

Tulcán, 30 de marzo de 2019

**Señores.**

**Accionistas de la empresa CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA.**

**Presente. -**

Estimados señores accionistas;

Una vez concluido el ejercicio económico 2018, y en mi calidad de Gerente General de la empresa **CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA.**; presento a ustedes el siguiente informe de las actividades desplegadas por la compañía:

**BASE LEGAL Y ANTECEDENTES. -**

La compañía inicia sus actividades mediante escritura pública otorgada ante la Notaria Segunda del Cantón Tulcán, capital de la provincia del Carchi, el día miércoles seis de junio del año dos mil dieciocho, la misma recibió un informe favorable de parte de la secretaria General de la Superintendencia de Compañías, firmada por Luisa Magdalena González Alcívar funcionaria, en la que indica la fecha de reservación 16/05/2018; número de reserva 7804918; tipo de reserva constitución; en la que aprueban la **denominación CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA.**; con la actividad principal N7912.00 Actividad de operadores turísticos que se encargan de la planificación y organización de paquetes de servicios de viajes (TOURS) para la venta a través de agencias de viajes o por los propios operadores turísticos. Esos viajes organizados (TOURS), pueden incluir la totalidad o parte de las siguientes características: transporte, alojamiento, comidas, visitas a museos, lugares históricos o culturales, espectáculos teatrales, musicales o deportivos.

En el Servicio de Rentas Internas se procede con la apertura de Registro Único de Contribuyente RUC con número 0491524316001, con fecha de inscripción e inicio de actividades 27-06-2018; la actividad económica principal es de: Actividad de operadores turísticos que se encargan de la planificación y organización de paquetes de servicios de viajes (TOURS) para su venta a través de agencias de viajes o por los propietarios de

operadores turísticos. El domicilio tributario es en la Provincia del Carchi, Cantón Tulcán, Parroquia Tulcán, calle Rafael Arellano y Rocafuerte.

La suscripción y pago de participaciones con los socios fundadores con un capital social de cuatrocientos dólares de los estados unidos de américa divididas en cuatrocientas participaciones de un dólar de los estados unidos de américa cada una, capital que se encuentra suscrito y pagado en su totalidad.

APellidos y Nombres	Capital Suscrito	Capital Pagado	Número de Participaciones
GARCIA PATIÑO JESSICA VIVIANA	200,00	200,00	200
BASTIDAS NARVAEZ JOSE LUIS	200,00	200,00	200

#### RESULTADO ECONÓMICO. –

La Compañía **CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA.** en el periodo 2018, registro un ingreso operacional por su actividad económica por el valor de 11.778,48 dólares y los gastos operacionales por un valor de 9.740,42 dólares obteniendo una utilidad gravable de 2.038,06 dólares menos el impuesto a la renta 2018 por 448,37 dólares impuesto causado menos retenciones de impuesto a la renta de 7,74 dólares; teniendo un impuesto a pagar de 440,63 dólares y una utilidad del presente ejercicio por 1.589,69 dólares.

A continuación, detallamos la composición de la empresa en el Balance General 2018.

#### ACTIVOS. –

Encontramos en Activos Corrientes el efectivo y equivalente al efectivo, cuentas por cobrar corto plazo y crédito por retenciones de impuesto a la renta con un valor de 2.430,32 dólares.

#### PASIVOS. –

En Pasivos corrientes se detalla el impuesto a la renta por pagar con un valor de 440,63 dólares.

### **PATRIMONIO. –**

El valor del capital social que corresponde 400 dólares; la utilidad del presente ejercicio por el valor de 1.589,69 con un total en el patrimonio de 1.989,69 dólares.

El Activo igual al Pasivo más Patrimonio con un valor de 2.430,32 dólares.

**POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN.** - Dentro de este punto debo indicar que la Gerencia a mi cargo, con los objetivos que nos habíamos propuesto; de fortalecer la compañía y su posicionamiento en la zona norte, mediante la innovación, elaboración, promoción y venta de nuestros servicios, ha permitido en este tiempo captar clientes potenciales para el adecuado desarrollo de nuestra empresa.

Establecer los lineamientos comerciales para la implementación y seguimiento de los procesos de negociación con los clientes, de tal manera que las actividades desarrolladas permitan incrementar la fidelización, los clientes y los servicios ofertados mejorando su calidad cuando se requiera buscando el crecimiento empresarial.

### **ALCANCE**

Aplica para los clientes de la Compañía **CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA**

**DESCRIPCION:** Nuestro compromiso con el cliente inicia cuando este nos aborda manifestando sus necesidades y expectativas. En la Compañía **CERO4 TRAVEL AGENCY GPBN CIA. LTDA** nos comprometemos a:

- Mantener constante comunicación con el cliente para responder de manera eficiente a sus requerimientos incluyendo las quejas y/o reclamos que pudieran surgir en cualquier etapa durante la prestación del servicio.
- Informar sobre todos los servicios ofrecidos a través de material publicitario, transferencia de archivos (mailing Chimp), redes sociales; con el fin de mantener al cliente actualizado sobre todo el portafolio promocional disponible en el momento y de acuerdo a temporadas y promociones.
- Verificar el estado y evolución del proceso de negociación con el cliente.
- Explicar al cliente cada uno de los aspectos relacionados con el tiquete, plan turístico o algún otro servicio adquirido; lo anterior con el propósito de que los resultados de las Post Venta sean positivos.

- Verificar la calidad de los servicios vendidos en aspectos relacionados con: Cumplimiento, Servicio, Información y Atención.
- Evaluar el nivel de satisfacción del cliente una vez realizada la compra y utilización del servicio adquirido.
- Brindar solución oportuna al evidenciar que existen inconvenientes en la prestación del servicio.
- Mantener a disposición del cliente los diferentes medios de comunicación (telefonía fija, telefonía móvil, correo electrónico y redes sociales) para que el cliente manifieste sus necesidades e inquietudes antes, durante y después de la compra del servicio.
- Analizar la veracidad de la información reportada por el cliente, con el ánimo de contemplar la posibilidad de un resarcimiento por la posible afectación, la cual no podrá ser superior a 30 días calendario para su procesamiento.
- Hacer seguimiento a la experiencia vivida por el cliente con el fin de identificar futuros mejoras para el servicio y de esta manera lograr su fidelización.
- Mantener comportamientos éticamente responsables en las relaciones comerciales con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés; haciendo uso de información confiable en cada uno de los paquetes y programas que ofrecemos, enmarcados en el cumplimiento normativo legal y contractual.

Al concluir el presente informe dejo constancia de mi agradecimiento a quienes conformamos esta empresa, por su decidida participación y colaboración con la compañía, y espero que con la ayuda de nuestros proveedores y clientes parte fundamental de nuestra empresa, logremos cumplir con los objetivos propuestos.

Señores accionistas a su consideración el presente informe de labores correspondientes al año 2018.

Atentamente,



**JESSICA VIVIANA GARCIA PATINO**  
C.I. 040120804-6  
**GERENTE GENERAL.**

