

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 2.017.

ASPECTOS GENERALES.-

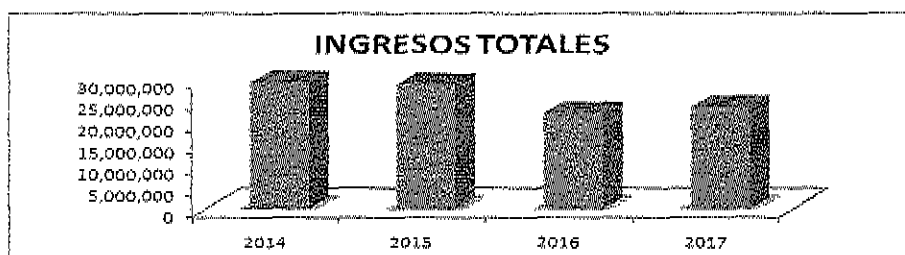
Durante el año 2.017, la compañía avanzó con éxito en los objetivos previstos para este período

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

- El mercado automotriz creció de una manera importante durante el año 2017. Al finalizar el año, la Industria registró ventas por 105.000 unidades versus 63.500 reportadas en el año 2016. Es decir un incremento cercano del 40% en relación al año anterior. Este crecimiento se debió principalmente a una recuperación de la Economía que había llegado a una recesión a finales del año 2016. General Motors dentro de este escenario logró vender un total de 41.100 unidades, es decir obtuvo una participación de mercado de 39%. Dentro de este escenario Road Track logró vender un total de 28.600 unidades.
- La compañía registró ventas en el canal de renovaciones de de US\$6.3MM en el 2017, debido a la implementación efectiva de estrategias comerciales de mercadeo y promoción.
- RTE concluyó exitosamente, su proceso de auditoría corporativa de certificación en el mes de Julio del año 2017 y obtuvo la certificación ISO TS 16949.
- La Compañía incrementó su plantilla de operadores de producción de 11 a 32 personas, para la atención los pedidos de equipos y accesorios que incluyen la producción de arneses en instalaciones en patios de GM Ecuador.
- Adicionalmente, se realizaron ajustes y balanceos en la línea de producción que permitieron la mejora en la métrica de nuestros equipos: de 20 Minutos-hombre/equipo a 17 Minutos-hombre/equipo.
- En 2017, Road Track Ecuador asume la producción de equipos tanto para Ecuador como para Colombia, e incluso atiende pedidos de clientes como GM Brasil quien solicita equipos para atender garantías y provisión de partes y repuestos.
- Se logró mantener la certificación de las herramientas BIQS 3 que constituye 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 Chevystar, atendió 830.000 llamadas de nuestros clientes durante el año 2017. Al finalizar el año, contabilizamos un total de 80.000 clientes con servicio activo. Una reducción de 6% frente al año 2016, originado principalmente por la contracción del mercado automotriz, explicada en años anteriores. En el contact center de Chevrolet se atendió un total de 102.000 llamadas durante el año, con nivel de servicio del 86%.
- Road Track Ecuador alcanzó en el CISAT (Índice de Satisfacción del cliente final) una calificación promedio anual en el top box de 85%. Esto quiere decir que el 85% de los clientes que utilizaron el servicio Chevystar se encuentran “totalmente satisfechos” con la atención brindada por nuestro Contact Center.
- En el año 2017, 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 de 13%, 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 Junio del 2017 iniciamos el proceso de instalación de los dispositivos en los vehículos en Patios de GM con la finalidad de evitar demoras en la instalación en los Concesionarios, brindando un mejor servicio más rápido y eficiente.
- La compañía incrementó en 2017 el número de empleados en 21% con respecto al 2016. Se crearon 70 nuevas posiciones con la finalidad de ensamblar e instalar equipos telemáticos. El Head Count al finalizar el año fue de 395 empleados.
- Además, se realizó un estudio de riesgo físico de estrés y ausentismo en la Gerencia de Atención a Clientes y un estudio de factores ergonómicos y su relación con las lesiones músculo esquelético en todo el personal administrativo de la empresa.
- Se cumplieron a lo largo del año una serie de campañas importantes para el personal con la finalidad de disminuir los riesgos en el trabajo, preservar la salud de los empleados y mantener un ambiente de trabajo adecuado. Entre las más relevantes se encuentran: Campaña visual, de Prevención del uso de drogas, tabaco y alcohol, prevención contra la violencia de género, parasitosis, programa de pausas activas.
- Se realizaron una serie de actividades recreativas para el personal entre las más importantes: Mes del Deporte, Bailo terapia semanal, carrera Iron Runner realizada en la Escuela Superior Militar Eloy Alfaro auspiciada por la Empresa, entre otras.

ASPECTOS COMERCIALES Y FINANCIEROS.-



Podemos observar que durante el año 2017 la empresa incrementó sus ingresos por ventas de hardware y servicios en \$1.3 millones equivalente a un 6% versus el año 2016. Dicho incremento se dio básicamente debido a un crecimiento del mercado automotriz detallado en párrafos anteriores

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

DETALLE	2014	2015	2016	2017
EXPORTACIÓN	1,262,017	1,053,778	976,427	593,091
HARDWARE NACIONAL	15,997,683	13,738,324	7,945,760	10,733,103
SERVICIOS NACIONAL	12,173,753	14,114,750	13,234,102	12,217,886
TOTAL INGRESOS	29,431,867	28,926,028	22,154,260	23,544,260
MARGEN BRUTO	4,678,181	4,668,431	4,207,257	1,108,668
MARGEN OPERATIVO	1,392,128	1,440,962	1,013,715	-1,072,450
RESULTADO NETO	1,175,622	1,199,416	770,449	-1,339,156

La Compañía determinó en el año 2017 una provisión por deterioro por modelos discontinuados e inventario que no ha tenido movimiento en el lapso de 6 meses. Finalizamos el año 2017 con una pérdida de de US\$ 1'339,156.

OPERACIÓN.-

Durante el año 2017 la compañía recuperó 296 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 en el 94%.

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.



Atentamente,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Mónica Salazar Urvina'.

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

Calle Manuel Najas OE1-81 y Juan de Selis
PBX: (593-2) 299-1919 - P.O.Box 17-21-812
Quito - Ecuador