



Toyota del Ecuador S.A.

INFORME

EJERCICIO ECONOMICO 2019

A los Señores **ACCIONISTAS de TOYOTA DEL ECUADOR S. A.**

De mis consideraciones:

MARCO GENERAL DE LA EMPRESA

El año 2019 para Toyota del Ecuador S.A. ha estado lleno de retos en el aspecto comercial, dado el alto nivel de competencia en el sector; lo cual ha significado una alta inversión en publicidad y la introducción de nuevos modelos.

También, este año se marcó el inicio de la participación de la empresa en el mercado de valores; lo cual abrió una nueva opción de financiamiento y se puede considerar un éxito esta participación.

En cuanto a la organización; esta se ha mantenido con la misma estructura, lo cual ha sido un reto para todo el personal afrontar las complicaciones del mercado y del país; sin embargo, el resultado no ha sido según lo planificado, aunque hubo crecimiento mínimo en la participación del mercado automotriz.

También participamos en programas de apoyo para el cumplimiento de responsabilidad social

A continuación, pongo a su consideración el Informe de Administrador por las actividades desarrolladas por las diferentes áreas de la Compañía, por el año 2019.

COMERCIAL

1. ENTORNO DEL SECTOR AUTOMOTOR

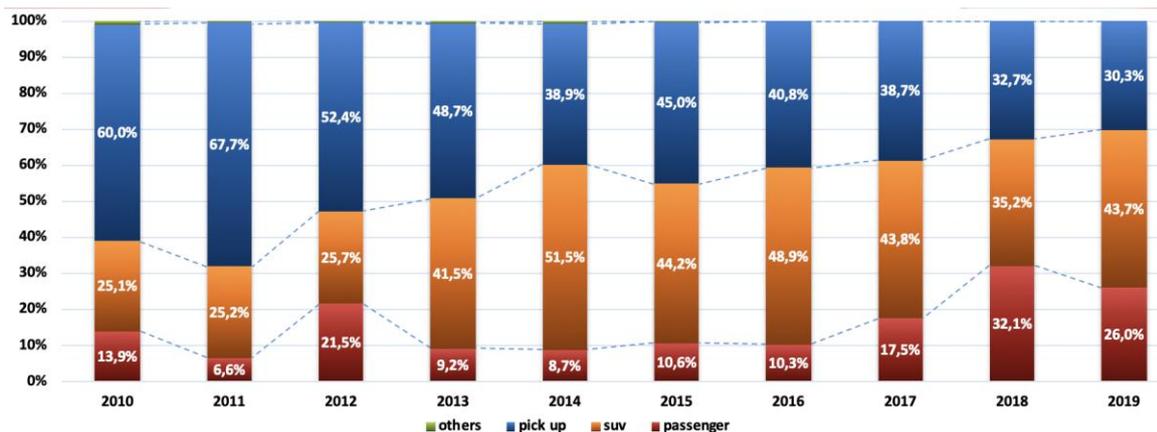
1.1. DEMANDA DEL MERCADO

El mercado en 2019 cerró con 132.208 unidades. Esto representa un decrecimiento de -3.9% comparando con los resultados de 2018. Un factor importante que afectó el resultado de este año se dio en el mes de octubre, siendo el período con la industria más reducida de 2019. Desde el 2 de octubre, ocurrieron manifestaciones masivas debido a las medidas económicas del gobierno de Lenín Moreno enfocadas en la liberación del precio del diésel, la gasolina extra y ecopáís.

Como Toyota logramos alcanzar el 5,9% de participación de mercado, es decir un incremento de 0,1% vs el share del año 2018, siendo la única marca del top 5 en presentar un crecimiento en este período. También es importante señalar que en el ranking de marcas recuperamos una posición al ubicarnos en 4to puesto, superando a Great Wall que ocupaba ese lugar el año pasado.

MARCA	dic-18		nov-19		dic-19		VARIACION vs NOV 2019		VENTAS ACUM. 2019		VENTAS ACUM. 2018		VARIACION Acumulado 19 vs Acumulado 18			VARIACION DIC 19 VS. DIC 18	
	unds.	%	unds.	%	unds.	%	unds.	%	unds.	%	unds.	%	unds.	% Variac.	Share	unds.	% Variac.
1 Chevrolet	3.468	30,5%	3.171	27,1%	2.764	26,2%	(407)	-12,8%	39.387	29,8%	45.605	33,1%	6.218	-13,6%	-3,3%	-704	-20,3%
2 Kia	1.700	15,0%	2.226	19,0%	1.819	17,2%	(407)	-18,3%	22.171	16,8%	23.141	16,8%	970	-4,2%	0%	119	7,0%
3 Hyundai	1.109	9,8%	751	6,4%	665	6,3%	(86)	-11,5%	9.412	7,1%	13.568	9,9%	4.156	-30,6%	-2,7%	-444	-40,0%
4 Toyota	745	6,6%	726	6,2%	671	6,4%	-55	-7,6%	7.821	5,9%	7.947	5,8%	126	-1,6%	0,1%	74	-9,9%
5 Great Wall	670	5,9%	627	5,4%	690	6,5%	63	10,0%	7.309	5,5%	8.380	6,1%	1.071	-12,8%	-0,6%	20	3,0%
6 Nissan	534	4,7%	350	3,0%	359	3,4%	9	2,6%	4.679	3,5%	4.969	3,6%	290	-5,8%	-0,1%	-175	-32,8%
7 Hino	320	2,8%	314	2,7%	351	3,3%	37	11,8%	4.210	3,2%	4.154	3,0%	56	1,3%	0,2%	31	9,7%
8 Jac	293	2,6%	468	4,0%	308	2,9%	(160)	-34,2%	4.068	3,1%	3.075	2,2%	993	32,3%	0,8%	15	5,1%
9 Chery	233	2,1%	263	2,3%	194	1,8%	(69)	-26,2%	3.478	2,6%	3.330	2,4%	148	4,4%	0,2%	-39	-16,7%
10 Renault	363	2,9%	348	3,0%	356	3,4%	8	2,3%	3.366	2,5%	2.298	1,7%	1.068	46,5%	0,9%	-7	-1,9%
11 Mazda	241	2,1%	294	2,5%	241	2,3%	(53)	-18,0%	3.021	2,3%	2.740	2,0%	281	10,3%	0,3%	0	0,0%
12 Ford	208	1,8%	212	1,8%	213	2,0%	1	0,5%	2.688	2,0%	3.022	2,2%	334	-11,1%	-0,2%	5	2,4%
GRAN TOTAL	11.360	100,0%	11.687	100,0%	10.554	100,0%	(1133)	-9,7%	132.208	100%	137.615	100%	5.407	-3,9%	0,0%	(806)	-7,1%

En el 2019, el segmento de SUVs fue el más importante para la marca en términos de volumen, alcanzando 3.417 unidades y cerca del 44% dentro del mix en el portafolio. Seguido por Camionetas con 2.370 unidades y 30% de peso y finalmente pasajeros que acumuló 2.034 unidades y 26% de participación dentro de la mezcla por segmento.



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PASS	2.102	1.134	430	1.459	572	565	388	304	842	2.547	2.034
SUV	363	2.045	1.649	1.759	2.669	3.338	1.616	1.442	2.104	2.799	3.417
PU	3.575	4.902	4.428	3.583	3.130	2.521	1.642	1.205	1.858	2.601	2.370
VAN	150	69	37	26	33	1	6	0	0	0	0
Others	182	9	0	12	21	51	0	0	0	0	0
TOTAL	6.372	8.159	6.544	6.839	6.425	6.476	3.652	2.951	4.804	7.947	7.821

PUESTO	TOP 10	UNIDADES	%
1	Yaris HB 1.5	1565	19,99%
2	Hilux 4x2 CD	1312	16,79%
3	RAV4 CVT 2.0 TA	722	9,26%
4	RAV4 2.0 TM	708	9,05%
5	Fortuner 2,7 4x4 TM	657	8,45%
6	Hilux 4x4 CD AA Diesel	494	6,31%
7	Fortuner 2,7 4x4 TA	442	5,67%
8	Hilux 4x4 CD SR	329	4,21%
9	Fortuner TA	290	3,66%
10	Prius C sport	261	3,34%

SEGMENTO	TOTAL	SHARE SEGMENTO
IMV3	2244	28,69%
PASAJEROS	1698	21,71%
SUV	1952	24,96%
IMV4	1389	17,76%
HIBRIDOS	336	4,30%
IMV1	126	1,61%
INNOVA	76	0,97%
TOTAL	7821	100%

Segmento	Total	Share Segmento
SUV	3417	43,69%
PICK UP	2370	30,30%
PASAJEROS	1698	21,71%
HIBRIDOS	336	4,30%
TOTAL	7821	100%

2. ESTRATEGIA COMERCIAL TOYOTA DEL ECUADOR S.A.

Visión: Convertir a TOYOTA en la Marca más valorada del Mercado enfocando en los valores de marca y el QDR Toyota

Misión: Proporcionar las mejores experiencias de la compra, de la propiedad y de la recompra, superando las expectativas de los clientes. Ser el aliado de nuestros clientes en todo el ciclo de experiencia de propiedad de su auto.

3. INCREMENTAR EL VALOR DE MARCA Y CLIENTES PARA TODA LA VIDA

Como todos los años se realizó la encuesta de Brand Tracking; para el 2019 el análisis arroja un Conocimiento de 88% (vs 79% del año anterior).



Versus sus principales competidores, Toyota mantiene unas calificaciones muy sanas siendo la 2da en intención de compra

3.1. ACTIVIDADES MARKETING 2019

Describimos a continuación las principales actividades de Marketing realizadas durante el año 2019:

3.1.1. COMPETENCIAS ATLÉTICAS





Durante el 2019 apoyamos por décimo segundo año consecutivo a la emblemática carrera Quito Últimas Noticias.

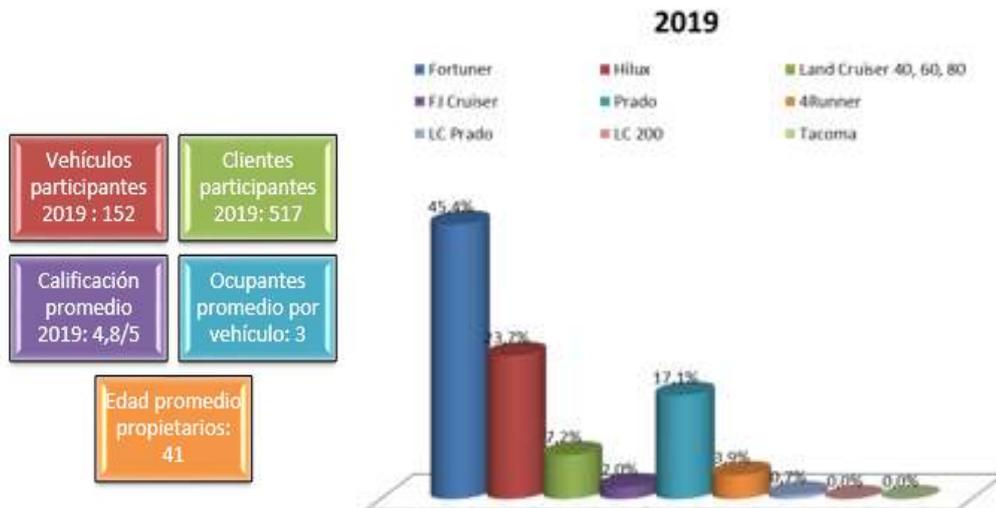
Esta competencia es un símbolo de lo que debe ser la naturaleza humana: solidaria, inquebrantable, resistente y capaz de superar sus propios límites.

3.1.2. PURA TRACCIÓN



Pura Tracción es parte del ADN de Toyota y es una actividad que genera una gran sinergia con los clientes 4x4 de la marca.

Durante 2019 tuvimos 5 eventos que se realizaron en Quito, Guayaquil y Cuenca con los siguientes resultados:



3.1.3. TOYOTA KIDS



Toyota Kids es un programa dirigido a niños de 8 a 12 años, quienes a través de actividades lúdicas aprenden los principios de la Marca: Mejoramiento continuo, trabajo en equipo y respeto por las personas.

En 2019 fueron parte de esta gran experiencia 112 niños.

3.1.4. DREAM CAR ART CONTEST



Nos sentimos orgullosos de la participación de miles de niños ecuatorianos en el concurso mundial Toyota Dream Car Art Contest, por octavo año consecutivo Toyota llevó esta alegría a todo el país. Los ganadores fueron 4 de la ciudad de Cuenca, 3 de Quito, uno de Guayaquil y uno de Loja. En 2019 recibimos 909 dibujos de niños de todo el país.

3.1.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL – CAFÉ RIO INTAG



En el 2019 continuamos con el apoyo a la Asociación de Caficultores del Río Intag. Una comunidad que cultiva de manera sustentable café de altitud de la más alta calidad.

Toyota busca apoyar el desarrollo de las comunidades realizando la compra de este café para la entrega a sus clientes por cada vehículo vendido.

3.1.6. GLOBAL TOYOTA TEAM ATHLETES – START YOUR IMPOSSIBLE



START YOUR IMPOSSIBLE es una iniciativa global que busca inspirar a empleados, socios y clientes de Toyota para conectarlos con los valores fundamentales de la marca.

Bajo esta iniciativa, Toyota del Ecuador S.A. ha decidido auspiciar a 4 deportistas paralímpicos que han sido reconocidos por la marca a nivel global como Global Toyota Team Athletes.

Estos son: Darwin Castro, atleta no vidente que participa en las pruebas de 1.500 m. y 5.000 m. junto a su guía Sebastián Rosero. Darwin y Sebastián ganaron la medalla de oro en los 5.000 m. en los Juegos Parapanamericanos de Lima 2019 y llegarán a Tokio 2020 con grandes posibilidades de convertirse en los primeros medallistas paralímpicos de Ecuador.

Patricio Holguín y Esteban Ortiz son también GTTAs (Global Toyota Team Athletes), estos dos paraciclistas formaron parte de la delegación ecuatoriana en los Juegos Parapanamericanos Lima 2019 y seguirán participando en competencias internacionales este 2020.

Nuestros GTTAs nos demuestran día a día como hacer posible lo imposible.

3.1.7. TOYOTA SIEMPRE NUEVO - TSN

Toyota Siempre Nuevo es la forma más moderna de comprar un Toyota y de renovarlo.

En el período Julio-diciembre 2019 se vendieron 205 unidades con Toyota Siempre Nuevo.

Se detalla a continuación el Pareto de los modelos más vendidos:

Modelo	%
Yaris HB	44%
Prius C	14%
Hilux ETT	10%
RAV4 2.0 CVT	5%
RAV4 2.0 TM	3%
RUSH TM	3%
FORTUNER AUT	2%



3.1.8. PURA TRACCIÓN EXPEDITION

Pura Tracción Expedition es un proyecto de 10 expediciones alrededor de todo el país en el que demostramos el liderazgo en el 4x4 como solo Toyota lo puede hacer!! Land Cruiser Prado, Hilux y Fortuner 2.7 son los modelos que forman parte de esta aventura. Todo esto gracias a los auspiciantes de este proyecto: Vazseguros, Dobinsons, BF Goodrich, Hunter y Prestashop.

Este proyecto ha generado más de 1.8 millones de visualizaciones en redes sociales, llegando a más de 5.6 millones de personas.



3.1.9. LANZAMIENTO NUEVO RAV4



En marzo de 2019, una nueva generación del RAV4 llegó al país, este renovado SUV se presentó con diseño imponente, robusto y sofisticado. Con más potencia para satisfacer los gustos más exigentes, además de llegar cargado con mejoras y novedades. Es un SUV concebido para consumidores activos, que viven su vida al máximo. Esta es la quinta generación del RAV4, "otra historia" con la versión 2020, un modelo que combina dinamismo de un SUV, con tecnología precisa y eficacia mejorada.

3.1.10. LANZAMIENTO COROLLA HÍBRIDO



En el mes de octubre de 2019, Ecuador expresó: ¡HOLA COROLLA! El auto más comprado del mundo fue presentado en su regreso a Ecuador. Con más de 46 millones de unidades vendidas a nivel mundial desde 1.966 Corolla ha marcado una época con cada una de sus once generaciones previas, y fue expuesto por primera vez en una versión híbrida para su décimo segunda generación.

3.1.11. LANZAMIENTO NUEVO RUSH



En el mes de noviembre, llegó a Ecuador un nuevo miembro de la familia. El nuevo Toyota Rush fue presentado como un producto que tiene una actitud aventurera que se percibe desde el primer vistazo gracias a su gran altura. Sus líneas robustas y su moderna parrilla delantera refuerzan su look todoterreno que brinda una gran amplitud.

4. ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

4.1. GESTIÓN COMERCIAL

Durante el 2019 se realizaron importantes avances principalmente en 3 puntos críticos de la gestión comercial:

4.1.1. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE KPI's:

Se consiguió unificar conceptos con todos los DLRs a nivel nacional y enlazar sus sistemas con los de TDE para así obtener información exacta en y en tiempo real. Actualmente, adicional a las ventas y niveles de inventario también contamos con información en tiempo real del Tráfico (Cotizaciones), Reservas, Asignaciones, Nuevos Contratos, Tasas de Cierre, meses de stock, etc. Lo cual nos permite tomar decisiones con mayor agilidad y oportunamente.

4.1.2. MANEJO Y CONTROL DE INVENTARIO FLOTANTE

Se desarrolló un módulo en el sistema S3S para manejo y control del Inventario Flotante. Dentro de los principales beneficios podemos nombrar los siguientes:

- Carga automática de las unidades para Inventario Flotante.
- Permite a los usuarios verificar la disponibilidad de inventario y realizar reservas en línea.
- Carga de información de los clientes en línea para facilitar los trámites de nacionalización.
- Mayor control sobre la antigüedad de las unidades en depósito comercial.
- Control y análisis sobre los tiempos que demora cada etapa del proceso.

Nro	MODELO	KATASHIKI	SFX	COD.EXT.	COLOR EXTERIOR	COD.INT.	CHASIS	MOTOR	AÑO	PEDIDO	LINEA NO.
1	RAV4 LE AC 2.0 SP 4X2 TM	MXAAS2L-ANFXB	BB	6X3	VERDE	20	JTMZ43FY4LD023522	M20AV074648	2020	1907QCBFL	96000
2	NEW FORTUNER AC 2.7 SP 4X4 TA	TCN156L-SCTLKF	AUT	1D6	PLATEADO	41	8AIDX3FS8L0031595	2TRA651090	2020	1909AQFL	109000
3	RAV4 L5 CVT AC 2.0 SP 4X2 TA	MXAAS2L-ANXXB	ZZ	070	BLANCO	20	JTMZ43FY5LJ017679	M20AV098078	2020	1909QCBFL	121000
4	RAV4 L5 CVT AC 2.0 SP 4X2 TA	MXAAS2L-ANXXB	ZZ	1D6	PLATEADO	20	JTMZ43FY0J017265	M20AV096666	2020	1909QCBFL	124000
5	YARIS 50 CVT AC 1.5 4P 4X2 TA	NSP151L-AEXRK	J1	8R3	CELESTE	20	MB2823F3XL1190678	2NR5397310	2020	1909QCBFL	120000
6	NEW FORTUNER AC 2.7 SP 4X4 TA	TCN156L-SCTLKF	AUT	070	BLANCO	41	8AIDX3FS8L0031636	2TRA675662	2020	1910AQFL	17000
7	RUSH AC 1.5 SP 4X2 TA	F800LE-CQMF	QW	1E7	PLATEADO	10	MHX8BF20LK003950	2NRF918732	2020	1909QCBFL	107000
8	RUSH AC 1.5 SP 4X2 TA	F800LE-CQMF	QW	W09	BLANCO	10	MHX8BF20LK003951	2NRF917279	2020	1909QCBFL	233000
9	NEW FORTUNER AC 2.7 SP 4X4 TM	TCN156L-SDMLK	AWT	1C3	PLOMO	41	MHFDK3FS4L0053042	2TRA692808	2020	1910QCBFL	8000
10	NEW FORTUNER AC 2.7 SP 4X4 TM	TCN156L-SDMLK	AWT	1C3	PLOMO	41	MHFDK3FS8L0053019	2TRA687970	2020	1910QCBFL	9000

4.1.3. EXACTITUD EN LA DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULOS

Se realizaron modificaciones en los procesos de carga de pedidos, seguimiento a los embarques y actualizaciones en las fechas de llegada.

El objetivo de estas mejoras es el de proveer a los concesionarios con una exactitud del 100% la disponibilidad de producto para los meses siguientes. Pasamos de proveer información en firme 10 días antes del inicio del mes a proveer información exacta de las llegadas con 2 a 3 meses de anticipación, lo cual genera una importante herramienta comercial a la fuerza de ventas y para la planificación de cada DLR.

Procedencia	Confirmación de llegadas	
	Antes	Ahora
Japón	10 días antes proyección en firme del mes	2 meses siguientes
Tailandia/Indonesia	10 días antes proyección en firme del mes	2-3 meses siguientes
Argentina/Brasil	5 días antes proyección tentativa del mes	1 mes siguiente

5. CAPACITACIÓN

5.1.ACADEMIA DE VENTAS / CLÍNICAS DE PRODUCTO

Entrenamiento con una estrategia renovada la cual está enfocada en un sistema de capacitación continua “en showroom” por parte de TOYOTA DEL ECUADOR en la cual se realizan visitas de entrenamiento One to One con Asesores de Ventas (ADV).

Durante 2019, se realizaron capacitaciones One to One con ADV en 18 agencias a nivel nacional de los siguientes productos:

- Fortuner y competidores
- Hilux

5.2. CAPACITACIÓN DE PRODUCTO PRESENCIAL

Capacitación teórica y práctica con enfoque en USP's de producto y tecnologías. Comparación con competidores y argumentos de ventas.

Durante el 2019 se realizaron los siguientes cursos de capacitación presencial obteniendo una calificación general de 4.88/5.0:

- Hilux CUT
- New RAV4
- New Corolla HV
- Innovación Toyota Fundamentos Híbridos
- Fundamentos de Seguridad Activa y Pasiva
- Fundamentos de Seguridad Avanzada (Toyota Safety Sense)
- New RUSH

6. E-LEARNING

Educación en línea como refuerzo a las capacitaciones presenciales y adiestramiento del área comercial usando materiales disponibles en el porta.

Durante 2019 se desarrollaron 6 cursos en línea, 2 de los cuales fueron de cursos CERTIFICABLES y 4 de producto. El 88% del personal de ventas lo realizó y el 74% aprobaron todos los cursos.

- Hilux
- RAV4
- Corolla
- Certificación Fundamentos Híbridos
- Certificación Fundamentos de Seguridad
- Rush

7. TALLERES TOYOTA WAY IN SALES AND MARKETING

Durante el 2019 se desarrollaron 3 talleres de 2 días c/u con personal de Toyota del Ecuador, con el objetivo de propagar la filosofía, fundamentos, creencias y valores de Toyota para su aplicación en el área profesional y personal.

Un total de 50 participantes asistieron a los talleres, cuya calificación general de la actividad fue "Excelente" alcanzado un puntaje de 4.8/5.

8. MANUAL DEL ASESOR

Durante 2019 se desarrolló una herramienta digital compuesta por contenido e información de valor que es utilizada por los asesores comerciales para mantenerse actualizados en base a todos los ámbitos del conocimiento (Producto, Competencia, Objeciones, Tecnología, Historia, etc.). Este contenido de valor apoya a la fuerza de ventas para generar argumentos comerciales que soportan su gestión diaria.

Materiales disponibles en el portal.

9. KODAWARI COMERCIAL

La principal tarea del Field Representative o Kodawari Comercial es velar por el adecuado desempeño de las agencias; esta tarea se apalanca en tres puntos principales:

- Evaluaciones Comerciales (Kodawari Comercial)
- Satisfacción de los Clientes (ISC)

La mejora continua (Kaizen) es uno de los conceptos más importantes empleadas por el Field Representative. La generación de Kaizen se apoya en el método PDCA. (Plan, Do, Check, Act).

Para poder determinar de manera objetiva las oportunidades de mejora en el punto de venta, el Field Representative monitorea constantemente algunos de los principales KPIs comerciales y de Experiencia del Cliente como: tráfico, pruebas de manejo, ISC y NPS; otro aspecto fundamental es la evaluación de Procesos de Venta.

El Field Representative es los ojos de la Marca en el Punto de Venta.

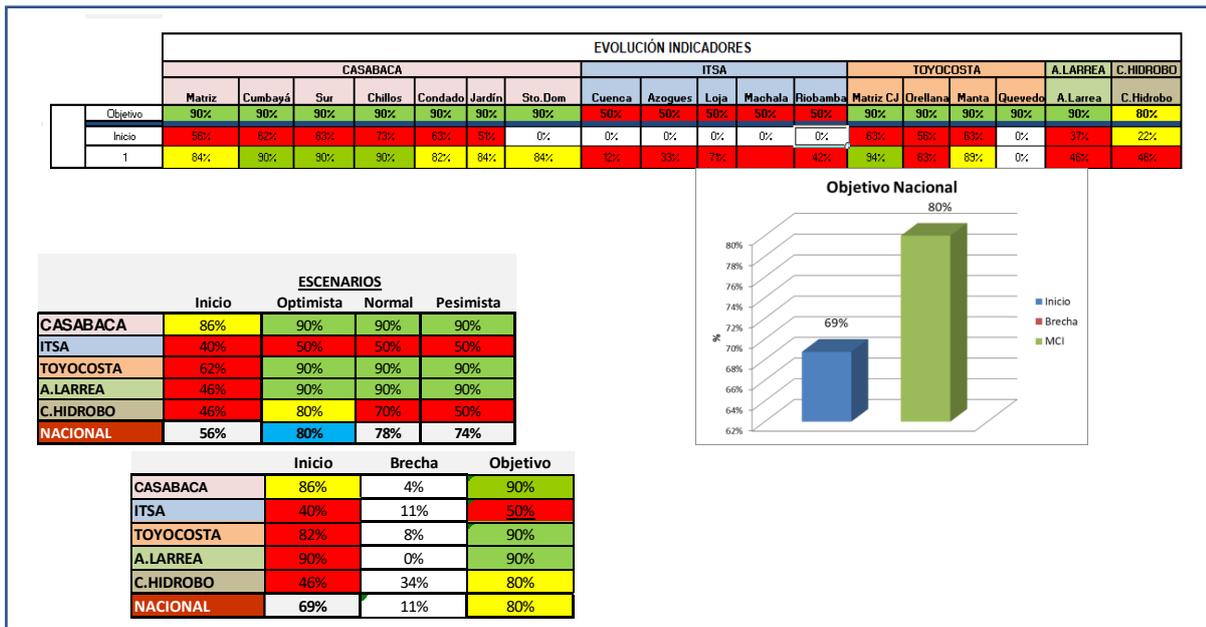
En resumen, el papel del Field Representative se apoya en dos pilares base que son: el monitoreo permanente y la mejora continua.



9.1. EVALUACIONES COMERCIALES (KODAWARI COMERCIAL)

Estas evaluaciones dan a conocer la situación actual de una agencia con respecto al adecuado uso de herramientas y procesos comerciales. La evaluación se realiza en el punto de venta. Posterior a la evaluación se establecen objetivos y planes de trabajo en conjunto con el equipo de la agencia. Los resultados de esta evaluación permiten clasificar a las agencias e identificar las oportunidades de mejora.

Tablero de Control Evaluación Comercial



9.2. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (ISC)

Los reportes del ISC permiten al Field Representative conocer en tiempo real cómo se encuentra el cumplimiento de expectativas de clientes y procesos internos de las agencias.

De existir una oportunidad de mejora se establecen objetivos y se realizan planes de acción en conjunto con los equipos comerciales de cada agencia.

9.3. MANUAL DEL ASESOR

Manejo monitoreo y generación de contenido.



Toyota del Ecuador



Toyota del Ecuador	Vehículos	Otros Productos	Tecnología Híbrida	Seguridad	Ranking (ISC), (NPS)	Boletines Informativos	Historia	Noticias, curiosidades y novedades
--------------------	-----------	-----------------	--------------------	-----------	----------------------	------------------------	----------	------------------------------------



8 IDEAS DE CÓMO PROSPECTAR



9 estrategias para manejar a clientes difíciles y molestos



Los Autos más vendidos de la historia

9.4. AUTOMATIZACIÓN WEEKLY

Estandarización de conceptos en los dealers y automatización de los principales KPI's comerciales a ser monitoreados por el Departamento de Mercadeo Comercial en Toyota del Ecuador.

Modelos	Reservas	Asignación	Cotizaciones	Ventas	Tasa Cierre	Objetivo Concesionario	% Cumplimiento Concesionario
YARIS SPORT	19	9	39	0	0%	191	0%
YARIS SEDAN TA	0	0	3	0	0%	64	0%

REPUESTOS Y ACCESORIOS

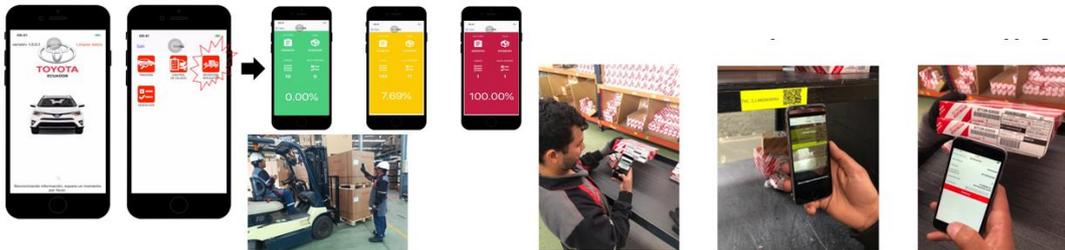
1. CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO 2019

KPI	METAS 2019	RESULTADOS 2019
Ventas de Repuestos	16,987,978	16,548,348
Ventas de Accesorios	11,255,615	8,977,342
Ventas de Lubricantes	938,185	1,065,546

En el año 2019 se implementa el proyecto de precios, el mismo que contó con el desarrollo de un nuevo Group Pricing, luego de establecer las encuestas de precio en algunos segmentos y la validación por la red de concesionarios Toyota.

Se implementa en el Centro de Distribución el nuevo sistema TEMS, con el cual todos los procesos fundamentales (Recepción – Mantenimiento de Ubicaciones – Despacho), entre las principales ventajas del sistema:

Optimiza el tiempo del usuario en el trabajo, mejora la experiencia del usuario, se adapta a los cambios continuos, permitir el uso de dispositivos móviles en toda la operación.



Las ventas de accesorios instalados en los 7.869 vehículos (wholesales), reportó decrecimiento del 13% comparando con el índice del año 2019 debido a los cambios en el mix de unidades y los acuerdos para la venta de vehículos sin accesorios solicitado por los concesionarios.

Las ventas de Lubricantes de TGMO – Toyota Genuine Motor Oil, en Talleres de Servicio tienen un crecimiento de 13% comparado al año 2019.

Se trabajó en la certificación por parte de TMC para una nueva planta ensambladora de aceite y en la introducción de una nueva viscosidad 10W30 y además la obtención de Technical Approval para 75W90.

2. MONTO DE INVENTARIO TOTAL A DICIEMBRE 31 DE 2019

KPI	Resultado 2019
[%] Tasa de Servicio	97.4 %
[S/M] Meses de Stock	3.8 meses

La Tasa de Servicio de TDE hacia los Concesionarios, excede con lo requerido por TMC → mayor o igual a 96.5%.

Respecto a los Meses de Stock, el acuerdo con TMC de tener <4,0 meses de stock se cumple, debido a las regulaciones por reglamentos técnicos y procesos largos para obtención de permisos para etiquetados, se mantiene un mayor stock de seguridad para dichos ítems.

El monto Total del Inventario al cierre de 2019 fue:

Repuestos: US\$3,797,137

Accesorios: US\$1,822,333

El resultado de la toma física de inventario neto al 31 de diciembre de 2019 fue:

+ US\$39,60 representando el 0,00066% del monto total de inventario.

3. ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO

3.1. CAMPAÑA DE POSTVENTA: CONCIENTIZACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LOS REPUESTOS GENUINOS Y SERVICIO DE CALIDAD TOYOTA

3.1.1. PUBLICACIONES EN MEDIOS DIGITALES Y RADIO

Toyota del Ecuador junto a su red de concesionarios, difundieron información de la marca para promover el uso de Repuestos Genuinos Toyota y Servicio de Calidad.

Las plataformas utilizadas fueron YouTube, Facebook, Instagram.



4. MEJORAMIENTO CONTINUO

4.1. EXPANSIÓN DPOK – DEALER PARTS OPERATION KAIZEN

En el año 2019, se realizó la expansión del Programa DPOK – Dealer Parts Operation Kaizen en 6 agencias a nivel nacional. El fin de este programa es tener operaciones eficientes entre Servicio y Repuestos con el fin de brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Casabaca:

- Agencia El Condado
- Agencia Sur

Importadora Tomebamba:

- Agencia Loja
- Agencia Quito

Toyocosta:

- Agencia Matriz
- Agencia Manta



4.2. CERTIFICACIÓN NIVEL MASTER Y FUNDAMENTOS PARA ASESORES DE REPUESTOS CONCESIONARIOS

En el año 2019, los Asesores de Repuestos de los concesionarios recibieron el entrenamiento y certificación en el nivel Fundamentos del Programa Parts 21 de Toyota Motor Corporation. Este programa proporciona al personal de repuestos del concesionario los conocimientos y habilidades necesarios para el funcionamiento eficiente de las operaciones de repuestos y también tiene como fin el aumentar la motivación.

Y por primera vez se ejecutó el entrenamiento Master dirigido a Gerentes y Jefes Repuestos.

SERVICIO

1. KPI's

Los resultados que se obtuvieron en el año 2019 en TUS fue de 97.521 unidades en Mecánica y 9.799 unidades en Enderezada y Pintura, lo que representa \$25.137.590 y \$8.478.487 respectivamente..

2. GARANTÍAS

En el área de Garantías se cerró el año 2019 con un Error Rate de 1,02% y un Travel Time de 0% con un total de 4.210 garantías procesadas.

3. FIELD

Toyota del Ecuador realizó el sostenimiento del Programa TSM Kodawari de Mecánica mediante 3 visitas programadas en el año a cada una de las agencias, ejecutando los diferentes planes de acción para mejorar su operación. Así mismo se realizaron las visitas respectivas para cumplir con las re-certificaciones en este Programa a las agencias que terminaron su período de certificación.

Con respecto a los programas TSM Avanzado: Programa EM Mantenimiento Express y MRS Sistema de Recordatorio de Mantenimiento, se cumplieron con las re-certificaciones de las agencias que terminaron su período de certificación y de la misma manera se realizaron visitas para el sostenimiento de los Programas ejecutando los distintos planes de acción.

Toyota del Ecuador ejecutó el plan piloto de implementación del Programa TSM-FIR en las agencias Casabaca Norte, ITSA Cuenca Toyocuenca y Toyocosta Orellana logrando la certificación oficial por parte de TMC.

En el área de Enderezada y Pintura se realizó las re-certificaciones y sostenimiento del Programa TSM BP Kodawari a las 3 agencias que tienen este programa: ITSA Cuenca Toyocuenca, Toyocosta Daule y Casabaca Norte.

Se realizó el sostenimiento de la certificación DERAP (Programa Medioambiental de TMC) a todas las agencias, quienes anteriormente obtuvieron su certificación, logrando que todas las agencias del Ecuador cumplan con este Programa.

TDE continuó trabajando en este año con el Programa de Seguridad de TMC. Se logró el 100% en las 3 categorías de evaluación en todas las agencias a nivel nacional.

TDE trabajó con el indicador NPS (Net Promotor Score) para analizar a los 3 tipos de clientes: Promotores, Pasivos y Detractores en cada una de las agencias del país. El análisis mensual contempla en transformar a los clientes Pasivos en clientes Promotores. Los resultados logrados fueron de un NPS 2018 del 80.20% a un NPS 2019 con 83.17%. De la misma manera, continuamos trabajando con el ISC (Índice de Satisfacción al Cliente) el cual se ha incrementado de un 92,9% en el 2018 al 94,0% para el 2019.

TDE con el apoyo de sus concesionarios lanzó su Primer Kaizen Maraton y su V Best Practice Customer Satisfaction Forum, en los cuales cada agencia presentó sus mejores Best Practices y se premió a la mejor a nivel nacional.

Toyota del Ecuador junto con sus Dealers han promovido la retención de los clientes mediante una revisión periódica a todos los puntos de contacto con el cliente. Se trabajó en el análisis de la retención por modelo de los vehículos como también se obtuvo el retorno de los clientes por mantenimiento de 10.000, 15.000 y 20.000 Km

4. CAPACITACIÓN

Se ejecutó 22 cursos en las diferentes áreas: mecánica, enderezada, pintura y asesores de servicio. Adicionalmente se dictó el curso sobre el Nuevo Modelo Rav4.

Se capacitó a 175 técnicos de la red de concesionarios Toyota y se ejecutó el V Concurso de Habilidades Técnicas en la categoría de Mecánica.

5. ÁREA TÉCNICA

En el año 2019 se procesó 584 Informaciones técnicas y se ha dado soporte técnico a todos los concesionarios de Toyota en casos de difícil diagnóstico.

Se ejecutó las Campañas Especiales de Servicio solicitadas por TMC, poniendo énfasis en la Campaña Takata Airbag en la cual TDE continuó con las siguientes actividades:

- Obtención de información del cliente de los autos afectados mediante Patio Tuerca
- Contacto a los clientes por parte de Toyota del Ecuador en las Revisiones Técnicas Vehicular en Quito, Guayaquil y Cuenca

- Lanzamiento de video de conciencia al cliente en Supercines y redes sociales

Se realizó la investigación y seguimiento al Top Priority Internal Technical Issues junto con TMC para solucionar los casos técnicos más importantes del país. De igual manera se continuo con el trabajo en conjunto con TASA Toyota Argentina S.A. mediante comunicaciones periódicas para analizar los principales casos técnicos que han sucedido en el Ecuador.

Se realizó el sostenimiento del Programa Fix It Right en conjunto con la implementación del Programa TSM-FIR.

Se obtuvo los Certificados de Inspección a través del CCICEV, los Certificados Únicos de Homologación emitidos por la ANT y los Certificados INEN 1 de emisiones para los siguientes modelos:

LOGROS OBTENIDOS

En el año 2019 Toyota del Ecuador S.A. obtuvo por sexta vez consecutiva el premio “Gold Award” del Programa de Distribuidores de TMC Toyota Customer Delight Excellence Award, reconocimiento “Oro” por parte de Toyota Motor Corporation a las áreas de Servicio y Repuestos, logrando ser parte de los pocos países en obtener esta distinción de manera consecutiva.

LOGÍSTICA

Unidades procesadas Logística:	7856
Órdenes de trabajo accesorios:	19549
Índice de calidad de entrega:	97.15 %
Índice entrega a tiempo Logística:	98.41%

1. ACTIVIDADES

- ✓ Parametrización de Qlik Sense con el Business Intelligence para Logística con la finalidad de tener estadísticas de problemas específicos en la manipulación y transporte para el respectivo control y decisión de contramedidas.
- ✓ Desarrollo de aplicación para dispositivo móvil para el cambio de ubicación de los vehículos en los diferentes procesos preparación y despacho.
- ✓ Automatización en TEMS (Toyota Ecuador Management System) del proceso de Accesorios y PDS para apertura de órdenes de trabajo, pedido de accesorios, creación de tareas, asignación de técnicos, marcación de tiempos, descarga de accesorios y cierre de órdenes de trabajo.
- ✓ Automatización del proceso para la elaboración de guías de remisión auto impresas para el despacho de vehículos en JD Edwards, con el objetivo de tener mayor eficiencia en este proceso.
- ✓ Migración del tracking interno (intranet) con el tracking web, para control y ubicación de los vehículos.
- ✓ Creación de reporte de costos Logísticos (Bodegaje y Transporte) a través de una interface entre el tracking y JDEdwards.
- ✓ Negociación de nuevo patio para depósito comercial (Tabacarcen) con uso exclusivo de Toyota.
- ✓ Capacitación a personal de Toyota del Ecuador, puerto, almaceneras y transportistas en cumplimiento de normas de seguridad y manejo de vehículos nuevos.
- ✓ Coordinación para desbroce de vegetación y mantenimiento de vías con el apoyo de Agencia Nacional de Tránsito y Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

RECURSOS HUMANOS, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura Organizacional creció en un 3 % durante el año 2019.

Durante el año 2019 mantuvimos una rotación del 0 % y no se presentaron despidos durante este periodo.

Existió el crecimiento de 3 posiciones

2. ESTRUCTURA SALARIAL

Durante el año 2019, no se realizó un ajuste salarial.

Se realizaron ajustes salariales a las posiciones que tuvieron cambios en sus funciones.

Se incorporó en el mes de agosto la posición de Gerente de Mercadeo, dentro de la estructura Comercial.

Se realizó el ascenso de un Colaborador a la posición de Gerente de Sistemas.

3. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE

Al cierre del año 2019, Toyota del Ecuador no cuenta con ningún reclamo laboral y tampoco con ninguna observación en seguridad industrial o salud ocupacional.

Se cumplió con los registros digitales solicitados por el Ministerio del Trabajo y Ministerio de Ambiente.

4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO

Se dio continuidad al programa de Evaluación de Desempeño durante este periodo cuyo cierre se desarrollará en mayo 2019 (período 2018) y se apertura el proceso del año del 2019 en el mes de Mayo 2019.

Se realizó el pago en el mes de junio del 2019 del bono anual cumplimiento de los objetivos de desempeño del 2018. Con el siguiente desglose:

4.1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nuestro índice de Compromiso Organizacional del año 2018 fue: 5,08 lo que equivale a 84% presentando un decrecimiento de 1% frente al año 2018.

Se mantienen para la presente medición para el mes de Noviembre manteniendo las 11 dimensiones de interés por parte de la Compañía a ser evaluadas.

4.2. DESARROLLO

Se continúa procesos de desarrollo con Jefaturas, Gerencias, Supervisores relacionada a la construcción de Equipo de Trabajo.

Desarrollamos actividades con todo el personal referente al fortalecimiento de trabajo en equipo y en fortalecer sus habilidades de liderazgo inspiracional.

Se dio el cumplimiento al Plan de Capacitación relacionada a prioridad 1 y en algunas áreas hasta 2.

Se culminó en programa de Desarrollo con un Colaborador de la Compañía el cual fue ascendido

5. ADMINISTRACIÓN

Se dio cumplimiento al cronograma de actividades preventivas dentro del plan anual de mantenimiento.

Mejorar la calidad de la impermeabilización de techos de CPD y Logística (parciales).

Construcción de una garita alta, para un mejor control de la seguridad del patio 2.

6. SEGURIDAD INDUSTRIAL- MEDICINA OCUPACIONAL

6.1. GENERALES

- ✓ Cumplimiento, seguimiento y reporte de requisitos legales en SSO para plataforma SUT – Ministerio de Trabajo.
- ✓ Implementación y generación de 20 ideas de mejora KAIZEN en las áreas operaciones y 5 ideas de las áreas administrativas.
- ✓ Desarrollo continuo y seguimiento de competencias de los trabajadores en SSO.

6.2. GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

- ✓ Seguimiento de programas establecidos para reportes anuales ANZEN FIRST y Ministerio de Trabajo.
- ✓ Medición / Evaluación de riesgos en puestos de trabajo, para seguimiento anual y propuestas de medidas de control.

6.3. ACTUACIÓN EN EMERGENCIA

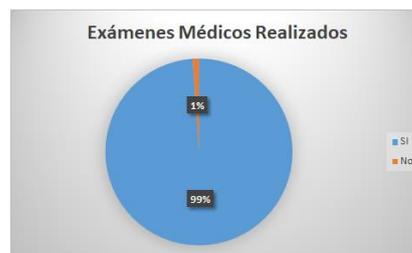
- ✓ Desarrollar dos simulacros por emergencia ambiental en las áreas de manejo de químicos.
- ✓ Desarrollo un simulacro general

6.4. ACTUALIZACIÓN DE PERMISOS Y DOCUMENTOS

- ✓ Inspección de Bomberos – febrero a junio (anual)
- ✓ Indicadores Reactivos y Proactivos IESS – enero (anual)
- ✓ Registro de Responsables de la Unidad de SSO – enero (anual)
- ✓ Resumen de Actividades de Comité Paritario MT – enero (anual)
- ✓ Actualización de Organismos Paritarios – marzo (anual)
- ✓ Programa de VIH / Programa Alcohol y Drogas – diciembre (anual)
- ✓ Declaración de Riesgos Propios – enero (anual)
- ✓ Plan de Capacitación – noviembre (anual)

6.5. SALUD OCUPACIONAL

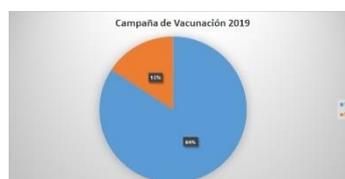
- ✓ Se desarrollo el chequeo de medicina ocupacional con el 99% del personal. Cumpliendo con la normativa legal vigente.



- ✓ Adjuntamos la tabla de ausentismo y morbilidad 2019:

2019	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	TOTAL
ACCIDENTABILIDAD													
TPT (Total Personal de Trabajo)	92	92	93	93	93	94	94	95	95	95	95	95	94
NA (Numero de Accidentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DP (Dias Perdidos por los Accidentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
THH (Total Horas Hombre)	16.346	14.878	14.880	16.002	15.116	15.189	17.689	16.066	16.122	16.099	15.100	14.526	188.013
Nro. de Horas Trabajadas en el mes -THH	176	160	160	168	160	160	184	168	168	168	152	144	1.963
Total de Horas Extras - THH	154	158	0	378	236	149	393	105	161	139	660	846	3.379
NI (Numero de Incidentes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATP (Accidentes con Tiempo Perdido)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IF (Indice de Frecuencia)													
IF=Nro Accidentes x 200000 / THH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IG (Indice de Gravedad)													
IG= Nro dias Perdidos x 200000 / THH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TR (Tasa de Riesgo o Promedio dias Perdidos)													
TR= (IG*IF)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasas AT Frecuencia													
(Nro. de Sinistros Ocurridos)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tasas AT "Severidad" o "Gravedad"													
(Severidad de la situación en los AT)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SALUD													
Nro. Eventos con Certificados Medicos	9	6	9	5	5	1	7	7	5	10	9	9	82
Nro. de Dias Perdidos con Certificado Medico	28	25	31	11	6	2	18	24	23	20	35	15	238
Nro. de Horas Perdidas con Certificado Medico	224	200	248	88	48	16	144	192	184	160	280	120	1904
THH (Total Horas Hombre)	16.346	14.878	14.880	16.002	15.116	15.189	17.689	16.066	16.122	16.099	15.100	14.526	188.013
TOTAL TIEMPO TRABAJADO													
THH - Nro de Dias Perdidos con Certificado Medico	16122	14678	14632	15914	15068	15173	17545	15874	15938	15939	14820	14406	186109
AUSENTISMO POR ENFERMEDAD GENERAL													
Frecuencia	1,4%	1,3%	1,7%	0,5%	0,3%	0,1%	0,8%	1,2%	1,1%	1,0%	1,9%	0,8%	1,0%
IF=Nro dias perdidos x 200000 / THH													
Nro. de dias perdidos * Prom. de horas trabajadas al año	110	81	121	62	66	13	79	87	62	124	119	124	87

- ✓ Mantuvimos un proceso exitoso en la campaña de vacunación interna de la Compañía.



7. MEDIO AMBIENTE

7.1. GENERALES

- ✓ Cumplimiento y seguimiento de plan de manejo ambiental, caracterizaciones e indicadores para reporte a Secretaría de Ambiente y MAE.
- ✓ Recirculación de agua residual del área de lavado, disminuyendo el impacto ambiental.
- ✓ Regresamos al proveedor inicial de Gestión de reciclaje, permitiendo generar actividades de auto financiamiento para la Compañía.
- ✓ Cambios del plan de manejo ambiental por generar menos impacto ambiental (recirculación de agua).
- ✓ Validación para calificar «Punto Verde» PDS.

7.2. GARANTIZAR LA GESTIÓN AMBIENTAL

- ✓ Desarrollo de cambios en normativa ambiental
- ✓ Mantener los límites establecidos en tratamiento de agua residual
- ✓ Garantizar el manejo responsable de los desechos peligrosos
- ✓ Capacitación y simulacros (emergencias ambientales) programados en el PMA.

7.3. ACTUALIZACIÓN DE PERMISOS Y DOCUMENTOS

- ✓ Indicadores Plan de Minimización de Desechos MAE – enero (anual)
- ✓ Caracterizaciones Secretaría de Ambiente – agosto (anual)
- ✓ Informe anual de cumplimiento de PMA – agosto (anual)

FINANZAS

El año 2019 Ecuador inicio con una situación financiera saludable, un sistema financiero líquido y con tasas activas con tendencia a la baja de alrededor del 7%, esto pudo contribuir al cumplimiento de compras y ventas; sin embargo, hubo situaciones durante el año donde la empresa priorizó mucho la liquidez debido a las expectativas generadas por las reformas propuestas por el gobierno, fruto de ello fue que desde Julio Toyota del Ecuador esta en el mercado de valores.

Se implementó varias estrategias con el fin de asegurar la estabilidad financiera de la compañía, entre ellas se renovó por tercer año consecutivo la Garantía Aduanera “Pago Garantizado” la cual permitió nacionalizar la mercadería de manera anticipada, traduciéndose en un proceso más rápido y ágil, disponiendo del inventario con anterioridad, y además que esta garantía da a la empresa aproximadamente 20 días de flotación, esto ayuda a tener un manejo eficiente de la liquidez.

Adicionalmente, como ya se mencionó se colocó en el mercado de valores diez millones de Papel Comercial y diez millones en Obligaciones a 720 días con el objeto de re-estructurar pasivos.

La colocación fue un éxito, con una calificación de riesgo inicial otorgada por BankWatch Rating AA+ y luego de la recalificación realizada en noviembre 2019 la compañía obtuvo una calificación AAA.

También, se mantuvo la línea de crédito con los bancos del exterior con los bancos MUFG UFJ NV(Holand) Europe – The Bank of Tokyo group y con el Sumitomo Mitsui Banking Corp.

En lo referente al gasto financiero, este se vio incrementado debido a las tasas de financiamiento y ya que el primer semestre no se logró la meta de ventas lo cual implico mantener meses adicionales de stock, en segundo lugar respondió a una estrategia de minimizar el riesgo de iliquidez de la compañía, y finalmente la participación en el mercado de valores ayudo a mejorar el costo financiero.

Para iniciar el proceso en el mercado de valores se decidió contratar a la empresa Silvercross para que sea la casa de Valores responsable de la negociación de las obligaciones, papel comercial y factura comercial negociable; así también la calificadora de riesgos fue BankWatch Rating.

Los días de cuentas por cobrar tuvieron un comportamiento constante cumpliendo la política establecida por Toyota del Ecuador S.A. , al cierre de este informe la compañía no presenta problemas de cuentas incobrables con sus clientes.

En el año 2019 se realizó el estudio para la aplicación de la norma contable CINIIF 23; así también la aplicación de la norma referente a Arrendamientos.

Los resultados financieros fueron positivos, aun cuando el porcentaje de rentabilidad tuvo una contracción con respecto al año 2018.

A continuación, se presenta los principales índices financieros más relevantes del año 2019:

		Indicadores
FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	2019
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente	1,24
	2. Prueba Ácida	0,51
II. SOLVENCIA	1. Endeudamiento del Activo	0,78
	2. Endeudamiento Patrimonial	3,64
	3. Endeudamiento del Activo Fijo	0,22
	4. Apalancamiento	4,64
	5. Apalancamiento Financiero	1295%
III. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera	9,3
	2. Rotación de Activo Fijo	36,69
	3. Rotación de Ventas	2,52
	4. Período Medio de Cobranza	39,40
	5. Período Medio de Pago	2,43
	6. Impacto Gastos Administración y Ventas	3,9%
	7. Impacto de la Carga Financiera	2,1%
IV. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo	39,7%
	2. Margen Bruto	8,2%
	3. Margen Operacional	4,2%
	4. Rentabilidad Neta de Ventas	1,8%
	5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio	49%
	6. Rentabilidad Financiera	3%

INFORMACION GENERAL

1 HECHOS IMPORTANTES EN EL AMBITO ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y LABORAL

La Compañía tiene un Juicio Planteado al SRI por una acta de determinación de Impuesto a la Renta del año 2015 por \$ 426,403.28 de impuesto más intereses y recargos pendiente de resolución por la autoridad competente, un Juicio Planteado al Municipio de Quito por un pago en exceso de impuesto a la ganancia en la compra del terreno en el año 2014 por un monto de US\$ 270,000.

La facultad determinadora de la administración tributaria (SRI) para verificar las declaraciones de impuestos de Toyota del Ecuador S. A. está abierta para su revisión tributaria los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

En el mes de Diciembre 2019, Toyota del Ecuador S.A. fue notificada por parte de la SENA E para un proceso de auditoría o control posterior de las importaciones de régimen 10 realizadas por la empresa durante el año 2016 y 2017, continua el proceso de revisión posterior.

2 CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LOS ORGANOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA COMO LA JUNTAS GENERAL DE ACCIONISTAS Y EL DIRECTORIO

Las disposiciones de las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias y del Directorio han sido cumplidas por parte de la Administración de la Compañía.

3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LA LEY DE PODER DE MERCADO

Toyota del Ecuador S. A. cumple con todos los requisitos legales en materia de propiedad intelectual en cuanto a uso de marca, logos, licencias y otras.

Todos los equipos de computación que se utilizan en la empresa cuentan con sus respectivas licencias de uso del software instalado en ellas.

De igual manera, en todo contrato que la Compañía suscribe están contempladas las normas de Propiedad Intelectual vigentes en el Ecuador.

4 CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES PARA LA PREVENCIÓN, Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

Toyota del Ecuador S.A. ha dado fiel cumplimiento a lo dispuesto por las normas legales vigentes emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y Superintendencia de Compañías, es así que el Oficial de cumplimiento a ejecutado el plan operativo anual, ha enviado los reportes mensuales a la UAFE y requerimientos solicitados.

Se cumplió con la actualización de los Formularios como: Conozca a su Cliente, Conozca a su Empleados, Conozca a su proveedor según la normativa expedida en noviembre 2018 y 2019.

En aplicación de los procedimientos de debida diligencia definidos por la compañía, Toyota del Ecuador S.A. no ha presentado ningún caso ante las autoridades competentes.

5 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON LAS AUTORIDADES DE CONTROL

Durante el año 2019, Toyota del Ecuador S.A. cumplió con todas las obligaciones tributarias, societarias, laborales y de seguridad social, según lo terminan las leyes y sus reglamentos.

PROPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO

Pongo a consideración de los señores accionistas de Toyota del Ecuador S.A. mi sugerencia para que la utilidad neta disponibles del ejercicio 2019 (US\$ 3.506.091) esto luego de que se haya calculado y pagado los valores del 15% de participación de trabajadores (US\$ 935,426), Impuesto a la Renta neto (US\$ 1.405,094), y de que se haya destinado el correspondiente 10% a la Reserva Legal (US\$ 389,566), sean distribuidas a sus accionistas según lo determine en monto y plazo la Junta General Ordinaria y Universal de Accionistas.

Hasta aquí el informe,

Atentamente,



Hidehisa Inoue

PRESIDENTE EJECUTIVO

Quito, 11 de Marzo del 2020