

Asamblea General
ORDINARIA
informe de Gestión

2018

**CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS
DEL LLANO
“SERFUNLLANOS LOS OLIVOS”**

MEMORIAS

XXVII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

INFORME GESTIÓN AÑO 2018

Un homenaje al amor



CONSEJO DE DIRECTORES

Presidente

LUIS ERNESTO RINCÓN CUÉLLAR

Vicepresidente

GUSTAVO SUESCÚN SUESCÚN

Secretario

EDGAR ORLANDO MORENO RICO

Consejeros Principales

**JOSE FERNANDO ROMÁN LOZADA B
JOSE GILDARDO QUEVEDO FLORIDO
JOSE ORLANDO QUECANO GOMEZ
JAIME MONTESDEOCA**

Consejeros Suplentes

**FREDDY ALIRIO ECHEVERRY
JUAN CARLOS ORTIZ
JOSE ORLANDO AGUDELO
JOSEFINA VELASQUEZ**

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

**HERNANDO BETANCOURT
RUBÉN DARÍO CHISCO
CELESTINO ROMERO**

Suplentes

**MARIA RUBY FERNÁNDEZ
NIDIA ROVIRA AGUDELO
DAVID LEON MONTOYA**

REVISORÍA FISCAL

Principales

JESÚS ALFREDO LOMBANA TRIVIÑO

Suplentes

HERNÁN BAQUERO

GERENTE GENERAL

ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMÓN

Un homenaje al amor



INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA AÑO 2018

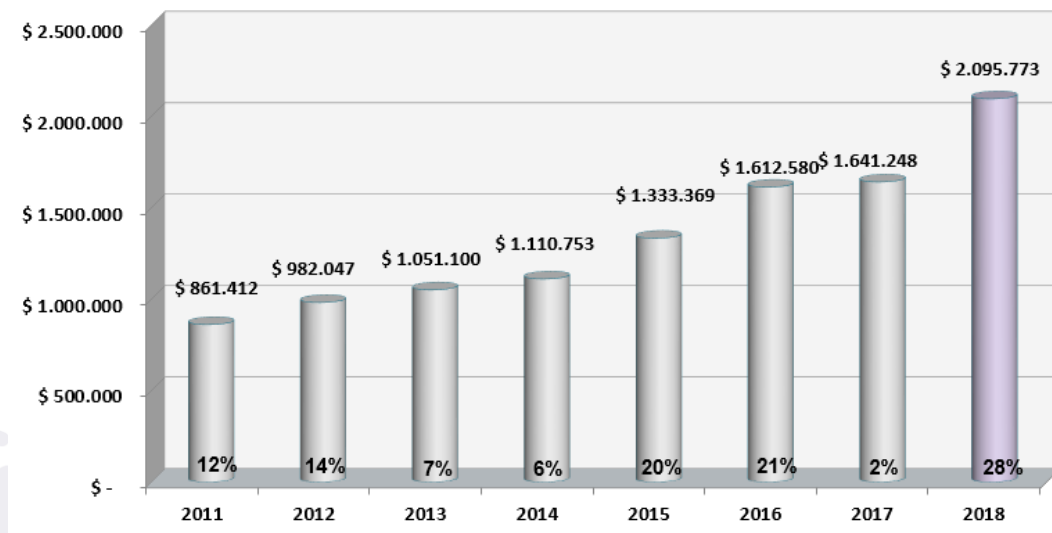
CONSEJO DE DIRECTORES Y GERENCIA GENERAL

1. Es muy grato para el Consejo de Directores y la Administración, presentarles a ustedes honorables delegados de los asociados un especial saludo y cumplir con el compromiso legal de rendirles el informe de gestión social y económico obtenido por **LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO "SERFUNLLANOS LOS OLIVOS"** durante el año 2018.

2. GESTIÓN COMERCIAL

2.1. Servicios Particulares

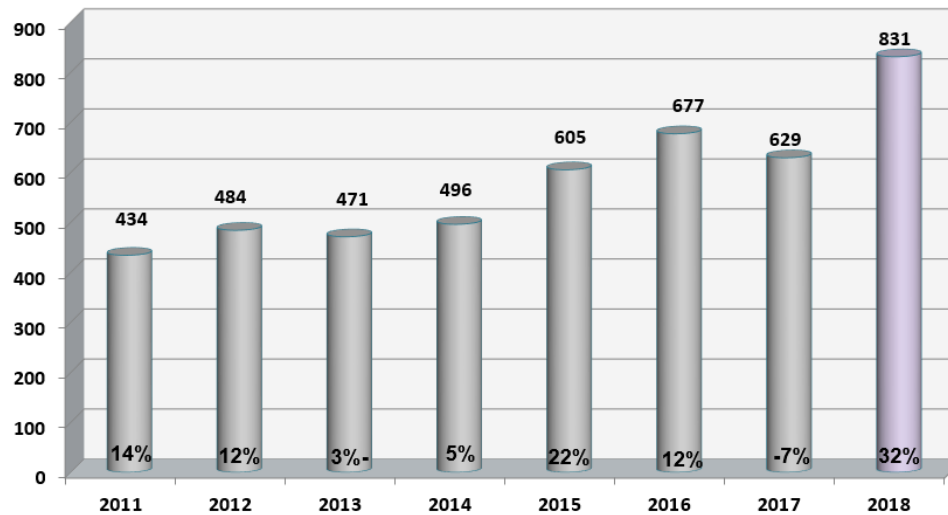
Corresponden a los servicios prestados a personas naturales, que no presentan ningún tipo de plan exequial o a personas jurídicas que presentan convenio con la entidad.



Un homenaje al amor



En el año 2018, se presentó un crecimiento del 28% al pasar de \$1.641.248 (2017) millones a \$2.095.773 millones (2018) y del 32% en número de servicios al pasar de 629 (2017) a 831 (2018). Seguimos siendo la preferencia cada día de las personas que no presentan ningún vínculo con la entidad como la mejor opción en la prestación del servicio funerario, también se debe a la estrategia de las salas de recogimiento en las clínicas de los Departamentos (Meta y Casanare) donde se presentan convenios y a la prestación de servicios de convenios empresariales.



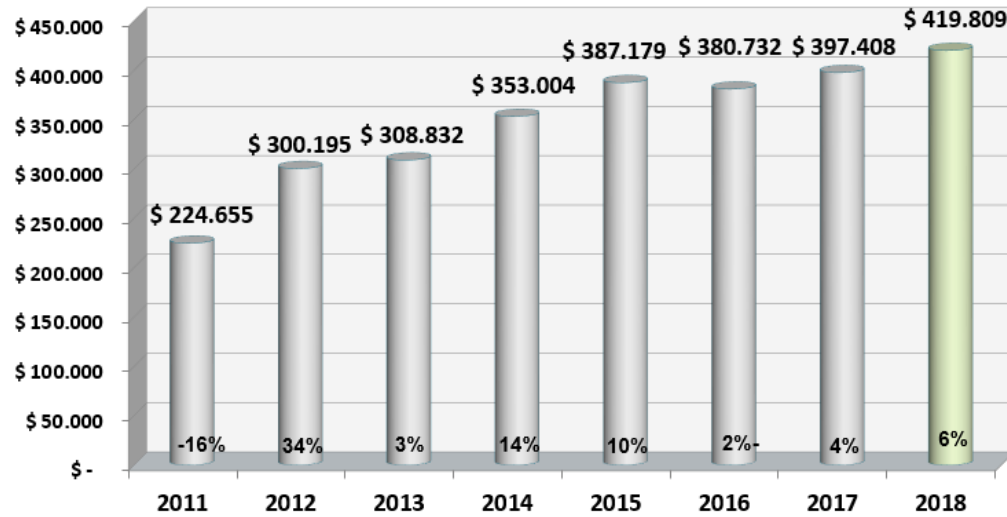
Salas de recogimiento

SALA DE RECOGIMIENTO	AÑO		VARIACION	%
	2017	2018		
CLINICA MARTA	\$ 84.653	\$ 27.627	\$ -57.026	-67%
CLINICA META	\$ 196.810	\$ 270.349	\$ 73.539	37%
CLINICA COOPERATIVA	\$ 219.371	\$ 223.728	\$ 4.357	2%
HOSPITAL DE VILLAVICENCIO	\$ 37.397	\$ 51.071	\$ 13.674	37%
CLINICA CASANARE	\$ 3.500	\$ 33.214	\$ 29.714	849%
CLINICA MEDICENTER	\$ 19.500	\$ 35.595	\$ 16.095	83%
TOTAL	\$ 561.231	\$ 641.584	\$ 80.353	14%

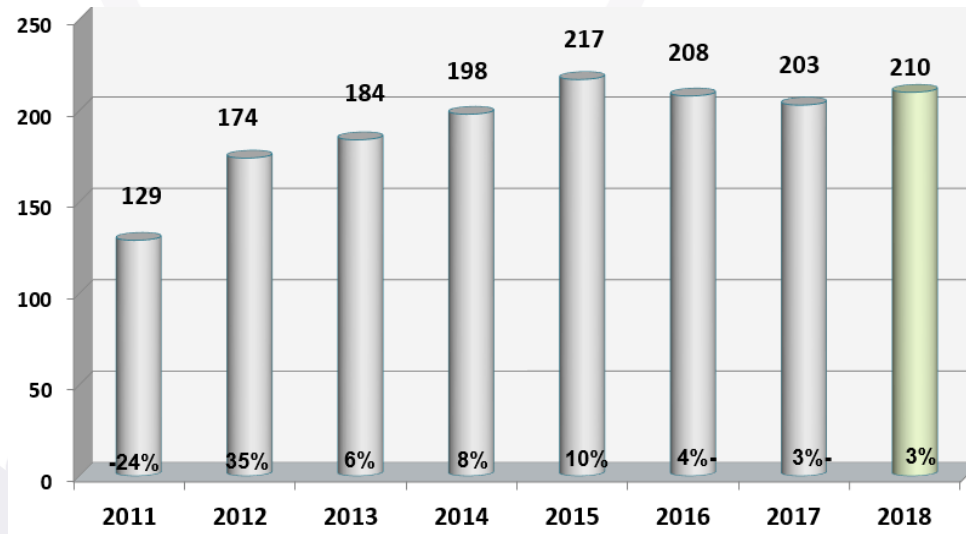
Un homenaje al amor



2.2. Convenios Red Olivos prestados



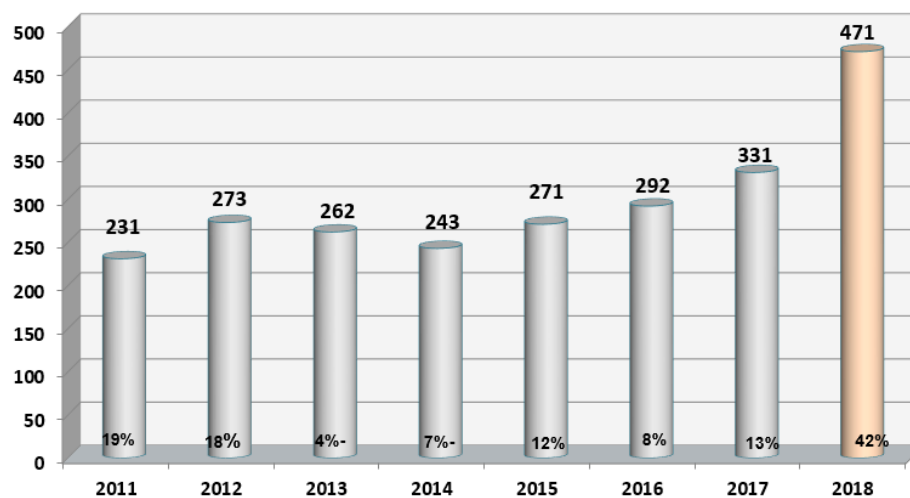
Corresponden a los servicios que nos autoriza la Red los Olivos, presentando en el año 2018, un aumento en número de servicios del 3% con respecto al año anterior de pasar de 203 (2017) a 210 (2018); y un aumento del 6%, de pasar de 397 millones (2017) a 419 millones (2018).



Un homenaje al amor

2.3. Servicios Autorizados

Corresponden a los servicios que autoriza Serfunllanos a la Red Olivos y a las demás entidades donde tenemos convenios para la prestación de los servicios de nuestros afiliados.



Para el año 2018, se presentó un crecimiento del 42% de pasar de 331 servicios a 471 servicios, donde el mayor número de autorizados se encuentra en la ciudad de Bogotá.

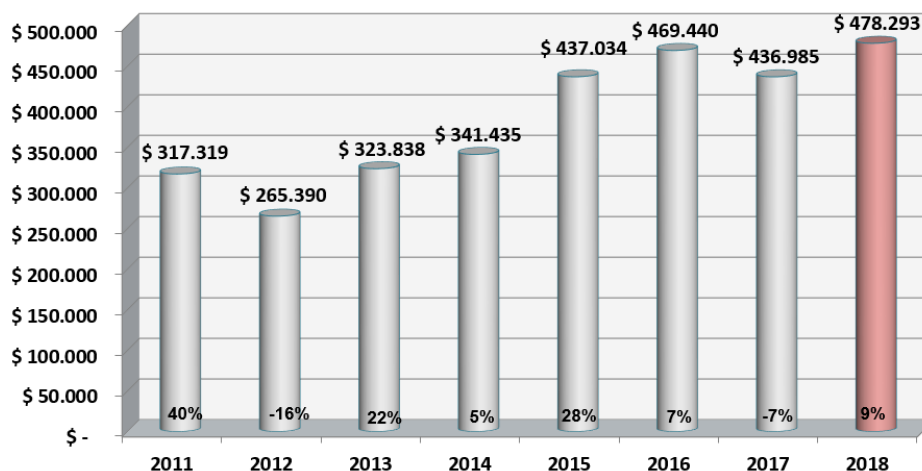
RED OLIVOS	PRESTADOS POR LA RED	
	2017	2018
BARRABCABERMEJA	1	1
BUCARAMANGA	12	15
BARRANQUILLA	9	11
BOGOTÁ	206	287
CALI	11	34
CARTAGENA	18	11
CUCUTA	33	15
IBAGUE	4	26
MANIZALES	12	11
MEDELLIN	2	18
MONTERIA	8	11
NEIVA	6	10
PEREIRA	-	1
SINCELEJO	6	7
TULUA	-	3
SANTA MARTA	3	10
TOTAL	331	471

Un homenaje al amor



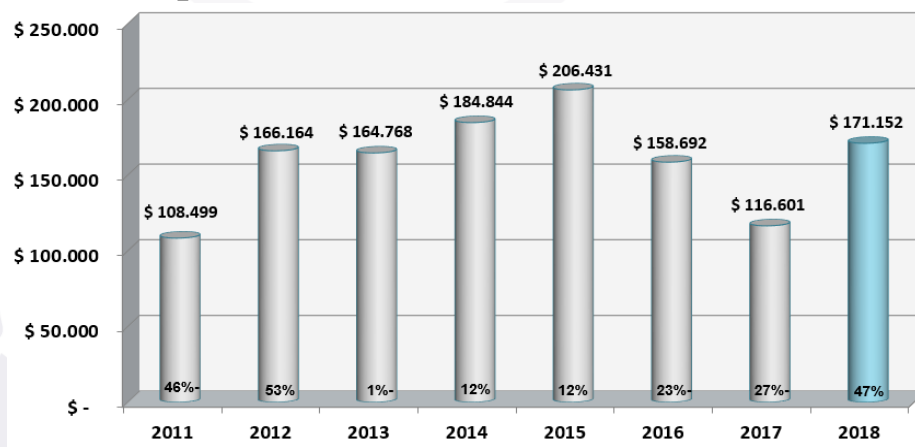
2.4. Ingresos por Adicionales

Corresponden a servicios cobrados a nuestros usuarios de planes exequiales, que desean productos adicionales que no los contempla el plan exequial básico.



En el año 2018, se presentó un crecimiento del 9% al pasar de \$436 millones a \$478 millones, siendo los cofres de lujo y semi-lujo, las salas de velación y transportes para acompañantes los conceptos que más dinámica presentan en estos ingresos.

2.5. Servicios Parque



Corresponden a los ingresos generados por los servicios de la venta de exhumaciones, osarios y cenizarios en el parque jardines de la esperanza.

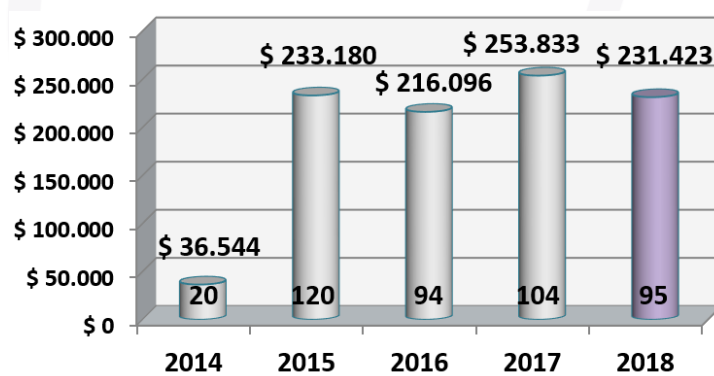
Se presentó un aumento del 47% de pasar \$116 millones (2017) a \$ 171 millones (2018).

2.6. Cenizarios AV 40

Corresponden a los ingresos obtenidos por la venta de los Cenizarios con vocación a perpetuidad a diez años, ubicados en la sede de la AV 40 de Villavicencio.

Para el año 2018 se obtuvo unos ingresos de \$231 millones de pesos y 95 Cenizarios entre sencillos, dobles y octagonales.

Estas soluciones del destino final continúan siendo de agrado para los usuarios de los planes y la comunidad ya que presenta un sitio innovador de respeto y de tranquilidad



2.7. Cremaciones

Se continúa con el convenio de participación de cuentas con Jardines de la Esperanza, donde se obtiene una participación de la utilidad del 50% para Serfunllanos y el 50% para Jardines de la Esperanza; el comportamiento de las cremaciones en los últimos años ha sido el siguiente:

Un homenaje al amor



ESTADO DE EXCEDENTES	Comparativo Anual								VARIACION	
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2017 vs 2018	
Cremación Cuerpos	234	294	304	346	412	481	505	583	78	15%
Cremación Restos	112	129	168	136	196	175	163	174	11	7%
Total cremaciones	346	423	472	482	608	656	668	757	89	13%
EXCEDENTE OPERACIONAL	9.981	26.204	30.184	43.196	70.123	72.000	85.361	197.859	112.498	132%
PARTIC. JARDINES ESPER. 50%	4.991	13.102	15.092	21.598	35.061	36.000	42.680	98.929	56.249	132%

En el año 2018, las cremaciones de cuerpos presentaron un crecimiento del 15% con respecto al año anterior, pasando de 505 cremaciones de cuerpos a 583; y las cremaciones de restos presentaron un crecimiento del 7% pasando de 163 cremaciones de restos a 174, obteniendo en total un aumento con respecto al año anterior del 13%.

Con respecto al excedente operacional se presenta un crecimiento importante de acuerdo al ajuste que se realizó en las tarifas que aplican al convenio de cuentas en participación entre las dos entidades.

Para el año 2019, se continuará incentivando la cremación con estrategias de mercado hacia la comunidad y las demás funerarias, para la óptima utilización de la unidad crematoria.

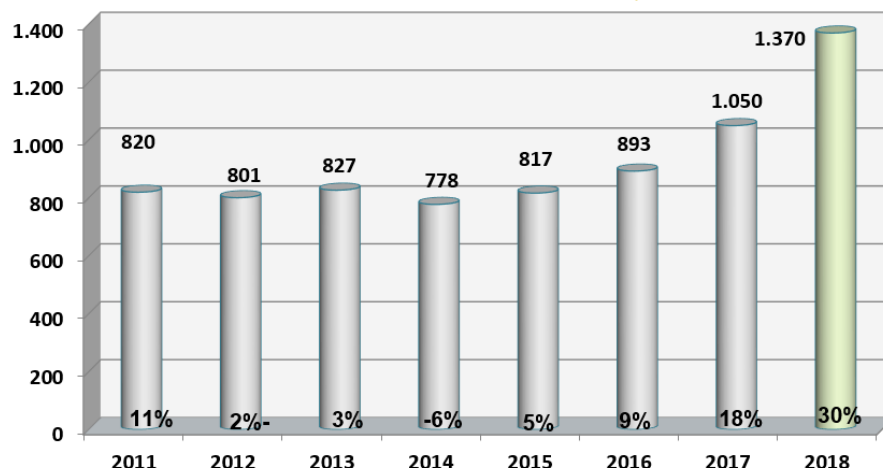
2.8. Servicios Planes

Son los servicios prestados a nuestros vinculados mediante los planes exequiales.

En el año 2018, cubrimos los servicios exequiales de nuestros afiliados en 1.370 servicios, presentando un aumento del 30% con respecto al año anterior.

Un homenaje al amor

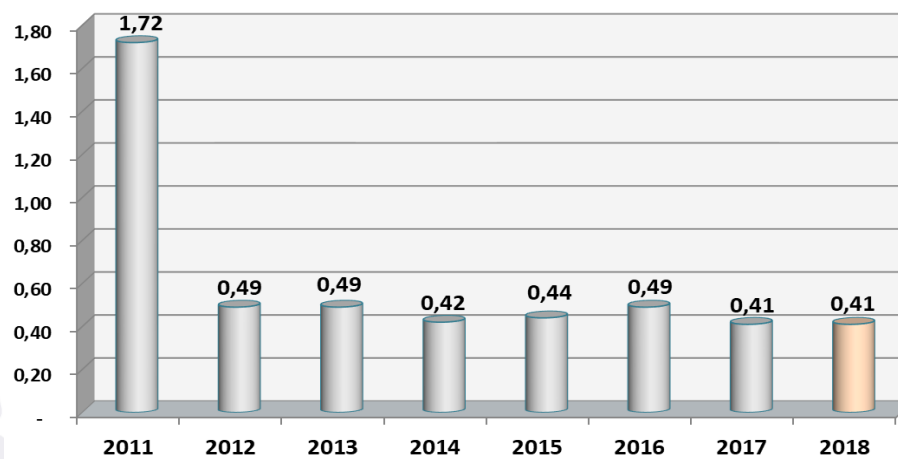




SEDE	NUMERO SERVICIOS AFILIADOS	
	2.017	2.018
VILLAVICENCIO	725	825
GRANADA	45	70
ACACIAS	31	35
YOPAL	189	207
AGUAZUL	9	26
PAZ DE ARIPORO	17	18
INIRIDA	3	13
GUAVIARE	31	176
TOTAL	1.050	1.370

2.9. Mortalidad

El indicador de siniestralidad en el año 2018 mantuvo su participación del 0,41 por; generado por la continuidad de cobertura de los planes en la región, por la estrategia del canal individual que se inició desde marzo de 2017 y por el ingreso de las sedes del Guaviare, se proyecta mantener la siniestralidad a un 40.44% en el 2019, continuando con la estratégica de controlar el indicador de ingreso de nuevas familias, restringiendo la vinculación en los beneficiarios con edades superiores a 75 años en los planes nuevos.



Un homenaje al amor



Detalle	Año 2017	Año 2018	Crec
Promedio Familias Protegidas	41.965	53.060	26%
Servicios Proyectados	1.116	1.370	254
Grupo familiar	5,34	5,22	
Asegurados	224.093	277.099	
% Mortalidad	41,50%	41,20%	

2.10. Participación en el Mercado

En el 2018 se logra mantener una participación del 31% en el Departamento del Meta y se incrementa en 2 puntos la participación en el Departamento del Casanare, Pasando del 34% en 2017 a 36% en 2018, siendo Serfunllanos los líderes en estos dos departamentos.

Departamento Meta

FUNERARIAS	PARTICIPACION TOTAL 2017		PARTICIPACION TOTAL 2018	
	No	% Participacion	No	% Participacion
OLIVOS	1011	31,5%	995	31,4%
SANTA CRUZ	770	24%	671	21,2%
LA PAZ	540	17%	431	13,6%
PROMOTORA	360	11%	333	10,5%
MOYA OSORIO	202	6%	187	5,9%
OBELISCO	142	4%	160	5,1%
OMEGA JORDAN	38	1%	27	0,9%
CAPILLAS DE LA FE	6	0%	326	10,3%
MEDICINA LEGAL			14	0,4%
PREXEQUIALES	12	0%	8	0,3%
TOTAL	3.210	100%	3.165	100%

Fuente ALCALDIA VILLAVICENCIO

Departamento Casanare

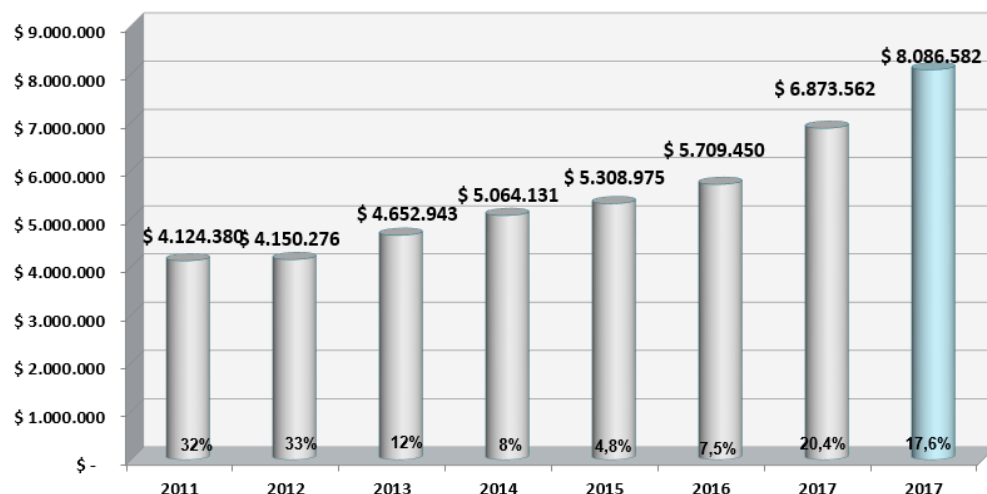
FUNERARIAS	PARTICIPACION TOTAL 2017		PARTICIPACION TOTAL 2018	
	No	% Participacion	No	% Participacion
OLIVOS	311	34%	309	36%
INVERSIONES	134	15%	157	18%
SANTA CRUZ	54	6%	54	6%
RESURRECCIÓN	36	4%	71	8%
ANGELES	157	17%	164	19%
MANTO SAGRADO	63	7%	51	6%
ECF	75	8%	12	1%
GRUPO EMPRESARIAL	75	8%	0	0%
OMEGA	1	0%	30	3%
CAPILLAS DE LA FE	1	0%	12	1%
TOTAL	907	100%	860	100%

Fuente ALCALDIA YOPAL

Un homenaje al amor



2.11. Producción de Exequias



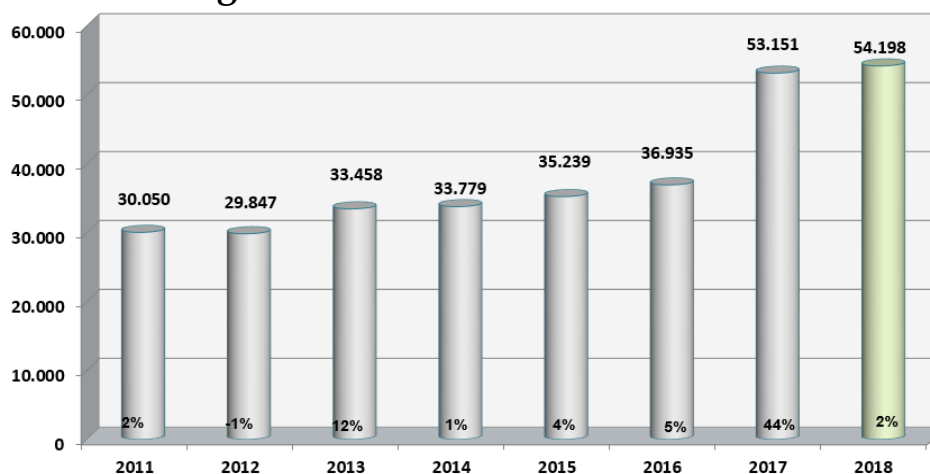
En el año 2018, presentamos un crecimiento en la producción exequial del 17.6% al pasar de \$6.873.562 (2017) a 8.086.582 (2018). Es importante resaltar la gestión comercial que se realizó en el mercado empresarial donde se consolida cada vez más nuestro producto en las diferentes entidades públicas, privadas y del sector cooperativo, realizándose campañas de fidelización como el acompañamiento a las empresas en diferentes capacitaciones y actividades de bienestar generando valor agregado a nuestros afiliados; también ingresaron nuevas empresas del sector petrolero y palmero de la región.

Se continuó con la gestión del canal individual con la comercialización puerta a puerta con tres equipos, ubicados en 3 zonas, la primera comprende los municipios del Departamento Meta y Departamento de Casanare, la segunda Parte del Meta hacia la región del Ariari y el Departamento del Guaviare y la tercera el Departamento del Guainía; con el propósito de lograr una penetración más amplia del mercado con un producto de fácil comercialización, ajustado a la realidad de cómo están conformados los grupos básicos de las familias llaneras en la actualidad, con tarifas competitivas para un segmento de clientes específico y con un número importante de asesores con el propósito de abarcar las zonas asignadas. Además de poder comercializar planes de pre necesidad.

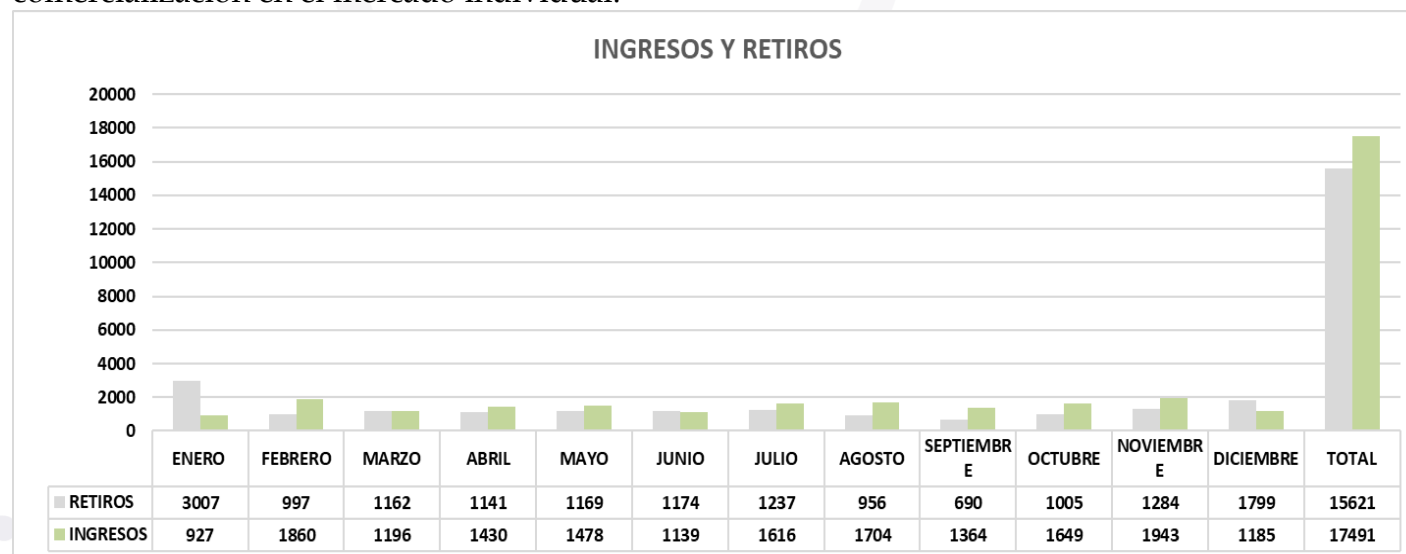
Un homenaje al amor



2.12. Familias Protegidas



En el año 2018, Se presentaron 15.621 retiros de afiliados empresariales e individuales por diferentes motivos: situación económica, traslado de ciudad y retiro de la empresa, por lo que se logró compensar estos retiros con 17.491 de afiliados nuevos, presentando un crecimiento del 2% que corresponde a 1.870 familias, pasando de 53.151 familias en el año 2017 a 54.198 familias en el año 2018. Se realizaron diferentes estrategias de fidelización, mantenimiento y penetración en las empresas ya vinculadas donde se logró incrementar familias y se continuo con la comercialización en el mercado individual.



Un homenaje al amor

En el año 2018, se diseñó el portafolio de productos y servicios para el parque cementerio en San José del Guaviare, donde se comercializaron los siguientes productos: inhumaciones, arriendos adicionales, osarios, exhumaciones, lotes a perpetuidad, segundos espacios en lotes perpetuos, reseros, lapidas y placas, obteniendo unos ingresos por valor de \$257 millones.

CONCEPTO	TOTAL 2018
LAPIDAS Y PLACAS	8.126.578
INSTALACION LAPIDAS	740.000
INHUMACION	84.600.000
ARRIENDOS ADICIONALES	35.146.194
EXHUMACION	36.581.587
LOTES PERPETUOS	60.840.000
RESTEROS	11.574.283
OSARIOS	20.205.781
TOTAL INGRESOS PARQUE	257.814.423

Para el 2019 se proyecta continuar ofreciendo este amplio portafolio con alta calidad lo cual ha sido de bastante agrado para la comunidad guaviarense.

2.14. Prenecesidad Comercial:

Es la mejor alternativa vitalicia de adquirir una protección exequial de forma planeada y anticipada, permitiéndole tener un servicio integral que se ajusta a las necesidades y requerimientos del cliente, generando tranquilidad en momentos difíciles como lo es la partida de un ser querido.

SEDE	2.017	2.018	VAR
META	85.844.777	176.938.786	51%
GUAVIARE	-	11.099.904	100%
TOTAL	85.844.777	188.038.690	54%

Un homenaje al amor



Para el 2018 se vendieron \$188 millones, un 54% más que el 2017; lo que significa ingresos de servicios particulares por este canal que sigue siendo muy atractivo para la comunidad y se seguirá comercializando con nuevos productos que lleguen a diferentes nichos de mercado.

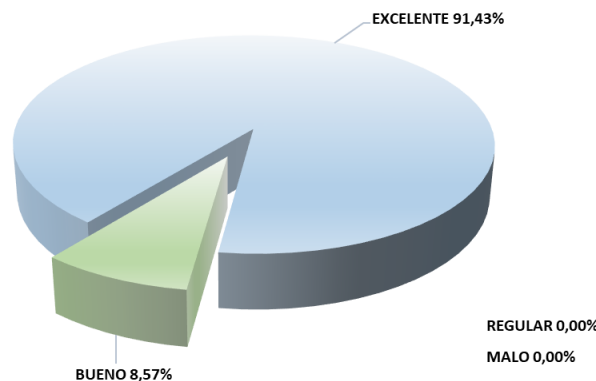
3. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

3.1. Programa de Asistencias:

En 2018 se continúa con la estrategia de crear un factor de diferenciación en el mercado y mayores valores agregados mediante el programa de Asistencias, generando en la comunidad gran satisfacción. Se prestaron 87 servicios de asistencias en el 2018, 68 servicios y 19 solicitudes de referenciación de las 3.751 familias protegidas, donde las asistencias más solicitadas son Atención Veterinaria y Médica, como se muestra en la siguiente tabla.

CONCEPTO	2.017	2.018
SERVICIOS CONCLUIDOS	45	68
REFERENCIAS CONCLUIDOS	15	19
TOTAL CONCLUIDOS	60	87

Satisfacción Servicios de Asistencias 2018



En la prestación de los servicios de asistencias se generó una satisfacción del 91.43% en excelente y 8.57% en bueno, lo que evidencia la alta calidad con la que se ejecuta el programa de asistencias

Un homenaje al amor

permitiendo a la entidad continuar comercializándolo en las empresas e impulsarlo más en el canal individual.

3.2. Fidelización del Cliente y actualización de datos:

En el 2018 se realizaron sorteos trimestrales para los afiliados individuales que mantuvieran al día en sus cuotas y actualizaran sus datos. Igualmente desde la oficina de atención al cliente se actualizaba la base de datos de manera inmediata con el usuario.

Se realizó todo el material publicitario como volantes, mailing, banner, brochure con marca compartida para las empresas donde se da a conocer todos los beneficios de los planes de previsión, para el individual se realizan volantes identificando los productos y los canales de pago; de igual manera se realizó el portafolio de servicios para el parque de San José del Guaviare.

Por otro lado se organizó todo el material publicitario para el lanzamiento de los productos individuales que se comercializan en los dos canales de recaudo masivo aperturados en el Departamentos del Guainía y Guaviare como lo son EMELCE S.A E.S.P y ENERGUAVIARE S.A. E.S.P respectivamente.

3.3. Capacitaciones

Para Serfunllanos Los Olivos es de vital importancia brindar capacitaciones porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, contamos con mecanismos que dan a nuestro personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización. Enfocamos nuestros esfuerzos en formar a nuestros equipos comerciales en productos y servicios nuevos, haciendo retroalimentación de producto.

Para el equipo empresarial se retroalimenta una vez por mes generalmente o más veces al mes si así se llega a requerir. En los equipos del canal individual en Villavicencio se realiza dos veces por mes y en los departamentos de Casanare, Granada y Guaviare una vez en el mes respectivamente.

Un homenaje al amor



3.4. Canales Masivos

- Se realizó convenio en el mes de octubre, con la empresa de energía del San José del Guaviare, denominada ENERGUAVIARE para las ventas del plan exequial y a su vez el recaudo de la cuota. Este canal es importante para la región ya que se administra la cartera de una manera efectiva.
- Se continúa consolidando el canal EMELCE que corresponde al departamento del Guainía presentando en la región buena aceptación e incrementando sus afiliados y recaudo.
- En Congente se crea un nuevo producto para comercializar en los microcréditos con una amplia cobertura y precio muy favorable, esta estrategia de comercialización inicia en noviembre de 2018, de igual forma se incentivó al equipo comercial con comisiones por ventas y se realizó capacitaciones de producto.

3.5. Valores Agregados

Nos esmeramos cada día por entregar al mercado productos de calidad superior y valor agregado a precios justos y razonables. Contamos con un equipo humano que procura siempre brindar un acompañamiento y asesoría a nuestros clientes y hacemos especial énfasis en prestar una atención oportuna y amable. Enfocados siempre al concepto de un Homenaje al Amor.

- En la renovación de los códigos empresariales más representativos como lo son Alcaldía de Villavicencio, Gobernación del Meta, Consuerte, Femcofrem, Cofrem, Foncorbeta, Servioptica, Confipetrol, entre otros, se le adiciona el producto de asistencias generando valor agregado y satisfacción en los afiliados.
- En los demás convenios apoyamos a las empresas con suvenires para los empleados afiliados, participamos en eventos, campeonatos, ferias empresariales, asambleas, capacitaciones de temas seleccionados por las empresas, etc.

Un homenaje al amor



3.6. Misa Dia De Las Benditas Almas

Entregar valor a los clientes en servicios que contribuye a incrementar o preservar el bienestar de la comunidad es cumplir un importante rol con la sociedad, es por esto que cada año nos esmeramos por hacer de la misa de las benditas almas una experiencia inolvidable para todas las familias que nos acompañan.



En los departamentos de influencia de Serfunllanos todos los años se realiza la misa donde la comunidad afiliada y no afiliada asiste masivamente, como lo demuestran en las fotografías.

4. GESTIÓN DE LA CARTERA

4.1. Previsión

Respecto al 2018 se logró un aumento de \$1.501.531 millones incrementando el recaudo en un 17.7%, este resultado se ve soportado en mejoras al departamento, tales como la implementación del CRM como herramienta para la administración de cartera, que ha fortalecido la gestión de cobro; por medio de este avance tecnológico donde se visualiza el estado de cuenta en tiempo real de cada cliente y facilita el agendamiento de planillas de gestión, adicional la mejora del administrador de llamadas del Call Center X-Lite permite hacer un mayor seguimiento tanto a clientes como a colaboradores para la optimización y efectividad del cobro. La cartera empresarial

Un homenaje al amor



e individual mantiene una constante revisión y conciliación con el fin de minimizar las inconsistencias y garantizar el recaudo.

La gestión del Call Center ha sido un recurso estratégico para la fidelización, retención y localización de los clientes apoyados en nuestros cobradores; adicionalmente a través de la confirmación de la venta validamos que la información obtenida es correcta y brindamos la bienvenida a cada titular con el fin de transmitir confianza y calidad a cada uno de nuestros clientes.

MES	RECAUDOS						2018 vs 2017	Porcentaje de crecimiento 2018
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
TOTAL	4.952.114	5.271.935	5.668.450	6.052.594	6.989.192	8.490.723	1.501.531	17,7%

Cifras expresadas en miles de pesos

4.2. Comportamiento del Canal Masivo de recaudo CONSUERTE (Meta).

Con suerte Por Número De Pagos

MES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018 vs 2017	Porcentaje de crecimiento 2018	2018 vs 2013
TOTAL	20.006	26.484	28.621	25.349	28.122	27.318	(804)	-3%	7.312

Cifras expresadas en miles de pesos

Para el año 2018 se registraron 27.318 pagos por el canal masivo Consuerte, en comparación con el año 2017 decreció en un 3% que corresponden a 804 pagos que dejaron de ingresar por medio de este canal debido a que se apertura el canal de Efecty y el cual toma fuerza en el año 2018.

Consuerte por dinero recaudado

MES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018 vs 2017	Porcentaje de crecimiento 2018	2018 vs 2013
TOTAL	429.346	574.658	619.879	579.042	595.678	571.935	(23.743)	-4%	142.589

Cifras expresadas en miles de pesos

Un homenaje al amor



En el 2018 se recaudaron \$571.935 millones de pesos por el Canal Masivo Consuete, presentó una disminución frente al 2017 en un 4% que corresponden a \$23.743 millones de pesos, el Canal aunque estuvo como soporte a la gestión de Cobradores y asesores del Call Center los clientes preferían en canal de Efecty.

4.3. Comportamiento del Canal Masivo de Recaudo GANE (Casanare)

MES	2015		2016		2017		2018		2018 VS 2017		Porcentaje de crecimiento 2017
	N°	\$	N°	\$	N°	\$	N°	\$	N°	\$	
TOTAL	4.419	93.576	3.852	82.131	4.033	86.627	3.624	79.649	(409)	(6.978)	8,8%

Cifras expresadas en miles de pesos

Durante el año 2018 por el canal masivo GANE se realizaron 3.624 recaudos con un valor de \$79.649 millones de pesos el cual disminuyó con respecto al 2017 en un 8.8% que representa un recaudo de \$6.978 millones de pesos por debajo al año anterior, representa la preferencia de los clientes del canal de Efecty.

4.4. Comportamiento del Canal BALOTO (a nivel nacional)

MES	2015		2016		2017		2018		2018 VS 2017		Porcentaje de crecimiento 2018
	N°	\$	N°	\$	N°	\$	N°	\$	N°	\$	
TOTAL	234	7.593	1.960	62.066	4.191	116.730	3.631	89.739	(560)	(26.991)	-30,1%

Cifras expresadas en miles de pesos

En el transcurso del año, el canal Vía Baloto evidenció una disminución en recaudo de clientes y de dinero, teniendo una notable diferencia sobre el año 2017 del -30.1%.

4.5. Comportamiento del Canal EFECTY/DIMONEX (a nivel nacional)

MES	2017		2018	
	N°	\$	N°	\$
NOVIEMBRE	43	1.451.571	1.282	34.171.371
DICIEMBRE	449	22.788.832	1.590	45.840.437
TOTAL	492	24.240.403	12.083	340.911.000

Un homenaje al amor



El canal Efecty se apertura en el mes de Noviembre de 2017 y el resultado es record frente al proceso de aceptación de los convenios anteriores, durante el año 2018 se recaudaron 12.083 pagos que corresponden \$ 340.911 millones de pesos y se proyecta seguir creciendo en este canal y mejorar en los demás que se tienen establecidos.

4.6. Comportamiento del Canal EMELCE (Inírida)

MES	2018	
	N°	\$
AGOSTO	64	1.419.300
SEPTIEMBRE	75	1.136.160
OCTUBRE	84	1.302.840
NOVIEMBRE	115	1.772.320
DICIEMBRE	140	2.091.760
TOTAL	478	7.722.380

El canal Emelce (Empresa de energia del guainia) se apertura en el mes de mayo de 2018 y ha tenido buena aceptación por parte de los usuarios del Departamento del Guainia , por medio del cual hemos recaudado 478 pagos que corresponden a \$ 7.772 millones de pesos y con tendencia a crecimiento.

4.7. Comportamiento del Canal ENERGUAVIARE

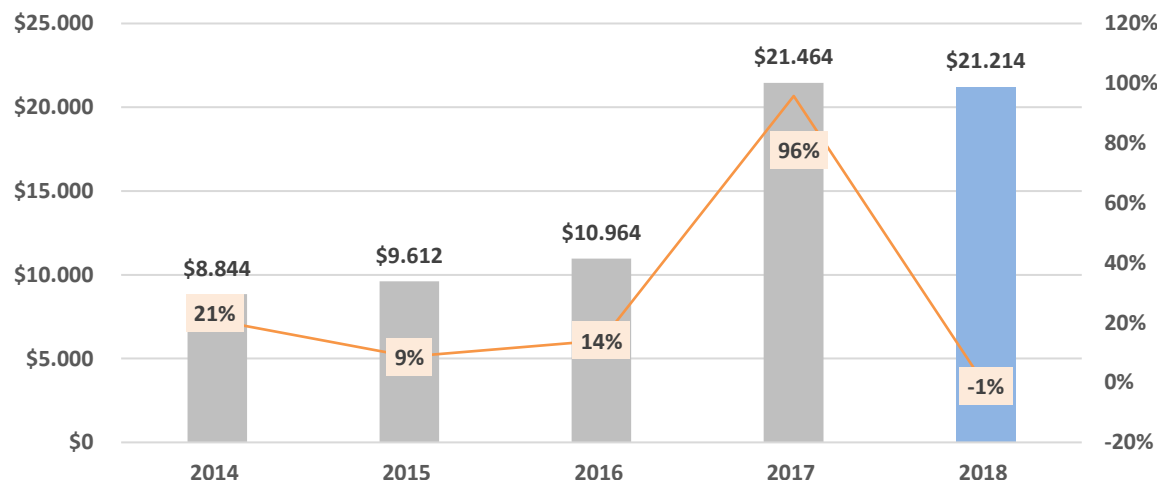
MES	2018	
	N°	\$
NOVIEMBRE	20	309.750
DICIEMBRE	48	729.250
TOTAL	68	1.039.000

El canal Energuaviare (Empresa de energia electrica del departamento del guaviare) se apertura en el mes de Octubre de 2018 con el fin de optimizar el recaudo de nuestros usuarios y llegar a la poblacion de mas dificil acceso con una facilidad de pago oportuna brindando la tranquilidad de su proteccion familiar , este año por medio de este canal hemos recaudado 68 pagos que corresponden a \$ 1.039 millones de pesos y con tendencia a crecimiento.

Un homenaje al amor



5. GESTIÓN FINANCIERA



Serfunllanos Los Olivos alcanzó para el año 2018 un total de activos de \$21.214 millones. Los rubros de mayor representatividad, dentro del total de activos, corresponden a propiedad, planta y equipo y las cuentas por cobrar de cartera de planes exequiales y cartera por venta de homenajes particulares.

ACTIVOS			
Año	Valor	%	Var Absoluta
2014	\$ 8,844	21%	\$ 1,518
2015	\$ 9,612	9%	\$ 768
2016	\$ 10,964	14%	\$ 1,352
2017	\$ 21,464	96%	\$ 10,500
2018	\$ 21,214	-1%	(\$ 250)

En propiedad, planta y equipo el activo con mayor representatividad es el Parque Cementerio en San José del Guaviare adquirido en el año 2017. Otros activos relevantes son el edificio de la avenida 40 en la sede de Villavicencio, el edificio de la sede de San José del Guaviare y la propiedad donde opera la sede en Inírida.

Activo	Vr en Libros
Sede Inírida	\$ 206,200
Sede San José	\$ 387,564
Parque Cementerio en San José	\$ 9,130,275
Sede Av 40 en Vcencio	\$ 5,732,633
Total, activos representativos	\$ 15,456,672

Un homenaje al amor



A continuación, se presentan detalladamente los activos de mayor representatividad:

Descripción	sede	placa	valor inicial	depreciación acumulada	valor final
TERRENOS					
LOTE URBANO TERRENO INIRIDA	INIRIDA		55,848	0	55,848
TERRENO LOTE EDIFICIO EN SAN JOSE	S. JOSE		104,580	0	104,580
TERRENO AV.40 20-05/15	VCIO		1,976,000	0	1,976,000
PARQUE CEMENTERIO EN SAN JOSE	PK SNJ		9,130,275	0	9,130,275
SUB TOTAL TERRENOS			11,266,703	0	11,266,703
CONSTRUCCIONES EN CURSO Y MEJORAS					
CONSTRUCCIONES O MONTAJES EN C			188,677	0	188,677
MEJORAS EN BIENES AJENOS			411,441	(148,719)	262,723
SUB TOTAL CONSTRUCCIONES EN CURSO Y MEJORAS EN PA			600,118	(148,719)	451,399
EDIFICACIONES					
CAPILLA HORNO CREMATARIO	HORNO		111,794	(33,844)	77,951
EDIFICIO SEDE INIRIDA	INIRIDA		16,623	(3,367)	13,256
CONSTRUCCION DE 24 BOVEDAS	INIRIDA		16,814	(1,681)	15,133
CONSTRUCCION DE 24 BOVEDAS	INIRIDA		21,229	(315)	20,915
ADICION EN SEDE INIRIDA	INIRIDA		97,419	(2,030)	95,389
ZONAS DURAS-ADOQUINES EN PK SAN JOSE	PK SNJ		23,121	(1,341)	21,780
CAPILLA EN PARQUE PARAISO SAN JOSE	PK SNJ		50,593	(2,934)	47,659
ADMINISTRACION PARQUE SAN JOSE	PK SNJ		52,262	(3,031)	49,232
MORGUE O LABORATORIO EN PK SAN JOSE	S. JOSE		38,460	(2,230)	36,230
CONSTRUCCION FUNERARIA EN SAN JOSE	S. JOSE		289,415	(6,431)	282,984
EDIFICIO AV.40 20-05/15	VCIO		3,983,220	(226,586)	3,756,633
OTRAS CONSTRUCCIONES			345,701	(88,027)	257,674
SUB TOTAL EDIFICACIONES			5,046,651	(371,816)	4,674,835
MUEBLES Y EQUIPO OFICINA					
CENIZARIOS 1ERA ETAPA - ALUMBRADO	VCIO		19,551	(7,953)	11,598
COMPRA DE 77 CENIZARIOS DOBLES	VCIO		38,801	(4,365)	34,436
CENIZARIOS - 1ERA ETAPA "MODULOS"	VCIO		92,099	(18,497)	73,602

Un homenaje al amor



56 CENIZARIOS DOBLES Y 224 SENCILLOS	VCIO		109,592	(5,480)	104,112
OTROS MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			798,289	(326,915)	471,374
SUB TOTAL MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA			1,058,332	(363,210)	695,122
EQUIPO DE COMPUTO					
SERVIDOR POWER EDGE T330	VCIO		9,322	(3,418)	5,904
OTROS EQUIPOS DE COMPUTO			225,800	(158,586)	67,214
SUB TOTAL EQUIPOS DE COMPUTO			235,122	(162,004)	73,118
VEHICULOS					
RENAULT MEGANE (CARROZA INIRIDA)	INIRIDA	BLU-652	12,000	(10,250)	1,750
NISSAN COLOR PLATA MOD 2007	S. JOSE	CDR-339	35,000	(4,083)	30,917
NISSAN COLOR BLANCO MOD 2009	S. JOSE	DDT-076	40,000	(4,667)	35,333
PLANCHON DE LUJO - CARROZA	VCIO	REM-612	9,500	(6,808)	2,692
CARROZA SSANGYONG STAVIC G32	VCIO	REM-612	47,821	(34,272)	13,549
CAMIONETA VAN TSR-641-COMERCIAL	VCIO	TSR-641	33,000	(14,300)	18,700
LIFAN BLANCA LF5028XXY MODELO 2015	VCIO	WLF-509	42,000	(23,100)	18,900
CARROZA SSANYONG RODIUS	VCIO	HJX-573	80,040	(38,686)	41,354
MEJORAS REPARACION MOTOR	YOPAL	BLB-925	11,067	(8,669)	2,398
CAMIONETA LUV BLB 925	YOPAL	BLB-925	29,500	(23,600)	5,900
CARROZA PLACAS MON-801	YOPAL	MON-801	47,298	(41,278)	6,020
CARROZA – M. REPARACION MOTOR	YOPAL	CZI-194	6,638	(443)	6,195
PLANCHON A.INOXIDABLE MON-801	YOPAL	MON-801	9,000	(1,050)	7,950
PLANCHON A.INOXIDABLE MON-801	YOPAL	MON-801	9,000	(975)	8,025
CARROZA YOPAL CHEVROLT	YOPAL	COB-154	46,500	(37,200)	9,300
CARROZA HAFEY SHANA WCW-863	YOPAL	WCW-863	36,000	(17,400)	18,600
SANGYONG RODIOUS MODELO 2014	YOPAL	ZYY-316	86,396	(48,958)	37,438
OTROS VEHICULOS			97,054	(97,054)	0
SUB TOTAL VEHICULOS			677,813	(412,792)	265,021
MAQUINARIA Y EQUIPOS					
TESTO 350 - ANALIZADOR DE GASES	HORNO		17,386	(7,799)	9,587
HORNO CREMATORIO	HORNO		140,000	(51,333)	88,667
EQUIPO SUBESTACION ELECTRICA	VCIO		44,570	(18,603)	25,967
OTRAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS			283,179	(113,954)	169,224
SUB TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPOS			485,135	(191,690)	293,445
TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			19,369,874	(1,650,231)	17,719,643

Valores expresados en miles de pesos Colombianos

Un homenaje al amor



Se presentó, para el año 2018, compra o inversión en activos fijos por \$411 millones registrados en Edificios, Equipos de cómputo, Equipos de oficina, maquinaria y equipos, vehículos y adiciones o mejoras en propiedad ajena. El discriminado de estos valores se muestra en la siguiente tabla:

<i>Rubro del activo</i>	<i>Valor</i>	<i>Nota</i>
EDIFICIOS	\$ 131,378	N1
EQUIPO DE COMPUTO	\$ 22,191	N2
MUEBLES Y EQ. OFIC	\$ 149,556	N3
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 11,935	N4
MEJORAS-En bienes ajenos	\$ 88,830	N5
VEHICULOS	\$ 6,638	N6
Tota inversión en activos	\$ 410,527	

N1: EDIFICIOS, \$131.378: Corresponde a adiciones o mejoras efectuadas en la sede de Inírida y la construcción de 24 bóvedas en la misma sede.

N2: EQUIPOS DE COMPUTO, \$22.191: Corresponde a la compra o adquisición de algunos equipos de cómputo, cámaras y otros elementos de comunicaciones.

N3: MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA, \$149.556: Compra de muebles y equipos de oficina varios, donde la compra con mayor representatividad es la del mueble para 56 cenizarios dobles y 224.

cenizarios sencillos en madera para la Sede de Villavicencio por \$110 millones.

N4: MAQUINARIA Y EQUIPOS DE OFICINA, \$11.935: Corresponde elementos y equipos varios para todas las sedes.

N5: MEJORAS EN BIENES AJENOS, \$88.830: Corresponde a mejoras en la Sede de Yopal por \$13 millones y 76 millones de mejora en la nueva sede tomada en arrendamiento en la sede de Granada.

N6: VEHICULOS, \$6.638: Corresponde a adición o mejora en carroza asignada a la sede de Yopal.

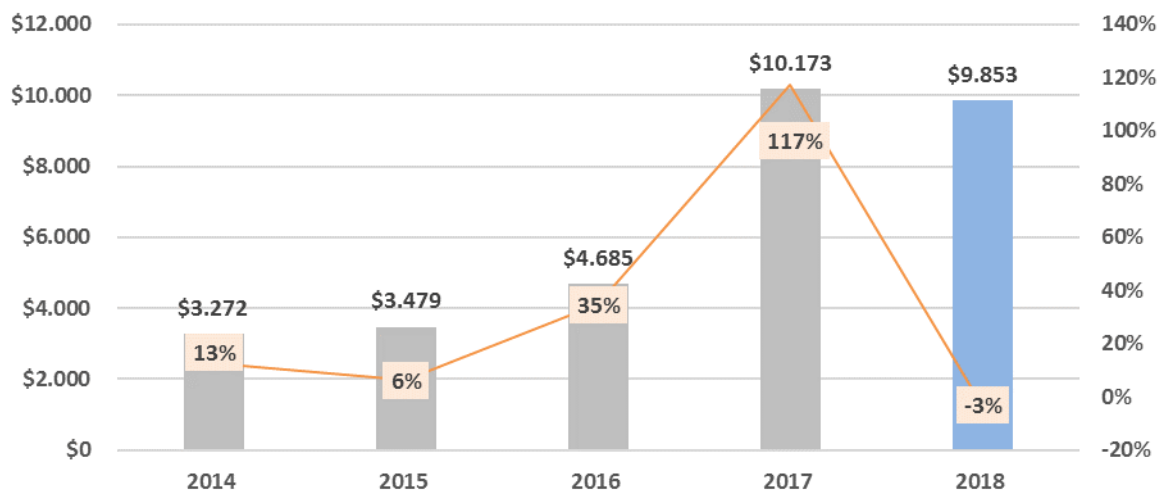
Las inversiones cerraron con una cifra de \$472 millones en donde se presentó el registro del deterioro en la inversión en la Empresa Funerales Integrales - Funintegrales (Olivos Santa Martha) por un valor de \$58 millones. El comportamiento de las inversiones durante el año 2018 es el siguiente:

Un homenaje al amor



<i>Inversión</i>	<i>Saldo anterior</i>	<i>Valorizaciones o incrementos</i>	<i>Deterioro</i>	<i>Nuevo saldo</i>
CONGENTE	148	10	0	158
ASEGURADORA SOLIDARIA	244,447	9,998	0	254,445
COORINOQUIA	5,076	226	0	5,302
COOPCENTRAL	23,796	20,935	0	44,731
CONFECOOP	4,775	664	0	5,439
AGENCIA DE SEGUROS LTDA	19,800	0	0	19,800
FUNERALES INTEGRALES SAS	150,000	0	57,682	92,318
PARQUE C. J. PARAISO SAS	50,000	0	0	50,000
Total	\$ 498,043	\$ 31,832	\$ 57,682	\$ 472,193

5.2 Pasivos



Los pasivos se ubicaron en \$9.853 millones de pesos, presentando una disminución de un -3.15% frente al año anterior, que en valores absolutos son \$320 millones.

PASIVO

<i>Año</i>	<i>Valor</i>	<i>%</i>	<i>Var Absol</i>
2014	\$ 3,272	13%	\$ 372
2015	\$ 3,479	6%	\$ 207
2016	\$ 4,685	35%	\$ 1,206
2017	\$ 10,173	117%	\$ 5,488
2018	\$ 9,853	-3%	(\$ 320)

Un homenaje al amor

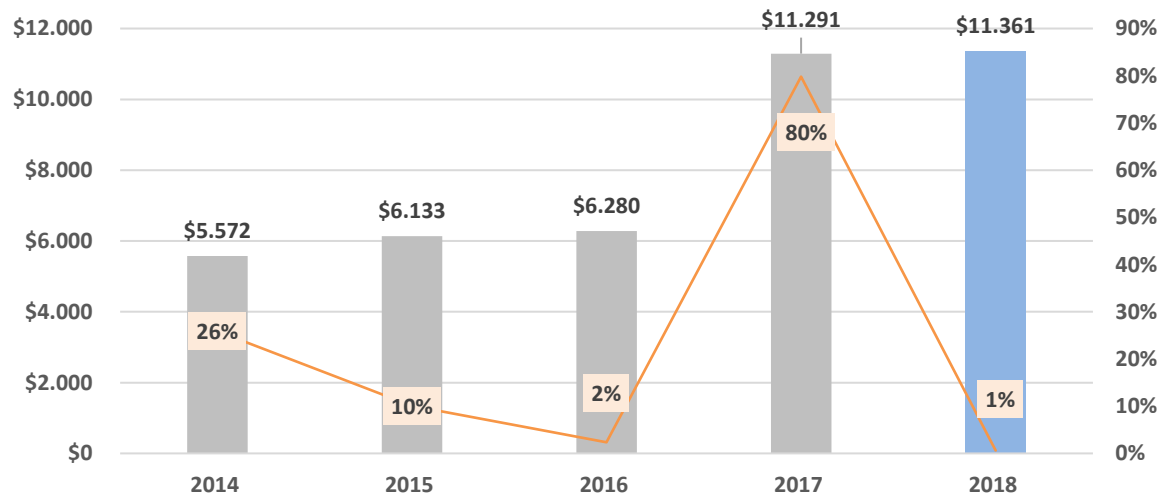


En septiembre de 2018 se realizó el pago de la cuenta por pagar por \$2.536 millones generada en la operación de compra de activos en San José del Guaviare en el año 2017, cuyos recursos se obtuvieron con un crédito otorgado por el Banco Cooperativo Coopcentral, por valor de \$2.485 millones.

Las obligaciones financieras, como pasivo de mayor relevancia, terminaron con un saldo capital de \$8.050 millones incluidos los \$2.485 antes mencionados.

En general se cumplió con las obligaciones contraídas con proveedores, contratistas y demás acreedores durante el año, así como el estricto cumplimiento con las obligaciones financieras y demás compromisos que adquiere la entidad en el desarrollo de sus operaciones.

5.3 Patrimonio



Un homenaje al amor



El patrimonio de la Empresa cerró con un valor de \$11.361 millones lo que representa un crecimiento, frente al año anterior, de un 0.6% que en cifras significa \$70 millones. El crecimiento es dado por el incremento en las diferentes cuentas que componen el patrimonio como la cuenta de reserva especial no distribuible, donde se registran lo estipulado en el art. 10 de la ley 79/1988, por las transacciones u operaciones con no asociados, que aumentó en términos absolutos en \$20 millones terminando con un saldo de \$1.338 millones. El principal

aumento se presentó en el resultado del ejercicio por \$71 millones.

PATRIMONIO

Año	Valor	%	Var Absol
2014	\$ 5,572	26%	\$ 1,146
2015	\$ 6,133	10%	\$ 561
2016	\$ 6,280	2%	\$ 146
2017	\$ 11,291	80%	\$ 5,011
2018	\$ 11,361	1%	\$ 70

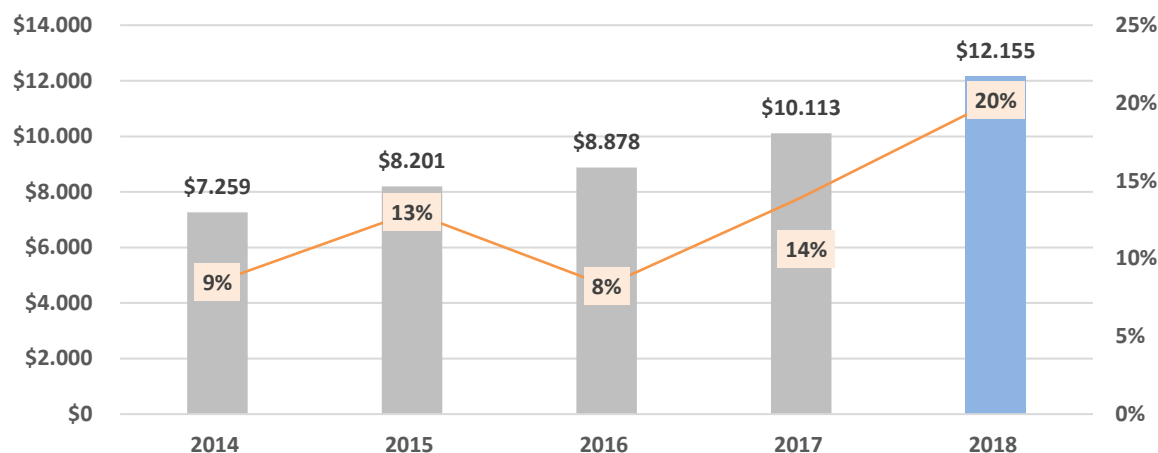
Para el año 2018 no se presentaron ingresos ni retiros de asociados y se hizo la respectiva distribución de revalorización de aportes por un valor total de \$1,80 millones de pesos lo que constituyó para cada asociado un 0,18% de crecimiento en los aportes individuales constituidos en la Empresa

Nombre del Asociado	Revalorización de aportes en Asamblea del 12 de abril de 2018		Saldo aportes a 31 de diciembre de 2018	
COOPSERFUN	538,266.51	0.18%	292,118,618.13	29.79%
ASEGURADORA SOLIDARIA	218,001.43	0.18%	118,309,935.65	12.07%
CONGENTE	234,814.30	0.18%	127,434,323.57	13.00%
COORINOQUIA	162,037.07	0.18%	87,937,932.66	8.97%
BENEFICIAR	95,985.29	0.18%	52,091,464.48	5.31%
SERFUNCOOP IBAGUE	89,639.83	0.18%	48,647,766.51	4.96%
ADEM	88,359.95	0.18%	47,953,169.71	4.89%
FECEDA	105,118.45	0.18%	57,048,050.33	5.82%
SEGUROS LA EQUIDAD	68,297.86	0.18%	37,065,422.87	3.78%
EFFECTIVA	52,551.50	0.18%	28,519,833.99	2.91%
COOP.DE TRANSP. DEL M.	57,735.43	0.18%	31,333,163.97	3.20%
COOPSOLLANOS	37,812.99	0.18%	20,521,205.18	2.09%
COUNILLANOS	58,014.40	0.18%	31,484,561.39	3.21%
TOTALES	\$ 1,806,635		\$ 980,465,448	100%

Un homenaje al amor



5.4 Ingresos



Ingresos por planes exequiales:

En lo correspondiente a ingresos por planes exequiales el desempeño fue bueno, con un crecimiento de un 17.46% frente al año anterior, esto es, \$1.202 millones más que el año anterior. Presupuestalmente se presentó un cumplimiento de un 99.12%.

INGRESOS			
Año	Valor	%	Var Absol
2014	\$ 7,259	9%	\$ 569
2015	\$ 8,201	13%	\$ 942
2016	\$ 8,878	8%	\$ 677
2017	\$ 10,113	14%	\$ 1,235
2018	\$ 12,155	20%	\$ 2,042

Ingresos por homenajes funerarios:

En homenajes funerarios el crecimiento fue de un 26.04% con un cumplimiento presupuestal de un 95.3%.

Cuenta	Año 2018	Año 2017	Variación		Presupuesto	
			Vr.	%	Vr.	Difer
HOMENAJES FUNERARIOS	4,069,048	3,228,489	840,559	26.04%	4,269,926	(200,878)
INGRESOS PLANES EXEQUIALES	8,086,223	6,884,026	1,202,197	17.46%	8,157,801	(71,578)
TOTAL INGRESOS	\$ 12,155,271	\$ 10,112,516	\$ 2,042,756	20.20%	\$ 12,427,728	(\$ 272,456)

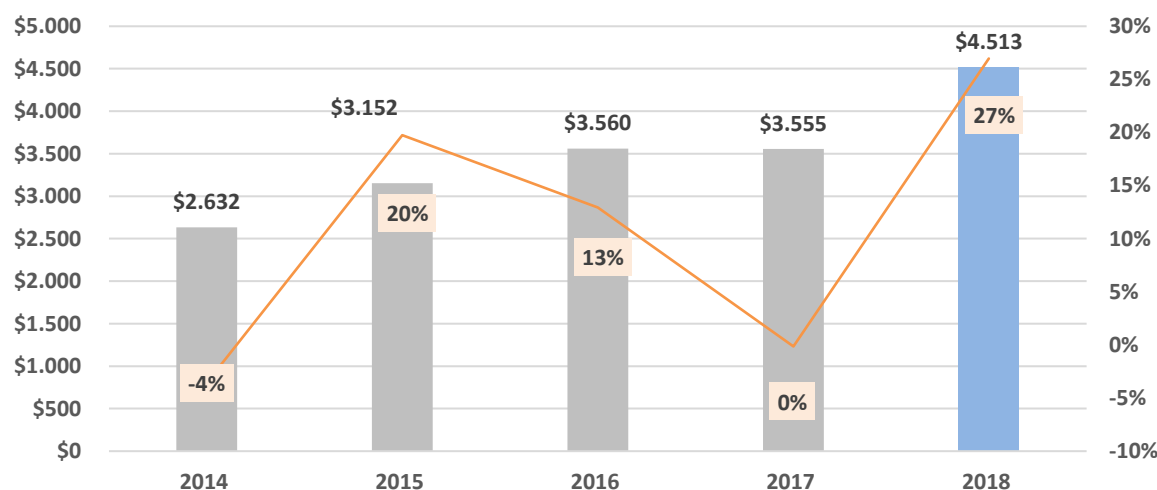
Expresado en miles de pesos

Un homenaje al amor



5.5 Costos y Gastos de Venta

Costo de ventas



El costo de ventas es el mismo costo del servicio, que consiste en el registro de las erogaciones que presentan relación de causalidad directa con el homenaje funerario como cofres, bóvedas, sala de velación, Tanatopraxia, transportes, carteles, flores, misa, carroza, trámites, entre otros

COSTO DE VENTAS

Año	Valor	%	Var Absol
2014	\$ 2,632	-4%	(\$ 97)
2015	\$ 3,152	20%	\$ 520
2016	\$ 3,560	13%	\$ 408
2017	\$ 3,555	0%	(\$ 5)
2018	\$ 4,513	27%	\$ 958

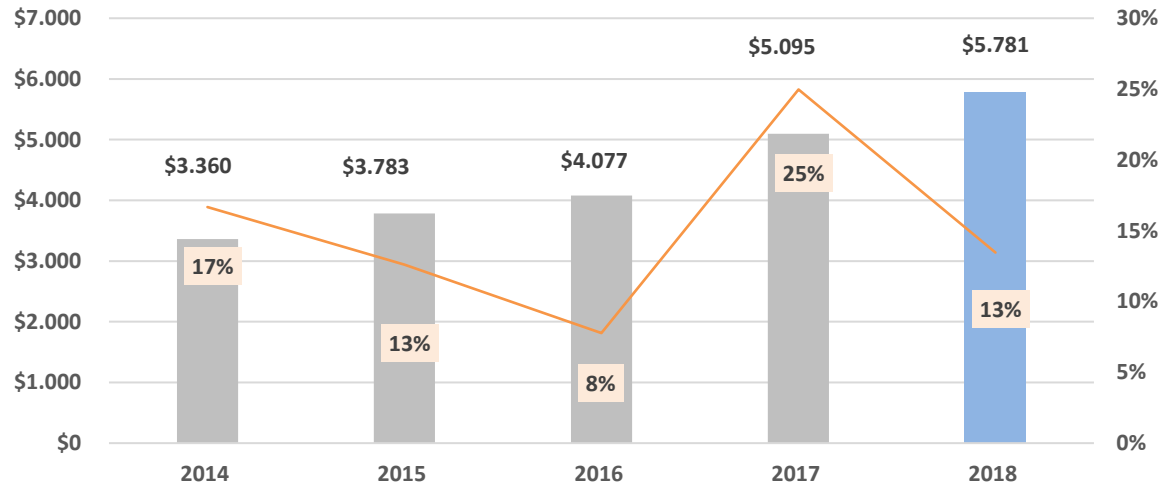
La variación del año 2018 frente al año anterior es de 26.95%, es decir, \$958 millones más que el año anterior. El crecimiento en este rubro se generó principalmente en los costos elevados en la cuenta de homenajes autorizados que terminó en \$1.342 millones con un crecimiento de un 41.1% frente al año anterior y un cumplimiento presupuestal de un 126%.

En general la siniestralidad del año 2018 fue alta, lo que representó el crecimiento de costos durante el año 2018.

Un homenaje al amor



Gastos de Ventas



Beneficios a empleados: Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Incluye los gastos del personal del departamento de homenajes y el comercial, tales como salarios, prestaciones sociales, dotaciones, aportes a seguridad social y otros.

Gastos Generales de ventas: Corresponde a los gastos propios de la entidad por la realización de funciones generales y otras que le son complementarias, como servicios, honorarios, mantenimiento, seguros, gastos

legales, impuestos, arriendos, adecuaciones y diversos.

Depreciaciones: Corresponde al gasto generado por la depreciación de los activos fijos (propiedad, planta y equipo) de la entidad relacionados directamente con la prestación del servicio tales como el edificio, construcciones, adiciones o mejoras en propiedad ajena, muebles y enseres, equipo de computación y vehículos.

Provisiones o Deterioro: Son generadas por el deterioro de la cartera bajo los parámetros de nuestro manual de políticas y procedimientos contables.

Un homenaje al amor

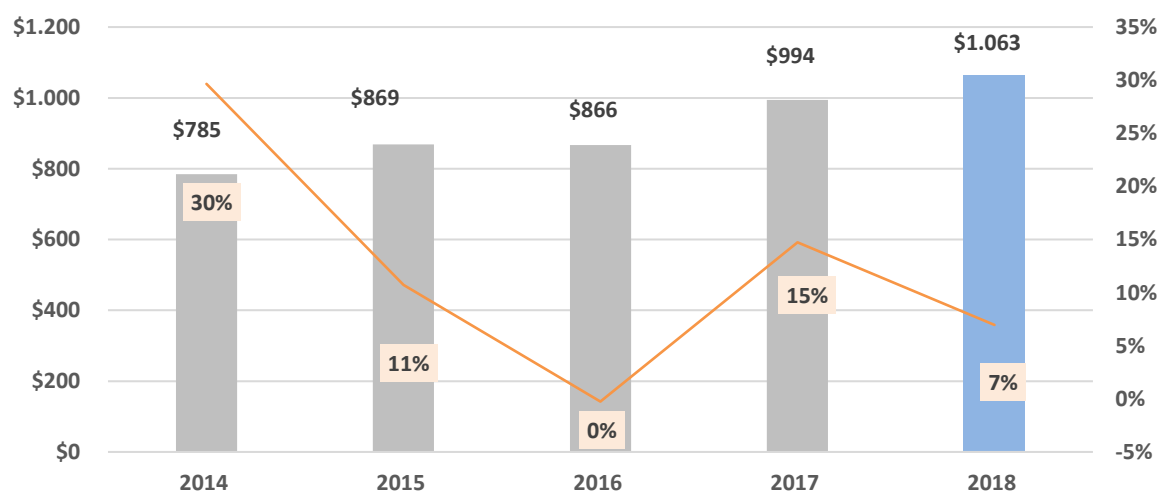


Cuenta	Año 2018	Año 2017	Variación		Presupuesto		
			Vr.	%	Vr.	Difer	Cumpl.
BENEFICIOS A EMPLEADOS	2,917,261	2,563,507	353,754	13.80%	3,098,442	(181,182)	94.15%
GENERALES	2,185,603	2,016,500	169,103	8.39%	2,499,260	(313,656)	87.45%
DEPRECIACIONES	504,930	438,815	66,115	15.07%	493,631	11,299	102.29%
DETERIORO	173,451	76,030	97,421	128.14%	104,516	68,935	165.96%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	\$ 5,781,245	\$ 5,094,853	\$ 686,392	13.47%	\$ 6,195,848	(\$ 414,604)	93.31%

Expresado en miles de pesos

5.6 Gastos Administrativos

Los gastos administrativos presentaron un comportamiento normal y estable ya que a nivel de crecimiento fue el esperado presentando un cumplimiento presupuestal de un 103.55%.



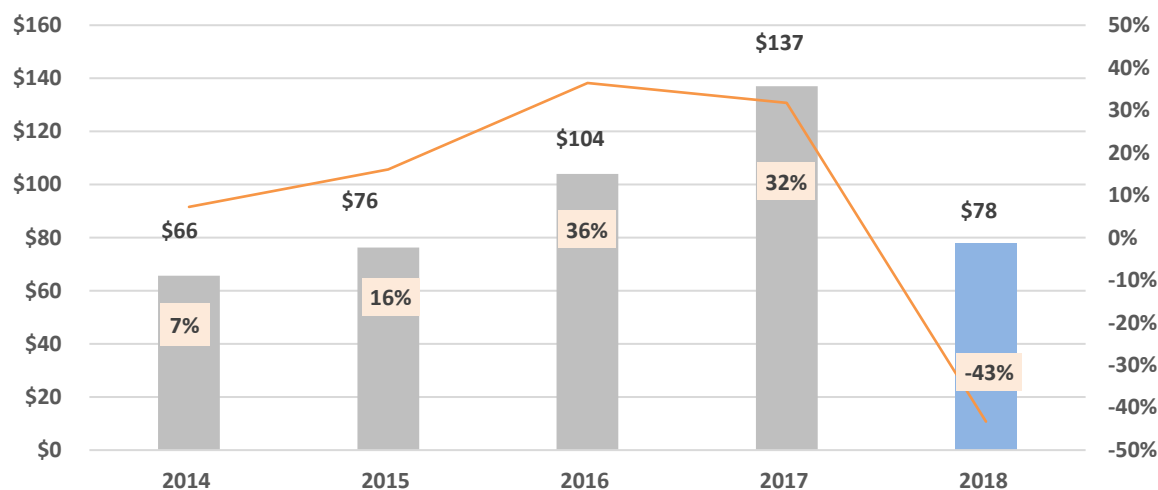
Cuenta	Año 2018	Año 2017	Variación		Presupuesto		
			Vr.	%	Vr.	Difer	Cumpl.
BENEFICIOS A EMPLEADOS	838,138	747,139	90,999	12.18%	834,805	3,332	100.40%
GENERALES	183,921	196,100	(12,179)	-6.21%	146,456	37,466	125.58%
DEPRECIACIONES	41,189	51,066	(9,876)	-19.34%	45,525	(4,335)	90.48%
TOTAL GASTOS ADMON	\$ 1,063,248	\$ 994,305	\$ 68,944	6.93%	\$ 1,026,786	\$ 36,463	103.55%

Expresado en miles de pesos

Un homenaje al amor



5.7 Otros Ingresos o Ingresos No Operacionales



En estas cuentas contables se registran las indemnizaciones por daño emergente de activos recuperados mediante pólizas de seguros, recuperación de costos y gastos, descuentos comerciales condicionados de proveedores, las revalorizaciones de aportes en las inversiones en cooperativa, entre otros.

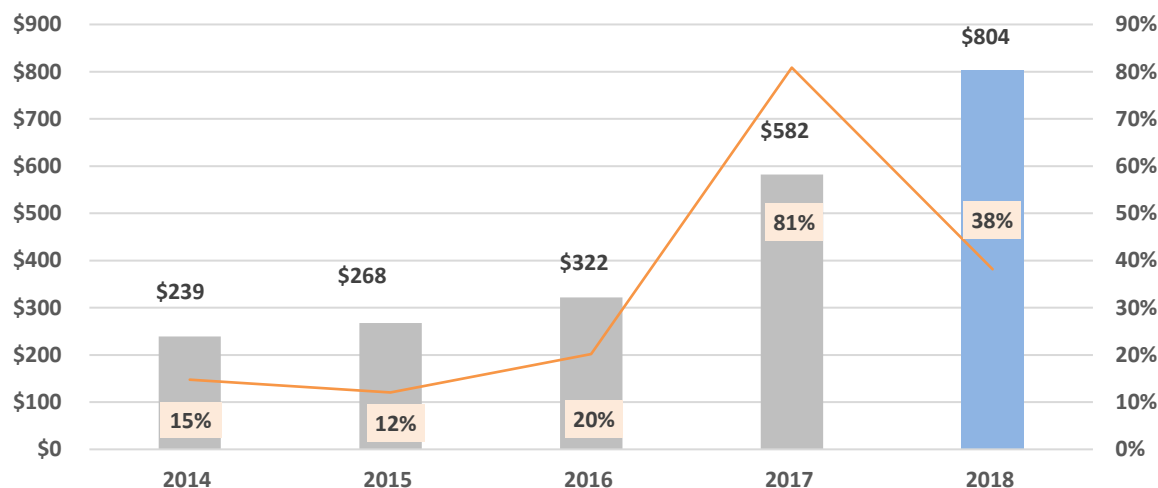
Cuenta	Año 2018	Año 2017	Variación		Presupuesto		
			Vr.	%	Vr.	Difer	Cumpl.
INGRESOS FINANCIEROS	546	3,227	(2,682)	-83.09%	546	0	100.00%
DIVIDENDOS PARTICIPACIONES	10,661	36,628	(25,967)	-70.89%	14,954	(4,293)	71.29%
RECUPERACIONES Y DIVERSOS	66,501	96,741	(30,240)	-31.26%	40,900	25,601	162.59%
TOTAL ING NO OPERACIONALES	\$ 77,707	\$ 136,596	(\$ 58,888)	-43.11%	\$ 56,400	\$ 21,307	137.78%

Expresado en miles de pesos

Un homenaje al amor



5.8 Otros Gastos o Gastos No Operacionales



Este rubro presenta un 38.24% de crecimiento frente al año anterior siendo en términos absolutos un valor de \$222 millones de pesos.

En el rubro de gastos no operacionales los gastos financieros son el ítem más relevante y lo componen cuentas como intereses de créditos bancarios, gastos bancarios, gravámenes y otros gastos financieros.

Los intereses financieros presentaron un incremento de \$236 millones de pesos frente al año anterior, generado por los servicios de deuda por créditos tomados al Banco Cooperativo Coopcentral como apalancamiento para atender la compra de activos e inversiones que se realizaron durante el año 2017.

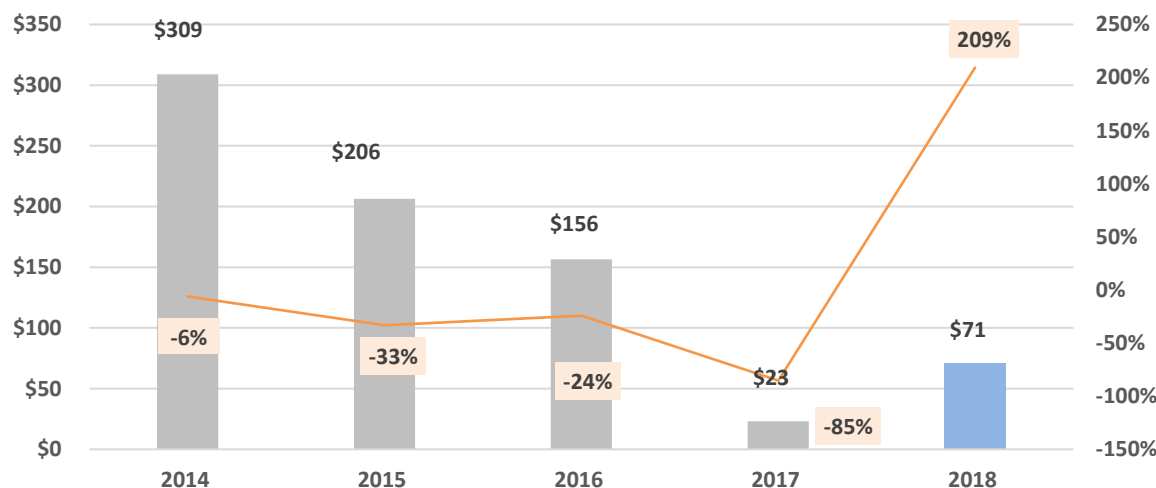
Cuenta	Año 2018	Año 2017	Variación		Presupuesto		
			Vr.	%	Vr.	Difer	Cumpl.
GASTOS FINANCIEROS	92,353	106,239	(13,886)	-13.07%	86,468	5,885	106.81%
INTERESES CREDITOS	702,091	466,031	236,060	50.65%	708,690	(6,599)	99.07%
GASTOS DIVERSOS	9,439	9,253	186	2.01%	2,783	6,657	339.23%
TOTAL GASTOS NO OPERAC	\$ 803,883	\$ 581,523	\$ 222,360	38.24%	\$ 797,940	\$ 5,943	100.74%

Expresado en miles de pesos

Un homenaje al amor



5.9 Excedente Neto



Los excedentes presentan un aumento de 206.73% que en términos absolutos equivalen a \$48 millones de pesos pasando de \$23 millones de pesos en el año anterior a \$71 millones de pesos en el 2018.

EXCEDENTE			
Año	Valor	%	Var Absol
2014	\$ 309	-6%	(\$ 20)
2015	\$ 206	-33%	(\$ 102)
2016	\$ 156	-24%	(\$ 50)
2017	\$ 23	-85%	(\$ 133)
2018	\$ 71	209%	\$ 48

6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. Actualización de procedimiento de evaluación de proveedores, cambio de parámetros y requisitos. Y de evaluador quien emite la evaluación

Para el 2018, se cumple con el requisito del SGI de realizar la evaluación anual de todos los proveedores, teniendo como principal objetivo mantener la calidad, de los productos y servicios que se prestan, así como también cumplir con los estándares de Seguridad y Salud en el trabajo. De acuerdo con la evaluación realizada se modifica fundamentalmente los criterios haciendo más

Un homenaje al amor



exigentes cada parámetro a evaluar y se clasifico según si es producto o servicio, como resultado se obtienen calificaciones asertivas. Para el año 2018 el número de proveedores EVALUADOS disminuye con referencia al año inmediatamente anterior, (pasa de 94 proveedores del año 2017 a 80 en el 2018), debido al cambio en el procedimiento, en donde se clasifican según el impacto en la actividad misional de SERFUNLLANOS.

6.2. Plan Estratégico de seguridad vial

Promover la generación de ambientes seguros, estableciendo actividades de promoción y prevención de accidentes de tránsito, para alcanzar una movilidad segura de todas las operaciones a nivel local y nacional donde todo el personal de SERFUNLLANOS y contratistas son responsables en la participación en la gestión que desarrolle La Empresa a fin de mejorar periódicamente los índices de ocurrencia de incidentes y accidentes.

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Inspección pre-operacional

6.3. Construcción de trampa de grasas para el laboratorio y licencia de vertimientos en la sede San Jose del Guaviare.

El Laboratorio ubicado en el parque cementerio Los Olivos Paraíso, se gestiona la expedición de la licencia de vertimientos, exigido por la corporación autónoma. Se gestiona la construcción y adecuación de acuerdo con los parámetros exigidos por la entidad de control del sistema de trampa de grasas que cuenta con dos unidades y una caja de aforo, los cuales se conectan al pozo séptico, con proyección futura de conexión al sistema de alcantarillado municipal.

Un homenaje al amor



6.4. Cambio de sede en el municipio de Granada, Meta.

En busca de mayor satisfacción en las prestaciones de los servicios se realiza el cambio de la sede al barrio Montoya, con adecuaciones y espacios más cómodos, amplios, con accesos seguros para el personal, visitantes y usuarios.

Entre las adecuaciones se proyectan para el 2019 : salas de velación VIP, ascensor y otra batería de baños.



6.5. Construcción de 280 Cenizarios en sede Avenida 40, Villavicencio.

Para la vigencia 2018, los Cenizarios que están ubicados en la sede Villavicencio, siguen con el ritmo de ventas, agotando los stocks de unidades disponibles para la venta, por esta razón se ejecuta el proyecto de mejora, para la construcción de nuevos.

6.6. Construcción de 24 bóvedas para la sede Inírida

Se realizó en el departamento de Inírida la construcción de 24 bóvedas para el destino final de nuestros afiliados en el cementerio municipal donde se participa en un convenio con la Alcaldía, en la actualidad presentamos un inventario de 48 bóvedas.

6.7. Remodelación de la sede Inírida, Guainía.

Se realizaron adecuaciones nuevas en la Sede de Inírida, mejorando la fachada, cambio de piso, ampliación de la sala de velación, adecuación de baños y bóveda de cofres, presentando acogida y satisfacción por parte de la comunidad.

Un homenaje al amor





6.8. Mantenimientos

- Instalación de extractores, campana de salida de aire, trampas de grasas, iluminaciones, para laboratorio sede Acacias, Meta.
- Revisión técnica reglamentaria, acometida para el suministro de gas natural en el horno crematorio Jardines de la esperanza.
- Adecuación sede Aguazul (segundo piso): se realiza el Enchape y lavaplatos de cafetería; adecuación de paredes resane de humedades y obra gris en paredes del segundo nivel.
- Remodelación y adecuación de la oficina de servicio al cliente, sede Villavicencio: debido a la amplia demanda de usuarios para atención por medio del canal personalizado, se realiza la gestión de remodelar este espacio para dar más calidez y confort.

Un homenaje al amor



7. GESTIÓN HUMANA

7.1. Capacitación

El programa de formación para el 2018 se generó de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño, encuesta de requerimientos, proyectos y necesidades de la empresa.

De acuerdo con las estrategias requeridas se hace necesario fortalecer competencias individuales, propias del cargo y actualizar conocimiento continuado con los sábados de formación.

Se dio inicio al programa con la capacitación de Direccionamiento estratégico en la sede de San José, la Actualización del Programa de vigilancia epidemiológica, se realizó programa de pausas activas y gimnasia laboral, también se realizó un taller de La excelencia en el servicio al cliente.

En el primer semestre adicional a las programadas se realizaron las siguientes capacitaciones y actividades:

- Aspectos Fundamentales SGI
- Aspectos Ley Protección de Datos
- Gestión de Calidad ISO 9001-2015
- Etiquetas de seguridad
- Gestión de calidad
- Seguimiento de la Planeación estratégica
- Asistencias individuales
- Convenio Abogados para prestación de homenajes a pensionados y soats
- Sensibilización seguridad y salud

La ejecución del programa es del 100%.

Para el segundo trimestre se ejecutó el 92% del programa de capacitaciones.

Con el objetivo de fortalecer conocimiento en seguridad y salud en el trabajo (SST) se desarrolló los siguientes temas: Plan de Gestión Integral de Residuos, Matriz de Requisitos Legales y Temperaturas extremas (julio).

Un homenaje al amor



También con el fin de interiorizar y ofrecer un excelente servicio se inició en las sedes del Meta retroalimentación sobre la promesa de valor Un homenaje al Amor que continuó en San José del Guaviare en Agosto y en Yopal en Septiembre.

En este trimestre se inició la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial en abril (Meta), continuando en septiembre (Casanare) y diciembre (san José).

Para dar cumplimiento al Plan estratégico de Seguridad Vial se desarrollaron capacitaciones en Protocolos de Seguridad Vial en caso de emergencia y Hábitos saludables.

El comité de convivencia inició retroalimentación del Código de ética en las sedes del Meta. Finalmente para mejorar el procedimiento de preservación, la estética de los fallecidos y la aplicación correcta de los químicos se realizó taller en Tanatopraxia con la participación de personal de todas las sedes.

Adicional al programa también se realizaron capacitaciones de:

- Manejo de herramientas y cargas
- Comunicación Asertiva
- Calidad del Servicio
- Generalidades y funciones del Copasst
- Reglamento Interno Parque Cementerio
- Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Etiquetas de seguridad productos químicos de aseo
- Curso de 50 horas de Seguridad y Salud en el trabajo
- Prenecesidad

Para el tercer trimestre se cumplió con el 94% de las capacitaciones autorizadas por la Gerencia General.

- Asesoría Comité de Convivencia Laboral y Acoso Laboral
- Herramientas de Office
- Primeros Auxilios y Simulacro
- Seguimiento psicosocial casos blancos
- Programa Cardiovascular

Un homenaje al amor



Capacitaciones adicionales:

- Seguridad vial
- Actualización de normatividad aplicable a la seguridad social
- Producto
- Prestación de homenajes: Soats, Colpensiones y otros
- Manual de convivencia
- Reinducción Manual de Descripción del Cargo
- Mecánica básica

Para el cuarto periodo se cumplió con el 100%, desarrollando capacitaciones en Riesgo Químico, Gestión y Recuperación de cartera, Exámenes periódicos. También se realizó la Evaluación de desempeño y Encuesta de Satisfacción de cliente interno.

- Inducción en SST
- Cambios en pruebas de alcoholimetría
- Gestión Integral y SG SST
- Imagen Corporativa
- Plan de emergencias
- Aplicativo contable
- Inducción en aplicativos
- CRM
- Cargue y aplicación de pagos

7.2. Evaluación de desempeño 360 grados

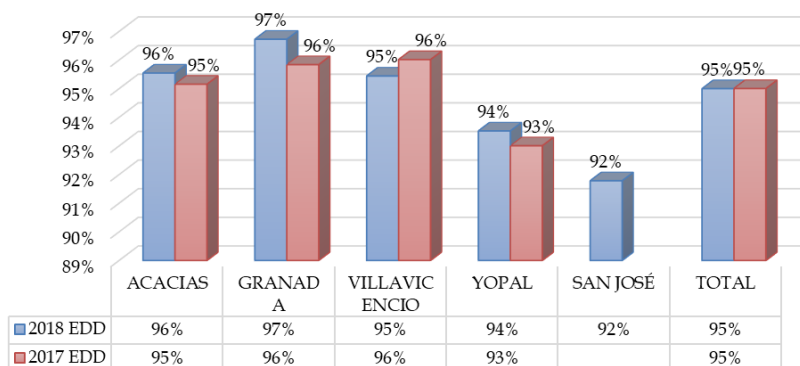
Para el año 2018, el método de evaluación de desempeño se realizó de acuerdo los objetivos tácticos y operativos que miden resultados (indicadores, metas, responsabilidades y funciones) y objetivos de competencias que miden convivencia laboral, todo lo anterior direccionado a la planeación estratégica de Serfunllanos.

La meta establecida para el año 2018 en el desempeño laboral es de 95% y se obtuvo un 95%.

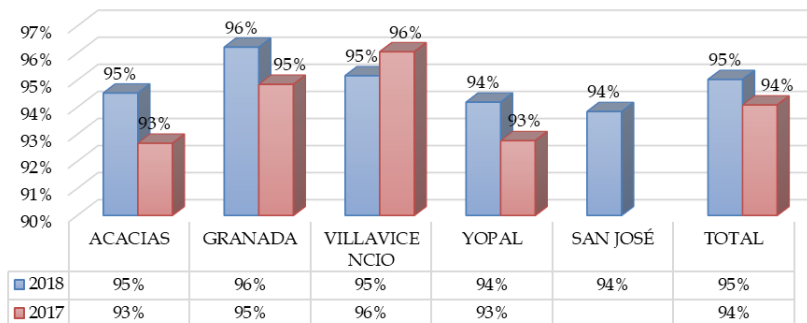
Un homenaje al amor



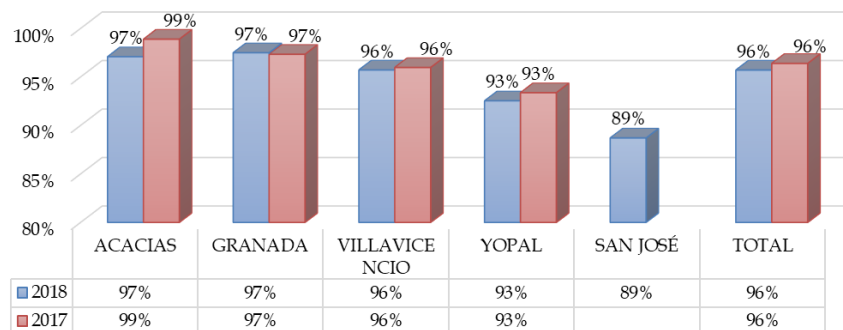
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2018



EVALUACIÓN POR RESULTADOS POR RESULTADOS



EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS



Un homenaje al amor



ANÁLISIS

- Para el año 2018 la evaluación de desempeño fue del 95% cumpliendo la meta establecida.
- El total de funcionarios evaluados fueron 89 de los cuales el 79% están en la escala de calificación excelente, es decir, siempre cumplen con los objetivos y logra los resultados por encima de lo planeado con competencias alineadas a los valores y principios de la entidad.
- El 19% se encuentran con calificación normal, casi siempre cumplen con los objetivos y logra los resultados ajustados a lo planeado con competencias alineadas a los valores y principios de la entidad.
- La interiorización de valores y principios arrojan un promedio de 96% siendo el porcentaje más alto alcanzado en la evaluación de competencias.
- Las competencias de liderazgo en directivos y coordinadores muestran 94%, disminuyendo un 1% en comparación del año anterior.
- Para el 2018 se realizó la primera evaluación de desempeño en la sede de San José de Guaviare donde se requiere mayor capacitación en liderazgo, competencias propias del cargo y fortalecer conocimiento en procesos y procedimientos de la empresa.
- En las sedes de Yopal se requiere mayor capacitación, seguimiento, control y acompañamiento de los líderes de áreas, la evaluación de competencias bajo un 1%.
- Capacitaciones en liderazgo a todos los Directivos y coordinadores de Serfunllanos que presenta personal a cargo, enfocado a mejorar las técnicas de resolución de conflictos, de negociación, de seguimiento, de planificación estratégica, de habilidades de liderazgo y autoliderazgo.
- Crear programa de capacitación de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño, encuesta de requerimientos, encuesta de satisfacción de cliente interno y planeación estratégica con un alcance mayor a todas las sedes.

Por lo anterior el área de gestión humana se realizarán las siguientes actividades para el año 2019.

- Realizar retroalimentación resultados de evaluación de desempeño mes de febrero y marzo con acompañamiento del líder de área y Dirección de Gestión Humana estableciendo compromisos para mejorar resultados y fortalecer competencias en los meses de febrero y marzo.
- Seguimiento a los funcionarios (19%) con evaluaciones en calificación normal.

Un homenaje al amor

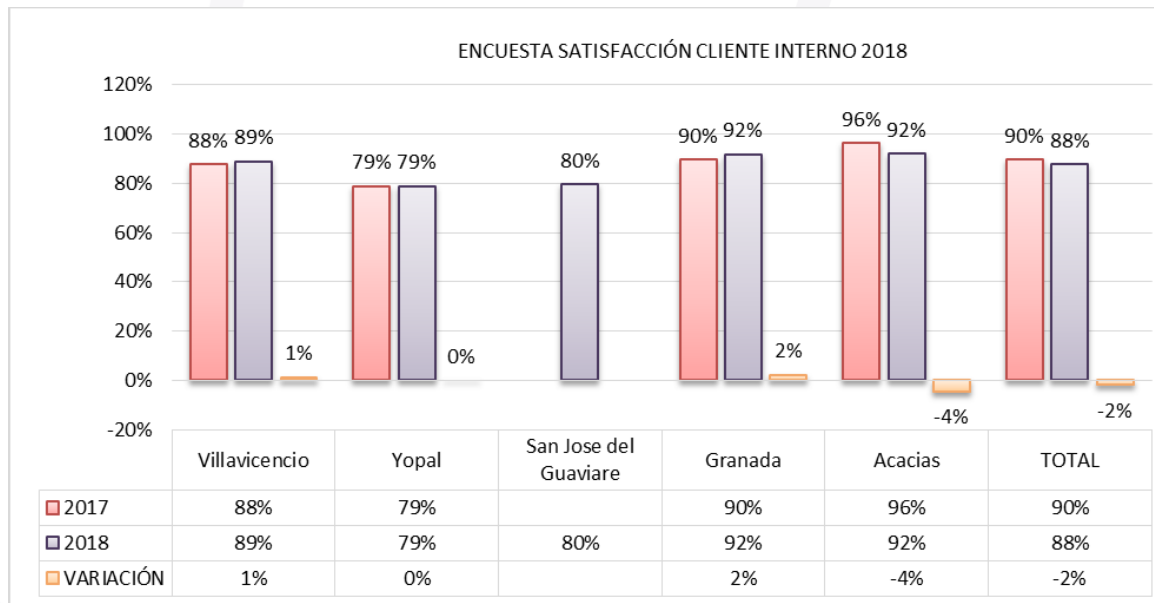


- Realizar cronograma de acompañamiento y seguimiento en las sedes por los líderes de área.
- Fortalecer competencias de liderazgo en Directivos y Coordinadores.
- Establecer capacitaciones de acuerdo con los resultados de la evaluación.
- Establecer un programa para fortalecer e interiorizar la cultura organizacional.
- Identificar personal para conformar plan carrera y de sucesión.
- Fortalecer competencias individuales.
- Continuar el Feedback entre empleados (cultura organizacional), reuniones bimestrales.
- Crear un plan de Reconocimientos.

7.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

La medición del clima organización se realizó mediante una encuesta con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción que el funcionario presenta ante los factores de motivación de mayor importancia.

La información obtenida fue insumo para generar el plan de acción en consecución de un clima laboral adecuado.



Los resultados de la satisfacción de los funcionarios en relación con la empresa son:

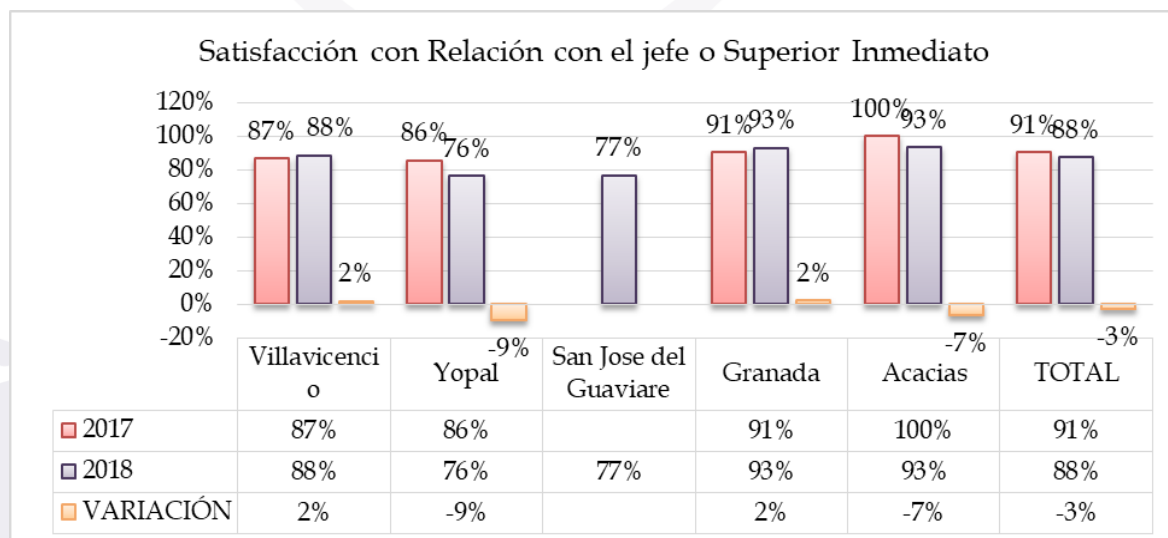
Un homenaje al amor



- Satisfacción de la puntualidad en los pagos se mantiene en el 99%, se da cumplimiento en la revisión, entrega de novedades y pagos de nómina.
- Los conocimientos recibidos al ingresar (misión, visión políticas y objetivos), la capacitación a cargo de la empresa y la información recibida en las responsabilidades y funciones son aspectos que han mejorado considerablemente en los dos últimos años, para el 2018 con respecto al 2017 el incremento fue del 6%.
- La satisfacción en relación del salario asignado para el cargo incrementó en un 4%, la carga laboral arroja un 76% siendo el porcentaje más representativo en la sede de Yopal.
- En las preguntas de satisfacción en cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, mantenimiento, limpieza y seguridad en los puestos de trabajo, disminuyó en un 8% con respecto al 2017, con una mayor insatisfacción en las sedes de Acacias y Yopal.
- La satisfacción de los funcionarios con la empresa registró un 88%.

En relación con el jefe inmediato (liderazgo):

La satisfacción de los funcionarios con el liderazgo ejercido en la empresa mejoró en las sedes de Villavicencio y Granada incrementando en un 3%, en la sede de Yopal disminuyó en un 9%, lo que generó una variación negativa con respecto al año anterior del 3% quedando en un 88% la satisfacción en relación con el jefe o superior inmediato.



En relación con los beneficios recibidos por pertenecer la empresa:

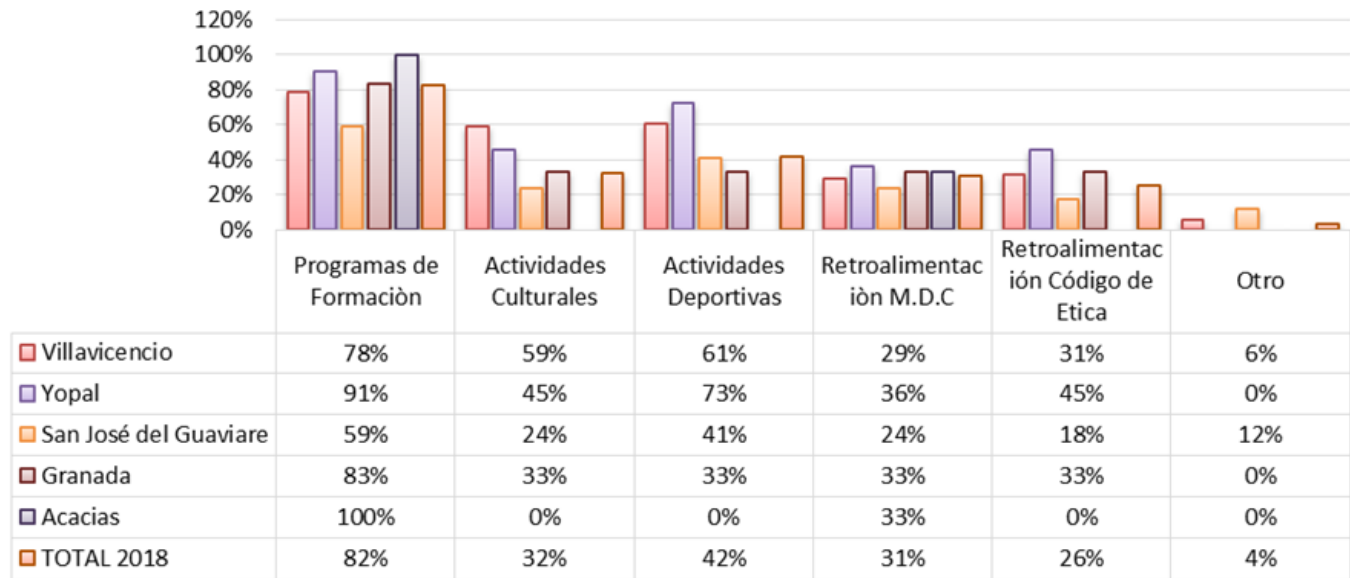
Los resultados evidencian que el personal tiene gran satisfacción de pertenecer a la empresa por las posibilidades de promoción o ascenso, realización personal, la oportunidad de realizar un trabajo que empleando todas sus capacidades.

Las ventajas más importantes de laborar en Serfunllanos son por Imagen, estabilidad laboral y formación.

Las sugerencias propuestas por los funcionarios para mejorar el clima laboral se enfocan en el programa de formación, actividades deportivas y culturales, retroalimentación de funciones y código de ética.

Se realizó la primera encuesta a los funcionarios de la sede de San José por lo anterior se muestran los resultados sin comparativos con una satisfacción del 80%.

De una o mas sugerencias que aportem al mejoramiento continuo del clima organizacional o relacionados con el ambiente de trabajo



Actividades de Bienestar realizadas

- Inclusión del personal en proyectos (equipos de alto rendimiento)
- Implementación del plan de asociación: un talento por cargo (plan de contingencia),
- Promoción Interna.
- Plan de formación anual
- Bonificación por cumplimiento de metas
- Bonificación de vacaciones.
- Día libre en fecha de cumpleaños
- Celebración de fechas especiales (día del hombre, día de la mujer, día de la secretaria, día de los niños)
- Flexibilidad en horarios para estudio (sábados)
- Flexibilidad para disfrutar vacaciones
- Actividades sociales.
- Oportunidad de aprendizaje y desarrollo: Universidad, pasantías, seminarios.
- Sábados de formación
- Incentivos a corto plazo: bonificaciones mensuales y trimestrales
- Anticipos salariales: soat, mantenimiento de moto, estudio, calamidad doméstica
- Aprobación créditos Cooperativa Beneficiar
- Flexibilidad laboral: Sábados para estudio, Citas médicas, Tiempo libre remunerado (permisos otorgados).
- Días compensatorios por cumpleaños, en Semana Santa y Navidad
- Reconocimiento: mejor funcionario del trimestre y del año
- Participación en proyectos estratégicos
- Participación en actividades sociales
- Integración fin de año
- Inclusión de jóvenes sin experiencia laboral contribuyendo a la responsabilidad social (programa de 40.000 primeros empleos) y que terminando el programa continúan con la empresa: Desarrollar un proceso de formación en la empresa a jóvenes sin experiencia laboral de acuerdo con el perfil del cargo y necesidades de la empresa.

Un homenaje al amor



7.4. Responsabilidad social

SERFUNLLANOS LOS OLIVOS trabaja con principios solidarios, de la mano al servicio de su comunidad y medio ambiente, siendo conscientes que además de ser sostenibles como empresa debemos propiciar aportes que correspondan a transformaciones sociales. Por esto con el apoyo de la Gerencia, el Copasst y Gestión Humana durante el año se generó actividades de siembra de árboles, socialización sobre la importancia del agua, la realización de un bingo con el objetivo de obtener fondos para realizar una actividad social y compra de bonos para ayudar a los niños con cáncer, se continúa con la orientación y fortalecimiento de las familias en el momento de la pérdida de un ser querido por medio de taller de apoyo al duelo para adultos y niños.



- **Educación Formal**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2880 del 2004 a través del sistema establecido por la Secretaria de Educación, Serfunllanos continúa efectuado la inversión del 20% de los excedentes anuales por intermedio de Confecoop Llanos. Y para el año 2017 se realizó la inversión a la UNILLANOS.

Un homenaje al amor



AÑO	Apoyo Educa. Formal
2009	\$7.848.794
2010	\$2.641.606
2011	\$8.626.283
2012	\$5.093.460
2013	\$12.366.279
2014	\$10.816.384
2015	\$6.826.033
2016	\$5.323.435
2017	\$361.327
TOTAL ENTREGADO	\$ 59.903.601

8. GESTIÓN DE CALIDAD

Desde esta área se acompañan la gestión de calidad en el producto y sus procesos, la seguridad y salud en el trabajo y se apoyó el tema de cumplimiento legal en aspectos ambientales.

8.1. Renovación y actualización ISO 9001 – 2015 / NTC-5840 – 2017.

Conformidad 100% con los requisitos de la norma de sistemas de gestión y producto.



En homenaje al amor



8.2. Gestión De Calidad

Se validaron los procesos, se actualizaron los necesarios, se realiza auditoria interna para resaltar fortalezas, subsanar debilidades, corregir problemas o riesgos evidentes, se generan los índices de medición y/o se acoplan a los estándares de medición de planeación estratégica, en cuanto a la gestión enfocada a las acciones preventivas, mejora y correctivas se presenta como gestión un cumplimiento del 153% con respecto a la meta.

2.2.1 Mejora continua:

- Se actualiza el manual del Sistema de gestión Integral actualizado a ISO 9001- 2015.
- Aporte en el diseño y prevención con actualización de la matriz de riesgos, matriz de elementos de protección personal de Serfunllanos Los Olivos
- Actualización de los planes de emergencia y los planes de gestión de residuos hospitalarios de las diferentes sedes.
- Se mejoran los procedimientos de homenajes, compras y mantenimiento, gestión documental, adecuación de sus formatos del área y de toda la compañía para cumplir la ley 1581 de protección de datos, se analizan y mejoran los procedimientos de suscripción para corregir no conformidades de los resultados de auditoria, así como se validan y replantean los manuales de descripción de cargos coherentes con el crecimiento de Serfunllanos Los Olivos y los cambios que se consideran necesarios.
- Se apoya en la elaboración de los clausulados antes de salir a emisión, los contratos de servicios de inhumación en San José e Inírida, los contratos de administración de Cenizarios y de cremación, los contratos de venta adicionales parque, parametrizando la venta de lápidas y sus mensajes.
- Se replantea el Reglamento del Parque Cementerio Jardines Los Olivos – Paraíso conforme a los estándares de calidad.
- Desde gestión humana se crea el procedimiento disciplinario para que Serfunllanos tenga un estándar que le permita cumplir la legislación laboral en el manejo de descargos de los funcionarios.

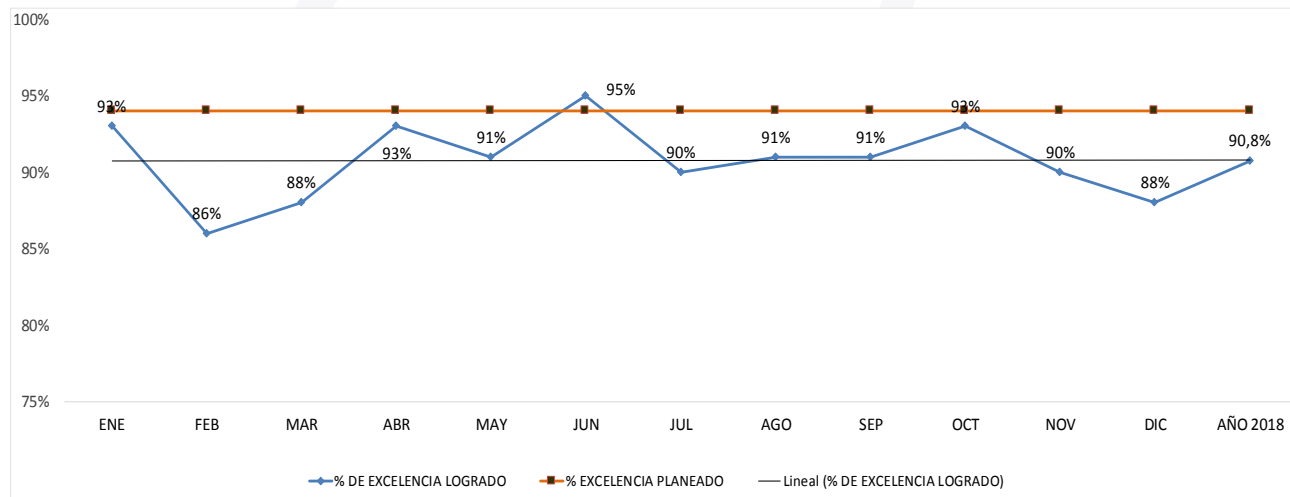
Un homenaje al amor



DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACCIONES DE MEJORA CONTINUA	5	5	6	9	7	7	2	3	5	15	5	7	76
METANO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
INDICADOR PERIODO	125%	125%	120%	225%	140%	175%	50%	75%	125%	375%	125%	175%	153%
INDICADOR ACUMULADO	125%	125%	123%	147%	145%	150%	147%	129%	129%	152%	150%	152%	140%

8.2.2 Nivel de Excelencia

En Serfunllanos se genera mayor exigencia para la adecuada atención de los homenajes, por esto se cambiamos el indicador valorando los aspectos del servicio ya se hace exigente en cuanto con toda incidencia afecta el indicador, arrojando como resultado el 90,8% en excelencia para el 2018.

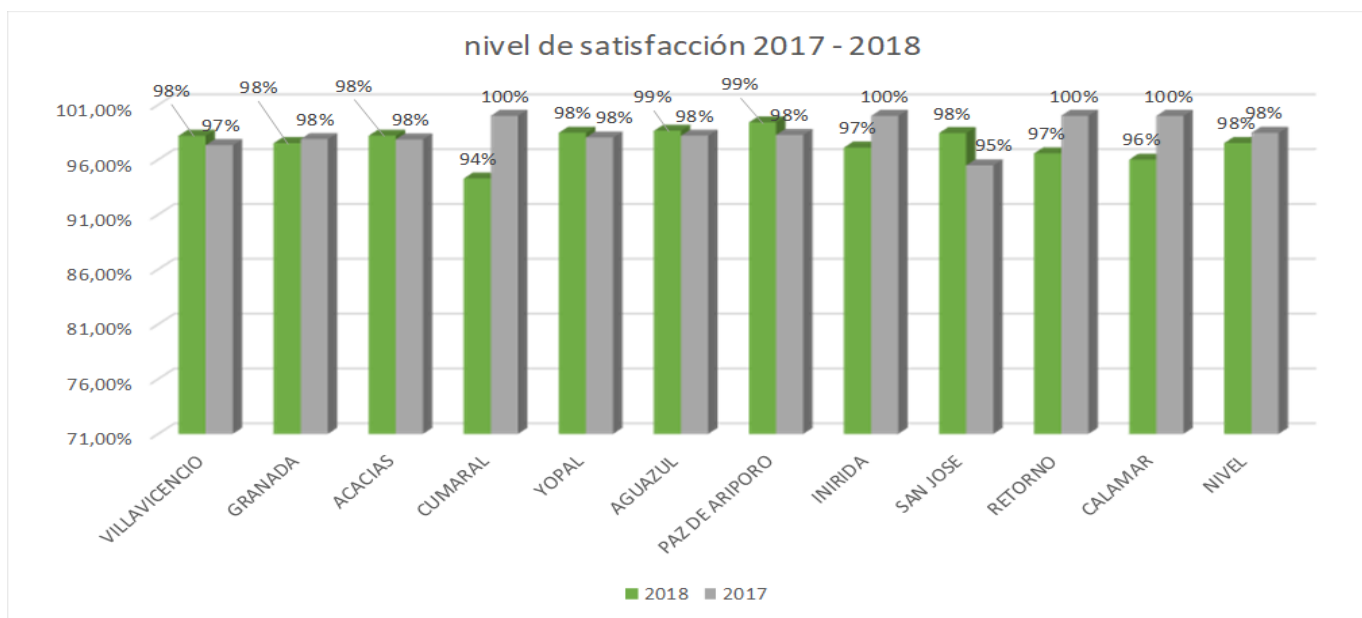


La compañía sigue llevando el control de la satisfacción de los homenajes conforme a los diferentes procesos de esta forma se compara el año 2017 -2018 encontrando una disminución del 0,93% del nivel que se tiene, las causas de esto es en gran parte el proceso de destino final (proveedores) donde se evidencia la mayoría de las incidencias y el proceso de planificación y determinación del servicio por la coordinación de las familias.

Un homenaje al amor



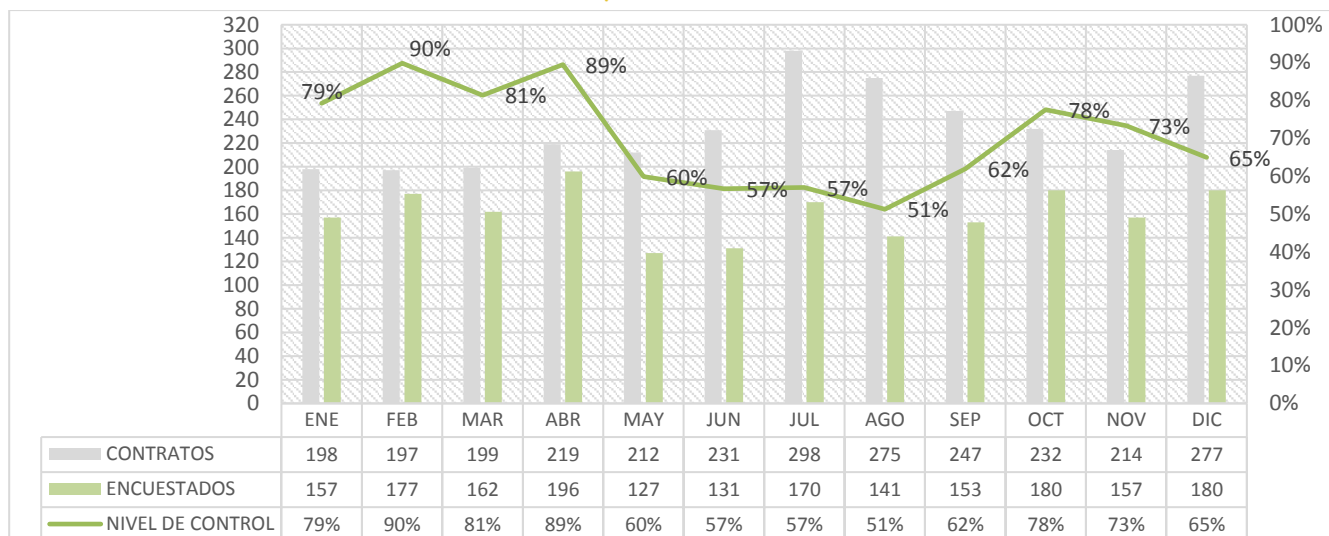
PERIODO	VILLAVICENCIO	GRANADA	ACACIAS	CUMARAL	YOPAL	AGUAZUL	PAZ DE ARIPORO	INIRIDA	SAN JOSE	RETORNO	CALAMAR	NIVEL
2018	98,18%	97,50%	98,18%	94,29%	98,45%	98,64%	99,39%	97,11%	98,43%	96,58%	96,00%	97,52%
2017	97,32%	97,88%	97,85%	100,00%	98,02%	98,18%	98,26%	100,00%	95,48%	100,00%	100,00%	98,45%



Serfunllanos verifica la prestación del homenaje en todas las sedes para esto se encuestan 1931 usuarios de los 2799 contratos de servicios con un nivel de control del 69% se incrementó 536 encuestas que corresponde al 11% en relación con el 58,5% logrado en el año 2017.

Un homenaje al amor





8.2.4. Informe de Peticiones, quejas y agradecimientos presentados y solucionados

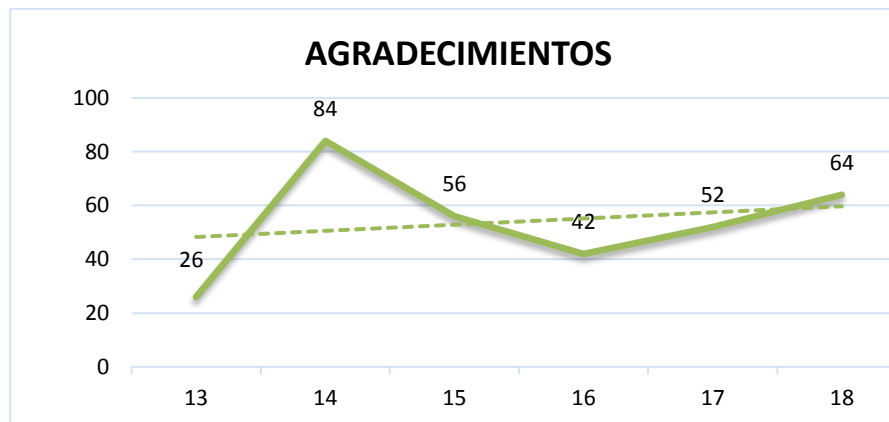
Serfunllanos tiene una gran preferencia en la comunidad por su prestación del homenaje de forma idoneidad y solemne, recibiendo agradecimientos escritos y verbales en el momento de la llamada de seguimiento, esto refleja confiabilidad.

CLASIFICACION	AÑOS			Participación
	16	17	18	
QUEJAS	32	41	54	24%
RECLAMOS	11	2	7	3%
DERECHOS DE PETICION Y TUTELA	11	19	33	15%
AGRADECIMIENTOS	42	52	64	29%
SUGERENCIAS	7	16	26	12%
COMUNICADOS O PETICIONES NO PROCEDENTES	60	43	39	17%
TOTAL, COMUNICACIONES	163	173	223	100%

Un homenaje al amor



Para este año se presentó un crecimiento del 17% en la prestación de los homenajes, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hay incremento del 31%, esto es originado por varios factores que impactan como son: fallas de los proveedores, la rotación de personal, el sentido de pertenencia, falta capacitación en procedimientos debido a tiempos del área de homenajes y comparando con el año 2017 se aumentan en 14 los derechos de petición estos obedecen también a que los afiliados también hacen reclamos no fundamentados, aunque el nivel de quejas es mayor también se evidencia un alto reconocimiento de la excelente prestación de los servicios en cada encuesta y también los escritos que son los relacionados en la gráfica siguiente.



Clasificando las quejas y reclamos por sedes:

SEDE	2018
Villavicencio	50
Yopal	8
Granada	2
Acacias	1
CUMARAL	1
Inírida	1
Paz de Ariporo	1
San José del Guaviare	1
Total general	65

Un homenaje al amor



Clasificando según los procesos:

PROCESO AFECTADO	No.
Gestión Exequial y Destino Final	15
Determinación y planificación del servicio	9
Gestión financiera	9
Comercialización de Afiliaciones	7
compras y mantenimiento	5
NO PROCEDENTE	5
Velación	5
Traslado y Tanatopraxia	4
Convenio de la Red Los Olivos	2
post - exequial	2
Gestión y suscripción de afiliaciones	2
Total general	65

El mayor impacto es la gestión exequial y destino final, proceso externo en un 90%, así, de las 15 quejas evidencias 6 son por problemas en los parques cementerio, 2 proveedores de buses (gestionado), 3 por gestión de sacerdotes en exequias y bendiciones, las otras dos corresponden al desempeño de la labor de funcionarios. En cuanto a la gestión financiera las causales de mayor impacto es 4 quejas por descuentos de nómina empresas del estado para lo que se realiza plan de acción, 2 quejas para aumentar la capacidad de atención servicio al cliente lo cual fue solucionado.

8.2.5 Resultados Indicador De Auditoria Interna

La conformidad del sistema de gestión con los requisitos se ve reflejada en el crecimiento y madurez, en la implementación y el seguimiento, el logro de metas, el autocontrol, la organización y gestión documental, en la auditoria se encuentra que la cultura de calidad requiere ser reforzada con mayor conocimiento y actitud hacia los procesos, en las áreas se gestionan acciones correctivas para responder a las necesidades encontradas. Es importante resaltar que la auditoria responde a los requerimientos gerenciales y permite alinear toda la estructura de trabajo de Serfunllanos.

8.3. Renovación De Permisos Ambientales

Licencias de bomberos, sanidad, vertimientos.

Un homenaje al amor



Se actualizan los planes de gestión de residuos de todas las sedes y se controla el cumplimiento mediante actas de seguimientos.

- Villavicencio: Licencia Sanitaria y licencia de Bomberos al día.
- Aguazul: Visita con licencia Sanitaria, cumplimiento a Bomberos y visita del hospital en temas de seguridad y salud en el trabajo.
- Yopal: Gestión de permisos de vertimientos de líquidos ante el acueducto en espera de visita técnica, se atiende visita de la Corporación de la Orinoquía, se renueva licencia sanitaria.
- Inírida: Licencia Sanitaria, licencia de Bomberos y atención a visita de la Alcaldía con cumplimiento.
- San José del Guaviare: Licencia de Bomberos, Sanidad, ambiental para el Parque Cementerio se tramita permiso de vertimientos en espera de auto de notificación.
- Granada: Se realiza trámite y licencia en abril y se actualiza en octubre para la nueva sede.
- Acacias; Se tiene pendiente Sanidad porque tenemos falencias de espacio en las adecuaciones del laboratorio.
- Paz de Aripuro: Pendiente solicitar visita porque se debe hacer mantenimientos en la sede.

8.4. Cumplimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto 1072 del 2015

Serfunllanos inicia la generación de una cultura de seguridad y salud en el trabajo, dando como resultado el 93% del cumplimiento en el requisito legal – Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y a la resolución 1111 de marzo de 2017. En donde se desarrollaron diferentes actividades buscando calidad de vida de todos los funcionarios promoviendo la salud, controlando enfermedades laborales y accidentes de trabajo; de esta manera se gestionan los factores de riesgo, complementado con actividades de prevención y promoción.

- Retroalimentación en comportamientos de autocuidado
- Capacitación de Brigadistas
- Fortalecimiento en la información de los productos químicos
- Pausas Activas
- Simulacros

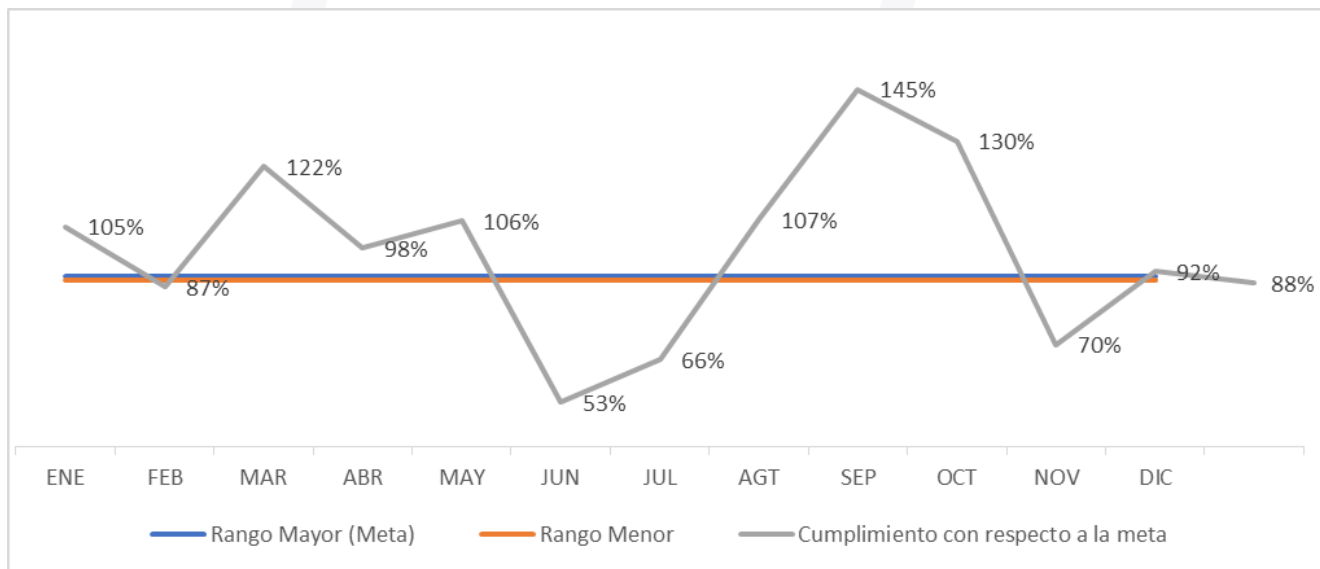
Un homenaje al amor



También se realizaron otras actividades:

- Medición del riesgo Psicosocial por medio de las baterías establecidas legalmente.
- Realización de exámenes periódicos a todos los funcionarios
- Inspección, verificación y compra de EPPs necesarios.
- Capacitaciones dirigidas a disminuir el ausentismo causado por enfermedades de origen común.
- Verificación de incidentes y accidentes presentados, así como su debida investigación y toma de acciones para evitar la recurrencia.
- Programa de vigilancia cardiovascular y programa de vigilancia biomecánica.

Seguimiento a la gestión realizada durante el año:



Dentro de esta gestión se lleva el control de la accidentalidad y ausentismos de la empresa en el año, buscando la mejora y prevención continua.

Un homenaje al amor



9. GESTIÓN TÉCNICA

9.1. Recaudo Sistematizado Dispositivos Móviles

Con el fin de realizar un agendamiento más eficiente para los cobradores se están realizando las pruebas sobre el Software de cobranza y recaudo de la empresa GIITIC, el cual permite:

- 1) Gestión de sedes por cliente.
- 2) Registro de la gestión de cobro desde el móvil.
- 3) Manejo y programación de rutas de cobro.
- 4) Geo-referenciación de clientes.
- 5) Modo offline.
- 6) Integración con Waze.
- 7) Manejo de cupo por cliente (Cupo Total y Cupo Disponible).
- 8) Visualización del cliente en el mapa.
- 9) Impresión de recibos de pago con impresora Bluetooth.

Adicional a ello la aplicación corre sobre Android y es posible conectarla con las impresoras móviles que tiene SERFUNLLANOS .

9.2. CRM Customer Relationship Management - Gestión De Relaciones Con Clientes

Como herramienta de seguimiento en la gestión comercial se estableció el CRM Empresarial el cual permite crear Actividades, Contactos, Oportunidades, Clientes Potenciales, PQRS y permite anexar documentos de consulta sobre la gestión comercial realizada.

Con el fin de no seguir usando las plantillas de gestión de cartera individual las cuales estaban en Google Drive, se parametrizo el CRM para llevar la gestión individual el cual permite ver la cartera y el histórico que tiene, así como la gestión que se ha realizado de la misma.

9.3. Matriz De Relaciones Sistemas - Cargo

Para dar una mayor seguridad en cuanto a permisos y perfiles de los sistemas de información SISE y Karing se identificaron perfiles y permisos para los usuarios. Como producto de esta

Un homenaje al amor



identificación en SISE se crearon dos perfiles para permitir la consulta y la modificación, adicional a ello se lleva un control con los conceptos contables y roles que tiene asignado cada usuario. Para Karing se identificaron los permisos según el cargo. Finalmente se estableció el procedimiento gestión de usuarios, contraseñas, permisos y perfiles sistemas de información.

9.4. Equipo De Protección Perimetral Firewall – Conectividad En Sedes

Para garantizar la navegación segura y filtrar contenidos en la red SERFUNLLANOS Los Olivos se instaló el equipo Security Gateway Appliance pfSense X33-1037U adicional a esto este equipo permite la creación de VPN lo cual se usó para conectar las Sedes de Acacias, Granada, Aguazul y Paz de Ariporo, a los sistemas de información de la empresa de una manera mas rápida y segura.

9.5. Seguimiento De Protección De Datos Ley 1581 De 2012 Y Decreto 1377 De 2013

Como seguimiento e implementación de la Ley de Protección de Datos se empezó a realizar la firma del Consentimiento para el Tratamiento de Datos Personales, Contrato de Confidencialidad y Deber Secreto y Contrato de Encargados para los Proveedores Activos de SERFUNLLANOS Los Olivos.

9.6. Parametrización En Orfeo Contabilidad

Se incluyó dentro de ORFEO y para el Departamento de Contabilidad, la radicación de las Cajas y Conciliaciones Bancarias.

9.7. Medición De Emisiones Equipo Testo 350

Con el fin de tener el registro de las emisiones de gases del Horno, se hizo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo Testo 350, adicional a ello se realizó el cambio del filtro cerámico que va en la parte superior de la chimenea.

9.8. Gestión De Llamadas Callcenter

Como mejora para la Gestión de Llamadas en el Callcenter se realiza la instalación de un servidor de telefonía IP que cuenta con sistema operativo Linux CentOS 6.8 y en el cual se instaló y se configuró el software de telefonía IP ISSABELPBX, que es un software de código abierto basado en Asterisk el cual permite entre varias cosas centralizar, administrar, registrar y grabar las llamadas,

Un homenaje al amor



adicional a ello y para su funcionamiento se realizó la adquisición e instalación de una troncal SIP con 10.000 minutos con CLARO, finalmente se configuro la herramienta para 5 agentes que son los encargados de las llamadas. Cabe anotar que en esta área de instalo un Rack en el cual se instalo un Switch, una UPS y el enlace directo o troncal SIP, finalmente se adecuaron dos puntos de red para la instalación del Servidor de Telefonía IP.

9.9. SARLAFT

Para el año 2018 las áreas de control, Departamento de Talento Humano - Coordinación de Suscripción - Gerencia - Departamento de Homenajes y Dirección Administrativa, cumplieron con los procedimientos y no reportaron operaciones sospechosas (ROS). En cuanto a reportes a la UIAF estos se realizaron trimestralmente sin ninguna novedad importante en cuanto a Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) y para Reportes Transacciones en Efectivo se presentaron dos novedades por transacciones iguales o superiores a \$ 10.000.000 (Diez Millones de Pesos M/C), también se hizo trimestralmente el reporte 9076 SEGUIMIENTO IMPLEMENTACION CE042017 - SARLAFT solicitado por la SUPERSOLIDARIA. En cuanto a capacitaciones están se realizan cada vez que ingresa personal nuevo. Finalmente se está realizando la revisión del Manual de SARLAFT para SERFUNLLANOS Los Olivos.

9.10. Gestión Documental y Archivo

Las siguientes fueron las actividades realizadas en Gestión Documental y Archivo:

- **Depuración Libros en Bodega Villavicencio:** Se realizó la depuración de 770 libros de informes diarios de ingresos a caja los cuales pesaron 1440 kg aproximadamente. estos libros se enviaron a la empresa papeles el vergel de la ciudad de Bogotá para su compra y destrucción.
- **Depuración Documentos Archivo San José del Guaviare:** Se realizó la depuración de documentación antigua la cual estaba en muy mal estado y peso aproximadamente 400 Kg. Esta papelería se incinero.
- **Depuración Documentos Archivo Yopal:** Se realizó la depuración de documentación en muy mal estado y la cual no tenía sentido seguirla conservando. Esta papelería peso aproximadamente 200 Kg. Esta papelería se incinero.
- **Escanners de Alto Rendimiento:** Se instaló un escáner de alto rendimiento en la sede Acacias.

Un homenaje al amor



- **Capacitaciones:** Se realizó capacitación para todas las áreas sobre los nuevos formatos de archivo.

10. PROYECCIÓN 2019

Para el año 2019 se tiene establecido para el crecimiento de SERFUNLLANOS, y alineados a la planeación estratégica del 2019 al 2022 se tienen establecidos los siguientes proyectos que impactaran en la organización como lo son:

- La adquisición del lote para la construcción de la primera etapa del parque cementerio Serfunllanos Los Olivos.
- Compra y Adecuación del Horno Crematorio en Yopal Casanare
- Igualmente se proyecta un crecimiento en los ingresos operacionales totales en un 5%. Cerrando con 57.978 familias y una participación del mercado del 32%.
- Para el 2019 se proyecta una producción de previsión exequial de \$8.462 millones de pesos que corresponde a un incremento del 5% respecto el año 2018.
- Se proyecta un crecimiento del 11,5% en servicios particulares y convenios de 10.3% con respecto al año anterior.
- Se presupuesta generar para el año 2019 \$538 Millones en ingresos por adicionales, esto representa un crecimiento de un 12.7%.
- En servicios de parque cementerio de San José del Guaviare se proyecta unos ingresos por \$301 millones representados en exhumaciones, soluciones de arriendo, osarios, y venta de lotes perpetuos.
- En los cenizarios ubicados en el Edificio de la avenida 40 el proyectado para el año 2019 es por \$224 millones.
- En el costo del servicio se proyecta un 36% en promedio con relación a los ingresos.
- Serfunllanos se proyecta con unos excedentes netos de \$470 millones de pesos, que equivalen a un aumento del 207% con respecto a la utilidad a diciembre del 2018.

11. ESTADO DE CUMPLIMIENTO SOBRE OTRAS NORMAS LEGALES

El Representante Legal, conforme en lo dispuesto en las normas legales, manifiesta que se han verificado las afirmaciones relacionadas con la emisión de Estados Financieros de fin de ejercicio,

Un homenaje al amor



con corte a Diciembre 31 de 2018, que a ustedes se presentan hoy. Así mismo, expresa que dicha verificación ha recaído sobre la existencia de los activos, pasivos, y de las transacciones registradas durante este período sobre la integridad de los hechos económicos, sobre los derechos y obligaciones que tanto activos como pasivos representan para Serfunllanos, la valuación de los elementos registrados y sobre la presentación y revelación de los hechos económicos, los cuales se han registrado correctamente respecto de su clasificación, descripción y revelación.

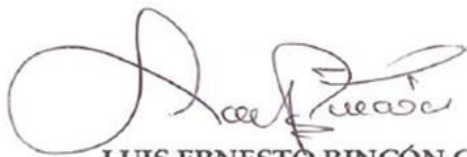
En cumplimiento del artículo primero de la Ley 603 de julio 27 de 2000, podemos garantizar ante los Asociados y ante las autoridades correspondientes que se está dando pleno cumplimiento a todas las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual. Así mismo con base en lo dispuesto en el Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período, sus obligaciones de autoliquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral y que está a paz y salvo por dichos conceptos.

Finalmente, la administración destaca el papel desempeñado por todos los directivos del Consejo de Directores, quienes a través de su participación en las reuniones impulsan la gestión y el fortalecimiento de la Entidad.

El presente informe fue analizado, evaluado y aprobado por unanimidad en reunión ordinaria del Consejo de Directores de Serfunllanos, celebrada el miércoles 20 de febrero de 2019. Copia del mismo fue enviada al Revisor Fiscal.

Junto con este informe, estamos presentando a su consideración señores Asambleístas, los Estados Financieros a diciembre 31 de 2018.

Solidariamente,



LUIS ERNESTO RINCÓN CUÉLLAR
PRESIDENTE
CONSEJO DE DIRECTORES



ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMON
GERENTE GENERAL
SERFUNLLANOS LOS OLIVOS

Un homenaje al amor



Asamblea General
ORDINARIA
informe de Gestión

2018



Un homenaje al amor





Un homenaje al amor

