

**INTEGRACIÓN LOGISTICA INLOG S.A.  
INFORME DE LA GERENCIA GENERAL  
ADMINISTRACION, 2009**

**ENFOQUE DE LA GERENCIA EN EL EJERCICIO 2009**

El enfoque de la Gerencia de INLOG durante el año 2009 estuvo centrado en mantener la posición financiera de la compañía y en la generación de nuevos negocios que reporten una rentabilidad adecuada que permitan sustentar un crecimiento consistente.

Los resultados obtenidos, en los dos últimos años, han permitido que INLOG se instale en un lugar relevante en la industria de los Operadores Logísticos en el Ecuador.

**AREA COMERCIAL**

La estrategia comercial de la compañía en el año 2009, se ha mantenido enfocada a clientes del mercado de consumo masivo, en el cual tenemos muchas habilidades y know-how.

Hemos sido muy consistentes en la aproximación a clientes AAA de este segmento y bastante efectivos en la concreción de negocios.

Nos hemos presentado como un proveedor integral de servicios logísticos profesionales, que es capaz de diseñar una solución particular para cada cliente. Adicionalmente hemos logrado que los clientes nos perciban como una fuente de asesoría en logística empresarial captando su atención y preferencia al más alto nivel.

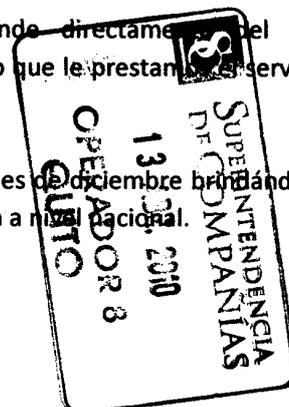
En el año 2009 en el segmento industrial y de consumo masivo, Inlog captó las siguientes cuentas:

**PRODUCTOS METALURGICOS S.A. (PROMESA):** Cliente al que le prestamos los servicios de Transporte y Distribución a nivel nacional, excepto Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

**SIEMENS S.A.:** Cliente al que le brindamos los servicios de Almacenamiento y Distribución a nivel nacional

**PROGRAMA PROVISION DE ALIMENTOS:** Cliente que depende directamente del MIESS, reemplazando al PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS, al mismo que le presta el servicio de almacenamiento en Pichincha y Guayas.

**IDEAL ALAMBREC S.A.:** Cliente con el que arrancamos desde el mes de diciembre brindándole los servicios de Almacenamiento, Reacondicionamiento y Distribución a nivel nacional.



BVTRADING S.A. (POLIMALLA): A este cliente le entregamos el servicio de Distribución Quito y Guayaquil.

Adicionalmente mantenemos clientes eventuales o que les brindamos servicios por corto tiempo, como es el caso de DESCA, a quien le damos almacenamiento en Quito.

#### **AREA DE OPERACIONES**

El área de Operaciones de INLOG ha tenido dos retos extremadamente importantes en el año 2009:

- MANTENER LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXISTENTES
- IMPLEMENTAR LAS NUEVAS OPERACIONES CAPTADAS.

El crecimiento de la compañía ha sido posible por la conservación de las cuentas existentes y una tasa de deserción de clientes muy cercana a 0.

Nuestros clientes captados en años anteriores han renovado permanentemente con INLOG gracias a una percepción de servicio y costo adecuada.

Las implementaciones realizadas para las operaciones de los clientes captados en el año 2009 han sido exitosas, algunas de las cuales han merecido el reconocimiento de las estructuras regionales de nuestros clientes.

Los estándares exigidos por nuestros clientes, la mayoría de ellos compañías multinacionales o nacionales líderes en los segmentos en los que se manejan, nos han obligado a afinar nuestros procesos, pasar auditorías internacionales de calidad, certificarnos con calificadoras de riesgo y entrar en procesos de entrenamiento intenso a nuestro personal de operaciones y servicio al cliente.

Durante el año 2009 Inlog vio la necesidad de implementar herramientas tecnológicas dirigidas al Servicio al Cliente y a la administración de todas las transacciones de nuestros clientes. Para ello hemos implementado el Sistema ALAMO, con el cual se administramos el proceso de Distribución.

Al momento INLOG es un Operador con el siguiente perfil de operaciones:

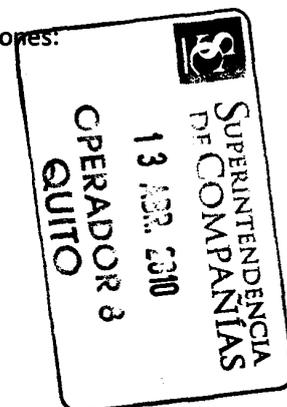
Capacidad de almacenamiento: 8900 pallets

Flota: Entre 60 y 80 vehículos

Entregas Mes: 12,000 – 15000

Efectividad de Entrega: 90%

Nivel de Satisfacción Clientes: 3,84 / 5



## **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

La certificación de nuestros procesos bajo la Norma ISO 9001-2008 fue un objetivo prioritario para la Compañía. El primer semestre del año 2009 trabajamos preparando y automatizando algunos procesos. En el segundo semestre, hicimos la implementación del sistema; para lo cual se contrató un consultor especializado en el tema, con quien realizamos una etapa de entrenamiento intensivo a todos los niveles de la organización y cumplimos varias fases de implementación:

- Planeación Estratégica, Misión, Visión, Valores y Políticas de la Calidad.
- Determinación de las Políticas, Procesos, Procedimientos y registros respectivos.
- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, que se encuentra sustentada, a través de un acceso restringido en el Internet, de todo lo indicado anteriormente.
- Preparación de los Auditores Internos.
- Auditoría de Certificación desarrollada por S.G.S (14 y 15 de enero del 2010)

Finalmente obtuvimos nuestro Certificado ISO 9001 – 2008, cuyo registro es EC10/216191 otorgada por la Organización de Acreditación Ecuatoriana OAE.

Todo este proceso le ha dado un giro positivo a la Compañía, en los siguientes aspectos:

El personal, ha tenido la oportunidad de conocer todas y cada una de las actividades que Inlog desarrolla para cumplir con los servicios que brinda a sus clientes, pues durante el proceso de capacitación se diseñó la estrategia para transmitirlos; esto ha dado como resultado que cada uno de ellos se identifiquen aún más con la Compañía.

Los procesos y procedimientos se han unificado tanto para Quito como para Guayaquil.

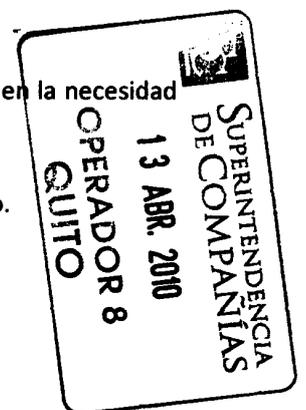
Los empleados tienen claras y definidas sus responsabilidades, pues conocen el engranaje que comparten entre cada uno de ellos, y las incidencias hacia los clientes internos y externos de Inlog.

Cada uno de los colaboradores de Inlog tiene acceso, desde nuestras instalaciones, a la documentación que se encuentra en la intranet.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Dado el incremento de las operaciones durante los años 2008 y 2009, Inlog se vio en la necesidad de realizar cambios en su estructura organizacional, así:

Se cubrió nuevamente la Gerencia Administrativa Financiera desde el mes de enero.



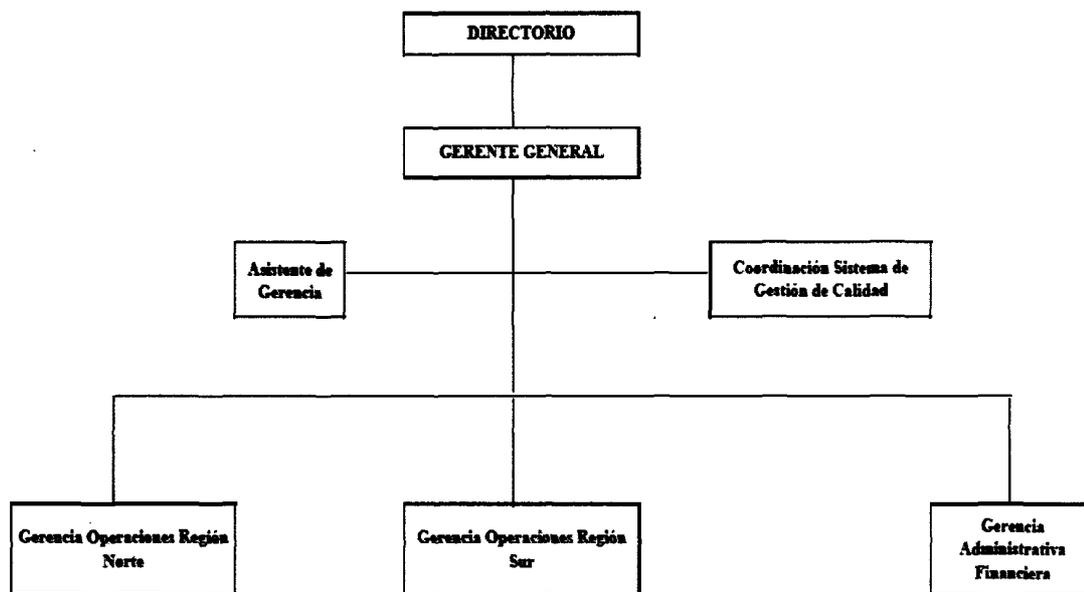
La creación de la Coordinación de Recursos Humanos, para lo cual se contrató una profesional en Psicología Industrial, quien depende de la Gerencia Administrativa Financiera.

El área de Servicio al Cliente, se transfirió a las Gerencias de Operaciones para darles un mayor peso dentro de la organización.

Hemos creado el Area de Coordinación de Calidad que reporta a la Gerencia General para administrar el Sistema de Gestión de Calidad de INLOG.

INLOG cerró el año con 103 empleados directos.

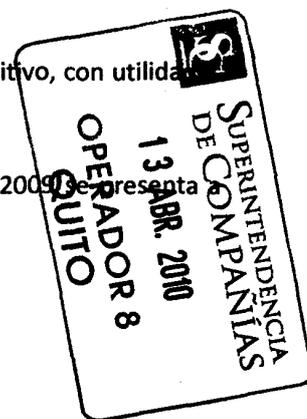
La estructura organizacional de Inlog, en el área Gerencial quedaría de la siguiente manera:



## FINANZAS

Desde el punto de vista financiero, hemos logrado mantener un escenario positivo, con utilidades netas del 11.68% sobre nuestros ingresos.

Una relación de la posición financiera de la compañía en el 2008 vs. el año 2009 se presenta a continuación:



BALANCE GENERAL RESUMIDO Y COMPARATIVO 2008 A 2009

	2008	2009
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
ACTIVO DISPONIBLE	56,262.83	204,163.04
CUENTAS POR COBRAR	330,087.85	376,729.95
ACTIVO REALIZABLE	14,996.70	15,017.10
GASTOS ANTICIPADOS	15,750.07	26,608.98
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>417,097.45</b>	<b>622,519.07</b>
ACTIVO FIJO	209,618.45	358,168.47
OTROS ACTIVOS	6,779.22	9,029.00
ACTIVOS DIFERIDOS	3,081.40	0.00
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>636,576.52</b>	<b>989,716.54</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
OBLIGACIONES FINANCIERAS	28,242.72	46,256.20
CUENTAS POR PAGAR	96,959.51	138,298.44
PASIVOS SOCIALES	57,466.58	25,386.21
IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR	43,661.86	7,028.95
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>226,330.67</b>	<b>216,969.80</b>
PASIVO A LARGO PLAZO	25,177.96	36,886.95
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>251,508.63</b>	<b>253,856.75</b>
PATRIMONIO	385,067.89	735,859.79
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>636,576.52</b>	<b>989,716.54</b>

Adicionalmente, la compañía ha invertido en activos productivos de acuerdo al siguiente detalle:

Instalaciones	6.474.36
Equipo de Bodega	87.164.61
Muebles y Enseres	3.341.05
Vehículos	77.510.33
Equipos de Computación	<u>34.727.80</u>
<b>Total</b>	<b>209.218.15</b>



Algunos indicadores financieros nos dan una referencia de la salud de la compañía:

Indice de liquidez o razón corriente	Activo Corriente	622.519.07	2.8691
	Pasivo Corriente	216.969.80	
Margen Neto de Utilidad	Utilidad Neta	339.952.58	0.1168
	Ventas Netas	2.911.053.54	
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad Neta	339.952.58	0.4620
	Patrimonio	735.859.79	
Rendimiento de la Inversión	Utilidad Neta	339.952.58	0.3435
	Activo Total	989.716.54	

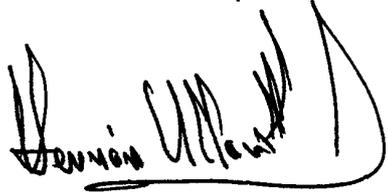
Así mismo es relevante mencionar la decisión de los señores accionistas de capitalizar todo el pasivo que la compañía mantenía con cada uno de ellos, así como también la totalidad de las Utilidades Acumuladas hasta diciembre del 2008, mediante la instrumentación del Aumento de Capital, el mismo que se lo hizo durante el año 2009, convirtiéndonos una organización más sólida y preparada para lograr la confianza del mercado de clientes de servicios logísticos.

#### AGRADECIMIENTO

Debo agradecer la confianza depositada en mí, por todos los accionistas de INLOG en el desarrollo del ejercicio 2009. Su apoyo, ideas, contactos de negocios y experiencia han sido fundamentales para la concreción de resultados de esta compañía que tiene como visión situarse en el primer lugar entre los Operadores Logísticos del País.

Así mismo debo agradecer a todos los colaboradores de la compañía que son los "fabricantes" de nuestros servicios y que con su dedicación y entrega han logrado ir más allá de sus propias expectativas.

Finalmente mi agradecimiento a nuestros clientes, que han apreciado nuestro servicio y nos han honrado con su preferencia.



**HERNAN VILLACÍS MERINO**  
GERENTE GENERAL

