

INFORME DEL GERENTE

SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A.

RUC: 0990816484001

INFORME DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2018

Guayaquil, 5 de Marzo del 2019

INFORME ANUAL 2018

CONTENIDO

Presentación

1. Cumplimiento de los objetivos previstos para el ejercicio económico 2018.
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 2018.
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 2018, 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 2018.

En el segundo punto se detallarán el cumplimiento de las disposiciones de la Junta General de Accionistas en el 2018.

En el tercer punto se analizará el desempeño económico de la empresa durante el 2018, estableciendo un comparativo con las principales cuentas de los estados financieros del 2017.

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 2018.

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 2018.

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

Ampliar los canales de comunicación con los clientes.

Objetivo 2

Fortalecer la presencia de Servicios Nacionales en el mercado de servicios funerarios.

Objetivo 3

Mejorar la calidad de atención de servicio al cliente antes, durante y después de la entrega del servicio funeral.

Objetivo 4

Automatizar procesos internos contables y de inventario.

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

Ampliar los canales de comunicación con los clientes.

Estrategia

Establecer, desarrollar y mantener relaciones a largo plazo con nuestros clientes a través de la utilización de medios digitales.

Tácticas

- Rediseñar la página web institucional con acceso a un chat en vivo, donde los clientes podrán realizar consultas y ser respondidos en tiempo real.
- Creación de un canal en YouTube, dedicado a tocar temas de ayuda relacionado con el manejo de duelo.
- Presencia en redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn, para lo cual se deberá crear contenido para las publicaciones y demás elementos llamativos que aumente la frecuencia de visitas y sobretodo la comunicación directa con clientes y personas interesadas en los temas a tratar.
- Análisis estadísticos de resultados obtenidos con la gestión en redes.

Resultados Esperados

Que la implementación de nuevos canales de comunicación incremente el conocimiento de la marca, y demás beneficios que brinda la empresa a sus clientes. Además de poder entrar en contacto con nuevos prospectos que se podrán transformar en futuras ventas para la compañía.

Cumplimiento

La compañía cuenta con un proveedor especializado en medios digitales, el cual ha desarrollado en conjunto con la administración ideas de publicaciones y demás mensajes que deseamos transmitir a nuestro público objetivo en las redes sociales. Con la ayuda de publicidad pagada hemos podido entrar en contacto con clientes antiguos y tener presencia de marca en este importante medio. Por otro, hemos sido contactados por el chat activo en el sitio web, en diez ocasiones para consultas de nuestros servicios a previsión y en emergencia.

Objetivo 2

Fortalecer la presencia de Servicios Nacionales en el mercado de servicios funerarios.

Estrategia

Identificar recursos que generen valor a la compañía y potenciarlo a través de diseño de piezas publicitarias y materiales de comunicación.

Tácticas

- Diseño de un catálogo de productos y servicios, donde se pueda mostrar a cada cliente la variedad de elementos que la empresa ofrece y pueda tener una mejor visión de lo que podría contratar. Se desarrollará catálogo físico y digital.
- Compra de nuevos vehículos personalizados según nuestras necesidades que serán utilizados para la entrega de servicios funerales, traslados dentro y fuera de la ciudad, cumpliendo con estándares de higiene y desinfección.
- Diseño de materiales de comunicación.

Resultados Esperados

Que el desarrollo y potenciación de productos y servicios, con su respectiva promoción permita aumentar la cantidad de asistencias entregadas y realización de nuevos contratos de servicio funeral a futuro.

Cumplimiento

Se desarrollaron varias modificaciones al material publicitario y de comunicación institucional, creación de caricaturas o personajes que fomente la interacción con el personal y clientes de forma más dinámica y original.

Objetivo 3

Mejorar calidad de atención de servicio al cliente antes, durante y después de la entrega del servicio funeral.

Estrategia

Mediante la adquisición de conocimiento específico sobre atención al cliente, se capacitará al personal y desarrollará indicadores de gestión que permitan conocer la calidad de atención que se brinda a nuestros clientes.

Tácticas

- Establecer las bases para el desarrollo del área de atención de cliente.
- Certificar al personal en Servicio al cliente,
- Establecer una metodología estructurada para desarrollar una cultura de Servicio en la organización.
- Establecer estándares para la medición de calidad de atención.
- Crear encuestas de satisfacción de cliente.
- Encuestar a clientes sobre la atención en oficina y satisfacción de entrega de servicio funeral.
- Establecer indicadores de medición de satisfacción de clientes.
- Desarrollar estrategias de resolución de conflictos.

Resultados Esperados

Que el desarrollo del área de atención de clientes, permita resolver inquietudes, consultar sobre la satisfacción de nuestros clientes, creando un ambiente de interés y preocupación por los familiares que asisten a nuestras oficinas.

Cumplimiento

Personal de la institución asistió al Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente, desarrollado por el Service Quality Institute Latin America, donde se obtuvo el enfoque y metodología deseada para dar inicio al departamento de atención al cliente en la institución. Se ha encuestado a varios clientes vía telefónica para conocer su grado de satisfacción y sobre todo ha llevado a la administración a detectar cuellos de botellas y a eliminar requisitos y procedimientos que resultaban repetitivos en la operación.

Objetivo 4

Automatizar procesos internos contables y de inventario

Estrategia

Desarrollar mediante la programación de sistemas nuevos módulos que formarán parte del sistema contable y de operaciones.

Tácticas

- Contratar el desarrollo y programación de generación de comprobantes electrónicos.
- Desarrollo de opciones para control de inventario de cofres mortuorios, cálculo de mínimos y detección de inventario sin salida.
- Desarrollo de módulo de Inventario de cofres mortuorios, donde por medio de lector de código QR se pueda conocer la ubicación exacta de los cofres y sus características.

Resultados Esperados

Que el desarrollo de aplicaciones tecnológicas permitan ser más eficiente y productiva la gestión realizada en el control de inventario y se pueda llevar un mejor control con la generación de comprobantes electrónicos.

Cumplimiento

Al término del 2018, la institución cuenta con dos nuevos módulos dentro de su sistema contable: Inventario y Facturación electrónica. El desarrollo del módulo de inventario, ha permitido tener al alcance información precisa y al instante sobre los cofres mortuorios disponibles. Módulo de Facturación electrónica, aplicada a comprobantes de ventas como facturas, notas de crédito y retenciones, proyecto finalizado en los primeros meses del 2019, con el cual damos cumplimiento a los requerimientos de la autoridad tributaria y permite disminuir gastos de impresión de documentos.

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 2018, dio a conocer ciertas 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. 2018-01

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 22 DE ENERO DEL 2018

1. Conocer y resolver sobre el Plan Operativo del año 2018; y,
2. Conocer y resolver sobre el Presupuesto del año 2018.
3. Autorización para la compra de vehículos para la entrega de servicios funerales, con sus respectivas adecuaciones.

ACTA No. 2018-02

ACTA DE JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 29 DE MARZO DEL 2018.

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Gerente correspondiente al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2017.
2. Conocer y resolver sobre el Informe del Comisario, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2017.
3. Conocer y resolver el Informe de Auditoría Externa, respecto al ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del 2017.
4. Conocer y resolver sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, y sus anexos correspondientes al ejercicio económico 2017.
5. Resolver sobre la distribución de las utilidades del ejercicio económico del 2017.
6. Conocer y resolver el destino de las Reservas Especiales.
7. Nombramiento del auditor externo para los estados financieros del 2018.
8. Nombramiento del Comisario para que evalúe los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2018, y ejerza sus atribuciones y deberes conforme a la Ley; y, fijar su retribución.

ACTA No. 2018-03

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 10 DE ABRIL DEL 2018

1. Remover del cargo al Gerente de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A.

ACTA No. 2018-04

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 12 DE ABRIL DEL 2018.

1. Designar al nuevo Gerente de Servicios Nacionales Guayas Servinacional S.A. para el período abril 2018 a abril 2023- y fijar su remuneración.

ACTA No. 2018-05

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 21 DE MAYO DEL 2018.

1. Autorización para la compra de inmueble ubicado en Av. 23 s/n entre Febres Cordero y Capitán Nájera.
2. Revisión del presupuesto anual y plan operativo al 30 de Abril del 2018

ACTA No. 2018-06

ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE SERVICIOS NACIONALES GUAYAS SERVINACIONAL S.A. CELEBRADA EL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018.

1. Autorización para cubrir el pago del impuesto a la renta del Presidente de la compañía.

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

En el año 2018 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 2018, comparados con los activos del año anterior presentaron un incremento del 6% pasando de USD 5,874,217 a USD 6,274,144 al 31 de diciembre del 2018.

Dentro del activo, los activos corrientes los cuales conforman el 83% del total de activos, evidenciaron un incremento correspondiente al 4%, pasando de USD 4,986,984 en el año 2017 a USD 5,208,453 al cierre del 2018. Por otro lado, las propiedades, plantas y equipos conforman el 17% del total de activos, los cuales presentaron un aumento pasando de USD 876,139 en el 2017 a la cantidad de USD 1,042,448 en el 2018. Y finalmente, los activos intangibles que conforman el 0.15% del total de activos, se registran al 31 de diciembre del 2018 por USD 9,538.

Al 31 de diciembre del 2018, los pasivos se registran en USD 5,563,128 los mismos que han presentado un incremento con respecto al año anterior del 6%, pasando de USD 5,242,720 a USD 5,563,128 al 31 de diciembre del 2018.

Dentro del pasivo, los pasivos corrientes los cuales conforman el 1% del total de pasivos, evidenciando un aumento del 16% respecto al 2017, pasando de USD 52,265 al USD 62,090 al término del 2018. Por otro lado, las provisiones por beneficios a empleados los cuales conforman el 5% del total de pasivos presentaron una disminución pasando de USD 317,321 en el 2017 a USD 287,371 al finalizar el año 2018. Y finalmente, la cuenta de ingresos diferidos que conforma el 94% del total de los pasivo, cuya cuenta ha presentado un incremento correspondiente a 7% registrando un valor en el 2016 de USD 4,869,561 y al 31 de diciembre del 2018 USD 5,209,918.

Al 31 de diciembre del 2018, el patrimonio se registró por USD 711,017, el mismo que ha presentado un incremento con respecto al año anterior del 11%, donde el valor al 31 de diciembre del 2017 fue de USD 631,497.

4. Propuesta sobre el desarrollo de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2018.

Las utilidades generadas en el ejercicio económico del 2017 fueron de USD 65,759 y al término del 31 de diciembre del 2018 fue de USD 75,641. Con respecto a esa utilidad generada en el 2018, 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.

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

En el año 2019, 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

- Analizar nuevas ofertas de productos y servicios a nuestros clientes tanto a previsión como en emergencia.

En el ámbito de procesos.

- Continuar con la automatización de procesos contables y operativos, con el fin de liberar recursos asignados a la elaboración de ciertas actividades.

En el ámbito de recursos

- Revisar y controlar el flujo de efectivo en gastos que no aporten valor a las operaciones de la compañía.

Guayaquil, 5 de marzo del 2019


Rita Alexandra Echeverría Vera

Gerente-Representa Legal
SERVICIOS NACIONALES GUAYAS
SERVINACIONAL S.A.