccionado por clase de servicios y servicios adicionales.
- Redacción publicitaria para cada sección
- Mostrar los servicios adicionales que cuenta el cliente al momento de solicitar el servicio funeral

Resultados Esperados

Que el cliente pueda contar con un medio para poder revisar el registro fotográfico del servicio funeral contratado a previsión.

Cumplimiento

- Se analizó la estructura de visualización de la información que contendrá la página web rediseñada.
- Se adicionó información sobre los servicios adicionales que dispone la compañía
- Se definió que la imagen del sitio web esté enmarcada por imágenes que permitan transmitir la calidad de servicio que oferta la compañía.

Objetivo 4

Creación de herramienta que permita gestionar los servicios funerales operados por cada contrato al momento de la entrega del servicio.

Estrategia

Definir la lógica de negocio que será plasmada en la estructura base para la creación de la herramienta.

Tácticas

- Analizar todas las opciones que deberá contener la herramienta, para que proporcione el resultado deseado.

Resultados Esperados

Disponer de un recurso que permita visualizar toda la gestión del servicio funeral, detallando todas las actividades que se involucraron en la prestación del servicio.

Cumplimiento

- Se definió a la herramienta que permita gestionar los servicios funerales como la "central operativa", cuyo desarrollo permitirá coordinar las actividades involucradas en el proceso de la atención del servicio funeral de principio a fin; así como contar con aplicaciones que permitan evaluar ciertos parámetros de atención, mediante la sección de encuesta. Dicha encuesta se la realizará a la persona que recibió el servicio funeral, lo que servirá para obtener información sobre las percepciones del cliente por el servicio funeral entregado.

- Se contrató al desarrollador en el lenguaje empleado para aplicaciones web que permitirá implementar la estructura que contiene la lógica del negocio para que la herramienta sea funcional y adaptada a las necesidades de la compañía.

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 2012, 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. 2012-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 13 DE ENERO DEL 2012

1. Conocer y aprobar el presupuesto anual y plan operativo del año 2012.

ACTA No. 2012-02

ACTA DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CÍA. LTDA. CELEBRADA EL 30 DE MARZO DEL 2012.

1. Conocer y resolver sobre los informes de la Administración y del Directorio correspondientes al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2011.
2. Conocer y resolver sobre el informe de la Comisaria, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2011.
3. Conocer el informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2011.
4. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2011 y adoptar las resoluciones respectivas.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2011.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Conocer y aprobar el informe sobre la implementación de las NIIF para las PYME, y efectos contables al final del año de transición, 31 de Diciembre del 2011.

ACTA No. 2012-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 3 DE ABRIL DEL 2012

1. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia.

ACTA No. 2012-04

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 2 DE JULIO DEL 2012

1. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia.

ACTA No. 2012-05

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA 6 DE AGOSTO DE 2012.

1. Revisión del Presupuesto anual y Plan Operativo al 31 de Julio del 2012.
2. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia.

ACTA No. 2012-06

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2012

1. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2012.

ACTA No. 2012-07

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 02 DE OCTUBRE DEL 2012.

1. Autorización para la compra de un terreno ubicado en Calle Capitán Nájera 4122 Manzana. 47 Solar 16.
2. Autorización para la entrega de bono de eficiencia.

ACTA No. 2012-08

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 15 DE OCTUBRE DEL 2012.

1. Autorización para la construcción en el terreno ubicado en Calle Capitán Nájera 4122 Manzana. 47 Solar 16.

ACTA No. 2012-09

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 03 DE DICIEMBRE DEL 2012.

1. Autorización para la entrega de bonos de eficiencia.
2. Autorización para cubrir el pago del impuesto a la renta del Presidente y Gerente de la compañía.
3. Aprobación de la Proyección del Presupuesto anual y Plan Operativo al 31 de diciembre del 2012.

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

En el ámbito laboral durante el año 2012, se incorporó a la compañía a un nuevo trabajador: Henry Juliano Ostaiza Poveda desde el 2 de enero del 2012.

En el ámbito administrativo y legal no se presentó ningún hecho extraordinario durante el año 2012.

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

El año 2012 es primer ejercicio económico, en que la compañía presentará a la Superintendencia de Compañías sus estados financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES. Con el fin de la adopción de las normas, la compañía realizó sus ajustes para la reexpresión de sus balances, lo que resultó en un aumento de sus activos netos por USD 101.493 al 1 de enero del 2012. En este contexto, los activos en el año 2012, comparados con los activos del año anterior reexpresados bajo NIIF para las PYMES presentaron un incremento del 22% pasando de USD 2.624.321 a USD 3.196.797 al 31 de diciembre del 2012.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 74% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 22%, pasando de USD 1.946.649 en el año 2011 a USD 2.368.165 al final del 2012. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos los cuales conforman el 25% del total de activos presentaron un incremento pasando de USD 660.767 en el 2011 a USD 810.297 al finalizar el año 2012. Y finalmente, los activos intangibles como los otros activos que conforman el 1% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2012 por USD 14.532, y USD 3.803, respectivamente.

Al 31 de diciembre del 2012, los pasivos se registran en USD 2.871.151, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 23%, pasando de USD 2.328.536 en el 2011 a USD 2.871.151 al 31 de diciembre del 2012.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1% del total de pasivos, evidenciaron un incremento del 16%, pasando de USD 36.028 en el 2011 a USD 41.932 al 31 de diciembre del 2012. Por otro lado, las obligaciones por beneficios a los empleados los cuales conforman el 5% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 83.579 en el 2011 a USD 133.421 al finalizar el año 2012. Y finalmente, la cuenta Anticipo de clientes que conforma el 94% del total de pasivos, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente al 22% registrando en el 2011 un valor por USD 2.208.929 y al 31 de diciembre del 2012 por USD 2.695.798.

Al 31 de diciembre del 2012, el patrimonio se registró por USD 325.646, el mismo que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 10%, pasando de USD 295.785 en el 2011 a USD 325.646 al 31 de diciembre del 2012.

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

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2012 ascendieron a USD 29.861 al 31 de Diciembre del 2012. Con respecto a esta utilidad generada en el 2012, se propone a la Junta General de Socios que sean destinadas a Ganancias 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 2013, 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:

- Mantener la rentabilidad de los recursos económicos invertidos a plazo fijo.

En el ámbito de clientes:

- Mejorar los espacios de exhibición que se utilizan en la atención del servicio funeral al momento de requerirlo por el cliente.

- Identificar nuevas oportunidades de negocio para la generación de mayores ingresos.

- Analizar las inquietudes y sugerencias del cliente al momento de la prestación del servicio funeral.

En el ámbito de procesos:

- Analizar y mejorar los procesos de atención al cliente en relación a la estrategia comunicacional para mejorar nuestro posicionamiento en el cliente, como la mejor opción funeraria al momento de requerirse el servicio funeral.

- Revisar y mejorar los procesos al momento de la entrega del servicio funeral con el fin de identificar las actividades que requieran de mejoras.

En el ámbito de recursos

- Desarrollar una herramienta que ayude en la logística al momento de la entrega del servicio funeral.

- Dotar de piezas publicitarias que permitan un mejor vínculo para la comercialización de los servicio funerales.

El año 2013, será un año de grandes desafíos para originar nuevas oportunidades de negocio y así rentabilizar cada contacto con el cliente con el único objetivo de que esté satisfecho por el servicio entregado, desde la apertura del contrato a futuro hasta la entrega del servicio funeral, cuando lo requiera.

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, poseen las licencias de autorización de sus fabricantes.

Guayaquil, 4 de Marzo del 2013

Dolores Providencia Barcos Hernández
Gerente – Representante Legal
SERVICIOS NACIONALES GUAYAS
SERVINACIONAL CIA. LTDA.