

INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA.

RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2014

Guayaquil, 5 de Marzo del 2015

INFORME ANUAL 2014

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2014.
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. Comparación de la situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente.
5. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2014.
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 2014, con el desarrollo de cada uno de 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 del 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 establecidos por la empresa para el período 2014.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Socios en el 2014.

En el tercer punto, se informará acerca de los hechos extraordinarios que se dieron lugar en el 2014, en los ámbitos administrativo, laboral y legal.

En el cuarto punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2014, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2013.

El quinto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Socios, al respecto del destino de las utilidades obtenidas como resultado del ejercicio 2014.

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 2014.

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 desarrollado el presente Plan Operativo 2014, basándose en los siguientes objetivos:

Objetivo 1

Operación de la opción de encuestas en la Central Operativa Servinacional

Objetivo 2

Incremento de la venta de servicios funerales adicionales solicitados en emergencia

Objetivo 3

Mejorar la calidad de los recursos, implementos, accesorios y útiles de velación que se utilizan para la entrega de asistencias funerales.

Objetivo 4

Registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO en el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual

Objetivo 5

Posicionamiento: UN SERVICIO FUNERAL TRANSFERIBLE

A continuación se detalla cada uno de los objetivos propuestos para el periodo 2014, con sus respectivas estrategias, tácticas y resultados obtenidos al finalizar el año.

Objetivo 1

Operación de la opción de encuestas en la Central Operativa Servinacional

Estrategia

Encuestar a los clientes para obtener una evaluación de calidad que permita mejorar la operación de las asistencias funerales

Tácticas

- Diseñar formularios de encuestas que permitan detectar el nivel de calidad que perciben nuestros clientes por la entrega de la asistencia
- Encuestar al menos al 80% de las asistencias funerales entregadas
- Indagar mediante preguntas, sobre inquietudes presentadas en la atención de la asistencia, con el fin de mejorar o aclarar procedimientos operados.

Resultados Esperados

Obtener información sobre las inquietudes que el cliente presenta luego de la entrega de la asistencia funeral, así como validar que el nivel de calidad que la empresa percibe que entrega, se vea el mismo, reflejado en el pensamiento que el cliente atendido posee.

Cumplimiento

- Se diseñaron los formularios de encuesta correspondientes a los diferentes tipos de asistencia que se entregan.
- Se ha efectuado las encuestas a los clientes de enero a junio del 2014.
- Se han efectuado las encuestas a los clientes de julio a diciembre del 2014.

Objetivo 2

Incremento de la venta de servicios funerales adicionales solicitados en emergencia

Estrategia

Reforzar la comunicación con el cliente al momento de la solicitud de la emergencia, con el propósito de que se pueda obtener información sobre las necesidades a satisfacer y poder identificar los servicios adicionales que el cliente necesitaría para complementar su servicio funeral.

Tácticas

- Actualizar el video con transiciones que se reproduce en el Punto de Atención de Emergencias con la finalidad que al momento de que el cliente se encuentre en espera para la atención de la asistencia funeral, éste pueda observar todas las alternativas de servicios funerales que adicionaría a su servicio.
- Reforzar las piezas publicitarias de servicios adicionales que se disponen para que el cliente ante una consulta o muestra de interés sobre algún servicio, pueda mediante las ilustraciones satisfacer la información requerida o pueda ser motivador para su consulta al coordinador del servicio funeral.

Resultados Esperados

Que el incremento de venta de servicios adicionales sea un vínculo para que el cliente pueda solicitar una nueva afiliación a un servicio funeral o sea un referente para la solicitud de un servicio funeral para cuando lo necesite.

Cumplimiento

- Se ha reforzado la comunicación verbal con el cliente al momento de la atención del cliente.
- Se ha dispuesto de la publicidad necesaria para la comercialización de servicios funerales adicionales en emergencia.

Objetivo 3

Mejorar la calidad de los recursos, implementos, accesorios y útiles de velación que se utilizan para la entrega de asistencias funerales.

Estrategia

Entregar a los clientes la calidad de servicio, que éste espera recibir, la misma que resulta de la percepción que tienen los clientes al recibir las piezas publicitarias que entregamos en todos los contactos que tenemos con el cliente: Al momento de la afiliación, pagos mensuales, entre otros.

Tácticas

- Revisión de las estructuras de los vehículos que permiten un correcto y seguro traslado de útiles de velación.
- Reparación y mantenimiento de útiles de velación que se usan para la entrega de servicios funerales

Resultados Esperados

Que el cliente al momento de la solicitud del servicio funeral, perciba que ha recibido la calidad del servicio que fue prometido entregar.

Cumplimiento

- Se ha revisado las instalaciones internas de los vehículos para buscar un diseño de estructura con el cual los útiles de velación sean transportados en una forma correcta, y segura para los ocupantes del vehículo.
- Se ha revisado los útiles de velación que requieren mantenimiento
- Se ha revisado los accesorios funerarios que requieren mantenimiento
- Se ha dado mantenimiento a las estructuras interiores de los vehículos para que el cliente perciba nuestra atención en todos los contactos con el mismo.

Objetivo 4

Registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO en el instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual

Estrategia

Dar seguimiento final para la obtención del registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO en el instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual

Tácticas

- Dar seguimiento a la solicitud presentada el 17 de octubre del 2013

Resultados Esperados

Obtención del Registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO

Cumplimiento

- Se ha presentado el trámite de reposición por la solicitud del registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO.
- El trámite de reposición se registró como favorable el 14 de octubre del 2014, consiguiendo la compañía el registro de la marca SERVICIOS NACIONALES + ISOTIPO en el instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual

Objetivo 5

Posicionamiento: UN SERVICIO FUNERAL TRANSFERIBLE

Estrategia

Transmitir al cliente nuestro eslogan registrado "UN SERVICIO FUNERAL TRANSFERIBLE" el cual representa el espíritu de la promesa de nuestra marca.

Tácticas

- Renovar y actualizar las piezas publicitarias con el eslogan "UN SERVICIO FUNERAL TRANSFERIBLE"
- Reformar en forma verbal con cada interacción con el cliente.

Resultados Esperados

Que el cliente tenga posicionado que nuestro servicio funeral es totalmente transferible y pueda utilizarlo cuando el cliente solicite su transferencia.

Cumplimiento

- Renovar las piezas publicitarias para que se pueda transmitir en mejor manera al cliente el mensaje
- Se diseñó una libreta de apuntes que contiene todos los servicios que oferta la compañía, reforzando el mensaje "UN SERVICIO FUNERAL TRANSFERIBLE". Dicha pieza publicitaria será repartida a los clientes durante el mes de diciembre del 2014.

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

La Junta General de Socios de Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda., durante el año 2014, 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. 2014-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 15 DE ENERO DEL 2014

1. Conocer y aprobar el Presupuesto Anual y el Plan Operativo del año 2014.
2. Nombramiento del Comisario para que evalúe los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2014, y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y, fijar su retribución.

ACTA No. 2014-02

ACTA DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CÍA. LTDA. CELEBRADA EL 31 DE MARZO DEL 2014.

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Gerente correspondiente al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2013.
2. Conocer y resolver sobre el Informe de la Comisaria, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2013.

3. Conocer y resolver el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2013.
4. Conocer y resolver sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2013.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2013.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.

ACTA No. 2014-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 25 DE ABRIL DEL 2014

1. Autorización para la entrega de bonos a la eficiencia.
2. Conocer y aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda.
3. Autorización para la compra de un vehículo para la entrega de servicios funerales

ACTA No. 2014-04

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA 15 DE JULIO DEL 2014.

1. Revisión del Presupuesto anual y del Plan Operativo al 30 de Junio del 2014.
2. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia.

ACTA No. 2014-05

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2014

1. Autorización para la entrega de bono a la eficiencia
2. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2014.

ACTA No. 2014-06

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL CIA. LTDA. CELEBRADA EL 29 DE DICIEMBRE DEL 2014

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 2014.

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

En el ámbito laboral, durante el año 2014, no se registraron ingresos de personal. Sin embargo, hubo la salida de salida de dos personas en el mes de Diciembre.

En lo que respecta al ámbito administrativo y legal no se presentó ningún hecho extraordinario durante el año 2014.

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

En el año 2014 la compañía ha preparado sus estados financieros bajo la aplicación de las Normas Internacional de Información Financiera para las PYMES. Por lo cual, sus activos en el año 2014, comparados con los activos del año anterior presentaron un incremento del 14.48% pasando de USD 3,778,560.41 a USD 4,325,681.45 al 31 de diciembre del 2014.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 80% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 20.15%, pasando de USD 2,871,756.33 en el año 2013 a USD 3,450,402.10 al cierre del 2014. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos conforman el 20% del total de activos, los cuales presentaron un decrecimiento pasando de USD 881,447.81 en el 2013 a la cantidad de USD 845,587.64 en el 2014. Y finalmente, los activos intangibles que conforman el 0.61% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2014 por USD 26,445.18.

Al 31 de diciembre del 2014, los pasivos se registran en USD 3,892,247.41, los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 14.32%, pasando de USD 3,404,792.42 a USD 3,892,247.41 al 31 de diciembre del 2014.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1.28% del total de pasivos, evidenciando un incremento del 6.11% respecto al 2013, pasando de USD 46,907.49 al USD 49,771.67 al termino del 2014. Por otro lado, las provisiones por beneficios a empleados los cuales conforman el 5.14% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 165,344.66 en el 2013 a USD 200,248.57 al finalizar el año 2014. Y finalmente, la cuenta de ingresos diferidos que conforma el 93.58% del total de los pasivo, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente a 14.09% registrando un valor en el 2013 de USD 3,192,540.27 y al 31 de diciembre del 2014 USD 3,642,227.17.

Al 31 de diciembre del 2014, el patrimonio se registró por USD 433,434.04, el mismo que ha presentado un incremento con respecto al año anterior del 15.96%, donde el valor al 31 de diciembre del 2013 fue de USD 373,767.99.

5. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2014.

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2014 ascendieron a USD 60,424.74 al 31 de diciembre del 2014. Con respecto a esa utilidad generada en el 2014, 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 de Socios, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

En el año 2015, Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda. deberá continuar con el seguimiento de sus procedimientos y formas de operación en todos los ámbitos, con el objeto de no descuidar el desarrollo de sus estrategias y cumplimiento de sus políticas; la cuales son la base del crecimiento de la institución.

En el ámbito financiero:

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

En el ámbito de cliente

- Dar seguimiento a los clientes que han solicitado el servicio funeral, con el objetivo de validar la buena atención y conseguir futuras negociaciones.

En el ámbito de procesos.

- Fortalecer los procesos durante la entrega del servicio funeral, centrados en estandarizar la calidad del servicio y que el cliente sienta que siempre recibirá la mejor atención.

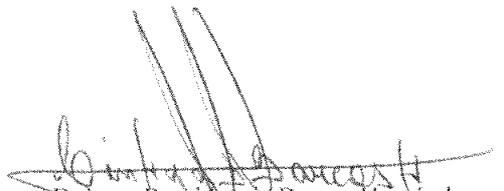
En el ámbito de recursos

- Analizar los recursos que son requeridos con el fin de establecer parámetros de calidad en la entrega del servicio funeral.

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

En el año 2014, Servicios Nacionales Guayas Servinacional C. Ltda. , en cumplimiento con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, informa que los programas instalados en las computadoras de la compañía, poseen las licencias de autorización de sus fabricantes.

Guayaquil, 5 de marzo del 2015


Dolores Providencia Barcos Hernández
Gerente-Representa Legal
SERVICIOS NACIONALES GUAYAS
SERVINACIONAL CLTDA.