

**INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS  
AÑO 2011**



**Señores Accionistas**

En cumplimiento a las normas establecidas por la Superintendencia de Compañías y los estatutos de constitución de la empresa, presento a ustedes el informe de las actividades realizadas y los resultados obtenidos durante el año 2011.

**1. Análisis General**

Iniciamos operaciones en junio del 2010 con nuestro primer embarque, desde entonces hasta la fecha hemos logrado poco económicamente pero mucho a nivel de relaciones con potenciales clientes. Las gestiones realizadas no se pueden ver reflejadas en los estados financieros de este periodo puesto que iniciamos operaciones durante la temporada baja de la industria y sin un mercado definido.

Durante estos primeros años hemos hecho un esfuerzo enorme en darnos a conocer en un mercado internacional dominado en su totalidad por las empresas de mudanzas que conocemos, empresas familiares con una larga trayectoria y recursos mucho mayores a los nuestros. Con satisfacción podemos decir que lo logrado es mucho más de lo esperado y que los resultados del próximo año con seguridad serán prometedores.

Operativamente este tiempo nos ha servido mucho para corregir pequeñas fallas en los procedimientos sin que estas hayan afectado a nuestros clientes, la imagen de nuestra empresa es impecable, tenemos un promedio de satisfacción superior al noventa y ocho por ciento en los servicios realizados hasta el momento.

Nuestro principal enfoque seguirá siendo el de las mudanzas corporativas, sin embargo hemos aprendido de estos pocos meses que el mercado particular, en especial el de los migrantes retornando puede representar un buen ingreso para la compañía, por tanto este año vamos a emprender acciones para poder tomar parte de esta rama también.

A continuación detallo algunas de las gestiones que realizamos durante el periodo, algunas ideas generales de lo que pensamos hacer en el siguiente, y los detalles de los estados financieros.

**2. Gestiones realizadas.**

Terminamos la estructuración de la base de datos tanto para embarques de importaciones como exportaciones, permitiéndonos así tener files electrónicos disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar, esto representa un gran avance dado que a medida que la demanda crezca y necesitemos contratar personal para la coordinación de embarques estos podrán trabajar en una base de datos centralizada de manera remota y al mismo tiempo. Los reportes están totalmente automatizados permitiéndonos tomar cualquier acción de manera inmediata.

Los documentos generados por la base de datos contienen toda la información necesaria para las futuras auditorias de las asociaciones de las cuales planificamos formar parte.

Hemos terminado nuestro portal web, es sin duda el portal más completo que existe en Ecuador para el manejo de mudanzas internacionales, contiene información en inglés y español, clara y concisa de todos los requerimientos para importar menajes, explicaciones en detalle de como obtener la documentación, copias de las resoluciones gubernamentales y de aduana, y finalmente un centro de recursos completo que les permite a nuestros clientes tener una mejor idea del proceso y por tanto prepararse con anticipación, esto genera un sentimiento de seguridad y por ende incrementa las posibilidades de cerrar los negocios.

Se ingresaron aproximadamente dos mil novecientos registros de contactos de personas pertenecientes a todas las agencias internacionales de mudanzas a nivel mundial y hemos realizado ya un par de campañas piloto de publicidad vía correo electrónico, todas con gran aceptación.

Hemos logrado acuerdos con dos agentes de aduana que nos están dando muy buenos resultados, podemos decir sin miedo a equivocarnos que nuestros tiempos de desaduanización son los mejores del mercado promediando dos semanas cuando los de nuestra competencia promedian seis semanas.

Nuestros proveedores de transporte son los mejores del mercado, nos han otorgado precios preferenciales y los tiempos de crédito que hemos solicitado, su flota de vehículos es nueva y utilizan sistemas de rastreo satelital. Hasta el momento hemos tenido muy buena experiencia con ellos por lo que no creemos necesario buscar nuevos proveedores para este servicio.

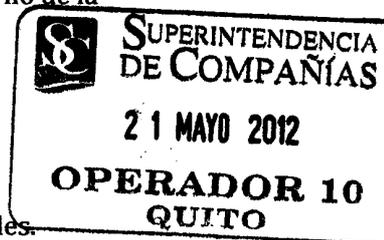
En referencia a la captación del mercado, vemos que es mucho más productivo ingresar a través de los agentes en el exterior que a través de las cuentas locales, los funcionarios de las cuentas importantes son conformistas y sienten temor a un cambio de agencias puesto que por bueno o malo que sea el servicio que les brinden están acostumbrados a ello. Esperamos durante el próximo periodo recibir ordenes por medio de las agencias en el exterior para demostrarles que podemos ser mucho mejores que sus actuales proveedores, reduciendo enormemente los tiempos de desaduanización y por ende también los gastos generados en puerto.

Nuestra estructura nos permite ofrecer precios considerablemente menores a los de nuestra competencia, esto logró captar el interés de muchas compañías importantes en el exterior que normalmente no trabajan con agencias que no estén suscritas a sus mismas afiliaciones. Empezamos poco a poco a posicionarnos con buenas agencias como su agente de destino de preferencia. Mayores detalles sobre este y los demás puntos los discutiremos verbalmente y por medio de documentos que sean de uso interno de la compañía.

### **3. Gestiones realizadas.**

Durante el próximo año tenemos planificado realizar las siguientes actividades.

Se abrirá el sistema de tracking de los embarques por medio de la página web. El sistema no requerirá doble ingreso de datos puesto que esta diseñado para publicar en web las acciones registradas en cada uno de los files a medida que se va trabajando en ellos, de esta manera los clientes a través de un usuario y una clave podrán tener acceso a la información de su embarque veinte y cuatro horas al día todos los días del año sin necesidad de hacer llamadas o enviar correos electrónicos. El sistema agiliza la



información y al mismo tiempo reduce la carga de trabajo de nuestros futuros colaboradores.

Vamos a implementar una campaña publicitaria personalizada a través de correos electrónicos con la ayuda un software que interactúa con nuestra base de datos, de esta manera podemos enviar correos en formato html lo suficientemente personalizados como para hacer sentir al destinatario que es una persona especial para nuestra empresa, con esto queremos aumentar la notoriedad de la organización en las agencias en el exterior, abriendo las posibilidades para que coticen a través nuestro y podamos captar un mayor número de embarques.

Planificamos hacer el acercamiento con una agencia internacional importante para estudiar una posible representación de la agencia en el país. Hemos notado el interés de la compañía por tener presencia en Latinoamérica y especialmente en Ecuador, esto nos abriría a un mercado mucho mayor dado que tienen representaciones en 55 países, cubriendo prácticamente toda Europa, América del Norte y Asia.

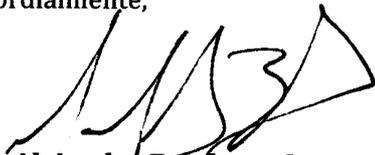
Vamos a enfocar nuestros esfuerzos en ganar la confianza de pocos agentes en Estados Unidos que están a cargo de cuentas que representan un volumen importante de embarques al año en Ecuador. Como había indicado anteriormente la gestión se enfocará a través de las agencias en el exterior y no a través de las cuentas aquí.

Los aspectos técnicos se detallarán en documentos adjuntos a este informe que serán de uso interno de la compañía.

Agradezco su presencia y la confianza depositada en mi gestión como representante legal de la compañía.

Firma en Quito, el 20 de Mayo de 2012.

Cordialmente,



**M. Alejandro Banderas Q.**  
Representante Legal

**TICTAC MOVING**  
intelligent moving procedures



Los miembros de la Junta Directiva acogen y hacen suyo el informe presentado por el representante legal de TictacMoving Cia. Ltda.