

**INFORME QUE PRESENTA EL GERENTE GENERAL DE ROAD TRACK
ECUADOR S.A. A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Señores Accionistas.-

Dando cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias vigentes, presento ante ustedes el informe de las actividades de la empresa ROAD TRACK ECUADOR S.A. correspondiente al ejercicio económico del año 2.015.

ASPECTOS GENERALES.-

Durante el año 2.015, la compañía avanzó con éxito en los objetivos previstos para este período

A continuación se exponen los puntos más relevantes ocurridos en el año:

- En el año 2.015 se produjo un decremento de las ventas a través del canal OEM esto debido a la contracción que sufrió el mercado automotriz en el Ecuador . El mercado ecuatoriano decreció 32% en el año 2015 versus el 2014. Así mismo GM en el total de su producción tuvo una disminución de 25% en el período 2014 versus 2015. A pesar del grave impacto en el sector automotriz la Compañía logró mantener sus ingresos impulsando otros canales de venta con la finalidad de compensar aquellos en los que se tuvo una mayor afectación .
- También logramos un crecimiento importante a nivel de tasa de utilización de nuestro producto tanto a través de call center como a través de la WEB. Se incrementó en un 21% el uso de SMS ; 100% en el uso de servicios web y mobile , y un 49% en la utilización de servicios de APP de nuestros clientes frente al año 2014. Adicionalmente, se realizaron varias campañas de actualización de datos entre ellas de actualización de correos electrónicos, (alrededor de 60.000) con la finalidad de incentivar la creación de cuenta y de esta forma seguir promoviendo la utilización de los servicios a través de estos canales.
- Adicionalmente, para el canal de venta de renovaciones registramos en el año 2015 un incremento de ingresos de 48% versus el año 2014, debido a la implementación efectiva de estrategias comerciales de mercadeo y promoción. Realizamos la renovación de cuentas de importantes clientes flotistas. En el número de unidades vendidas logramos un incremento de 47% frente al año 2014.
- Se realizó con éxito la auditoría de Re-certificación corporativa ISO TS 16949 en el mes de Mayo de 2015.
- En el área de producción, se realizaron importantes mejoras en las líneas tales como modificación de las mesas de trabajo para que el personal operativo trabaje de pie, esto

con el fin de mejorar la productividad y estar acorde a la ergonomía de trabajo que manejan las empresas de ensamble de productos electrónicos. Adicionalmente, se implementó un sistema de transporte automatizado del producto en la línea de producción con la finalidad de evitar la manipulación y garantizar mayores estándares de calidad en el producto final. La compañía invirtió en la instalación de piso ESD disipativo, piso de material recomendado para prevenir descargas electrostáticas en la industria de ensamblaje de tarjetas electrónicas.

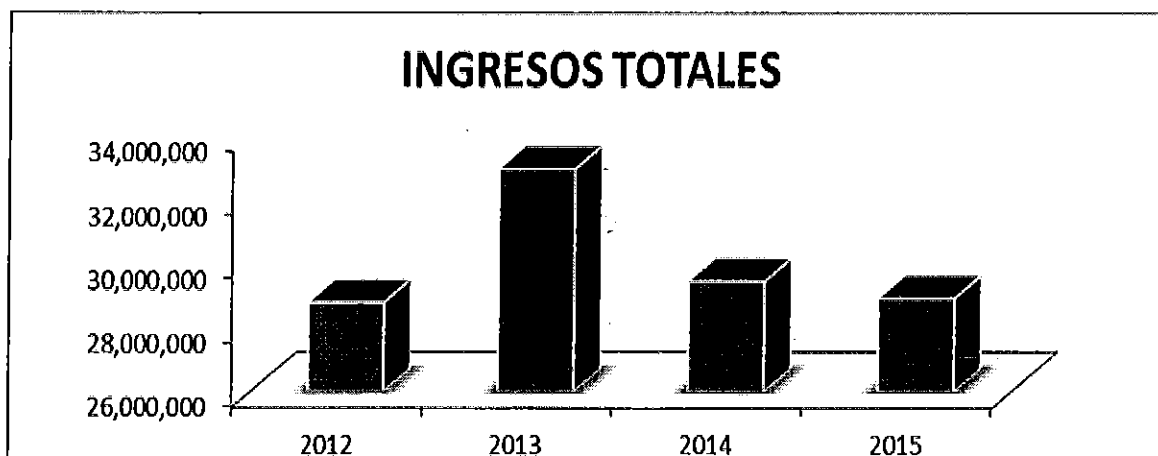
- Durante el mes de Septiembre se inició la producción de nuestro nuevo producto platinum 8 para lo cual se realizó una reestructuración en el área de producción con el objetivo de disponer de dos líneas de platinum que trabajen separadamente. Con esto se logró realizar el abastecimiento simultáneo del producto en sus dos versiones antigua y nueva.
- Roadtrack Ecuador mantuvo la certificación de todas las herramientas del QSB en el año 2015.
- El call center de atención a clientes Chevrolet consolidó su operación, atendiendo 941.000 llamadas de nuestros clientes durante el año 2015, un crecimiento de 15% versus el año anterior. Al finalizar el año 2015 contabilizamos un total de 95.000 clientes con servicio activo.
- Roadtrack Ecuador alcanzó en el CISAT (Índice de Satisfacción del cliente final) una calificación promedio anual en el top box de 82% . Esto quiere decir que el 82% de los clientes que utilizaron el servicio Chevystar se encuentran "totalmente satisfechos" con la atención brindada por nuestro Contact Center.
- Durante el año 2015 realizamos la implementación de una nueva solución de contact center. Una plataforma de software de gestión de interacciones, modular y escalable que integra todas las comunicaciones y canales de contacto con nuestros clientes . Esta plataforma ha facilitado varias operaciones entre ellas la creación y edición de scripts, agilidad en el movimiento de agentes a distintas campañas de call center, control de operación en los niveles de supervisión, desarrollo de agentes multi skills y acceso a información estadística relevante para la operación individual y grupal.
- Se realizaron varios pilotos en el área de call center con la finalidad de incentivar las renovaciones a través de Talleres de Servicio Chevrolet así como ventas por telemarketing de otros productos que ofrece la Compañía.
- Realizamos una reingeniería de procesos para llevar a cabo una optimización de los recursos en el área de garantías e instalaciones. Se impartieron capacitaciones e implementaron procedimientos nuevos con la finalidad de mejorar los tiempos de instalación en la red de Concesionarios. De esta manera logramos que los técnicos tengan la capacidad de realizar tanto actividades de instalación como de mantenimiento, incrementando sus tiempos de ocupación, aumentando los niveles de eficiencia de este proceso operativo

- En la parte de Recursos Humanos se realizó la implementación de un plan completo con la finalidad de reforzar el sistema de seguridad Industrial de la empresa para lo cual se implementó un concurso con el personal para determinar un slogan que identifique a la unidad de seguridad industrial. Se realizaron una serie de actividades entre las mas importantes: integración del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional al sistema TS-16949, realizando mejoras continuas a los procedimientos existentes; y , compra de nuevos equipos de protección acorde a una investigación detallada del riesgo que tienen los trabajadores en el puesto de trabajo y a fichas técnicas del EPP . Adicionalmente, obtuvimos el permiso de funcionamiento del Dispensario Médico interno por parte del Ministerio de Salud Pública, realizando la adecuación y compra de instrumentales requeridos. Se realizaron varias campañas de salud y vacunación para prevención de enfermedades entre ellas gripe y VIH.

Se implementaron nuevas pausas activas diarias en horarios establecidos de manera estandarizada para el personal operativo de producción que trabaja de pie. Se instaló una nueva puerta de emergencia cumpliendo estudios de prevención de riesgos e incendios.

ASPECTOS COMERCIALES Y FINANCIEROS.-

Podemos observar que durante el año 2015 la empresa disminuyó sus ingresos por ventas de hardware y servicios en US\$526.600 que equivale a un 2% menos respecto del año 2014. Este decremento se produce básicamente por una disminución de ventas de la línea OEM ocasionado por la caída del sector automotriz ecuatoriano (32%) y consecuente disminución en la fabricación y venta de vehículos chevrolet a nivel nacional



ROAD TRACK ECUADOR S.A.

La evolución económica de Road Track Ecuador S.A. la reflejamos periódicamente a continuación con los principales rubros de resultados:

DETALLE	2012	2013	2014	2015
EXPORTACION	917,896	2,327,019	1,263,603	1,034,603
OTROS EXPORTACION	45,907	1,089,218	-1,586	19,176
HARDWARE NACIONAL	19,058,113	18,573,664	15,997,683	13,738,324
SERVICIOS NACIONAL	8,752,259	10,957,400	12,173,753	14,114,750
TOTAL INGRESOS	28,774,174	32,947,300	29,433,453	28,906,853
MARGEN BRUTO	3,659,323	5,600,497	4,678,181	4,668,431
MARGEN OPERATIVO	1,224,661	1,400,260	1,392,128	1,440,962
RESULTADO NETO	1,177,747	1,119,770	1,175,622	1,119,416

Como podemos observar, Roadtrack mantuvo el margen de utilidad bruta en el año 2015 versus el 2014

Conservamos el margen de operación en el año 2015 y fue de 5% respecto a las ventas totales .

Finalizamos el año 2.014 con un resultado neto positivo de \$ 1,199,416

Condiciones Financieras.-

1.- La empresa incrementó su capital de trabajo y éste alcanzó un valor neto positivo de US \$ 9,403,933 (US \$10,945,524 - US \$ 1,541,591) lo que nos indica que la Empresa tiene la liquidez necesaria para cumplir sus obligaciones de corto plazo.

2.-De igual manera el índice de liquidez de 7.10, es muy aceptable para los índices que se manejan dentro del sector.

3.-En nuestra cartera de clientes de US \$ 5,065,948. no existe ninguna contingencia de cobrabilidad.

OPERACIÓN.-

Durante el año 2015 la compañía recuperó 538 vehículos. El incremento de robos durante el año fue muy importante, se realizaron varias actividades tendientes a mantener el porcentaje de recuperación entre ellas operativos conjuntos con la policía nacional, campañas de capacitación para los usuarios finales, refuerzo en la investigación de casos, etc.

El nivel de recuperación al finalizar el año se mantuvo sobre el 91%

ROAD TRACK ECUADOR S.A.

Tomando en cuenta que nuestro contrato con GM contempla un porcentaje mínimo de efectividad de 90%, nuestro resultado se encuentra por encima de este requerimiento, lo que refuerza nuestra buena imagen, y aumenta la credibilidad y confianza del cliente hacia nuestro producto.

Quiero aprovechar la oportunidad para expresar mi agradecimiento al Directorio de ROAD TRACK ECUADOR S.A, a todos sus ejecutivos y empleados, por el permanente apoyo brindado, y especialmente a Ustedes, señores accionistas, por su confianza.

Dejo a consideración de la Junta el informe presentado.

Quito, 30 de Marzo de 2016

Atentamente,



Mónica Salazar Urvina
Gerente General
Road Track Ecuador S.A.