



SANTA ANA

F U N E R A R I A
Y
C A M P O S A N T O

Informe de
Gerencia General

Ejercicio Económico
2003

INFORME DE GERENCIA GENERAL

EJERCICIO ECONOMICO 2003

En conformidad con los estatutos de la compañía, según el artículo vigésimo primero, literal "f", cumplo con presentar a la Junta General el informe de labores correspondiente al ejercicio económico del año 2003.

En este documento informo a ustedes señores accionistas las diferentes labores y gestiones administrativas que durante este ejercicio económico se han desarrollado.

Antecedentes:

La situación social que vive en general el país, la política interna y externa y los ajustes económicos implementados por este gobierno, han reflejado situaciones difíciles para el mercado nacional.

En estos doce meses hemos trabajado para que la ciudadanía encuentre en Funeraria y Camposanto Santa Ana, una empresa de servicio, seria, eficiente y dinámica, que, a través de su personal e instalaciones modernas, pueda prestar un servicio de calidad a menor precio. Estoy seguro de haberlo logrado, con el esfuerzo y dedicación diaria de nuestro equipo de trabajo, integrado por empleados con un alto nivel de profesionalismo, experiencia y sobre todo con un gran espíritu de servicio.

Hemos llegado aún más a la gente, a través de los planes en prenecesidad, rompiendo ya esa barrera del temor a tratar sobre un tema tan delicado como es la muerte, el aceptar un hecho inevitable para todo ser humano y pensar en que es necesario el proteger a la familia. La cultura del cuencano ante la previsión y seguridad no está claramente definida, pero creo que poco a poco hemos ido ganando terreno y la muestra de ello es el incremento de las ventas en este año.

Indudablemente este año hemos tenido más competencia, la creación de otras empresas funerarias que ofrecen planes de asistencia exequial prepagada y que han mejorado sus instalaciones, han hecho que debamos ser muy competitivos y que trabajemos día a día buscando crear una diferencia en servicios, que para el cuencano sea Funeraria y Camposanto Santa Ana una decisión de hoy, para estar por siempre en Cuenca.

La prestación de servicios exequiales y de camposanto se han incrementado, el tener un local de atención 24 horas en un lugar céntrico de la ciudad, sin duda ha colaborado mucho, la readecuación de la sala de velaciones, los nuevos espacios y jardines en el camposanto, la construcción de mausoleos, han hecho que el público que acude al camposanto, encuentre un lugar diferente, una nueva opción de prestación de servicios funerarios.

El aspecto económico es otro factor importante, la situación social que vive el país, hacen que la gente tenga temor a endeudarse, a pesar de los amplios planes de financiamiento y cómodas cuotas mensuales, muchas veces los clientes prefieren posponer la decisión de adquirir, dando largas al asunto, pero el trabajo de ventas es constante, siempre asesorando al cliente, se debe llegar al cierre de una negociación.

Comercialización y Ventas:

Cambiar ideas preconcebidas de la ciudadanía de que los servicios que prestamos son para gente de mucho dinero y que las instalaciones tanto del Camposanto como de las salas de velación son muy distantes, han sido para el departamento de ventas labor diaria.

Es así, que desde inicios de año se realizó una campaña publicitaria intensa a través de los medios de comunicación, volantes, vallas, ofreciendo un servicio básico desde los \$349,00, informando que contamos con instalaciones modernas y amplias salas de velaciones, y sobre todo, que nuestros servicios están al alcance de todo presupuesto.

La inversión en publicidad, en medios de comunicación radial, prensa, anuncios, vallas y papelería de ventas en general, para este año fue de 50.653,11. De este valor un 39% se lo realizó a través de canjes. En promedio la inversión mensual en publicidad llega a \$4.221,09.

En base de las encuestas realizadas sobre la calidad del servicio, luego de la prestación del mismo, nos han calificado el 98% de los encuestados, que nuestra empresa presta un servicio excelente.

Eso demuestra que contamos con gente muy bien preparada y que trabaja día a día buscando siempre que los clientes obtengan lo mejor de la empresa.

Se desarrolló un estudio comparativo sobre las características y precios de venta de los servicios que las otras empresas funerarias ofrecen, el resultado del mismo demostró que la calidad del servicio que prestamos y la atención personalizada que ofrecemos es muy superior, y que los precios de venta de nuestros servicios e incluso de las unidades de sepultamiento son mucho más económicos que los de la competencia.

Los planes de financiamiento que la empresa ofrece tanto en los servicios en prenecesidad como en emergencia, son únicos en la ciudad.

A pesar de todas las herramientas de ventas aplicadas, vemos que aún es difícil cambiar la idea que la gente tiene sobre un camposanto privado, por lo cual ha sido difícil el llegar a posesionarnos por completo en el mercado. La competencia sin duda se ha incrementado, vemos y oímos publicidad de otras empresas que buscan también un cambio en la prestación de los servicios.

Continuamente estamos capacitando al personal de ventas, quienes han asistido a diferentes cursos sobre técnicas de ventas y servicio al cliente. Ellos realizan autocontroles de ventas, en los que se evalúan situaciones de clientes, las visitas, banco de clientes, objetivos y estrategias. Reciben también diariamente instrucciones a través de la gerente de ventas, quien les controla, organiza y planifica para que puedan realizar con eficiencia su trabajo.

Mantenemos un grupo de 12 vendedores, quienes han permanecido estables en la empresa. En promedio mantenemos 16 vendedores y es tarea difícil encontrar gente que se mantenga por un periodo largo.

Durante este año hemos realizado 15.501 visitas, mensualmente un promedio de 1.292. El total de clientes que han adquirido servicios en el 2003 llega a 488, es decir, que de cada 32 visitas una es efectiva.

Debemos considerar que nuestro producto es muy especial, y sobre todo en una venta en prenecesidad el cliente no recibe nada al momento de cancelar.

Para el caso de la venta en prenecesidad, se aplicó en busca de incrementar las ventas, planes de financiamiento más extensos, generando cuotas mensuales menores y también dando la alternativa de adquirir los servicios con cuotas iniciales más bajas.

Al evaluar la situación del comercio local todo producto se vende financiado a través de planes con cuotas muy bajas que facilitan al cliente la adquisición, en nuestro caso hemos visto que es más difícil concretar la venta con una cuota inicial alta, más aún en un producto como el nuestro que no es una necesidad prioritaria, al referirnos a la prenecesidad.

La facilidad de pago que se ofrece al adquirir en emergencia, ha sido otra ventaja para el cliente, planes de 6 o 12 meses sin intereses han ayudado a captar más servicios durante este año.

Se realizaron visitas a instituciones y gremios, sin conseguir aún una respuesta positiva. Con el Colegio de Arquitectos, en el mes de junio, estuvo muy cerca el concretar la venta de 60 bóvedas, pero lamentablemente, a última hora desistieron de la compra.

Con el Sindicato de Chóferes se trabajó mes a mes, los directivos mostraron gran interés pero no contaron con la aprobación de la asamblea general para adquirir 100 unidades tipo bóveda.

A partir del mes de agosto, incrementamos los precios de los servicios y unidades aproximadamente en un 10%, empezando a vender en prenecesidad las unidades tipo bóvedas del jardín de la Resurrección y osarios de sendero del jardín de la Nueva Vida.

Durante el año 2003, mes a mes hemos visto que los resultados de las ventas en prenecesidad, emergencia y servicios adicionales se han incrementado, superando ya los resultados de ventas del año anterior, como se puede ver en el anexo No.01: Contratos Ingresados Totales.

Las ventas de este año llegan a la cifra de \$1.180.439,84, valor que incluye las ventas de servicios y unidades por \$1.144.667,67 y servicios adicionales por \$35.772,17.

Por lo tanto el promedio mensual de ventas aumentó a \$98.369,99.

Los incrementos en ventas con relación al año 2002 se detallan a continuación:

Rubros	Ventas Totales 2002 \$	Ventas Totales hasta Dic 2003 \$	Incremento %
Unidades y Servicios	819.087,45	1.144.667,67	40
Servicios Adicionales	15.326,99	35.772,17	133
TOTALES	834.414,44	1.180.439,84	42

En el anexo No.02: Ventas totales por año de Servicios y Unidades, se comparan los resultados anuales separando en porcentajes las ventas de servicios exequiales y unidades de sepultamiento. Indudablemente las ventas de unidades siguen siendo el rubro mayor con un 81%, frente al 19% de servicios.

Las ventas por servicios exequiales alcanzan la suma de \$213.850,15. De este valor, los servicios en prenecesidad representan un 49%, y los de emergencia el 51%.

CONTRATOS INGRESADOS (CAP.+INT.) - TOTALES

Fecha : 08/01/2004

Pag. : 1

Desde : 27/03/2001

Hasta : 08/01/2004

Mes	Año	Entrada	Capital	Intereses	Saldo	Total
MARZO	2001	6,066.33	14,588.00			14,588.00
ABRIL	2001	14,652.22	29,181.87	1,711.62		30,893.49
MAYO	2001	20,478.25	52,104.75	5,966.09		58,070.84
JUNIO	2001	28,528.74	135,741.50	11,477.04		147,218.54
JULIO	2001	25,916.66	174,888.00	21,188.80	423.99	196,076.80
AGOSTO	2001	11,584.20	50,037.50	4,219.68		54,257.18
SEPTIEMBRE	2001	13,470.40	38,810.29	3,155.16		41,965.45
OCTUBRE	2001	25,004.59	83,200.20	5,462.63	607.92	88,662.83
NOVIEMBRE	2001	16,445.50	89,841.50	9,909.70	2,765.92	99,751.20
DICIEMBRE	2001	16,621.83	59,391.99	3,488.18	1,206.76	62,880.17
Subtotal Año :		178,768.72	727,785.60	66,578.90	5,004.59	794,364.50

Mes	Año	Entrada	Capital	Intereses	Saldo	Total
ENERO	2002	46,101.26	126,253.50	7,590.36	851.63	133,843.86
FEBRERO	2002	19,123.70	98,796.00	9,991.53	2,776.00	108,787.53
MARZO	2002	22,386.01	51,127.00	3,625.80	1,342.90	54,752.80
ABRIL	2002	28,294.90	62,840.50	5,622.64	4,018.43	68,463.14
MAYO	2002	21,911.84	39,084.85	2,588.83	2,712.67	41,673.68
JUNIO	2002	18,628.14	60,685.08	4,754.46	4,918.36	65,439.54
JULIO	2002	16,019.97	40,277.00	622.21	279.35	40,899.21
AGOSTO	2002	12,238.00	36,502.00	2,726.19	3,611.89	39,228.19
SEPTIEMBRE	2002	12,706.10	31,600.60	2,966.23	5,467.12	34,566.83
OCTUBRE	2002	24,504.50	70,776.00	8,313.59	19,371.48	79,089.59
NOVIEMBRE	2002	28,107.70	56,694.00	4,125.88	9,424.28	60,819.88
DICIEMBRE	2002	33,237.30	59,665.30	3,098.21	7,105.19	62,763.51
Subtotal Año :		283,259.42	734,301.83	56,025.93	61,879.30	790,327.78

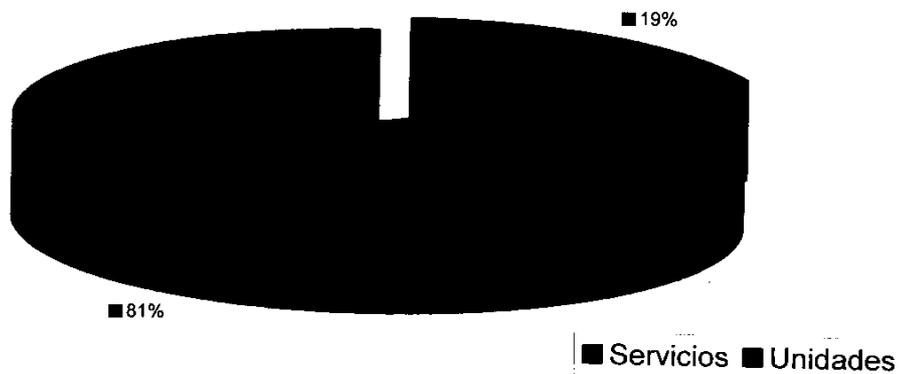
VENTAS AÑO 2002
819.087,45

Mes	Año	Entrada	Capital	Intereses	Saldo	Total
ENERO	2003	23,187.03	62,141.20	4,144.59	11,985.41	66,285.79
FEBRERO	2003	19,089.18	46,532.75	2,742.29	9,340.67	49,275.04
MARZO	2003	13,676.46	47,132.16	5,382.26	17,714.87	52,514.42
ABRIL	2003	41,772.37	103,646.09	8,520.78	33,184.24	112,166.87
MAYO	2003	33,854.95	79,090.55	9,763.82	32,276.73	88,854.37
JUNIO	2003	44,825.04	114,463.53	13,253.58	42,697.57	127,717.11
JULIO	2003	17,772.38	88,947.50	19,304.57	66,071.97	108,252.07
AGOSTO	2003	35,983.76	105,491.63	18,715.88	65,146.54	124,207.51
SEPTIEMBRE	2003	17,946.44	80,648.00	14,261.81	61,957.92	94,909.81
OCTUBRE	2003	13,937.84	87,336.58	13,161.74	70,984.91	100,498.32
NOVIEMBRE	2003	19,740.83	82,418.48	15,029.18	74,073.04	97,447.66
DICIEMBRE	2003	18,565.91	99,786.08	22,752.62	106,784.75	122,538.70
Subtotal Año :		300,352.19	997,634.55	147,033.12	592,218.62	1,144,667.67

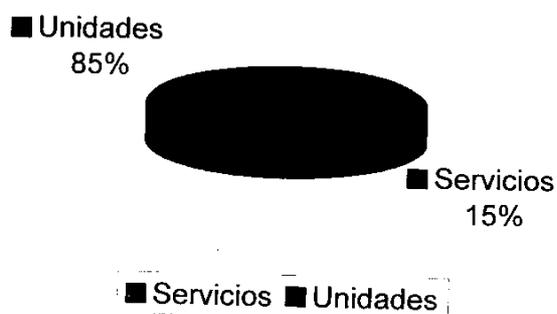
Mes	Año	Entrada	Capital	Intereses	Saldo	Total
-----	-----	---------	---------	-----------	-------	-------

CAMPOSANTO SANTA ANA S.A.

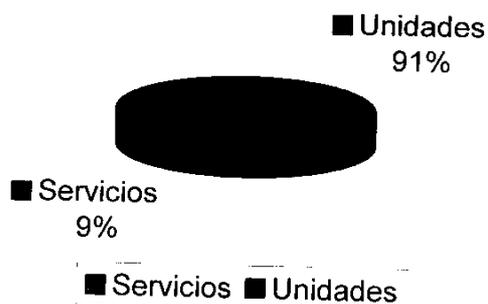
Ventas Totales 2003



Ventas Totales 2002



Ventas Totales 2001



Para el caso de las ventas de unidades de sepultamiento, el valor total llega a \$930.817,52. Las ventas en prenecesidad representan un 82% y las emergencias un 18%.

Al comparar los resultados de las ventas mensuales desde el inicio a la fecha, notamos como se puede apreciar en el anexo No.03: Ventas Totales comparativo, que el comportamiento mensual es muy variable. Por otro lado tal como el gráfico lo demuestra, la tendencia del presente año es indudablemente de crecimiento.

Las ventas acumuladas llegan al valor de \$2.771.328,74, tal como se aprecia el anexo No.04: Ventas acumuladas Marzo 2001 - Diciembre 2003.

Esperamos que para el próximo año la necesidad inmediata se incremente aún más, de esta manera seguiremos mejorando en los resultados de ventas.

Camposanto y Funeraria:

Bajo la supervisión del administrador del parque y la labor diaria del equipo de mantenimiento se han mantenido las instalaciones del parque en muy buenas condiciones, siempre cuidando la imagen que ofrece el camposanto a través de sus jardines.

Se han realizado cursos de capacitación al personal del camposanto, en los cuales se han impartido charlas sobre atención al cliente interno y externo, prestación de servicios funerarios, organización.

La donación por parte de la empresa de una placa recordatoria, en el mes de marzo, a los familiares de los fallecidos en el accidente aéreo de Saeta de 1976, demostró que la empresa está muy ligada con los sentimientos humanos, y este acto sensible que fue acompañado con una ceremonia religiosa fue muy agradecido por todas las familias afectadas.

Hemos mantenido la celebración de la eucaristía cada primer domingo de mes, a la que asisten un gran número de fieles.

Para los días de la madre y el padre se realizaron en la plazoleta ceremonial celebraciones eucarísticas acompañadas de un coro. La asistencia a estos actos fue muy importante.

Para el 2 de noviembre, día de los difuntos, tuvimos una asistencia muy considerable, unas 650 personas participaron de la misa y el coro.

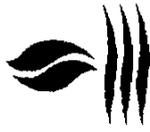
Lamentablemente, durante las fiestas de Cuenca, se ubicó el Play Land Park con todos sus juegos mecánicos, en los terrenos aledaños al camposanto, creando malestar general a todos los usuarios de las vías de acceso y a todos los que asistían a los servicios funerarios.

Para el mantenimiento del parque y los trabajos de excavación y construcción de unidades, contamos con una cuadrilla permanente de 10 trabajadores. Hemos construido un vivero de plantas y tenemos un espacio en el que a través de lombricultura generamos abono, lo que utilizamos para mejorar las condiciones de los jardines en general.

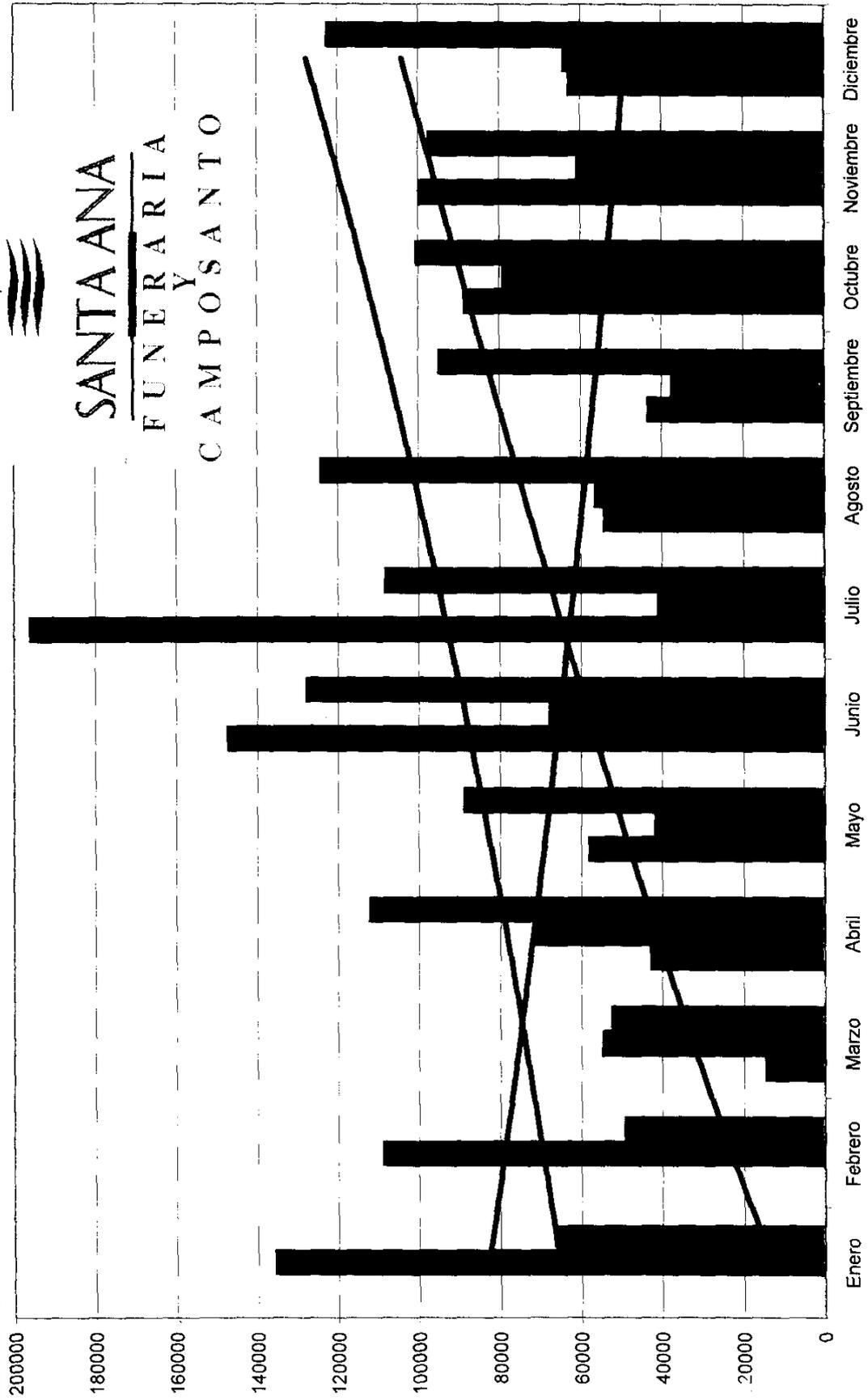
En los talleres de prefabricados se mantiene un stock de criptas suficientes para cubrir la demanda de servicios en emergencia.

Con relación a las unidades de sepultamiento, será necesario para el próximo año considerar la construcción de las bóvedas del jardín de la resurrección, ya que únicamente tenemos disponibles 57 unidades. El presupuesto necesario para realizar esta obra alcanza la suma de \$120.000,00. Dicha obra se la podrá hacer por etapas, por lo cual no será necesario contar con todos los fondos desde el inicio.

VENTAS TOTALES
COMPARATIVO AÑOS 2001-2002-2003



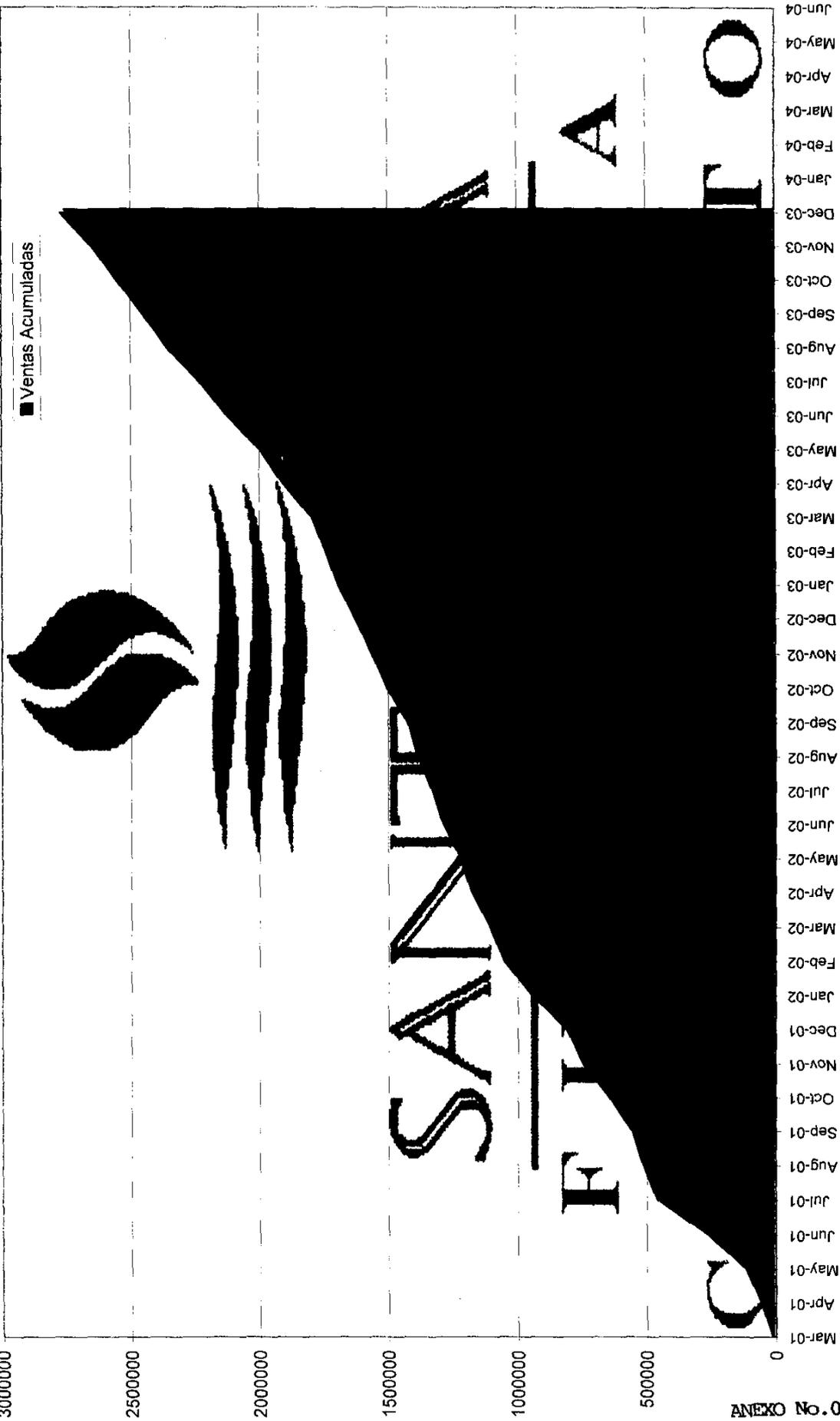
SANTA ANA
FUNERARIA
Y
CAMPOSANTO





Ventas Acumuladas

Marzo-2001 - Diciembre-2003



En este año se realizaron obras de construcción, con una inversión de \$5.000,00 para la ampliación de la sala de velaciones 2, dando mayor comodidad al contar ésta con un espacio más privado para la sala de descanso.

Se reubicó para tal efecto la oficina del jefe de servicios exequiales y se construyó una cafetería para el personal administrativo.

Con el administrador del parque se trabajó en la elaboración de una carpeta con modelos de mausoleos, los mismos que cuentan con el presupuesto de construcción de obra civil y de terminados. Como resultado de esto, se están construyendo dos mausoleos, uno en el jardín de la luz y el otro en el jardín de la resurrección. A finales de año se presentó otro proyecto de construcción de un mausoleo en el jardín de la luz.

Estas obras, a través de la administración, planificación y construcción, representan otro rubro de ingreso importante para la empresa. El monto contratado para la construcción de los dos proyectos en marcha alcanza la suma de \$60.000,00 y en el caso del tercero se ha presupuestado una inversión de \$40.000,00.

En este año se han realizado 185 inhumaciones, es decir un promedio de 15 mensuales, que con relación al año 2002, se han incrementado en un 14%. Hasta finales de este año se encuentran inhumadas 397 personas, es decir, 0,80 % de la capacidad total del parque.

En el caso de los servicios exequiales hemos prestado un total de 129 servicios, que corresponde a un promedio de 11 mensualmente. Para este caso, el incremento con relación al año 2002 es del 125%.

En los anexos No.05: Servicios exequiales prestados 2002-2003 y anexo No.06: Unidades de sepultamiento inhumaciones 2002-2003, apreciamos que tanto los servicios exequiales como de inhumación tienen una tendencia general de crecimiento.

Las unidades más vendidas son los lotes dobles y bóvedas, tal como se detalla en el anexo No.07: Unidades y servicios vendidos hasta Dic.2003. En el mismo cuadro, se puede ver que el inventario actual que disponemos para comercializar es de 3.836 unidades, que representa un 16% de las 23.445 unidades del camposanto.

En los anexos No.08: Unidades vs. Unidades vendidas 31/12/2003 y No. 09: Total disponible vs. Unidades vendidas 31/12/2003, se puede apreciar a través de las barras graficadas la cantidad de unidades vendidas y utilizadas hasta la fecha con relación al inventario total y el inventario actual.

En el transcurso de este año se han vendido 511 unidades de sepultamiento y 254 servicios funerarios.

De acuerdo a los totales, 504 son los servicios exequiales vendidos a la fecha, de los cuales 187 se han utilizado. De estos 165 se han prestado en emergencia y la diferencia, es decir 22, han sido servicios que fueron comercializados en prenecesidad y se han convertido en necesidades inmediatas.

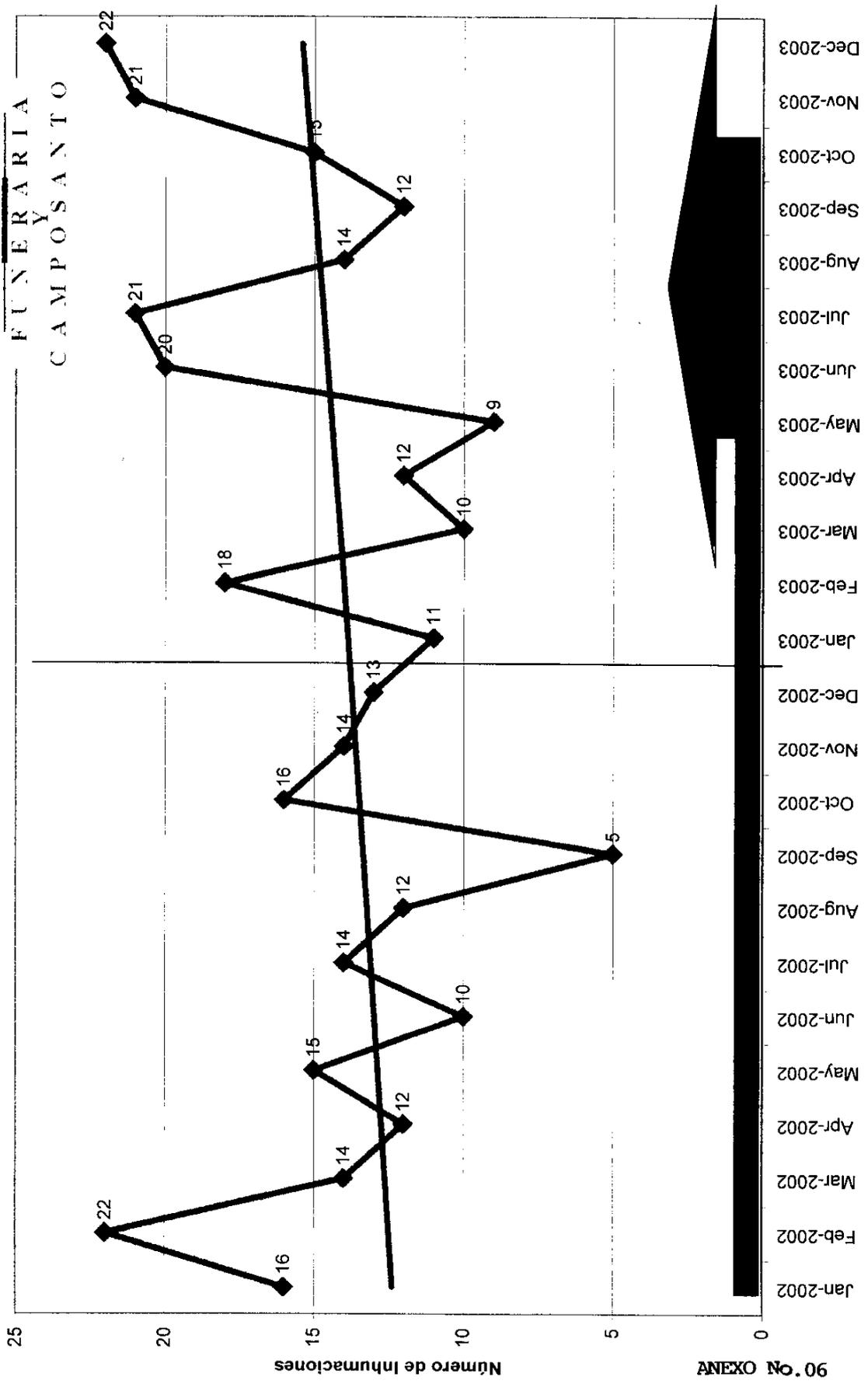
El servicio más vendido es el tipo diamante que representa un 45% del total, el tipo esmeralda un 28%, el tipo zafiro un 12%, y los funerarios o básicos un 15%. Los servicios con cremación representan un 12% del total de servicios.

La prestación de los servicios adicionales, que este año llegaron a 1540, es un rubro considerable, que mes a mes ha ido incrementado, por lo que siempre se están ofreciendo entre otros servicios, las ceremonias religiosas, ofrendas florales, partes mortuorios, tanatopraxia, exhumaciones, trámites, traslados.



CAMPOSANTO SANTA ANA S.A.
UNIDADES DE SEPULTAMIENTO INHUMACIONES
2002-2003

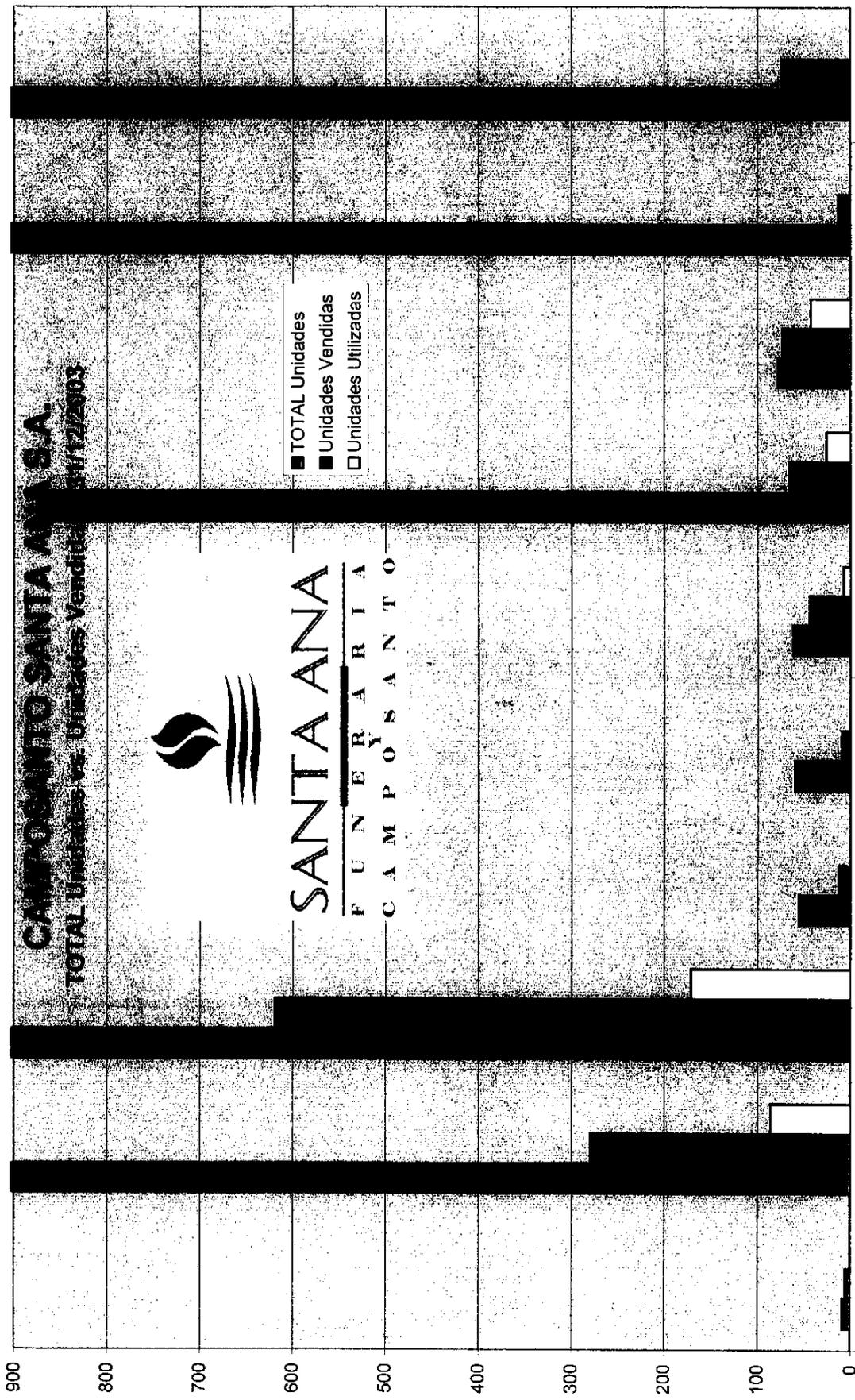
SANTA ANA
FUNERARIA
CAMPOSANTO



UNIDADES Y SERVICIOS VENDIDOS HASTA DICIEMBRE 31 DEL 2003

UNIDAD	UBICACIÓN	INVENTARIO TOTAL	(-) UNIDADES VENDIDAS (no incluyen transferencias)	UNIDADES UTILIZADAS	UNIDADES NO UTILIZADAS	INVENTARIO DISPONIBLE A DIC/31/03
ARBOL	JARDIN DE LA ESPERANZA 1	1	1	-	1	-
ARBOL	JARDIN DE LA ESPERANZA 2	8	6	1	5	2
BOVEDA	JARDIN DE LA RESURECCION 1	244	41	-	41	203
	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	296	239	86	153	57
LOTE DOBLE TIPO 1	JARDIN DE LA ESPERANZA 1	106	105	36	69	1
LOTE DOBLE TIPO 1	JARDIN DE LA ESPERANZA 2	235	49	29	20	186
LOTE DOBLE TIPO 1	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	510	88	27	61	422
LOTE DOBLE TIPO 2	JARDIN DE LA RESURECCION 1	350	-	-	-	350
LOTE DOBLE TIPO 2	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	465	275	59	216	190
LOTE DOBLE TIPO 3	JARDIN DE LA RESURECCION 1	24	-	-	-	24
LOTE TRIPLE TIPO 1	JARDIN DE LA ESPERANZA 2	118	51	11	40	67
LOTE TRIPLE TIPO 1	JARDIN DE LA RESURECCION 1	61	-	-	-	61
LOTE TRIPLE TIPO 1	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	147	51	9	42	96
LOTE TRIPLE TIPO 3	JARDIN DE LA RESURECCION 1	16	-	-	-	16
MAUSOLEO	JARDIN DE LA LUZ 2	6	5	-	5	1
MAUSOLEO	JARDIN DE LA RESURECCION 1	26	5	-	5	21
MAUSOLEO	JARDIN DE LA RESURECCION 2	24	3	-	3	21
MINI PANTEON	JARDIN DE LA RESURECCION 2	60	10	1	9	50
OSARIO FRONTAL (CAPILLA)	JARDIN DE LA ESPERANZA 1	78	73	43	30	5
OSARIO FRONTAL	RECINTO 1	240	14	-	14	226
OSARIO SENDERO	JARDIN DE LA ESPERANZA 1	123	65	26	39	58
OSARIO SENDERO	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	96	1	-	1	95
PANTEON FAMILIAR TIPO 1	JARDIN DE LA ESPERANZA 1	1	1	-	1	-
PANTEON FAMILIAR TIPO 1	JARDIN DE LA NUEVA VIDA 1	1	1	-	1	-
PANTEON FAMILIAR TIPO 1	JARDIN DE LA RESURECCION 2	28	26	6	20	2
PANTEON FAMILIAR TIPO 2	JARDIN DE LA RESURECCION 2	32	16	2	14	16
URNA CINERARIA	RECINTO 1	540	74	-	74	466
TOTALES:		3,836	1,200	336	864	2,636

SERVICIO	SERVICIOS VENDIDOS	SERVICIOS UTILIZADOS	SERVICIOS NO UTILIZADOS
DIAMANTE CON CREMACION	45	9	36
DIAMANTE SIN CREMACION	184	75	109
ESMERALDA CON CREMACION	31	9	22
ESMERALDA SIN CREMACION	104	43	61
ZAFIRO CON CREMACION	15	4	11
ZAFIRO SIN CREMACION	45	25	20
EXEQUIALES GENERALES UNITARIOS	80	22	58
TOTALES	504	187	317



ANEXO No.08

■ TOTAL Unidades	1664
■ Unidades Vendidas	280
□ Unidades Utilizadas	86

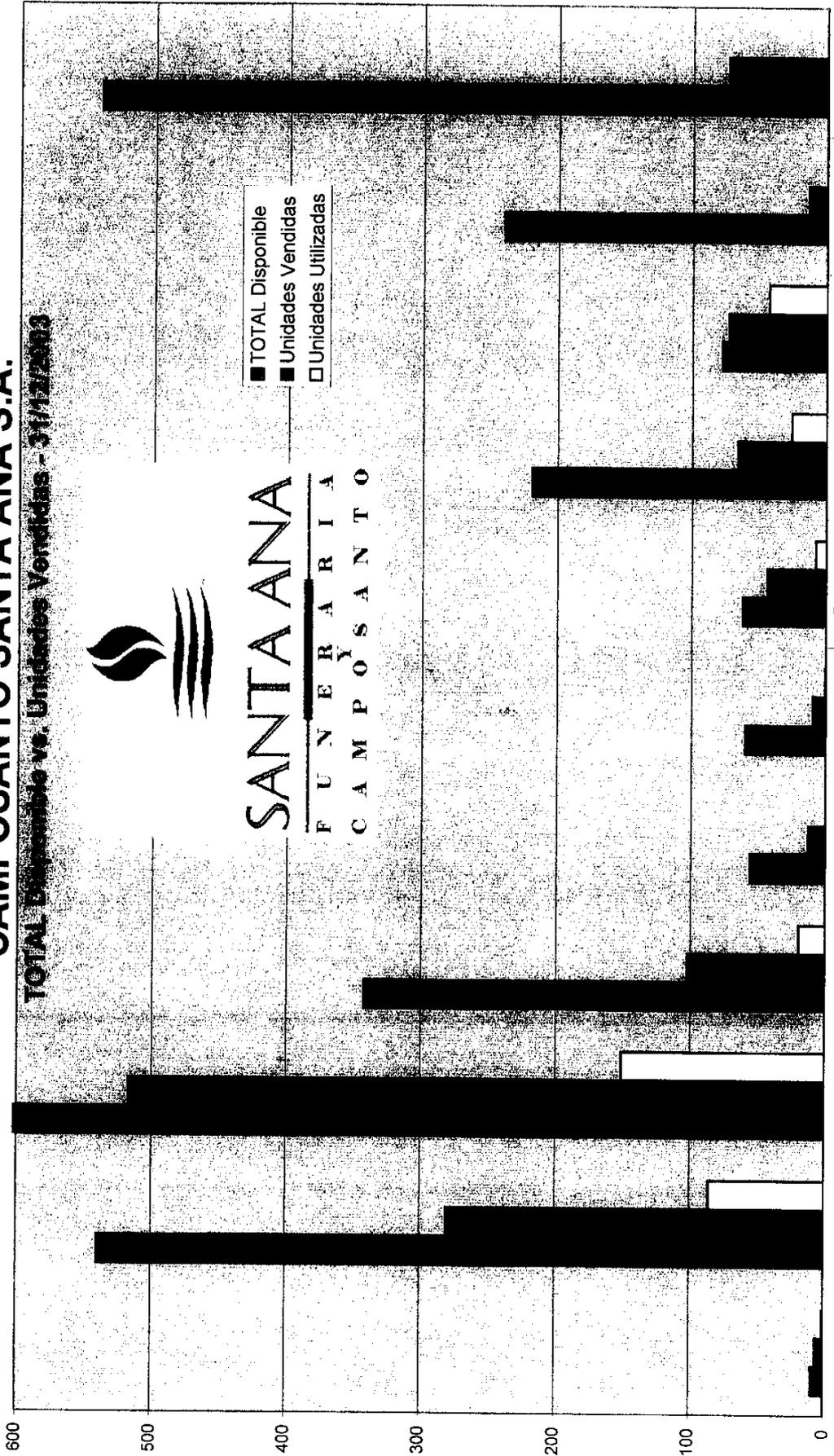
CAMPOSANTO SANTA ANA S.A.

TOTAL Disponible vs. Unidades Vendidas - 31/12/2003



SANTA ANA
FUNERARIA
CAMPOSANTO

■ TOTAL Disponible
■ Unidades Vendidas
□ Unidades Utilizadas



ANEXO No. 09

	Arbol	Boveda	Lote Doble	Lote Triple	Mausoleo	Mini Panteon	Panteon Familiar	Osario Sendero	Osario Frontal Capilla	Osario Frontal R1	Urna Cineraria
TOTAL Disponible	9	540	1690	342	56	60	62	219	78	240	540
Unidades Vendidas	6	280	517	102	13	10	44	66	73	14	74
Unidades Utilizadas	1	86	151	20	1	1	8	26	43		

Cobranzas:

Durante este año la cartera a recaudar generada por las ventas a plazos de los años anteriores y el actual alcanzó la suma de \$571.893,87.

Se generaron 5.257 recibos de cobro, que con el trabajo diario realizado por este departamento se lograron recaudar a través del cobrador 3.839. Fueron atendidos directamente en la oficina 1.221 y 64 cobros se hicieron por medio de débitos bancarios. Con relación a este último sistema de cobro fue suspendido debido al alto costo generado por los bancos al debitar por cada cobro la suma de \$1,50.

La diferencia entre los recibos generados y los cobrados corresponden a las cuotas no recaudadas.

La suma recaudada alcanza los \$547.271,51, por lo que cerramos el año con una cartera vencida de \$24.622,36. Tal como se detalla en el anexo No.10, este valor representa un 4,31% del total de la cartera 2003 y un 1,25% del total general de cartera.

Es de considerar que la cartera vencida a 30 días, que representa un 49,17% de la cartera vencida total 2003, corresponde al mes de diciembre, y sobre todo a la recaudación de las dos últimas semanas, que por las festividades de fin de año se torna difícil el conseguir el cobro. En el transcurso de las primeras semanas del próximo año la cartera vencida disminuye considerablemente.

Las ventas financiadas desde el inicio de la comercialización hasta la fecha, han generado una cartera que alcanza la suma de \$1.965.006,49. Se ha recaudado la suma de 1.303.746,78 desde marzo 2001 hasta diciembre 2003. Contamos con una cartera por cobrar hasta diciembre del 2008 de \$661.259.71.

En base del control diario, con los respectivos reportes de cartera, se generan otros ingresos para la empresa de intereses por mora y gastos de cobranzas, que son cobrados a los clientes al momento del cobro de la cuota vencida.

Tratamos en lo posible de no desistir los contratos de clientes que han incumplido con los pagos, procuramos refinanciar la deuda y así asegurar la recuperación, caso contrario afectaría el resultado de las ventas generadas.

Mantenemos un control diario de las carpetas de clientes que son registradas y archivadas en el departamento de cobranzas.

Sistemas:

A través de éste departamento se han implementado sistemas que han ayudado a desarrollar de una mejor manera las labores diarias en los diferentes departamentos de la empresa.

Debido al crecimiento de la base de datos, se implementó un sistema con su respectivo software de actualización de información y trasmisión de datos desde la oficina administrativa hacia el camposanto y el local de atención 24h00, a través de un fax-modem.

La información que antes se la enviaba por medio de discos, ahora se la envía vía modem, de esta manera se mantiene al día los registros de contratos de clientes y utilización de servicios.

Se implementó un procedimiento para cambio de claves de los diferentes usuarios del sistema, garantizando así, que únicamente el personal autorizado y que cuenta con una clave acceda al sistema y pueda hacer consultas o cambios en la información.

FUNERARIA Y CAMPOSANTO SANTA ANA

REPORTE DE RECUPERACION DE CARTERA
AÑO 2003

MESES	TOTAL COBROS \$	TOTAL COBRADO \$	SALDO \$	RECUPERACION MENSUAL %	VENCIMIENTO MENSUAL %
ENERO	40545.20	40545.20	0.00	100.00	0.00
FEBRERO	46458.32	46458.32	0.00	100.00	0.00
MARZO	47326.13	47326.13	0.00	100.00	0.00
ABRIL	45684.71	45604.83	79.88	99.83	0.17
MAYO	45214.49	44947.84	266.65	99.41	0.59
JUNIO	44516.60	43989.82	526.78	98.82	1.18
JULIO	50537.21	49776.80	760.41	98.50	1.50
AGOSTO	53255.55	51939.75	1315.80	97.53	2.47
SEPTIEMBRE	53589.33	51943.68	1845.65	96.93	3.07
OCTUBRE	47068.37	42608.21	4460.16	90.52	9.48
NOVIEMBRE	50202.58	46741.72	3460.86	93.11	6.89
DICIEMBRE	47495.38	35389.21	12106.17	74.51	25.49
TOTAL:	571893.87	547271.51	24622.36	95.69	4.31

CARTERA VENCIDA	VALOR \$	VENCIDO CON RELACION AL TOTAL COBROS %	SALDO \$	VENCIDO CON RELACION AL SALDO %
A 30 DIAS	12106.17	2.12		49.17
A 60 DIAS	3460.86	0.61		14.06
A 90 DIAS	4460.16	0.78		18.11
A MAS DE 90 DIAS	4595.17	0.80		18.66

RECUPERACION TOTAL

CARTERA TOTAL	TOTAL COBROS \$	TOTAL COBRADO \$	SALDO \$	VALOR VENCIDO \$	VENCIDO %
MARZO 2001 HASTA DICIEMBRE 2008	1965006.49	1303746.78	661259.71	24622.36	1.25

GERENCIA GENERAL
DICIEMBRE 31, 2003

En el área contable, se implementó un sistema de contabilización automática de la venta a crédito, es así, que al momento de la facturación, automáticamente se contabiliza la venta, afectando directamente a la cuenta contable. Esto se integra al proceso automático de contabilización de pagos por cuotas de entrada, pagos mensuales y pagos al contado.

Se desarrolló y elaboró el Manual de políticas y procedimientos de la empresa, trabajo que recibió la colaboración de todo el personal que labora en los diferentes departamentos de la empresa. Teniendo actualmente la empresa un documento en el que se detalla ampliamente los diferentes procedimientos y funciones que cada empleado realiza.

Implementamos un plan de respaldo físico de la información de la empresa por medio de discos, con lo cual resguardamos totalmente la base de datos.

Contamos con un reporte llamado estado de cuenta, en el que se detalla la situación del contrato del cliente, nos informa condensadamente todos los datos referentes al contrato como la fecha, monto, forma de pago, saldo, vencimiento, etc.

Se mantiene día a día un control estricto del funcionamiento, realizando mantenimientos, actualizaciones y respaldos.

Hemos realizado en este año inversiones en un monto de \$3.500,00 en nuevos equipos y software con lo cual optimizamos tiempo y recursos.

Se ha iniciado con la elaboración de un proyecto para el manejo de bodega, con el registro a través de un sistema de computo, de los inventarios de materiales de construcción, bodega de insumos para los servicios exequiales, suministros de papelería y aseo. De esta manera el registro de ingreso y egreso de materiales se lo hará automáticamente y se registrará en el rubro correspondiente que se contabilizará directamente en la cuenta indicada.

Para el próximo año, se implementará en el módulo de activos fijos, que actualmente sirve sólo de control de inventario, un sistema para realizar automáticamente la depreciación y amortización de los activos.

La creación de una página Web y un sistema de digitalización de las carpetas de clientes son proyectos que durante este año se han diseñado y que para el próximo vamos a implementar.

Situación Financiera:

Buscando las mejores condiciones financieras para la empresa y con el fin de reestructurar pasivos a corto plazo, refinanciar y ampliar los plazos de las obligaciones, se contrataron dos créditos bancarios, y adicionalmente se captaron recursos directos con varios acreedores, los mismos que nos ofrecían mejores tasas de interés.

Para ello se contrató en el mes de marzo un crédito con el Banco de Austro, por un monto de \$120.000,00, que sirvió para precancelar la operación de cartera.

En septiembre, se contrató un crédito con el Banco de Machala, por un monto de \$350.000,00, a un plazo de tres años. Fueron precanceladas las operaciones del Banco del Austro, por un monto de \$62.782,01, la operación de cartera con Jolasur S.A., por un monto de \$152.137,45, clientes varios por \$76.169,20; y adicionalmente para cubrir la obligación con Necopa por \$34.251,00.

Parte de estos recursos fueron utilizados también para cubrir gastos administrativos, operacionales y obras en curso.

Durante este año hemos cancelado valores por capital e intereses a Necopa, acreedores varios e instituciones financieras, tal como se describe en el anexo No.11: Préstamos año 2003.

A diciembre los pasivos de la empresa alcanzan la suma de \$911.633,45. Con respecto a las obligaciones que mantenemos con nuestros acreedores estamos al día en los pagos.

Contabilidad:

A inicios de año se realizaron todas las actividades necesarias para el cierre del ejercicio económico del 2002, para lo cual se trabajó en el departamento contable con el apoyo del auditor interno.

Los estados financieros fueron concluidos y puestos en consideración de la Junta General de Accionistas, conjuntamente con los informes de Comisario y Auditor Externo, los que fueron aprobados para posteriormente presentar toda la información financiera a la Superintendencia de Compañías y al SRI.

Con el auditor externo también se trabajó para presentar el Informe de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias al SRI.

La Sra. Ana Pacurucu Urdiales, quien se desempeñaba como contadora general de la empresa, presentó su renuncia por razones de índole personal. Con la ayuda del Dr. Jorge Maldonado, se realizó una selección de personal a través del colegio de Contadores y se contrató a la Sra. Lorena Segarra Tapia como contadora, quien labora desde octubre.

Hemos cumplido en las fechas que establece la ley, con todas las obligaciones tributarias, contribuciones a la Superintendencia de Compañías, impuestos Municipales, permisos de funcionamiento y obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

A final de año se trabajó para preparar la información correspondiente para el cierre del ejercicio económico del 2003. Se han realizado todos los ajustes contables, con la supervisión de los señores Alvaro de Guzmán, Víctor Chiriboga y Jorge Maldonado.

Con relación al proceso de revalorización del activo fijo no depreciable, se realizaron reuniones de trabajo con los señores Alvaro de Guzmán, Víctor Chiriboga y Jorge Maldonado, para considerar qué criterios se deben aplicar en la valoración de un terreno destinado exclusivamente para cementerios.

En la Junta General celebrada en diciembre, se resolvió que se proceda a realizar el trámite correspondiente en la Superintendencia de Compañías, para que en base de un perito calificado por este organismo, se realice un avalúo del terreno, y de esta manera poder revalorizar este activo.

Por pedido de los beneficiarios del fondo mortuario del IESS, se modificó en el sistema la facturación de los servicios funerarios, realizamos cambios en la impresión de la facturación para que en las facturas se desglose lo adquirido en el servicio y el nombre del fallecido.

Las actividades diarias del departamento contable se han desarrollado correctamente, manteniendo todos los registros de acuerdo a las normas establecidas por la empresa y por los organismos de control.

NECOPA

DESCRIPCION	DEUDA INICIAL	VALORES CANCELADOS		SALDO DE CAPITAL
		CAPITAL	INTERES	
NECOPA NO. 1	215,054.00	105,000.00	64,642.55	110,054.00
NECOPA NO. 2	201,953.72	-	55,536.94	201,953.72
TOTALES	417,007.72	105,000.00	120,179.49	312,007.72

ACREEDORES VARIOS

DESCRIPCION	DEUDA INICIAL	CAPITALIZACION INTERESES	TOTAL DEUDA	VALORES CANCELADOS		SALDO DE CAPITAL
				CAPITAL	INTERESES	
MA. CARMEN SUAREZ	59,036.79	5,857.30	64,894.09	20,390.54	4,556.01	44,503.55
DR. CESAR ROMAN *	64,200.00	-	64,200.00	64,200.00	8,807.80	73,007.80
ACADEMIA DE HISTORIA *	15,000.00	900.00	15,900.00	15,900.00	2,879.97	18,779.97
CYADE	40,000.00	1,176.68	41,176.68	41,176.68	1,650.38	42,827.06
JAIIME GUARDERAS**	50,000.00	-	50,000.00	50,000.00	-	50,000.00
GARDO FLANDOLI	7,500.00	1,323.89	8,823.89	1,900.00	666.98	7,823.89
SRA. RAQUEL CHACON***	7,000.00	142.34	7,142.34	4,000.00	97.02	3,142.34
FUNDACION SANTA ANA****	50,000.00	-	50,000.00	-	4,480.00	50,000.00
FUNDACION SANTA ANA****	25,000.00	-	25,000.00	-	2,240.00	25,000.00
FUNDACION SANTA ANA****	24,467.78	-	24,467.78	-	1,963.92	24,467.78
FUNDACION SANTA ANA****	23,425.05	-	23,425.05	-	1,836.54	23,425.05
FUNDACION SANTA ANA****	20,490.55	-	20,490.55	-	1,214.69	20,490.55
JOLASUR VTA. DE CARTERA	938,385.38	-	938,385.38	938,385.38	152,422.64	1,090,808.02
TOTALES	1,324,505.55	9,400.21	1,333,905.76	1,135,052.60	182,815.95	1,317,868.55

* INTERESES PAGADOS POR ANTICIPADO

** INTERESES CANCELADOS EN EL AÑO 2002 EL CAPITAL SE CANCELA EL 2 DE ENERO DE 2003

*** EL CREDITO SE INICIA EL 13 DE AGOSTO DE 2003

**** LOS VALORES DE INTERES CANCELADOS A LA FUNDACION INCLUYEN EL 12% DE IVA

INSTITUCIONES FINANCIERAS

DESCRIPCION	DEUDA INICIAL	VALORES CANCELADOS		SALDO DE CAPITAL	
		CAPITAL	INTERES		TOTAL
BANCO DEL PICHINCHA	25,000.00	19,913.96	6,825.79	26,739.75	5,086.04
BANCO DE MACHALA	141,000.00	67,268.00	30,354.14	97,622.14	73,732.00
BANCO DEL AUSTRO	120,000.00	120,000.00	7,746.33	127,746.33	-
BANCO DE MACHALA No 2	350,000.00	28,045.47	19,707.56	47,753.03	321,954.53
TOTALES	636,000.00	235,227.43	64,633.82	299,861.25	400,772.57

En el mes de septiembre asistí a la ciudad de Santos, Brasil para participar en la XXXII Reunión del Consejo Directivo y en la VIII Asamblea General de Socios de ALPAR.

En la asamblea general se efectuaron las votaciones para nombrar presidente y directores que conforman el Consejo Directivo de la asociación. Fui electo en representación de la empresa para conformar el consejo directivo.

Se ha colaborado con la asociación enviando información solicitada sobre el desarrollo y crecimientos del sector funerario en el país.

Se ha creado en la asociación un grupo de consultores en varios temas de desarrollo y manejo de funerarias y camposantos, nuestra empresa es parte de dicho grupo.

En el mes de junio, ALPAR otorgó un reconocimiento al mérito en la categoría excelencia, distinguiendo a uno de nuestros asesores en ventas, como el mejor vendedor latinoamericano.

Para el año 2004 seguiremos trabajando con empeño y dedicación, siempre buscando las mejores condiciones financieras y comerciales para la empresa. Enfocaremos todos los esfuerzos necesarios para incrementar las ventas y mantendré como lo hecho hasta ahora, un estricto control de gastos.

El implementar nuevos procesos en los diferentes departamentos, ayudarán para optimizar tiempo y recursos.

Los incrementos obtenidos este año en ventas y prestación de servicios, y la mayor aceptación que Funeraria y Camposanto Santa Ana ha conseguido en la población, son indicadores para prever que los resultados para el próximo año serán mayores.

Nuestra misión es la prestación de servicios funerarios, para ello contamos con personal capaz y sobre todo con un gran espíritu de ayuda y solidaridad.

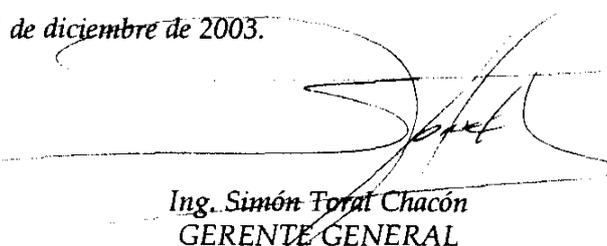
La calidad del servicio y el ofrecer una solución oportuna ante un problema inevitable, son factores que han marcado la diferencia de nuestra empresa ante otras. El mantener estos es labor diaria, para lo cual seguiremos capacitando al personal y trataremos de estar siempre en el nivel más alto, para así conseguir la permanencia de nuestros clientes.

Adjunto al informe los estados financieros del ejercicio económico del 2003, los que pongo en consideración de la Junta.

De esta manera informo a los Señores Accionistas mi gestión administrativa, he realizado conjuntamente con todo el personal y con el apoyo de ustedes, todos los esfuerzos necesarios para encaminar hacia adelante a Funeraria y Camposanto Santa Ana.

Agradezco el apoyo y la confianza depositadas en mi.

Cuenca, 31 de diciembre de 2003.



Ing. Simón Toral Chacón
GERENTE GENERAL