



## INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DE GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.

### EJERCICIO ECONÓMICO 2018

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Compañías y la Resolución de la Superintendencia de Compañías No. 92-1-4-3-0013 de 18 de septiembre de 1992 publicada en el R.O. No. 44 de 13 de octubre de 1992 y sus reformas, presento al Directorio y a la Junta General de Accionistas de General Motors del Ecuador S.A. el informe de actividades correspondiente al ejercicio económico del año 2018.

#### Entorno del Negocio

El año 2018 estuvo marcado por una intensa competencia en el mercado automotor. Un nuevo año con reducción de aranceles de vehículos en el marco del acuerdo comercial con la Unión Europea, la entrada de vehículos de origen chino, relativa estabilidad del precio de petróleo y presiones de reducción de precio son algunos de los elementos que fueron la tónica durante este año.

En un mercado sin restricciones de oferta, el dinamismo del sector permitió que se vendan 135.822 unidades, un crecimiento de 29% con relación al año 2017, lo que permitió una recuperación importante luego de la recesión de 2016.

En el ámbito político es clave destacar cómo el Gobierno buscó fortalecer sus lazos y apertura con el sector privado nombrando, en el mes de mayo, al Econ. Richard Martínez, ex presidente de la Cámara de Industrias y Producción como nuevo Ministro de Economía y Finanzas, y luego ratificándolo en el mes de diciembre.

De la misma forma, el nuevo ministro enfocó sus esfuerzos hacia una consolidación fiscal, transparencia en el manejo de la información pública y mejor gestión del gasto público, cambiando así de visión en el manejo económico

Este cambio brindó más tranquilidad y optimismo, a pesar de que al final del año se tomaron decisiones difíciles que tienen impacto en la movilidad y la venta de vehículos, como fue el incremento del precio de los combustibles por la reducción de subsidios, los anuncios de recortes en inversiones y reducción de personal del sector público.

#### Mercadeo

Durante el 2018, Chevrolet comercializó alrededor de 45.600 unidades, lo que significa un 11% más que en 2017. El crecimiento de unidades vendidas se genera en un entorno de industria con nuevos participantes a nivel de marcas y nuevos segmentos, con un incremento notorio, principalmente en el primer semestre del 2018. El 57% del volumen de Chevrolet corresponde a vehículos ensamblados en la planta de Quito.

Gracias a ello, con un 33,9% de participación, Chevrolet se mantuvo como la marca de vehículos preferida por el mercado ecuatoriano.



Chevrolet mantuvo su liderazgo en el segmento de pasajeros con una participación de mercado del 46,8% y en camionetas con 42,4%, mientras que en el segmento de SUVs la participación se redujo al 17,1% debido al incremento de industria con mayor oferta de modelos importados y nuevas propuestas (SUVs de menor tamaño y precio). Vale destacar que, en el segmento de pasajeros, se realizó el lanzamiento del nuevo Chevrolet Beat al final del año, el cual junto a Spark GT se han convertido en propuestas de crecimiento importante para la marca Chevrolet.

Para 2019 se espera un mercado con el mismo nivel de competitividad y agresividad, libre de cupos de importación, con la inclusión del Control Electrónico de Estabilidad como equipamiento de seguridad mandatorio para los vehículos año modelo 2020 y con el tercer año de desgravación de importaciones provenientes de la UE. Con esas consideraciones, se proyecta una participación de mercado cercana al 35,0% para Chevrolet.

### **Posventa**

A lo largo del año 2018 se presentaron muchos retos debidos a la compleja situación económica del país, sobre todo, por la falta de liquidez del Gobierno que afectó el canal de Flotas Vehiculares en Talleres. A pesar de esto, el negocio de Posventa alcanzó una facturación neta de repuestos de US\$ 70,5 millones y una utilidad operacional de US\$ 24,3 millones (EBIT), lo que representa un crecimiento del 9,8% vs. el valor de repuestos (sin accesorios) entregado en el 2017.

Con respecto a la satisfacción de nuestros clientes que acuden a los Talleres Chevrolet en la red de concesionarios, el 2018 cerró con un valor promotor neto (índice de recomendación) de 54,3%, lo que corresponde a una mejora del 9% con respecto al cierre del 2017. Esta mejora se debe al principalmente al trabajo en la capacitación en habilidades blandas al personal de Posventa y en la correcta aplicación de programas de marca como Servicio Personalizado Chevrolet.

El enfoque principal en Posventa continúa siendo los canales de Talleres de Servicio y Colisión, por ello se trabajó para mejorar la retención vehicular en talleres a pesar de la difícil coyuntura de las flotas gubernamentales. Este enfoque permitió alcanzar muy buenos resultados, sobre todo en el negocio de colisión donde se pudo crecer un 8% respecto al año anterior, todo esto basado en la ejecución de planes de marca como “Siembra & Cosecha”, “Mantenimiento Prepagado Chevrolet”, “Chevyseguro” y “Eficiencia en Colisión”, sin olvidar los planes de comunicación como “Chevrolet a tu lado” y nuestro programa de reconocimiento a la gestión del personal de Posventa en la red de concesionarios “Guerreros Chevrolet”.

Si bien es cierto el enfoque se dirigió hacia mejorar la retención en talleres, también es importante resaltar que el canal Mostrador presentó un incremento del 5% respecto al 2017, lo que fue fundamental para alcanzar los objetivos planteados.

El Centro de Distribución de Repuestos continuó soportando los resultados del negocio de Posventa de manera eficiente. Se alcanzó el objetivo de productividad siendo referente de este indicador en la región Sudamérica Oeste con 24,4 LPH (líneas de pedidos por hora). En diciembre del 2018 cumplimos 13 años sin accidentes, lo



que se alinea con el objetivo global de GM de lograr resultados consistentemente sólidos junto con la seguridad. La operación mantiene un fuerte foco en el cliente aumentando la calidad en 2018 con un índice de 1,2 EPT (errores por mil líneas servidas), siendo el top 3 en la toda la región. Continuaremos trabajando para mejorar este indicador con un enfoque prioritario el 2019.

Finalmente, en julio de 2018, el CDR participó en una calibración formal de GMS sistema de gestión de almacenes de Posventa, en donde obtuvo el mejor resultado de Sudamérica, lo que se traduce a buenos resultados en mejora continua y eficiencia en sus procesos.

### **Compras y logística**

Durante el 2018, un total de 23.606 vehículos y camiones fueron importados exitosamente. En el transcurso de este año se importó satisfactoriamente nuevos modelos para lanzamientos: Cavalier, Spark LT y Beat de Colombia y el lanzamiento local de nuestra camioneta RT 95.

Se realizó una gestión exitosa para incrementar volumen de Sail y Spark GT desde Colombia y Trailblazer desde Brasil, lo cual aportó para maximizar las ventas de GM en 2018.

Para la operación de posventa, se movilizó un total de 717 contenedores; se realizaron compras que generaron una reducción de costos de US\$ 0.680 millones (en repuestos y accesorios) que ayudaron a la mejora de la rentabilidad de GM a pesar de los importantes impactos en commodities como el petróleo y acero.

### **Recursos Humanos**

Durante el 2018 fortalecimos nuestro proceso de regionalización bajo una sola visión de negocio.

Así, en abril de 2018 realizamos la encuesta de clima laboral Workplace of Choice que mide el nivel de compromiso de los colaboradores con la compañía. Nuestro resultado fue del 89% de compromiso, en función del cual se impulsaron planes de acción que nos permitan mantenernos como el Mejor Lugar para trabajar.

En la formación de nuestro personal se impulsó el desarrollo de habilidades técnicas, Liderazgo y el cumplimiento de normativas legales, tanto en Ambiente como en Seguridad Industrial a través de capacitación. La empresa ha invertido en programas que redundan en beneficio de sus colaboradores con un promedio de 9 horas por persona en entrenamiento administrativo interno y externo durante este período.

El trabajo del equipo de Gestión Social a través de la consultoría en planta acompañó tanto a líderes como a colaboradores en temas como: administración del cambio, acompañamiento en el desempeño, construcción de equipo, ausentismo, restricciones médicas y clima laboral.

Uno de los programas que generó más aceptación e impacto para el personal administrativo fue el de: “Home Office” que impulsa el equilibrio vida-trabajo. Dentro de los participantes del programa tuvimos una participación de un 42% de colaboradores.



Realizamos eventos y celebraciones de bajo costo y alto impacto con un número importante de participación y alto nivel de satisfacción. Ejemplos de ello son: Día de la Madre, del Padre, Celebración Navideña, entre otros.

Hemos fortalecido el compromiso con la Diversidad en nuestra compañía para lo cual hemos trabajado en la implementación de un programa integral que incluye el compromiso, apoyo y desarrollo de nuestra diversidad en términos de etnia, orientación sexual, generaciones, capacidades especiales y género.

En temas de género hemos llevado a cabo algunas actividades para el desarrollo de nuestra población femenina que incluyen: Programas de capacitación con 12 temas y participación del 85% de la población femenina, inclusión en el programa Home office (50% de sus participantes son mujeres), implementación de una Sala de Lactancia, Test Drive para conocimiento de nuestro portafolio de producto.

Nuestro apoyo hacia la comunidad se mostró en el programa STEM (Science, Technology, Engineering and Math), donde tuvimos la visita a nuestra planta de 130 niñas y adolescentes y apadrinamiento educativo a 75 niñas (apoyo de la organización Plan Internacional).

Continuamos con el apoyo a los hijos con capacidades especiales de nuestros empleados, denominado “Angelitos”, que consiste en auspicios a través del seguro médico, transporte y autogestión.

Por otra parte, CVO (Company Vehicle Operations) ha contribuido este año con un 0,5% en nuestro market share con sus programas de Venta de vehículos y renting para los empleados, que ha constituido un beneficio mutuo.

Todas estas acciones conllevan a mejorar la productividad y eficiencia de la Compañía.

### **Responsabilidad Social Corporativa**

En el 2018, General Motors del Ecuador S.A., como parte de sus programas de responsabilidad social corporativa, trabajó en varios proyectos sociales y ambientales tanto con su población interna como con sus partes interesadas externas. Los resultados de este trabajo han sido reconocidos públicamente mediante una amplia cobertura en medios de comunicación y mediante reconocimientos otorgados por terceros:

- Certificación nivel “Gold” por la ONG Wildlife Habitat Council, para los programas ambientales que la empresa realiza en el país.
- Distinción Ambiental Metropolitana del Municipio de Quito.
- Reconocimiento General Rumiñahui a la Responsabilidad Social – primer puesto.
- Reconocimiento Regional del Pacto Global de las Naciones Unidas por el programa de Reconstrucción Integral de Tabuchila, Manabí.

Los programas ejecutados por General Motors del Ecuador están alineados a los ejes globales de responsabilidad social corporativa de General Motors: Educación, con enfoque en ciencia y tecnología “STEM” (*Science, Technology, Engineering and Math*); Seguridad Vial y Comunidades Sostenibles / Ambiente.



En el 2018, la empresa contribuyó con un total de 1.420 horas de voluntariado corporativo y benefició mediante sus programas de responsabilidad social a más de 1.390 personas.

### **Educación**

Como parte de su estrategia de diversidad y responsabilidad social, GME, alineado con las políticas globales de General Motors, tiene el compromiso de fortalecer el rol de mujeres en la industria, comenzando por fortalecer el acceso a la educación de niñas y su aprendizaje de materias y carreras “STEM”. Esto se implementa por un lado mediante Talleres “STEM” en la planta de Quito con hijas de empleados, y vía alianzas con instituciones educativas y ONG. Los Talleres STEM consisten en un medio día en la empresa, que además de la visita guiada para conocer procesos industriales incluyen charlas de orientación profesional en las cuales mujeres técnicas e ingenieras de la empresa orientan a niñas y jóvenes mujeres estudiantes sobre estudios y carreras “STEM”. También se realizan actividades técnicas para desarrollar trabajo en equipo y resolución de problemas. En total en los Talleres “STEM” participaron en 2018 unas 130 niñas. El segundo componente del programa de educación consiste en 70 madrinas y padrinos (empleados) que junto con la empresa apoyan con recursos financieros y tiempo a la ONG Plan Internacional en programas para fortalecer el acceso a educación de niñas y su permanencia escolar en zonas vulnerables del país.

### **Seguridad Vial**

En la actualidad la incidencia de accidentes de tránsito en el Ecuador se ha convertido en un problema de salud pública. Por ello, GME junto con varios concesionarios Chevrolet ejecutan el programa de seguridad vial “Ruta Segura Chevrolet” mediante el cual se difunden buenas prácticas en conducción segura a conductores de flotas de buses, camiones y livianos junto con charlas sobre la importancia de hacer mantenimiento preventivo regular en talleres autorizados y el uso de repuestos originales para así mantener en óptimas condiciones los vehículos. Adicionalmente, se enfatiza el rol de cada persona sobre cómo ser conductores, ciclistas y peatones responsables. En Quito, el lanzamiento del programa se realizó en Automotores Continental con la participación de cerca de 100 conductores. En otras ciudades del país se han realizado eventos con Automotores de la Sierra, Imbauto, Proauto y Mirasol. Durante el año se capacitaron a cerca de 700 conductores en 7 ciudades, sobrepasando el objetivo inicial. En los programas de Seguridad Vial también participan los voluntarios de la empresa. En el 2018 cabe destacar la participación de todo el equipo de GPSC en el programa “Conductores del Futuro”, mediante el cual se capacitaron a más de 220 estudiantes de secundaria. La participación de áreas enteras en actividades de voluntariado también fomenta la integración de los mismos y es usado también como una herramienta para fortalecer habilidades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

### **Comunidades Sostenible / Ambiente**

General Motors del Ecuador está comprometida con el cuidado y protección del ambiente, por lo que diariamente y a través de todos sus procesos y programas, implementa su programa de gestión ambiental basado en cuatro ejes principales:



- **Emisiones:** se ha iniciado la compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> de las operaciones de la planta y las áreas administrativas a través del proyecto “Huellas Ambientales”, que se ejecuta en alianza con el FONAG (Fondo para la Protección del Agua), el cual contribuye a conservar los sumideros de carbono de la reserva de Paluguillo, vía la protección de la cobertura vegetal y así apoyar la mitigación del cambio climático.
- **Agua:** manejo responsable del agua consumida en la empresa, a través de la planta de tratamiento, que permite reutilizarla y reducir el 40% del consumo de agua potable; además de eliminar totalmente las descargas a la red de alcantarillado. Al igual que con la huella de emisiones, la huella de agua es compensada mediante el proyecto “Huellas Ambientales”. Esto se hace en la reserva de Paluguillo con la protección de las reservas hídricas que abastecen a la cuenca hídrica de Guayllabamba Alto, de la cual se abastece la planta.
- **Residuos:** continúa la gestión integral de residuos sólidos, reciclando el 100% de los mismos. Desde el 2016, GME es una empresa certificada “Cero Basura”, fomentando una economía circular de residuos de metal, madera, cartón/papel, plásticos y residuos orgánicos.
- **Energía:** la optimización del consumo de energía en la planta y áreas administrativas y el fomento del uso de energías renovables, para lograr un desarrollo sostenible y reducir las emisiones de la empresa. Como impulso a esta gestión la empresa cuenta con la certificación ISO 50001.

El proyecto de “Huellas Ambientales”, mediante el cual se compensa la huella de agua y de CO<sub>2</sub>e de la empresa, se ejecuta en alianza con el FONAG en una zona de alta biodiversidad, ubicada entre la Reserva Ecológica Antisana y el Parque Nacional Cayambe Coca, zona que garantiza la permanencia de un corredor biológico que alberga a distintas especies, como el oso de anteojos, y demás flora y fauna de gran importancia para el Distrito Metropolitano de Quito.

### **Programa Re-Emprende / AEI**

Como parte de su compromiso de reactivación económica de Manabí luego del terremoto, GME continuó en el 2018 con su apoyo a la zona a través del Programa Re-Emprende, mediante su participación en el Fideicomiso Resiliencia, en alianza con la Corporación para el Emprendimiento y la Innovación del Ecuador (AEI) y otras grandes empresas y aliados institucionales. En el 2018 el programa apoyó, entre otros, a la capacitación de asociaciones de cacaoeros de la zona para que puedan integrarse en la cadena de valor de empresas como Pacari. Es así como el programa Re-Emprende provee asistencia técnica y acceso a crédito en condiciones preferenciales para emprendimientos que apoyen la creación de valor agregado.

### **COMPARACIONES DE LA SITUACION FINANCIERA Y RESULTADOS ANUALES DE LA COMPAÑÍA**

Al cierre del ejercicio, el total de activos alcanza los US\$286M, de los cuales US\$241M corresponden a activos corrientes que incluyen, efectivo en Bancos, Inventarios como sus componentes principales.



La solidez patrimonial se mantiene en niveles adecuados, US\$169M al cierre, considerando que durante el año se efectuó la distribución de utilidades del ejercicio por el valor de US\$40.7M, equivalente al 100% de las utilidades obtenidas durante el 2017.

El nivel de ventas del ejercicio 2018 creció en US\$ 13M, lo que significó un 1.4% frente al año 2017, generado por los once (11) puntos de crecimiento en el número de unidades Chevrolet en una industria que creció en especial con producto importando, de acuerdo con lo mencionado en el punto de mercadeo de este informe, por lo que la utilidad generada después de impuestos es de US\$38M por el ejercicio fiscal 2018.

### **PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES**

Con base en el nivel de utilidades disponibles para distribuir, nuestra recomendación a la Junta General de Accionistas es que por este año se distribuya el 100% de las utilidades del ejercicio del año 2018 en los meses de marzo y abril de 2019.

### **CUMPLIMIENTO CON NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

De acuerdo con la Resolución No. 04.Q.IJ.001 del 27 de febrero de 2004 emitida por la Superintendencia de Compañías, publicada en el Registro Oficial No.289 del 10 de marzo del 2004, informo que la Compañía mantiene en su estructura de control interno las revisiones y controles adecuados para garantizar el cumplimiento de las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor; por lo tanto, de acuerdo con mi conocimiento la Compañía cumple con las referidas normas.

### **CUMPLIMIENTO CON LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL CODIGO DE TRABAJO, Y NORMAS RELACIONADAS**

GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A actúa en apego a las normas establecidas y hace seguimiento permanente al cumplimiento de las disposiciones que rigen la contratación de personal y las relaciones laborales así como el cumplimiento de las disposiciones y resoluciones de los organismos de control relacionados.

Atentamente,

  
**ERNESTO ORTIZ**  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
**MARZO 2019**