

**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 2.016.

ASPECTOS GENERALES.-

Durante el año 2.016, la compañía avanzó con éxito en los objetivos previstos para este período

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

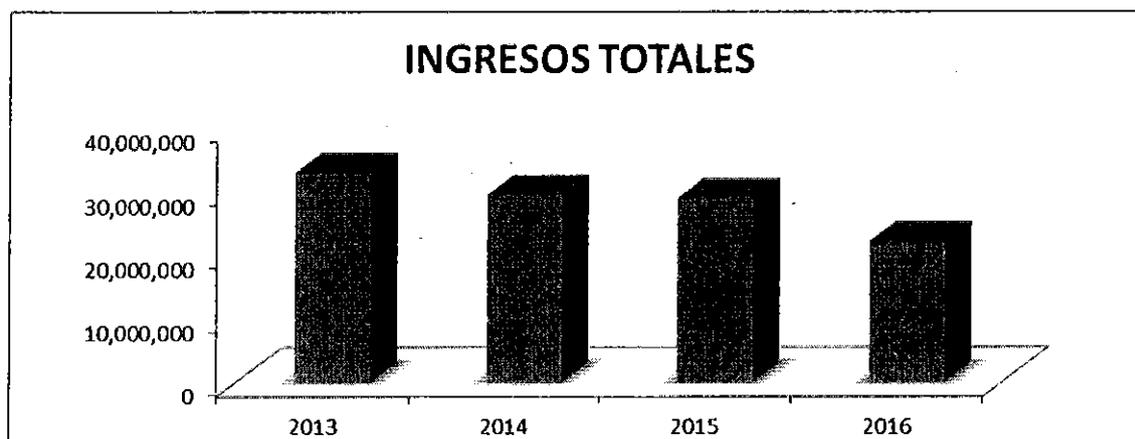
- La crisis económica que enfrentó el Ecuador durante el año 2016 impactó severamente al Sector Automotriz. Es así como de un mercado de 81.300 unidades vendidas durante el año 2015 se produjo un decremento de 22%. Durante el año 2016 la Industria automotriz registró ventas tan solo de 63.555 unidades. General Motors, nuestro principal cliente, también enfrentó una reducción de sus ventas retail de 30% frente al año 2015, debido principalmente a la reducción del mercado y disminución en su market share. Dentro de este escenario, la Compañía vio impactadas sus ventas en un 23%. Se hicieron varios esfuerzos para mejorar la productividad y ajustar el tamaño de la Compañía a un nuevo volumen de operación
- A pesar de la crisis, la compañía logró incrementar en 5% sus ingresos en el canal de venta de renovaciones. La compañía registró ventas de alrededor de US\$7MM en el 2016, debido a la implementación efectiva de estrategias comerciales de mercadeo y promoción. Adicionalmente existió un incremento de un 13% de las transacciones en línea en relación al 2015 para las renovaciones de nuestros clientes, lo que nos permitió realizar mejoras en la operación reduciendo el número de nuestros agentes de visita en campo.
- RTE concluyó exitosamente, su proceso de auditoría corporativa de certificación en el mes de Julio del año 2016 y obtuvo la certificación ISO TS 16949.
- En el área de producción, se realizaron importantes mejoras en las líneas tales como la renovación de equipos de cómputo, adquisición de lectores de barra que soporten nuevos códigos y faciliten la operación. Se optimizaron procesos de tal manera que se cumplió con la reducción planificada de personal en la organización, en el área técnica se redujo de 19 a 13 colaboradores.

- Adicionalmente, se realizaron ajustes y balanceos en la línea de producción que permitieron la mejora en la métrica de nuestros equipos: de 26 Minutos-hombre/equipo a 20 Minutos-hombre/equipo
- Se logró la certificación de las herramientas BIQS 3 que constituyen un sistema de gestión de la calidad del proceso de producción con una alta exigencia por parte de GM a nivel global.
- El call center de atención a clientes Chevrolet, atendió 870.000 llamadas de nuestros clientes durante el año 2016. Al finalizar el año, contabilizamos un total de 85.000 clientes con servicio activo. Una reducción de 11% frente al año 2015, originado principalmente por la reducción del mercado automotriz, explicada en párrafos anteriores
- Roadtrack Ecuador alcanzó en el CISAT (Índice de Satisfacción del cliente final) una calificación promedio anual en el top box de 81%. Esto quiere decir que el 81% de los clientes que utilizaron el servicio Chevystar se encuentran "totalmente satisfechos" con la atención brindada por nuestro Contact Center.
- En el año 2016, nuestras operaciones de Call Center se ampliaron de una manera importante. La compañía firmó nuevos acuerdos con Concesionarios y empresas relacionadas con la Industria para administrar su gestión telefónica, enfocada principalmente en la atención de llamadas de información de sus clientes y en potencializar leads obtenidos por diversas fuentes para lograr un incremento en sus ventas. La Compañía obtuvo un incremento en facturación de servicios de Call Center a GM de 40%, debido principalmente al incremento de campañas out encaminadas a generar leads a través de medios digitales e incrementar la retención de clientes chevrolet en los Talleres autorizados. Adicionalmente, logramos concluir acuerdos estratégicos con Concesionarios de la Marca.
- Durante el mes de Septiembre de 2016, iniciamos la instalación de nuestro dispositivo platinum a través del canal de posventa, para lo que se realizaron diversas capacitaciones del producto en la Red de Concesionarios. Adicionalmente, se revisaron los procesos de instalación en campo, logrando la creación de un equipo genérico que facilite la conexión de nuestro producto en los diferentes modelos de vehículos.
- Realizamos una reingeniería de procesos en toda la Compañía para llevar a cabo una optimización de los recursos en todas las áreas y ajustarnos de esta manera a los nuevos volúmenes de mercado. La compañía debió realizar una reducción de personal importante en el 2016. Se produjo una reducción de alrededor de 70 posiciones, terminando el año con 326 colaboradores.
- En la parte de Recursos Humanos se realizó la implementación de un plan inclusivo con todo el personal con la finalidad de reforzar el sistema de seguridad Industrial de la empresa. Esta campaña estuvo enfocada en motivar al personal para que realice trabajo de prevención, concientizándoles sobre el valor que tienen dentro de su núcleo familiar.

Además, se realizó un estudio de riesgo físico (iluminación) en la planta baja de la empresa y medidas correctivas para minimizarlo y la implementación de medidas ergonómicas en el área de producción, previo estudio ergonómico y creación de cédula antropométrica. Finalmente, logramos culminar, los estudios de riesgo físico de estrés térmico en varias áreas de la empresa así como también de Riesgos Psicosociales en el área del Centro de Atención a Clientes.

- Se realizaron una serie de actividades recreativas para el personal entre las más importantes: Mes del Deporte, Bailo terapia semanal, carrera 5k auspiciada por la Empresa, entre otras.
- Adicionalmente, obtuvimos la renovación del permiso de funcionamiento del Dispensario Médico interno por parte del Ministerio de Salud Pública, realizando la compra de instrumentales requeridos. Se realizaron varias campañas de salud para prevención de enfermedades entre ellas: campaña Anti estrés que consistió en realizar masajes de aromaterapia a todo el personal y campaña de Prevención del Hígado Graso que consistió en realizar ecos hepáticos de forma gratuita.

ASPECTOS COMERCIALES Y FINANCIEROS.-



Podemos observar que durante el año 2016 la empresa disminuyó sus ingresos por ventas de hardware y servicios en US\$6.7 millones que equivale a un 23% menos respecto del año 2015. Este decremento se produce básicamente por la caída del sector automotriz ecuatoriano (22%) y consecuente disminución en la fabricación y venta de vehículos chevrolet a nivel nacional(30%)

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

DETALLE	2013	2014	2015	2016
EXPORTACION	2,327,019	1,263,603	1,034,603	978,455
HARDWARE NACIONAL	18,573,664	15,997,683	13,738,324	7,945,760
SERVICIOS NACIONAL	10,957,400	12,173,753	14,114,750	13,234,102
TOTAL INGRESOS	32,947,300	29,433,453	28,906,853	22,156,288
MARGEN BRUTO	5,600,497	4,678,181	4,668,431	4,207,257
MARGEN OPERATIVO	1,400,260	1,392,128	1,440,962	1,013,715
RESULTADO NETO	1,179,777	1,175,622	1,199,416	770,449

Como podemos observar, Roadtrack incrementó en 3% el margen de utilidad bruta en el año 2016 versus el 2015

Conservamos el margen de operación en el año 2016 y fue de 5% respecto a las ventas totales.

Finalizamos el año 2016 con un resultado neto positivo de US\$ 770,449

Condiciones Financieras.-

1.- La empresa incrementó su capital de trabajo y éste alcanzó un valor neto positivo de US \$ 9,795,369 (US\$11,751,189 - US\$ 1,955,821) 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 6.00, es muy aceptable para los índices que se manejan dentro del sector.

3.-En nuestra cartera de clientes de US\$ 3,841,241 no existe ninguna contingencia de cobrabilidad.

OPERACIÓN.-

Durante el año 2016 la compañía recuperó 430 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 92%

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.