INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.
RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2013

Guayaquil, 5 de Marzo del 2014

INFORME ANUAL 2013

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2013;
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 2013;
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 2013, 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 2013.
En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2013.
En el tercer punto se informará acerca de los hechos extraordinarios que se dieron lugar en el 2013, en los ámbitos administrativo, laboral y legal.
En el cuarto punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2013, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2012.
En el quinto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas durante el 2013.
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 2013.**

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 2013, basándose en los siguientes objetivos:

Objetivo 1
Creación del sitio web interno: Central Operativa Servinacional

Objetivo 2
Apertura del Punto de Atención de Emergencias

Objetivo 3
Incremento de la Venta de Servicios Funerales en Emergencia

Objetivo 4
Creación del Sistema Contable Servinacional

Objetivo 5
Implementación del Plan de Contingencia de Base de Datos y Canales Web

Objetivo 1

Creación del sitio web interno: Central Operativa Servinacional

Estrategia

Analizar las etapas intervinientes en el proceso de la entrega del servicio funeral, para crear una lógica de negocio estructurada con el lenguaje que la empresa emplea en el proceso de entrega del servicio.

Tácticas

- Brindar acceso al usuario del servicio al cliente de toda información, sobre las actividades que se desarrollan durante todas las prestaciones del servicio funeral operadas durante el mes.
- Generar reportes que faciliten información sobre la percepción de calidad del servicio funeral entregado al cliente.
- Generar reportes que informen sobre toda la operación de los servicios funerales: proveedores, comisiones, personal operador del servicio funeral, estadística general, reporte de servicios funerales entregados, entre otros.

Resultados Esperados

Que la creación del sitio web, constituya una herramienta productiva, que optimice los recursos empleados para la búsqueda de información de un determinado servicio, para la generación de reportes, y que permita guardar un registro de todas las actividades que fueron operados durante la prestación del servicio funeral.

Cumplimiento

- Diseño del esquema funcional de la lógica de negocio bajo el cual se estructurará el desarrollo del sitio web interno.
- Creación de los términos bajo los cuales se estructurará el lenguaje del sitio web.
- Aprobación de la línea gráfica del sitio web interno.
- Aprobación de las opciones de servicios funerales y actividades.
- Aprobación de opciones de encuestas y reportes.

Objetivo 2

Apertura del Punto de Atención de Emergencias

Estrategia

Crear el diseño interno de la edificación en Capitán Nájera 4122 y la 14 ava con el fin de que los espacios de atención que se requieren, estén adecuadamente distribuidos.

Tácticas

- Diseñar internamente el inmueble para que cuente con: área del servicio al cliente, área de exhibición de cofres, y área de exhibición de útiles de velación y accesorios funerarios.
- Contratación de mantenimiento de mobiliario para adecuar a los nuevos espacios.
- Compra de mobiliario que se adapte a los ambientes que se requieren en el punto de emergencias.
- Contratación del proveedor encargado de la climatización del punto de atención de emergencias.

Resultados Esperados

Que la apertura del punto de atención de emergencias, cuente con amplios espacios de atención para que se cree un ambiente, en el cual, el cliente pueda ver una gama de opciones que dispone ante la solicitud del servicio funeral.

Cumplimiento

- Se contrató el mantenimiento del mobiliario, con lo cual se optimizaron recursos económicos en la contratación de nuevas piezas para las áreas de exhibición que se encontraban en anteriores espacios del anterior punto de emergencia.
- Se contrató mobiliario nuevo para cubrir los espacios de atención del servicio funeral.
- Se ha instalado una central de aires que cubre todos los ambientes del punto de atención de emergencias.
- Se instaló todo el material publicitario que constituye la presencia de marca en cada espacio de atención diseñado.
- Inauguramos el punto de atención de emergencia el 16 de abril del 2013.

Objetivo 3

Incremento de la Venta de Servicios Funerales en Emergencia

Estrategia

Ofertar a los clientes servicios funerales en emergencia, cuyos familiares fallecidos cuentan con la prestación del fondo mortuorio de cualquier entidad pública o privada, con el fin de que conserven el contrato a futuro para que lo puedan utilizar a futuro, en la velación de familiares que no cuenten con dicha prestación.

Tácticas

- Aprovechar todos los recursos visuales que se disponen en el punto de atención de emergencias para tangibilizar el servicio funeral que cuentan los clientes, y que podrían tener la opción de conservarlos para otro requerimiento futuro de asistencias funerales, con el fin de impulsar su decisión de que dicha prestación de fondo mortuorio cubra los gastos del servicio funeral.

Resultados Esperados

Que la compañía genere nuevos ingresos por la venta de servicios funerales mediante la contratación en emergencia de los mismos.

Cumplimiento

- Se realizaron las comunicaciones internas al personal para que ofrezcan al cliente dicha alternativa.
- El personal logra identificar que la persona fallecida es beneficiario del fondo mortuorio, por lo cual ofrece un servicio funeral en emergencia según las características que desee el cliente.
- Se ha indicado a los clientes con detalle el procedimiento a seguir y los requisitos que la entidad reembolsante solicita para hacer efectivo el beneficio.
- Se ha dado seguimiento vía telefónico sobre la situación en la que se encuentra el trámite y al confirmar que el valor ha sido acreditado, se procede a realizar la comunicación al cliente, el cual se acerca y realiza la cancelación total del servicio funeral.

Objetivo 4

Creación del Sistema Contable Servinacional

Estrategia

Contar con un software contable, desarrollado a la medida de las especificaciones que la compañía requiere en el área contable, adaptando la lógica del negocio a su desarrollo.

Tácticas

- Contratar a un proveedor especializado en el desarrollo de software.
- Efectuar el levantamiento de los requerimientos que se incluirán en su desarrollo.

Resultados Esperados

Contar con el software para el registro de información contable a partir del 2014.

Cumplimiento

- Se ha realizado la contratación con la empresa Macrosigma S.A.
- Se han realizado reuniones de levantamiento de requerimientos para la elaboración del cronograma de actividades.
- La empresa contratada ha realizado actualizaciones al módulo contable, llevando a realizar pruebas Betas por parte del área contable.
- Se ha informado a Macrosigma S.A. los errores encontrados durante las pruebas Beta.

Objetivo 5

Implementación del Plan de Contingencia de Base de Datos y Canales Web

Estrategia

Contar con el procedimiento de contingencia de la base de datos almacenados en el Sistema Integrado de Operaciones Servinacional, para que en caso de presentarse daños en el servidor de producción actual, el contingente pueda suplir las funciones del servidor de producción, y así continuar con la atención normal a los clientes.

Tácticas

- Establecer y adecuar el lugar físico del servidor de contingencia.
- Capacitación del personal para activar la conexión al servidor de contingencia.
- Planificar pruebas del plan de contingencia.

Resultados Esperados

Que todo el personal, conozca como operar los procesos de contingencia de la base de datos y poder conectarse al servidor de contingente cuando el servidor de producción se encuentre fuera de operación.

Cumplimiento

- Se estableció y adecuó un espacio en la agencia 2 para que ambiente al servidor de contingencia.
- Con la ayuda del manual de implementación del plan de contingencia, se efectuó las respectivas pruebas en la agencia 2, donde se capacito al jefe de oficina y su auxiliar sobre cómo proceder en caso de presentarse algún daño en el servidor de producción ubicado en Matriz y la habilitación del servidor de contingencia.

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 2013, dio a conocer varias disposiciones, las mismas que fueron aprobadas de manera unánime por todos sus socios, y redactadas en actas, las cuales se detallan a continuación, indicando la fecha de celebración y los puntos del orden del día:

ACTA No. 2013-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 09 DE ENERO DEL 2013.

1. Conocer y aprobar el Presupuesto Anual y el Plan Operativo del año 2013.

ACTA No. 2013-02

ACTA DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CÍA. LTDA. CELEBRADA EL 30 DE MARZO DEL 2013.

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Gerente correspondiente al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2012.
2. Conocer y resolver sobre el Informe de la Comisaria, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2012.
3. Conocer y resolver el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2012.
4. Conocer y resolver sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2012.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2012.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.

ACTA No. 2013-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 22 DE JULIO DEL 2013.

1. Autorización para la entrega de bonos a la eficiencia.
2. Conocer y aprobar la Actualización de Manual de Normas Generales de Control Interno, y del Manual de Trámites.

ACTA No. 2013-04

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA 19 DE AGOSTO DE 2013.

1. Revisión del Presupuesto anual y del Plan Operativo al 31 de Julio del 2013.

ACTA No. 2013-05

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2013.

1. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia
2. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2013.

ACTA No. 2013-06

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 04 DE DICIEMBRE DEL 2013.

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 2013.
4. Autorización para la compra de un vehículo para la entrega de servicios funerales.

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

En el ámbito laboral durante el año 2013, no se registraron ni ingresos, ni salidas de personal.

En el ámbito administrativo y legal no se presentó ningún hecho extraordinario durante el año 2013.

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

El año 2013 la compañía ha preparado sus estados financieros bajo la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES. Por lo cual, sus activos en el año 2013, comparados con los activos del año anterior presentaron un incremento del 18% pasando de USD 3,196,797.28 a USD 3,778,560.41 al 31 de diciembre del 2013.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 76% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 21%, pasando de USD 2,368,164.63 en el año 2012 a USD 2,871,756.33 al final del 2013. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos los cuales conforman el 23% del total de activos presentaron un incremento pasando de USD 810,297.42 en el 2012 a USD 881,447.81 al finalizar el año 2013. Y finalmente, los activos intangibles que conforman el 0.64% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2013 por USD 24,001.27.

Al 31 de diciembre del 2013, los pasivos se registran en USD 3,404,792.42, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 19%, pasando de USD 2,871,151.58 en el 2012 a USD 3,404,792.42 al 31 de diciembre del 2013.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1.38% del total de pasivos, evidenciaron un incremento del 12%, pasando de USD 41,931.89 en el 2012 a USD 46,907.49 al 31 de diciembre del 2013. Por otro lado, las provisiones por beneficios a empleados los cuales conforman el 4.86% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 133,421.42 en el 2012 a USD 165,344.60 al finalizar el año 2013. Y finalmente, la cuenta ingresos diferidos que conforma el 93.77% del total de pasivos, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente al 18% registrando en el 2012 un valor por USD 2,695,798.27 y al 31 de diciembre del 2013 por USD 3,192,540.27

Al 31 de diciembre del 2013, el patrimonio se registró por USD 373,767.99, el mismo que ha presentado un incremento con respecto al año anterior del 15%, pasando de USD 325,645.70 en el 2012 a USD 373,767.99 al 31 de diciembre del 2013.

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

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2013 ascendieron a USD 48.122,29 al 31 de Diciembre del 2013. Con respecto a esta utilidad generada en el 2013, 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 2014, Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda. deberá dar seguimiento a sus procedimientos y formas de operación en todos los ámbitos, con el objeto de cuidar y

alimentar las estrategias y políticas que se desarrollan en la compañía, las cuales han resultado ser de grandes beneficios para el crecimiento y desarrollo de la institución.

En el ámbito financiero:

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

En el ámbito de clientes:

- Dar seguimiento a los comentarios de los clientes en relación a la atención del servicio prestado, con el fin de validar la promesa de venta.

En el ámbito de procesos:

- Fortalecer los procesos de atención a los clientes, centrados en el aprovechamiento de los contactos o interacciones con los clientes para poder reforzar nuestras ventajas competitivas.

En el ámbito de recursos:

- Analizar y dar seguimiento a las necesidades de recursos durante la prestación del servicio funeral; antes, durante y después de su solicitud.

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, 5 de Marzo del 2014

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