

INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A.

RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2017

Guayaquil, 5 de Marzo del 2018

INFORME ANUAL 2017

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2017.
2. Cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Accionistas de la Compañía.
3. Comparación de la situación financiera de la compañía al cierre del ejercicio y de los resultados anuales, comparados con los del ejercicio precedente.
4. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2017.
5. Recomendaciones a la Junta General de Accionistas, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

Presentación

Presento en el informe a continuación, la gestión realizada durante el año 2017, 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 Accionistas con el balance de fin de año y la cuenta de pérdidas y ganancias.

El presente informe recoge cinco puntos:

En el primer punto, se analizará el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa para el período 2017.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Accionistas en el 2017.

En el tercer punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2017, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2016.

El cuarto punto tratará sobre las propuestas a la Junta General de Accionistas, al respecto del destino de las utilidades obtenidas como resultado del ejercicio 2017.

Y finalmente en el quinto punto se recomendará a la Junta General respecto a las políticas y estrategias para el próximo ejercicio económico.

1. Cumplimiento de los Objetivos que se hubieren previsto para el respectivo ejercicio económico 2017.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cia. Ltda. se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Notario Vigésimo Primero del Cantón Guayaquil, Doctor Marcos Díaz Casquete, el 7 de noviembre de 1984, e inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón, el 11 de diciembre del mismo año.

Servicios Nacionales Guayas Servinacional Cia. Ltda., se transformó en SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A., mediante escritura pública de transformación de compañía de responsabilidad limitada a anónima, y aprobación de nuevos estatutos sociales, documento otorgado por la Notaría Vigésima Octava del Cantón Guayaquil, Ab. Lucrecia Criceida Córdova López, el 21 de septiembre del 2016, siendo aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución No. SCVS.INC.DNASD.SAS.16.0006178 del 06 de diciembre del 2016 e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil, el 03 de enero del 2017.

La compañía continuando con misión de proveer un servicio funeral de calidad que asista en los momentos difíciles a sus clientes, la mejora en el servicio es su factor clave en el desarrollo de sus operaciones, además del cuidado de su cliente interno. De esta manera, la compañía ha desarrollado el presente Plan Operativo 2017, basándose en los siguientes objetivos:

Objetivo 1

Incremento de Asistencias de Servicios Funerales en Emergencia

Objetivo 2

Aumento de portafolio de servicios en la entrega de servicio funeral en emergencia

Objetivo 3

Desarrollo del Programa de Prevención integral al uso y consumo de drogas

Objetivo 4

Mejorar el tiempo de respuesta hacia nuestros clientes en oficinas

A continuación se detalla cada uno de los objetivos propuestos para el período 2017, con sus respectivas estrategias, tácticas y resultados obtenidos al finalizar el año.

Objetivo 1

Incremento de Asistencias de Servicios Funerales en Emergencia

Estrategia

Tras la firma del convenio realizado con el IESS, como funeraria acreditada para la entrega de servicios funerarios a pensionistas jubilados, pensionistas montepío y afiliados al IESS con derecho, Servicios Nacionales deberá crear un producto específico para ellos, con el fin de que sus familiares soliciten nuestros servicios cuando se presente la emergencia.

Tácticas

- Creación de paquetes específicos con servicios adicionales que completen el valor total de la cobertura que brinda el IESS a sus beneficiarios.
- Creación de piezas publicitarias destinadas a llamar la atención de pensionistas del IESS: tarjeta de auxilio funeral, volantes, afiches, entre otros.
- Asignar a una asesora comercial destinada a informar nuestros paquetes y coberturas a pensionistas.
- Crear incentivos permanentes para recordar al cliente nuestra marca y servicios, como sorteos, llamadas telefónicas y visita a domicilio por parte de nuestra asesora.

Resultados Esperados

Que la implementación de la campaña publicitaria destinada a pensionistas del IESS y sus familiares, incremente la entrega de servicios funerales en emergencia.

Cumplimiento

Al término del año 2017, se han entregado 64 servicios funerales con cobertura del IESS, basado en los 6 paquetes de servicios que ofrecemos a los familiares, donde pueden elegir el cofre mortuario de su preferencia con velación en sala de velación o domicilio, ajustándose a sus necesidades. Además se ha pautado en dos revistas especializadas de diario el Universo y Expreso, dando a conocer nuestra marca a nivel nacional. La creación de la tarjeta de auxilio funeral, ha sido fundamental en el reconocimiento de marca, ya que recuerda a los clientes los beneficios y como puedan entrar en contacto con nosotros en el momento de la emergencia. Además del aumento de clientes asistidos con cobertura, ha disminuido significativamente el gasto por anulación proveniente de emisión de facturas totalizando valores globales cancelados por el servicio funeral entregado.

Objetivo 2

Aumento de portafolio de servicios en la entrega de servicio funeral en emergencia.

Estrategia

Dar inicio al proyecto de construcción de "SALAS DE VELACIÓN SERVINACIONAL"

Tácticas

- Análisis de factibilidad de mercado, en la introducción de nuevas salas de velación en la ciudad de Guayaquil.
- Analizar la factibilidad de construcción de la salas de velación y funeraria en el terreno que mantiene la compañía en la calle Tomás Martínez, centro de la ciudad.
- Contratación de empresa constructora, para el desarrollo de planos eléctricos y sanitarios.
- Verificar proveedores de bancas, capillas y demás muebles requeridos para equipar las salas de velación y sala de tanatopraxia.

Resultados Esperados

Que el análisis de factibilidad desarrollado en los primeros meses del presente año, permita dar inicio a la construcción de las salas de velación, con el fin de entregar a nuestros clientes y a la comunidad guayaquileña una nueva opción de velación para sus seres queridos.

Cumplimiento

El desarrollo del diseño y distribución del espacio se ha realizado con éxito, contando con el diseño interno de las salas. Sin embargo, durante el análisis de factibilidad legal y de terreno, se notó que es requerida una mayor dimensión en la entrada para que el proyecto sea aceptado ante las autoridades correspondientes. Por lo cual, se encuentran realizando las gestiones para continuar con el proyecto

Objetivo 3

Desarrollo del Programa de Prevención integral al uso y consumo de drogas

Estrategia

El 15 de junio del 2016, la SETED (Secretaría técnica de Drogas), el MT (Ministerio de Trabajo) y el MSP (Ministerio de Salud Pública) expidieron el Acuerdo Interministerial No.1 a través del cual se exige el desarrollo de programas de prevención integrales al uso y consumo de drogas.

Servicios Nacionales, al ser una institución privada con más de diez trabajadores debe cumplir con el desarrollo de este programa.

Por lo cual, se buscará concientizar al personal en materia de prevención de uso y consumo de drogas.

Tácticas

- Realizar charlas, conversatorios, talleres y/o video foros informativos sobre prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.
- Realizar actividades grupales para promover el ejercicio físico
- Realizar diagnóstico inicial al personal de la empresa.
- Informar, sensibilizar, concientizar y realizar procesos de capacitación dirigidos a los miembros del comité de higiene y seguridad sobre prevención y reducción del consumo de alcohol y /o drogas en espacios laborales.
- Implementar señalética informativa, obligatoria, preventiva y prohibitiva sobre consumo de alcohol, tabaco y drogas en espacios de trabajo.

Resultados Esperados

Que el desarrollo de programa de prevención integral al uso y consumo de drogas, permita a los colaboradores de la institución mantener un estilo de vida saludable, fomentando la concentración y la productividad dentro del ambiente laboral. Además de dar cumplimiento a la normativa vigente del Ministerio del Trabajo.

Cumplimiento

Por medio de la contratación de la empresa PROSIGMA, se ha dado cumplimiento con este objetivo. Ya que ellos estuvieron a cargo del desarrollo del diagnóstico inicial, realizando un test entre los trabajadores, con base en los resultados realizar charlas preventivas. Además se ha compartido con los compañeros artículos de interés respecto a la prevención y reducción de consumo de alcohol y drogas. Además de la contratación de una persona especializada en educación física, el cual ha logrado potenciar el rendimiento físico, mental y de motivación entre los compañeros.

Objetivo 4

Mejorar el tiempo de respuesta hacia nuestros clientes en oficinas

Estrategia

Ofertar a los clientes rapidez y seguridad en sus transacciones, además del respaldo de los miles de contratos con los cuales la empresa tiene obligación en la entrega de un servicio funeral.

Tácticas

- Compra de un servidor, con capacidad de 16Gb.
- Solicitar el aumento de banda de ancha, a velocidad simétrica de 12Mbps con el proveedor de Internet corporativo.
- Distribuir la consola de correos, antivirus, cámaras de vigilancia y demás plataformas informáticas de la empresa entre los servidores, según el requerimiento de capacidad.

Resultados Esperados

Que la compañía disminuya el tiempo de espera de sus clientes, en la consulta de saldos, contratos y demás transacciones solicitadas en nuestras oficinas.

Cumplimiento

Con el aumento significativo de la velocidad de Internet, y el respaldo del servidor, están respaldadas todas las transacciones que se realizarán en el futuro de nuestros clientes. Además ha permitido desarrollar nuevas aplicaciones, como el control de inventario que gestionará los movimientos y saldos.

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

La Junta General de Accionistas de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A., durante el año 2017, dio a conocer varias disposiciones, las mismas que fueron aprobadas de manera unánime por todos sus accionistas y redactadas en actas, las cuales se detallan a continuación, indicando la fecha de celebración y los puntos del orden del día.

ACTA No. 2017-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 31 DE ENERO DEL 2017

1. Conocer la Resolución No. SCVS-INC-DNASD-SAS-16-00061789, emitida el 06 de diciembre del 2016, por el Ab. Víctor Anchundia Places, Intendente Nacional de Compañías, mediante la cual se aprueba la transformación de la compañía y su reforma integral del Estatuto Social;
2. Conocer y resolver el Informe del Gerente de la compañía respecto al proceso de transformación;
3. Conocer y resolver los Estados Financieros iniciales de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.;
4. Designar al Presidente de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.;
5. Designar al Gerente de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.;
6. Conocer y resolver sobre el Plan Operativo del año 2017; y,
7. Conocer y resolver sobre el Presupuesto del año 2017.

ACTA No. 2017-02

ACTA DE JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 21 DE MARZO DEL 2017

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Gerente correspondiente al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2016.
2. Conocer y resolver sobre el Informe del Comisario, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2016.
3. Conocer y resolver el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2016.
4. Conocer y resolver sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2016.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2016.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2017.
8. Nombramiento del Comisario para que evalúe los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2017, y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y, fijar su retribución.

ACTA No. 2017-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 17 DE JULIO DEL 2017

1. Autorización para la entrega de bonos de eficiencia.
2. Autorización para la compra de vehículos para la gestión de trámites funerales, entrega de servicios adicionales y visitas comerciales.
3. Aprobación del presupuesto anual y plan operativo al 31 de Diciembre 2017.
4. Conocer y aprobar el Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.

ACTA No. 2017-04

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 21 DE DICIEMBRE DEL 2017.

1. Autorización para cubrir el pago del impuesto a la renta del Presidente y Gerente de la compañía.
2. Autorización para dar de baja activos fijos por deterioro total.

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

En el año 2017 la compañía ha preparado y presentado sus estados financieros bajo la aplicación de NIIF completas, donde al realizar una comparación de sus principales cuentas, tenemos que sus activos en el año 2016, comparados con los activos del año anterior presentaron un incremento del 9% pasando de USD 5,374,235 a USD 5,874,217 al 31 de diciembre del 2017.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 85% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 11%, pasando de USD 4,474,349 en el año 2016 a USD 4,986,984 al cierre del 2017. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos conforman el 15% del total de activos, los cuales presentaron una disminución pasando de USD 883,031 en el 2016 a la cantidad de USD 876,139 en el 2017. Y finalmente, los activos intangibles que conforman el 0.1% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2017 por USD 7,450.

Al 31 de diciembre del 2017, los pasivos se registran en USD 5,242,720 los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 9%, pasando de USD 4,799,742 a USD 5,242,720 al 31 de diciembre del 2017.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1% del total de pasivos, evidenciando un aumento del 7% respecto al 2016, pasando de USD 48,628 al USD 52,265 al término del 2017. Por otro lado, las provisiones por beneficios a empleados los cuales conforman el 6% del total de pasivos presentaron un incremento pasando de USD 266,628 en el 2016 a USD 317,321 al finalizar el año 2017. Y finalmente, la cuenta de ingresos diferidos que conforma el 93% del total de los pasivos, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente a 9% registrando un valor en el 2016 de USD 4,480,637 y al 31 de diciembre del 2017 USD 4,869,561.

Al 31 de diciembre del 2017, el patrimonio se registró por USD 631,497, el mismo que ha presentado un incremento con respecto al año anterior del 10%, donde el valor al 31 de diciembre del 2016 fue de USD 574,493.

4. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2017.

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2016 fueron de USD 64,324 y al término del 31 de diciembre del 2017 fue de USD 65,759. Con respecto a esa utilidad generada en el 2017, se propone a la Junta General de Accionistas que sean destinadas a Ganancias Acumuladas con el objetivo de dar continuidad al fortalecimiento del patrimonio de la compañía, y ser prudente frente a los cambios económicos que atraviesa el país durante los últimos años.

5. Recomendaciones a la Junta General de Accionistas, respecto de políticas y estrategias para el siguiente ejercicio económico.

En el año 2018, Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.. deberá continuar y dar seguimiento a los procedimientos establecidos 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:

- Fortalecer los recursos económicos invertidos a plazo fijo, que soportarán las obligaciones que la empresa mantiene con sus clientes.

En el ámbito de cliente

- Dar continuidad a la relación que la empresa mantiene con sus clientes en el largo plazo, reflejado en aumento de apertura de contratos y solicitudes para la entrega de servicios funerales.

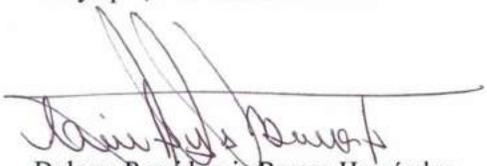
En el ámbito de procesos.

- Revisar y pulir cada uno de los procesos internos contables y operativos. Llevando a automatizarlo, con el fin de que las actividades se realicen con mayor fluidez.

En el ámbito de recursos

- Identificar nuevos recursos tecnológicos y de gestión que potencien la presencia de la empresa en el mercado.

Guayaquil, 5 de marzo del 2018


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