

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

# 2021



Periodo: 01/04/2021 al 31/03/2022

## ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE .....	2
1 SOBRE NOSOTROS.....	4
1.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
1.2 ÉTICA EN LOS NEGOCIOS.....	5
1.3 GOBIERNO DE LA EMPRESA .....	5
1.4 GESTIÓN SUSTENTABLE.....	11
1.5 GRUPOS DE INTERÉS .....	13
1.6 DESEMPEÑO ECONÓMICO.....	14
2 OPERACIONES RESPONSABLES.....	18
2.1 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL .....	18
2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO .....	19
2.2.1 ENERGÍA Y EMISIONES .....	19
2.2.2 AGUA Y EFLUENTES .....	22
2.2.3 RESIDUOS .....	23
3 DESEMPEÑO SOCIAL .....	27
3.1 PRACTICAS LABORALES .....	27
3.2 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA .....	30
3.3 SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE.....	32
3.4 COMUNIDADES LOCALES .....	35
3.5 SERVICIO AL CLIENTE.....	36
4 SOBRE ESTE REPORTE.....	39
4.1 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI .....	40



Es un gusto presentarles nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad para el período fiscal 2021, desarrollado con referencia a los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (GRI).

A través de este documento, reforzamos con nuestro compromiso para con nuestros grupos de interés de llevar adelante operaciones transparentes y rendir cuenta de nuestras acciones.

Gracias al trabajo de nuestros colaboradores, en 2021 alcanzamos importantes logros que nos acercan a los objetivos ambientales corporativos que se han establecido globalmente. Instalamos 176 paneles fotovoltaicos en nuestra sucursal de Talar de Pacheco, con una capacidad instalada aproximada de 80MWh que nos permitieron por primera vez, contar con electricidad autogenerada. También construimos una huerta institucional, valorizamos nuestros residuos orgánicos destinándolos a compostaje, enviamos nuestros residuos sólidos para que sean reciclados e implementamos un proceso de reutilización del agua de lluvia, logrando reducir el consumo de agua de pozo. Estas acciones nos permitieron alcanzar el segundo nivel del Programa Eco Dealer de Toyota que reconoce las iniciativas ambientales de sus concesionarios.

En 2021 también continuamos fortaleciendo la cultura de ética y compliance en nuestros empleados y toda la cadena de valor. Por primera vez en toda la región de América del Sur y Cuba, se realizó la celebración del “Compliance Day” (Día del cumplimiento e Integridad) de manera simultánea. Esto se suma a los entrenamientos habituales en ética y anticorrupción y a la conformidad que les pedimos a nuestros sobre el COCE.

En cuanto a la gestión de nuestro capital humano, en 2021 realizamos una encuesta de clima que arrojó un nivel de satisfacción superior respecto a la encuesta anterior y nos permitió conocer aquellos aspectos en los que debemos continuar trabajando.

Agradezco a todo nuestro personal que trabaja diariamente alineados a nuestra filosofía de “vivir y prosperar junto con las personas, la sociedad y el planeta”.

Los invito a seguir leyendo sobre nuestro desempeño en 2021 y les deseo una buena lectura.

Cordiales saludos,

***Shibata Ryota***

***Presidente***

***TTC Auto Argentina***

# SOBRE NOSOTROS

# 1 SOBRE NOSOTROS

Contenidos GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6

Somos Toyota Panamericana, concesionario oficial de Toyota Argentina. Nuestra empresa brinda un servicio completo, desde la venta de vehículos y sus accesorios genuinos, hasta planes de financiación, trámites registrales, seguros, servicio de Postventa con Mantenimiento Express, venta de repuestos originales, artículos exclusivos de la Boutique Toyota Collection y venta de vehículos usados seleccionados y certificados.

Productos
Modelos 0Km
Usados
Kinto
Toyota Plan
Servicios financieros
Seguros
Club Toyota

Servicios
Garantía
Plan de mantenimiento
Reparaciones integrales
Chapa y pintura
Servicio a flotas
Repuestos
Accesorios y boutique

Contamos con 105 empleados, dos sucursales (Talar de Pacheco y Campana) y un punto de venta en Nordelta. Esto nos permite cubrir una amplia zona geográfica sobre el corredor norte del Gran Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires.

- Sucursal Talar  
Ruta Panamericana Km 29,4 Colectora Este, El Talar de Pacheco Provincia de Buenos Aires.
- Sucursal Campana:  
Ruta Panamericana Km 73 Colectora Sur, Campana Provincia de Buenos Aires.



## GOBIERNO DE LA EMPRESA

Contenidos GRI 102-1, 102-5, 102-18, 405-1

Nuestra empresa TTC Auto Argentina S.A. es parte de Toyota Tsusho Argentina S.A. que fue fundada en 1980 con su negocio principal inicialmente consistiendo en la importación / exportación y el comercio en general con una variedad de productos y servicios. Hoy en día la Compañía cuenta con las siguientes Áreas de Negocio: Departamento de Producción Global de Piezas, Comercio Internacional (Alimentos y productos agrícolas, Metales, Químicos y Plásticos), Maquinaria, Logística (operaciones Milk-Run) y Producción (Doblado de Tubos y Ensamblaje de Autopartes)

Toyota Tsusho Argentina es parte del grupo de origen japonés Toyota Tsusho Corporation, una empresa comercial, miembro del Grupo Toyota.



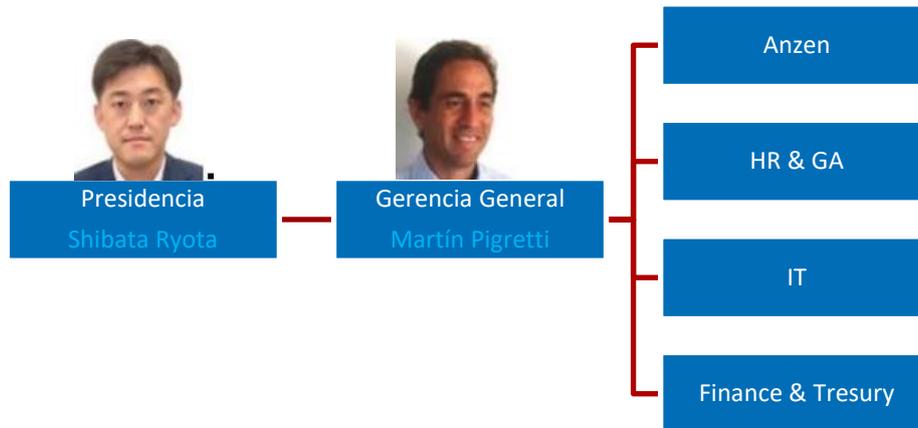
En nuestra Compañía reportamos periódicamente todas nuestras actividades a nuestra casa Matriz en Japón, Toyota Tsusho Corporation.

A nivel local, el Directorio de TTC Auto Argentina, se compone del Sr. Shibata Ryota (presidente), Nagamoto Takuto, Osako Jun y Pelaez Tomida Emanuel.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO*		
Rango etario	30-50 años	75%
	>50 años	25%
Nacionalidad	Japón	75%
	Perú	25%
Género	Hombre	100%
	Mujer	0%

\*Composición a julio 2022

## Estructura jerárquica



**Círculos Kaizen:** las actividades de estos círculos constituyen una de las maneras más efectivas para lograr la satisfacción de los clientes. En estas actividades, todos los miembros y el líder aprenden temas relacionados con la calidad, agilizan el uso de herramientas, el procedimiento de resolución de problemas y resuelven conflictos que existen en sus puestos de trabajo.

Con la puesta en práctica continua y regular, las actividades de Círculos Kaizen apuntan a mejorar las capacidades individuales, mejorar el ambiente de trabajo con una buena comunicación y, en última instancia, fortalecer el lugar de trabajo y contribuir al desarrollo de la compañía.

**Comité de Anzen (Seguridad e Higiene):** el equipo abarca todos los niveles de la organización, se reúne mensualmente y se muestran los resultados obtenidos durante el mes sobre la gestión de la seguridad, se informan accidentes, contramedidas, mejoras, avances de la matriz legal y actividades de capacitación, promoción de la seguridad y prevención llevadas a cabo con nuestros empleados.

## ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

Contenidos GRI 102-16, 103-3, 205-2

Somos TTC Auto Argentina S.A., una empresa dedicada a la permanente búsqueda de excelencia en la calidad de sus servicios. Nos comprometemos a llevar a cabo nuestras actividades de compra-venta de vehículos 0 km. y usados, equipos industriales y repuestos, tareas de reparación inherentes a los vehículos y equipos industriales, lavado, cambio de aceite y engrase y las demás actividades cumpliendo con los siguientes principios:

- Proteger el medio ambiente previniendo la contaminación, preservando los recursos naturales y gestionando correctamente los residuos generados, basándose en la reducción de impactos ambientales, la reutilización y el reciclaje de los materiales.

- Cumplir y mantener actualizada la legislación aplicable y otros requisitos que la compañía suscriba relacionada con el medio ambiente.
- Mantener el sistema de gestión evaluando los resultados de las acciones y actividades implementadas, y promoviendo la mejora continua, asignando responsabilidades a los distintos niveles dentro de la organización.
- Promover a través de la capacitación y del entrenamiento un desempeño seguro y ambientalmente responsable, garantizando así la aplicación efectiva de la Política de Medio Ambiente.

Lanzado en 2016, el Código Global de Conducta y Ética (COCE) alinea nuestra conducta para que sea coherente con la "Guía de Comportamiento" del Grupo Toyota Tsusho, por encima de cualquier diferencia de cultura, costumbre y actitud de cada país. Por lo tanto, conduce a la realización de "Filosofía Fundamental".

*..." invito a todos Uds. a comprometernos con los principios allí establecidos, comenzando por el Directorio y la línea de la alta gerencia, como primeros responsables en liderar con el ejemplo, comportándonos de una manera correcta, brindando un mensaje directo y transparente, para poder resguardar y transmitir entre nosotros mismos, nuestros socios comerciales, a la sociedad y a nuestras familias, el espíritu de una norma que no sólo forme parte de nuestra vida, sino también de nuestra cultura diaria"...*

*Ryota Shibata, Presidente de TTC Auto Argentina*

Nuestro Código de Conducta y Ética (COCE) global, el cual nos rige y representa, promueve altos estándares de conducta ética y profesional con miras de preservar la integridad en el tiempo, así como también proteger los intereses de Toyota Tsusho Corporation como grupo.

***Nuestro objetivo es prepararnos para el futuro, valorizando nuestra marca y nuestra identidad, adoptando las mejores prácticas de gobierno corporativo en América del Sur.***

En pos de mantener la confianza ganada en el mercado, haciendo perdurable la reputación que venimos sosteniendo a través de los años, consideramos relevante adoptar un Código de Conducta y Ética local, que complementa, enfoca y enfatice nuestros valores institucionales y los del grupo. Es por ello que en 2021 se publicó un Código de Ética y Conducta Regional para Sudamérica.

Al incorporarse a la compañía, cada empleado/a recibe un Handbook (manual de inducción) que contiene el COCE y al cual se les solicita confirmar su adhesión. A su vez, el COCE se encuentra publicado en la intranet de Toyota Panamericana y en la página web de TTC Auto Argentina S.A.

 [Acceder al COCE](#)

Nuestra compañía desarrolla planes anuales para llevar a cabo capacitaciones a nuestros colaboradores de las políticas globales, regionales y locales principales, que son reportadas a nuestra casa Matriz en Japón.

***Nuestro objetivo es generar una cultura de Ética y Compliance en nuestros empleados y toda la cadena de valor.***

Los programas de entrenamiento se realizan a través de una planificación anual del área correspondiente, utilizando diferentes mecanismos y actividades de acuerdo a los protocolos y herramientas vigentes, tales como: medios virtuales, reproducción de material en comedores, plataformas, asakai presenciales (reuniones por grupo en planta), entre otros.

Cada año la Empresa realiza entrenamientos/actividades de contenido, expectativas y desempeño dentro del ámbito de nuestra filosofía fundamental, lineamientos Globales, Regionales y Locales.

En agosto de 2021, por primera vez en toda la región de América del Sur y Cuba, se realizó la celebración del “Compliance Day” (Día del cumplimiento e Integridad) de manera simultánea.

***A todos nuestros empleados/as se les pide conformidad sobre el COCE y se los capacita sobre cuestiones de ética y anticorrupción.***

Mantenemos un compromiso firme con el cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables, y los estándares internacionales, con la defensa de los derechos de los trabajadores y los derechos humanos y con la protección del medio ambiente, tanto en nuestras propias operaciones como en nuestras relaciones comerciales. Confiamos en que nuestros proveedores y socios comerciales compartan este compromiso, y solicitamos la adhesión de los principales proveedores a nuestra Guía de Buenas Prácticas Comerciales.

- COCE (Código de Ética y Conducta Global)
- Código de Ética y Conducta Regional para Sudamérica (en desarrollo)
- Primera Línea de Defensa contra el Fraude (FLFD) - Proyecto Global de detección, manejo y corrección de casos de fraude dentro de la compañía

Las personas que integran Toyota Panamericana cuentan una herramienta para poder hacer denuncias. Este canal, denominado “whistleblowing”, permite hacer denuncias de forma anónima si así lo desea el empleado referidas a cualquier desvío al código de ética y/o COCE.

Tipos de canales:

-  **Global**, sobre desvíos del COCE llamado [SPEAK UP](#)
-  Local, provisto por un proveedor externo idóneo para tal fin, quien asegura la confidencialidad de los datos ([Área Feedback](#))

## Nuestra Visión

### Visión global

La Visión Global es nuestra respuesta a cambios y desafíos significativos en el entorno empresarial, y a las diferentes necesidades de nuestros clientes en cada mercado, que continúa diversificándose. "Be the Right ONE" significa que nos anticipamos a los cambios y cumplimos con las expectativas de nuestros clientes, con nuestra capacidad para desarrollar una presencia única y tener éxito en un mercado muy competitivo. Nuestras divisiones, grupos y cada empleado deben reflexionar profundamente sobre las estrategias y servicios que ofrecemos a los clientes.



De esta forma, debemos acelerar nuestra evolución hacia una empresa verdaderamente global. **"Be the Right ONE"** es la visión que refleja la empresa que pretendemos ser. Durante los próximos 10 años, Toyota Tsusho Group enfatizará nuestro ideal:



#### El adecuado para ti

La mejor garantía de seguridad, calidad y confiabilidad, basada en sus necesidades.



#### El adecuado para nosotros

Maximizar las capacidades individuales, las redes globales y la diversidad para crear fortalezas sinérgicas.



#### El adecuado para el futuro

Conocimientos y capacidades únicos para explorar nuevas posibilidades para una sociedad sostenible en el futuro.

## Nuestra Filosofía

Nuestra Filosofía Fundamental es la que nos rige como un todo: "Vivir y prosperar junto con las personas, la sociedad y el planeta - nuestro objetivo es ser una empresa de generación de valor que contribuye a la creación de una sociedad más próspera".

### Guía de Comportamiento

Como un buen ciudadano empresarial:

- Debemos llevar a cabo actividades comerciales abiertas y justas;
- Debemos ser socialmente responsable y comprometidos con la conservación del medioambiente;
- Debemos ser creativos y comprometidos a ofrecer valor añadido; y
- Debemos respetar a las personas tratando de crear un ambiente de trabajo atractivo.

### Toyota Tsusho Group Way

- ➡ GENCHI, GENBUTSU, GENJITSU
- ➡ SHOKON
- ➡ TEAM POWER
- ➡ KAIZEN
- ➡ SEGURIDAD PRIMERO

La sumatoria de nuestra Filosofía Corporativa, la Guía de Comportamiento y la Filosofía Fundamental (Toyota Way) conforman los Principios del COCE, y por ende rigen nuestros actos diarios.

Cada uno de nuestros credos o principios, han sido creados con la finalidad de promover altos estándares de conducta ética y profesional con miras de preservar la integridad en el tiempo, así como también proteger los intereses de Toyota Tsusho Corporation como grupo.

### Nuestros 10 credos

<b>Anzen Primero- Seguridad e Higiene</b>	Estamos comprometidos con “ANZEN” para crear un ambiente de trabajo Seguro y saludable.
<b>Cumplimiento de leyes y regulaciones</b>	Vamos a cumplir con todas las Leyes y normativas aplicables; incluyendo, anti-corrupción, anti-rust y defensa de la competencia, y demás leyes y regulaciones comerciales.
<b>Informes Financieros Exactos</b>	Estamos comprometidos a preparar reportes financieros exactos.
<b>Responsabilidad en el cumplimiento de las reglas de la Compañía</b>	Somos responsables de cumplir con todas las normas de la compañía.
<b>Integridad, Honestidad y Transparencia</b>	Actuaremos con integridad, honestidad y transparencia, y proteger y desarrollar la confianza entre las partes interesadas.
<b>Desarrollo sostenible de la sociedad</b>	Contribuiremos al Desarrollo sostenible de la Sociedad.
<b>Amigables con el Medio Ambiente</b>	Vamos a Promover y Llevar a cabo actividades comerciales amigables con el Medioambiente.
<b>Innovación y Kaizen</b>	Agregaremos valor a través de la Innovación y la práctica del “Kaizen” (mejora continua).
<b>Respeto por los derechos Humanos</b>	Respetamos los Derechos Humanos.
<b>Diversidad e Inclusión</b>	Vamos a abrazar la Diversidad y la Inclusión tanto en la compañía como en la Sociedad.

## GESTIÓN SUSTENTABLE

---

La filosofía fundamental de Toyota Tsusho es vivir y prosperar junto con las personas, la sociedad y el Planeta, nuestro objetivo es ser una empresa generadora de valor que contribuya a la creación de una sociedad próspera.

Nuestra política de Responsabilidad Social se engloba bajo el título "Contribución al desarrollo sostenible", respetando el entorno y enriqueciendo a las comunidades en las que trabajamos y vivimos. Establece los principios fundamentales que guían la forma en que llevamos a cabo nuestras actividades para satisfacer las expectativas de todos los grupos de interés – clientes, empleados, medio ambiente, sociedad y proveedores. Además, como empresa del Grupo Toyota Tsusho Corporation, del Grupo Toyota en el mundo, basamos nuestra política de RSC en tres pilares fundamentales: medio ambiente, seguridad vial y formación.

### ➔ Respeto al medio ambiente

**Vamos a ser más ecológicos:** Estamos certificados en ISO14001 e implantamos nuevos procesos para la gestión de baterías, el proceso de aguas duras y conseguimos reducción de residuos. Llevamos a cabo diversas campañas de concientización vinculadas a la comunidad.

**Reconstruyendo la naturaleza y nuestras operaciones:** Creemos que la mejor manera de afectar el medio ambiente es tener el menor impacto posible. Es por eso que confiamos en un riguroso y eficiente proceso de operaciones que limita la cantidad de material sobrante y los desechos. Si se hace bien y de manera responsable, creemos que es un ejemplo perfecto de cómo conciliar la naturaleza con la naturaleza de la actividad empresarial.

### ➔ Comunidad

Junto con Toyota Argentina colaboramos en la construcción de mejores comunidades donde vivimos, trabajamos y servimos.

Nuestro compromiso con nuestros clientes se extiende a dar de vuelta a las comunidades donde vivimos, trabajamos y jugamos. Hemos contribuido con fondos para apoyar las iniciativas de seguridad, educación y medio ambiente y compartimos nuestros conocimientos de servicios con organizaciones no lucrativas y socios de la comunidad, para ayudarles a atender a más personas con más eficacia.

### ➔ Trabajando juntos por la seguridad

Compartimos nuestras innovaciones de seguridad con el fin de ayudar a que los servicios sean más seguros para todos. Echa un vistazo a algunas de nuestras iniciativas.

Nuestras prioridades de gestión están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Si bien en Toyota Panamericana aún no hemos realizado un ejercicio de identificación y priorización de los ODS, esto se llevó adelante a nivel Grupo Toyota Tsusho. Como resultado, se ha identificado que la materialidad del Grupo, está vinculada con 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



## CALIDAD

En Toyota Panamericana trabajamos para que nuestra propuesta de valor cumpla con las expectativas de nuestros clientes.

### Nuestras certificaciones:



- ISO 14001: 2015 – Sistema de Gestión Ambiental
- Certificación de Estilo Comercial Toyota
- Certificación TSM -Toyota Customer Service
- Tercer nivel (Green) en el Programa Eco Dealer de Toyota
- Express Maintenance



El Programa Eco Dealer de Toyota promueve la concientización sobre el cuidado del ambiente y busca reforzar el compromiso ambiental de la empresa a nivel mundial. Este programa cuenta con tres niveles (primero azul, segundo amarillo y green como el nivel superior) que se otorgan al concesionario de acuerdo con las buenas prácticas ambientales adoptadas.

***En 2021 alcanzamos el tercer nivel (green) de Eco Dealer.***

## GRUPOS DE INTERÉS

Contenidos GRI 102-40

Los grupos de interés son todas las personas, grupos de personas y entidades que se ven afectados o impactados por nuestras operaciones. De igual manera, nuestra empresa puede verse influenciada por los primeros. Esto puede darse de manera directa o indirecta, y los grupos de interés pueden ser tanto internos como externos.

En Toyota Panamericana hemos identificado los siguientes grupos de interés:



- Colaboradores externos: Contratados que prestan servicio a la organización regidos por convenios colectivos de trabajo.
- Colaboradores internos: personal propio de la empresa.
- Entes Reguladores: Organismos nacionales, provinciales y locales que controlan las operaciones de la organización.
- Clientes: Personas físicas y Jurídicas que utilizan nuestros servicios de comercialización de repuestos, servicios de mantenimientos y venta de vehículos 0km y usados.
- Toyota Argentina S.A.: Socio estratégico que proporciona la franquicia para operar como concesionario Oficial en Talar de Pacheco y en la ciudad de Campana.
- Entidades educativas: grupo de interés que se encuentra involucrado en las pasantías, charlas educativas, capacitación a escuelas técnicas.
- Entes Reguladores: Organismos Locales, Provinciales y nacionales que controlan la operación de nuestra Compañía.
- Proveedores: personas físicas o jurídicas que proporcionan un servicio o producto para la prestación del servicio de la Compañía.
- Asociación de Concesionarios Toyota de República Argentina.
- Sindicato de S.M.A.T.A.
- Comunidad local: población que habita en áreas cercanas a nuestras sucursales

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

---

Contenidos GRI 102-7, 103-3, 201-1

El departamento de contabilidad y finanzas es el área a cargo de la confección de los reportes de gestión y su envío a las distintas áreas solicitantes.

El propósito de contar con dicho enfoque es para la evaluación del negocio y por tomar decisiones en base a los mismos.

### ***Estamos comprometidos a redactar informes financieros exactos***

Los informes son elaborados tanto para la gestión de la información en forma interna y también para su envío a casa matriz.

Tanto el área de ventas y postventa contribuyen para la elaboración de los informes y colaboran al momento de tener que explicar por ejemplo desvíos con el presupuesto presentado en su momento.

En cuanto al desempeño comercial del período, se observó un aumento en las ventas de vehículos OKM del 35% respecto a 2020.

<b>DESEMPEÑO COMERCIAL</b>			
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
VENTAS OKM	930	957	1218
VENTAS DIRECTAS	54	120	211
PLAN DE AHORRO	71	57	96
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>1055</b>	<b>1134</b>	<b>1525</b>
USADOS (STOCK)	77	55	61
CPUS	15.969	10.127	14.777

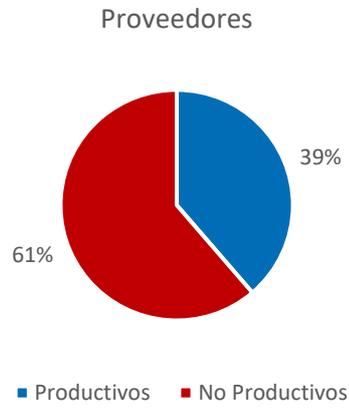
En relación al desempeño económico del concesionario en 2021, se observó que el valor económico distribuido superó al generado, con lo cual condujo a un valor económico retenido negativo.

<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>			
Ingresos / Ventas Netas	Clientes	100%	99%
Otros Ingresos		0%	1%
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>			
Costos Operacionales	Proveedores	87%	85%
Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	9%	7%
Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	1%	0%
Pagos al Gobierno	Gobierno	5%	5%
Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		<b>101%</b>	<b>97%</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>		<b>-1%</b>	<b>3%</b>

---

### 1.1.1 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

En 2021 nuestra cadena de abastecimiento se compuso de 31 proveedores, todos ellos ubicados en la provincia de Buenos Aires. Los proveedores productivos abastecen en su mayoría al departamento de repuestos (neumáticos, baterías, alarmas, sensores, molduras) y al departamento de sistemas (servicio de internet, telefonía, datos móviles, etc).



# Desempeño Ambiental

## 2 OPERACIONES RESPONSABLES

Contenidos GRI 103-3

### CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Contenidos GRI 307-1

Somos una organización dedicada a la permanente búsqueda de excelencia en la calidad de nuestros servicios y en llevar adelante operaciones respetuosas del medio ambiente.

Tal como se refleja en nuestra Política Ambiental (2020, Rev. 06) nuestra actividad se enmarca en los siguientes principios:

- ☑ Proteger el medio ambiente previniendo la contaminación, preservando los recursos naturales y gestionando correctamente los residuos generados, basándose en la reducción de impactos ambientales, la reutilización y el reciclaje de los materiales.
- ☑ Cumplir y mantener actualizada la legislación aplicable y otros requisitos que la compañía suscriba relacionada con el medio ambiente.
- ☑ Mantener el sistema de gestión evaluando los resultados de las acciones y actividades implementadas, y promoviendo la mejora continua, asignando responsabilidades a los distintos niveles dentro de la organización.
- ☑ Promover a través de la capacitación y del entrenamiento un desempeño seguro y ambientalmente responsable, garantizando así la aplicación efectiva de la Política de Medio Ambiente

#### ***Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental certificado por la Norma ISO 14001:2015***

Creemos que la mejor manera de afectar el medio ambiente es tener el menor impacto posible y por ello, buscamos implementar acciones en pos de la reducción de nuestros consumos energéticos y de agua, la limitación en la generación de residuos, entre otros.

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental están claramente establecidas las responsabilidades de cada integrante de la organización.

Los mecanismos de evaluación de la eficacia de la gestión ambiental están definidos en el sistema y son aplicados en forma documentada mediante la realización de auditorías internas y externas, implementación de procesos de seguimiento y medición y evaluaciones efectuadas por la Dirección de la organización.

Los resultados de la gestión se evalúan en forma anual mediante la realización de la revisión por la Dirección del sistema de gestión, mediante la cual se determinan las acciones a seguir en cada período analizado.

#### ***Somos parte del compromiso de Toyota Environmental Challenge 2050***



### 2.1.1 ENERGÍA Y EMISIONES

El consumo energético de la organización se produce directamente en todas las áreas productivas, administrativas y de ventas.

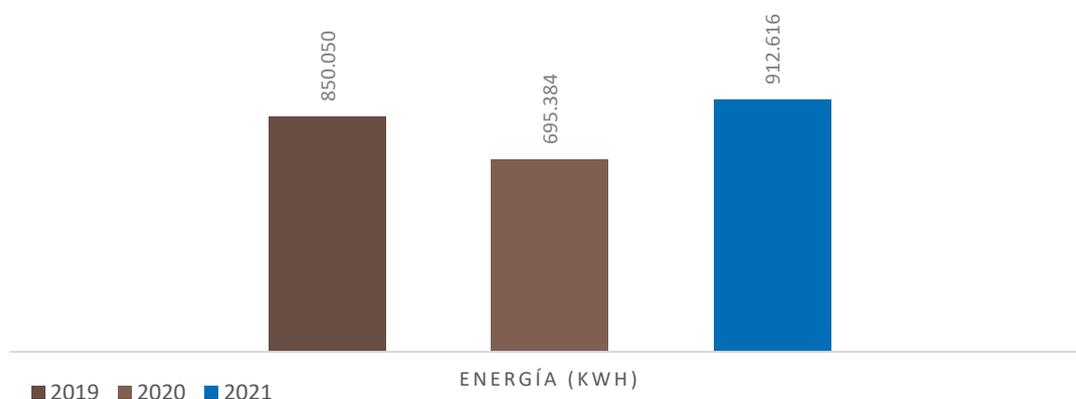
En 2021 llevamos adelante una serie de acciones con el objetivo de disminuir nuestro consumo energético:

- ☑ Reemplazo del 100% de las luminarias de tipo incandescente o mercurio halogenado por tecnología led en interior y exterior de ambas sucursales.
- ☑ Se instalaron sensores de movimiento en pasillos, baños y salas de baja utilización.
- ☑ Se definió una política de apagado de luces y eliminación de stand by.
- ☑ Climatización: establecimiento de temperatura y colocación de cajas acrílicas para evitar la manipulación de los termostatos.

En 2021, nuestro consumo nominal de energía se ubicó un 7% arriba del consumo registrado en 2019, previo a la pandemia de COVID-19.

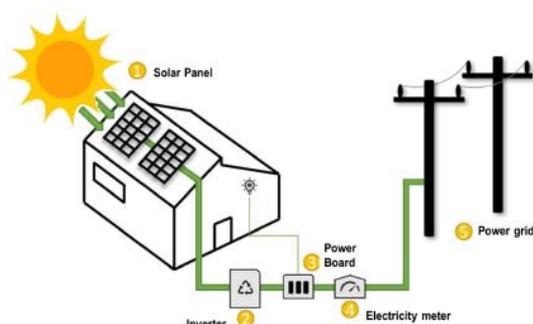
CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO*			
	2019	2020	2021
ELECTRICIDAD (kWh)	515.666	424.590	478.031
ELECTRICIDAD AUTOGENERADA (kWh)	-	-	48.416
COMBUSTIBLE NO RENOVABLE			
GAS NATURAL (kWh)	334.384	188.546	206.380
NAFTA (kWh)		82.247	179.789
<b>TOTAL (kWh)</b>	<b>850.050</b>	<b>695.384</b>	<b>912.616</b>
<b>ENERGÍA AUTOGENERADA (%)</b>	-	-	5%

\*Nafta: 1l= 7.864 Kcal = y un factor de conversión de 1Kcal = 0,00116222. Gas Natural1 m3= 9.300 Kcal = y un factor de conversión de 1Kcal = 0,00116222



INTENSIDAD ENERGÉTICA			
	2019	2020	2021
TOTAL (MWh)	850,05	695,38	912,62
CPUS	15.969	10.127	14.777
INTENSIDAD (MWh/CPUS)	<b>0,05</b>	<b>0,07</b>	<b>0,06</b>

Comprometidos con los esfuerzos por combatir el cambio climático, en 2021 llevamos adelante un proyecto de generación de energía renovable. Instalamos paneles fotovoltaicos, on-grid<sup>1</sup>, en el techo del concesionario de la sucursal de Pacheco, lo que nos permitió cubrir el 5% de nuestro consumo anual eléctrico.



- ➔ 176 paneles fotovoltaicos
- ➔ 79,2 kW capacidad instalada
- ➔ 122.700 kWh/año generación solar
- ➔ Sistema on-grid (sin uso de baterías, uso diurno, menor inversión)

### Ahorros

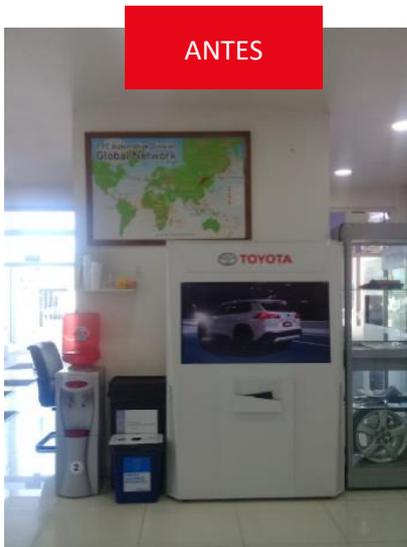
**Menos** electricidad comprada (cubierto por energía renovable), **menos** gasto en electricidad, **menos** emisiones de GEI

<sup>1</sup> Un sistema on-grid se caracteriza por devolver la energía sobrante (si la hubiere) a la red eléctrica de la empresa proveedora de energía, en lugar de almacenarla en baterías. De esta forma, la empresa proveedora abona al cliente la energía generada



EMISIONES	SUC.TALAR	SUC. CAMPANA	TOTAL 2021
EMISIONES ALCANCE 1 (TCO2e)	11,93	20,19	32,12
EMISIONES ALCANCE 2 (TCO2e)	71,79	133,98	205,77
TOTAL EMISIONES (TCO2e)	83,72	154,17	237,89

	TOTAL 2021
TOTAL EMISIONES (TCO2e)	237,89
CPUS	14.777
INTENSIDAD (TCO2e/CPUS)	<b>0,02</b>





---

### 2.1.2 AGUA Y EFLUENTES

En Toyota Panamericana el agua es destinada para uso sanitario del personal, para los comedores y para el lavado de vehículos. En el caso de los proveedores y clientes, sólo utilizan el agua para uso sanitario. En todos los casos, el agua consumida es de origen dulce.

Tal como estipula nuestra Política Ambiental, el personal está capacitado y concientizado para realizar un uso responsable de este recurso en los procesos en que están involucrados.

En cuanto a la extracción de agua, en la sucursal de Pacheco se extrae de pozo (napas subterráneas) y la sucursal Campana se abastece de la red pública de agua potable.

El consumo de este recurso es monitoreado mensualmente a través de caudalímetros que hemos dispuesto para tal fin.

Tipo de consumo

- General: en el cual se considera el consumo sanitario y comedor.
- Productivo: en el cual se considera el consumo en el proceso de lavado de vehículos.

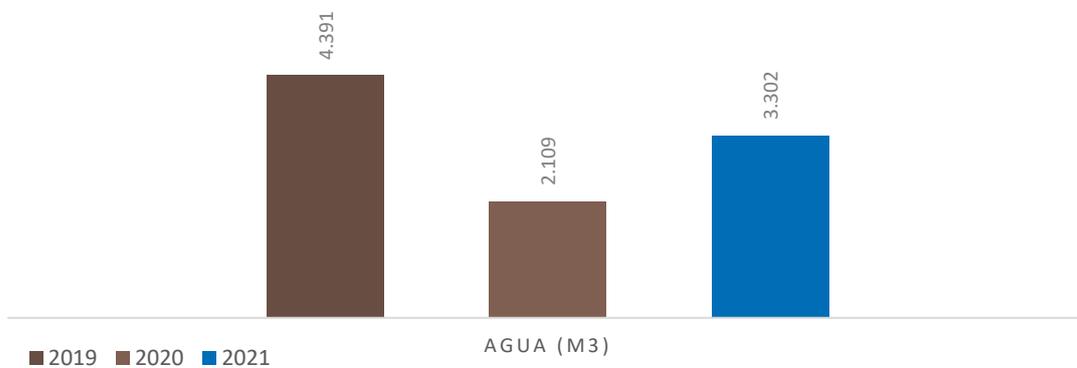
Los criterios adoptados para el vertido de efluentes son los establecidos por la Autoridad del Agua (ADA) que es el organismo de control provincial del recurso agua (Resolución 336/2003 (ADA) Límites Permisibles de Vuelco de Efluentes Líquidos).

En la sucursal de Pacheco se implementaron acciones de reducción del agua utilizada para el lavado de vehículos mediante un proceso de reutilización del agua de lluvia, logrando reducir el consumo de agua de pozo.



AGUA			
	2019	2020	2021
AGUA EXTRAÍDA (m3)	4.391	2.109	3.296
AGUA RECUPERADA (m3)	-	-	6
TOTAL (m3)	<b>4.391</b>	<b>2.109</b>	<b>3.302</b>
% AGUA RECUPERADA	-	-	0,18%

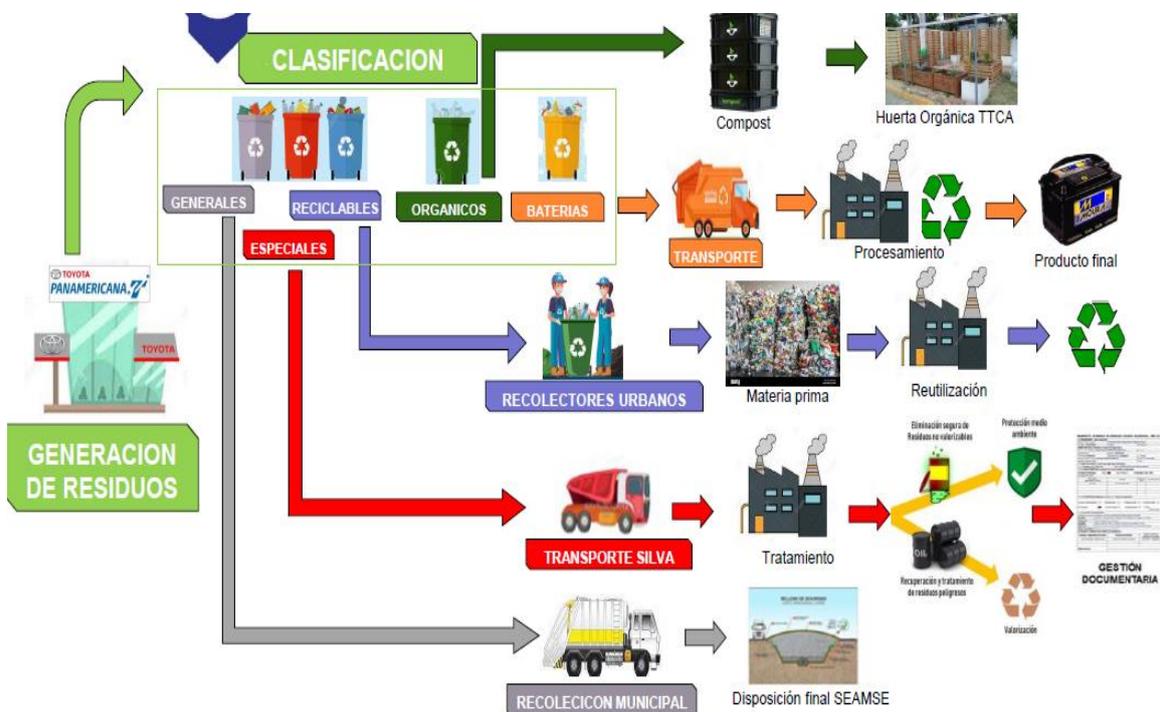
En 2021 nuestras operaciones demandaron 3.302 m<sup>3</sup> de agua, lo que representa un 25% menos de lo consumido en 2019 y un 57% más que los valores registrados durante la pandemia de COVID-19 (2020).



### 2.1.3 RESIDUOS

La generación de residuos sólidos de nuestras sucursales está asociada las actividades diarias del personal, preparación de comidas, trabajos de oficina, mantenimiento de instalaciones y a las siguientes actividades del servicio prestado en postventa:

- Mantenimiento preventivo, cambio de piezas y reparación de vehículos.
- Cambio de: aceite de motor, filtros, líquidos refrigerantes, hidráulicos, de frenos, de vehículos.
- Reemplazo de baterías.
- Lavado de vehículos.
- Reemplazo de neumáticos.
- Envases y embalajes de repuestos.
- Procesos de chapa y pintura.



En pos de trabajar en lograr una gestión de residuos sólidos más sustentable y con enfoque circular, incorporamos las siguientes buenas prácticas:

***Lanzamos un programa de reutilización de papel***

***Utilizamos resmas de papel 100% de origen natural de caña de azúcar***

***Contamos con un convenio con la cooperativa “Los Vascos Reciclados” (entrega de residuos reciclables)***

***Construimos una huerta ecológica***

***Generamos compost con nuestros residuos sólidos orgánicos***

RESIDUOS		2019	2020	2021
RESIDUOS GENERALES (kg)		23.318	14.625	24.029
RESIDUOS ESPECIALES (kg)		36.716	22.607	35.014
TOTAL (kg)		<b>60.034</b>	<b>37.232</b>	<b>59.043</b>

En 2021 generamos un total de 59.043 kg de residuos (41% especiales y 39% generales). Este valor representa una disminución del 2% en la generación de residuos respecto a 2019 (valores pre pandemia).



ANTES

DESPUÉS



# Desempeño Social

### 3 DESEMPEÑO SOCIAL

#### PRACTICAS LABORALES

Contenidos GRI 102-8, 103-3, 401-2, 405-1

En Toyota Panamericana nos esforzamos por llevar a cabo actividades corporativas, abiertas y justa. Esto incluye una gestión del capital humano enmarcada por las Guías de Comportamiento y el Código Global de Conducta y Ética (COCE) que delinear nuestra cultura corporativa y formas de comportarnos en nuestro trabajo diario.

Nuestra dotación está conformada por 105 personas, de las cuales 67% trabaja en la sucursal de Pacheco y 33% en la de Campana. A su vez, el 77% de nuestro personal se encuentra bajo convenio colectivo de trabajo (SMATA – ACARA)



Por ser parte de Toyota Panamericana nuestros colaboradores reciben una propuesta de valor conformada por distintos beneficios que se alinean a nuestro objetivo de contribuir a al buen clima laboral y a la calidad de vida de la persona.

- Comedor: servicio de almuerzo sin cargo para todos los empleados.
- Snacks: se entregan gratuitamente a todos los sectores (galletitas, dulces, saladas, café, té, mate cocido)
- Transporte: los empleados cuentan con asignación transporte para el personal dentro de convenio.
- Kits escolares: Al principio de cada año calendario los empleados que tengan hijos en edad escolar, reciben un kit de útiles para el ciclo colectivo.
- Paquete bancario: todos los empleados tienen un paquete bancario que consta de cuenta corriente, tarjeta de crédito sin costo de renovación y asesoramiento personalizado.
- Caja navideña: se hace entrega en época festiva a todos los empleados de la compañía.
- Asesoramiento profesional en materia impositiva.
- Clases de inglés: Todo el personal fuera de convenio cuenta con clases de inglés gratuitas.

- Estacionamiento: el personal cuenta con estacionamiento propio y vigilado.
- Descuentos para empleados: el personal tiene descuentos en compra de 0km y plan de ahorros.
- Reconocimiento por antigüedad: todos aquellos empleados que cumplan 5, 10, 15 y 20 años en la compañía, reciben un diploma y se le obsequia una *giftcard*.
- Regalos: por nacimiento, día de la mujer, día de la primavera, matrimonio.
- Family Day: todos los años celebramos el día de la familia compartiéndolo con juegos y sorpresas.

## DIVERSIDAD E INCLUSION

Contenidos GRI 102-8, 103-3, 405-1

Como Empresa creemos en que debemos abrazar la diversidad e inclusión en todas nuestras actividades.

Entendemos a la diversidad como un estado en el que existen diversos recursos humanos con diferentes atributos como nacionalidad, raza, edad, género y otros factores (personalidad, valores, etc.).

Por su parte, la inclusión es una postura que permite que todos participen por igual en una organización y estén empoderados para usar sus capacidades al máximo, independientemente de esos atributos variables.

Nuestro Código Global de Conducta y Ética contiene 10 preceptos básico de los cuales uno hace referencia específica a la diversidad e inclusión.

### **Credo #10**

***"Nosotros vamos a abrazar la diversidad y la inclusión dentro de nuestra empresa y la sociedad en su conjunto"***

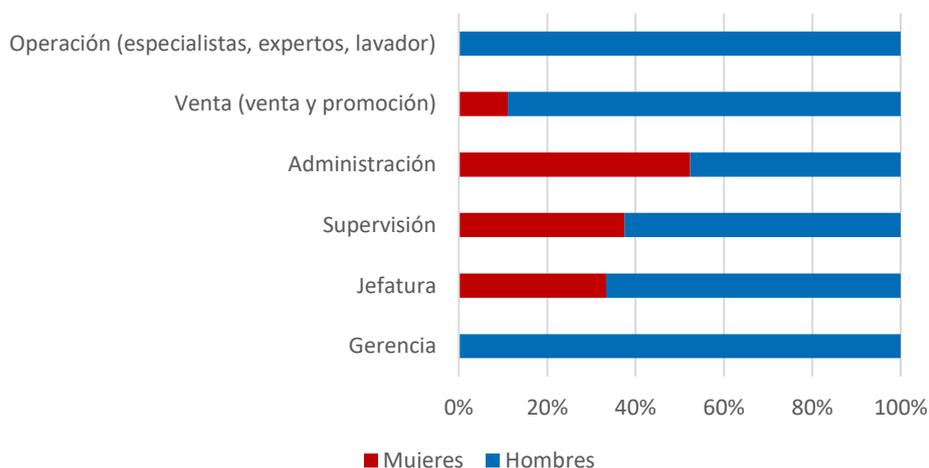
En Toyota Panamericana brindamos igualdad de oportunidades para todas las personas. Por ello, nuestras búsquedas laborales están basadas en potencialidad y no en aspectos físicos, raciales ni religiosos.

Aún así, nuestros indicadores de capital humano reflejan que nos quedan grandes desafíos por delante. Por ello, estamos comprometidos en seguir esforzándonos para ser lograr una dotación diversa, enriquecida por los valores que nos unen y las diferencias que nos hacen un grupo humano único.

DOTACIÓN SEGÚN SEXO Y CATEGORÍA		
	Mujeres	Hombres
Gerencia	0	6
Jefatura	2	4
Supervisión	3	5
Administración	22	20

Venta (venta y promoción)	1	8
Operación (especialistas, expertos, lavador)	0	34
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>77</b>

#### DISTRIBUCIÓN DE LA DOTACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA

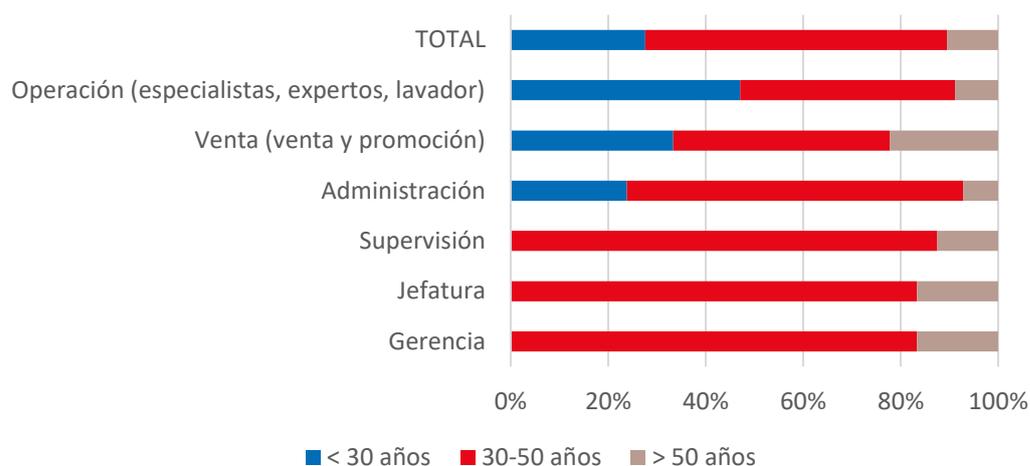


Nuestro capital humano está conformado en un 27% por mujeres que ocupan mayormente puestos relacionados con tareas administrativas, no contando con mujeres en tareas operativas ni gerenciales. En cuanto a la nacionalidad de nuestros colaboradores, sólo dos son de nacionalidad extranjera (1 cubano y 1 japonés).

En cuanto al rango etario, el 28% de nuestra dotación es menor de 30 años, el 62% se encuentra entre 30 y 50 años y el 10% es mayor de tal edad.

DOTACIÓN SEGÚN RANGO ETARIO Y CATEGORÍA			
	< 30 años	30-50 años	> 50 años
Gerencia	0	5	1
Jefatura	0	5	1
Supervisión	0	7	1
Administración	10	29	3
Venta (venta y promoción)	3	4	2
Operación (especialistas, expertos, lavador)	16	15	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>65</b>	<b>11</b>

## DOTACIÓN SEGÚN RANGO ETARIO Y CATEGORÍA



***El Grupo Toyota Tsusho respeta todas las formas de diversidad humana y busca aprovechar activamente la diversidad para garantizar que el grupo pueda abordar entornos comerciales en constante cambio y diversificar las necesidades de los clientes para construir una ventaja competitiva.***

El respeto por los derechos humanos es la base de la gestión de nuestro capital humano. A nivel grupo, contamos con una Política de Derechos Humanos en donde se expresa claramente que la gestión de nuestro negocio en todo el mundo está basada en el respeto por la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, incluida la "Declaración Universal de Derechos Humanos" y la "Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos".

Nuestras Guías de Comportamiento estipulan que "Respetamos a las personas y nos esforzamos por crear un lugar de trabajo atractivo", como buenos ciudadanos corporativos y nuestro Código global de conducta y ética (COCE) especifica nuestro respeto por los derechos humanos y enfatiza nuestra consideración por los derechos humanos.

En particular, nos esforzamos por garantizar que no haya discriminación de género, edad, nacionalidad, raza, color de piel, etnia, religión, orientación sexual, discapacidades, puntos de vista políticos u otros factores en nuestros lugares de trabajo, para establecer políticas que prohíban el trabajo forzoso, el trabajo infantil, mano de obra y trabajo con salarios irrazonablemente bajos, para proteger el derecho a la privacidad y la libertad de expresión de todas las personas con las que participamos en el curso de las actividades de nuestra empresa, entre otros.

[Acceder a la Política de DDHH de TTC](#)

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Contenidos GRI 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

La correcta formación de los empleados hace a la mejora de los procesos e impacta directamente sobre la satisfacción del cliente.

Nuestros empleados participan del proceso de formación requerido por Toyota Argentina S.A. y el mismo se realiza de forma presencial y/o virtual en el instituto Toyota.

En 2021 se brindaron un total de 1571 horas de capacitación, lo que arroja un promedio de 14,96 horas de capacitación por empleado.

La mayoría de las actividades de formación y capacitación se encuentran relacionadas con el desarrollo de conocimiento técnico para el área de posventa: Aire Acondicionado, Toyota Safety Sense, Sistema Híbrido Toyota, Diagnósis Motor, entre otras.

En Toyota Panamericana promovemos el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de nuestra organización. Para ello, nos apoyamos en herramientas tales como:

- Evaluaciones de desempeño
- Encuestas de clima
- Análisis de potencial

Las evaluaciones de desempeño permiten revelar oportunidades de mejora y sentar las bases para que una organización sea más productiva.

**En 2021, el 77% del personal recibió su correspondiente evaluación de desempeño.**

En cuanto al Análisis de Potencial, un consultor experto, realiza los potenciales con pruebas elegidas según el área y posición. Una vez obtenidos los resultados se efectúa un análisis y se arma un informe del perfil de cada empleado. Este informe nos permite plantear el desarrollo de cada uno de los colaboradores.

### 3.1.1 ENCUESTA DE CLIMA

El objetivo de la Encuesta de Clima es conocer la opinión del personal respecto del clima laboral y otros aspectos con el fin de *identificar oportunidades de mejora y generar planes de acción*.

Esta encuesta es cuantitativa, anónima y autoadministrada. Los empleados respondieron la encuesta recibida en una dirección de email personal o en su WhatsApp.

**Se registró 4,2 en el nivel de satisfacción general y un 89% de participación en la Encuesta de Clima 2021**

	2021 vs 2019	
Satisfacción General	4,2	
Participación	89%	
Temáticas relevadas		
Mi grupo de trabajo	4,1	
Condiciones de Trabajo	3,8	
Mi trabajo	4,2	
La cultura de mi lugar de trabajo	4	
Mi supervisor/ Jefe directo	4	

Nuestra empresa desde el inicio de sus actividades en su casa Matriz en Japón y en la expansión al rededor del mundo, lleva como premisa para todas sus operaciones "La Seguridad en Primer Lugar", es por ello que trabajamos día a día para garantizar la salud y la seguridad de todos los integrantes de nuestra compañía.

***La seguridad en primer lugar, Siempre.***

***Con esta premisa llevamos a cabo todas nuestras actividades.***

Nuestra organización toda, contribuye y trabaja de manera conjunta para garantizar el cuidado de la salud y la seguridad de nuestros colaboradores.

***Nuestro compromiso:***

***Cero Accidentes Fatales***

***Cero Desastres medioambientales***

Todos nuestros colaboradores, proveedores y contratistas que prestan servicios en las instalaciones de TTC Auto Argentina deben realizar sus tareas en un ambiente de trabajo seguro y saludable, con lo cual tienen la responsabilidad de cumplir con las normas de salud y seguridad que la empresa les exige.

Nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud se encuentra basado en la legislación aplicable, los principios establecidos por casa matriz y otros requerimientos adicionales. Este sistema alcanza al 100% de nuestro personal que deben tomar las medidas adecuadas para proteger su seguridad física y cumplir con las prácticas de trabajo seguras y responsables.



### **Promover actividades para preservar la seguridad y salud de los empleados:**

- A través del diálogo y participación activa de todos los empleados
- Las malas noticias primero y rápido
- Lograr cero accidentes

Esforzarse por reducir los siguientes impactos en el medio ambiente, al mismo tiempo otorgando una alta prioridad a no perturbar el medio ambiente global al realizar negocios:

A través de nuestro departamento de Seguridad e Higiene, gestionamos el cumplimiento de la legislación vigente, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales garantizando el

cuidado de la seguridad y salud de todos los colaboradores que son parte de nuestra compañía. Para ello, llevan adelante actividades tales como:

- Evaluaciones de Riesgo de los puestos de trabajo para la detección temprana de riesgos potenciales de accidentes y toma de contramedidas
- Patrullas de seguridad para garantizar un seguimiento y análisis periódico de las condiciones de seguridad y 5"S".
- Evaluación y seguimiento de mejoras ergonómicas de los puestos de trabajo
- Prevención de accidentes y enfermedades profesionales
- Promoción del cumplimiento de normas internas y legales sobre seguridad e higiene
- Capacitación a todo el personal en materia de seguridad e higiene industrial
- Entrenamiento a la brigada para actuar en caso de contingencias.
- Entrenamiento de RCP y DEA

A su vez, contamos con el servicio de “área protegida” de la empresa ACUDIR que nos brinda el servicio de ambulancia.

***RCP-DEA: Nuestra empresa cuenta con certificado en espacio cardio-asistido.***

Los colaboradores son parte de vital del sistema de gestión de la seguridad mediante la detección temprana de los riesgos en sus puestos de trabajos y el aviso y notificación mediante el Hiyari Hatto ó Aviso de Susto.

En la empresa implementamos el Procedimiento para Anormalidades, mas conocido como PARAR-LLAMAR- ESPERAR, que consiste en que el colaborador detecta una anomalía PARA inmediatamente lo que está haciendo, LLAMA a su superior inmediato y ESPERA las indicaciones que le son dadas. De esta manera, se pueden evitar accidentes o bien que el problema continúe y afecte al proceso siguiente.

La investigación del accidente se lleva a cabo mediante el análisis de causa raíz y “5 ¿por qué?” para determinar el origen del problema y tomar contramedidas eficientes para evitar la recurrencia del accidente o la enfermedad profesional.

En Toyota Panamericana contamos con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente que lleva a cabo reuniones mensuales con la participación de la Presidencia, Gerentes y responsables de las áreas de interés, donde se muestran todas las actividades desarrolladas dentro del mes, como incidentes, accidentes, mejoras, avisos de susto, monitoreos, etc.

SINIESTRALIDAD			
	2019	2020	2021
Accidentes	8	11	8
Enfermedades laborales	1	0	2
Horas trabajadas	s/d	105.669	207.556
Tasa de lesiones por accidente laboral	s/d	20,82	7,71

CAUSA DEL ACCIDENTE	2019	2020	2021
Choque contra objetos móviles	0	2	4
Esfuerzos físicos excesivos al manejar objetos	1	1	2
Esfuerzos físicos excesivos al empujar objetos	0	1	1
Esfuerzos físicos excesivos al levantar objetos	0	3	1
Golpe por objetos móviles	0	1	0
Pisada sobre objetos	2	0	0
Caídas de personas que ocurren en el mismo nivel	2		
Otros	3	3	0
<b>Total accidentes</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

### Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Todos los trabajadores al ingresar a nuestra empresa reciben un curso de inducción de Seguridad, Medio Ambiente y COVID-19, que se refuerza con el plan anual de capacitación que incluye:

- Seguridad y Salud en el trabajo
- Emergencias y derrames (Brigadistas)
- RCP y DEA
- Manejo defensivo
- Uso de elementos de protección personal
- 5"S (Clasificación -Orden-Limpieza-Estandarización-Disciplina)

Lo que respecta a Seguridad e higiene, la cantidad de horas de capacitación es de 12 horas anuales por empleado, distribuidos durante todo el año en diferentes temáticas y modalidades. La mayoría vinculadas a las funciones de más riesgos en la empresa, como técnicos de taller y mantenimiento.

### La salud de los trabajadores

A través del servicio de medicina laboral y la ART se elaboran relevamientos de agentes de riesgos en el ambiente laboral y mediante los exámenes periódicos de salud se controla anualmente a los colaboradores expuestos a estos riesgos para detectar de manera temprana si estos riesgos generan algún deterioro en su salud.

La participación y comunicación con los empleados es a diario en las charlas de 5 minutos llevadas a cabo cada mañana al inicio de la jornada y en reuniones semanales en las que participan representantes de los empleados para ver puntos de mejora. Los técnicos de taller cada mañana, al finalizar la charla de 5 minutos realizan ejercicios de precalentamiento de extremidades para evitar lesiones al iniciar las tareas. Mediante campañas se fomentan las buenas posturas, el ejercicio y la relajación.

Todos nuestros empleados cuentan con el beneficio de comedor en planta, que mediante el asesoramiento de un nutricionista se elaboran platos saludables que nuestros colaboradores pueden hacer elección cada día.

## COMUNIDADES LOCALES

Contenidos GRI 103-3, 413-1

De acuerdo a nuestra cultura organizacional, nos esforzamos en llevar a cabo actividades corporativas socialmente responsables y por ello, buscamos articular, en la medida de lo posible, iniciativas con impacto positivo en nuestras comunidades locales.

- ➔ En línea con el objetivo de Toyota de establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza, donamos 10 árboles al Club de Barrio La Trapito de la localidad de Pacheco. Esta fundación, que actúa en nuestra zona de influencia, tiene como objetivo sacar a los chicos de la calle.



- ➔ Donamos motores de Hilux a las Escuelas Técnicas N°1 El Talar y N°4 Don torcuato



- ➔ A partir del año 2021 en la ciudad de Campana iniciamos la relación con una cooperativa “Las Pioneras” que retira residuos reciclables todas las semanas



## SERVICIO AL CLIENTE

Nuestra empresa tiene su enfoque en la seguridad en primer lugar, no solo para sus empleados, sino también para todas las partes interesadas, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Para garantizar un entorno seguro, adoptamos prácticas tales como:

- Chequeo periódico de las instalaciones, salas de espera, showroom, escaleras, desniveles, accesos, rampas, estacionamientos, Coffe points, para detectar cualquier tipo de desvío que pueda comprometer la seguridad de nuestros clientes.
- Las actividades de riesgo, como taller, lavadero o movimiento de vehículos están aisladas de las áreas donde nuestros clientes circulan y los mismos tienen prohibido el acceso a estas áreas, y solo lo pueden hacer acompañados de un empleado de nuestra empresa y vistiendo un chaleco reflectivo que lo distinguirá del resto.
- Todas las áreas se encuentran señalizadas con los planos de evacuación y las salidas de emergencia cuentan con su correspondiente señalización, junto a un punto de reunión principal afuera del establecimiento.
- Se llevan a cabo simulacros de evacuación incluyendo en el ejercicio a los clientes que se encuentren presente, para evaluar cómo actúa nuestro personal en la protección de estos, en caso de emergencia o evacuación.
- Nuestros establecimientos cuentan con desfibrilador externo automático (DEA) y parte de nuestro personal esta entrenado para actuar en una emergencia y realizar maniobras de RCP, contamos con servicio de emergencia de ambulancia (área protegida).
- Durante 2021 se tomaron acciones específicas bajo nuestro Protocolo Covid-19 que constaron de toma de temperatura en los accesos, separaciones físicas en escritorios, obligatoriedad de uso de barbijo durante el 100% de la estadía en nuestra empresa, (por parte de clientes y empleados), se colocaron dispensadores de alcohol en todas las áreas de acceso a clientes, se profundizó el aseo de las áreas comunes, baños y vehículos. Se

organizaban los turnos de servicios para evitar aglomeración de personas en las salas de espera y se redujo el número de personas que podían ingresar a las instalaciones.

Nuestras operaciones son desarrolladas en los estándares de calidad determinados por nuestro grupo y Toyota Motor Corporation (TMC). Por ello, monitoreamos nuestro desempeño en la atención a clientes y realizamos encuestas de percepción sobre el servicio de venta y postventa recibido.

		2021
<b>CSI</b>	Customer Service Index: indicador que refleja la satisfacción del cliente	<b>90,21</b>
<b>FIX</b>	Fix it right: indicador que refleja el desempeño del área de taller, en cuanto a la aplicación del mejor protocolo de diagnóstico en el menor tiempo y costo posible.	<b>89,47</b>
<b>NPS</b>	Net Promoter Score (NPS): indicador para medir la satisfacción del cliente y también para medir su lealtad.	<b>67,57</b>

# Sobre este reporte

## 4 SOBRE ESTE REPORTE

Contenidos GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

El presente Reporte de Sostenibilidad 2021, es GRI “Referenciado”, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2022.

En todos los casos, cuando se menciona: 2021 se hace referencia al período 01/04/2021 a 31/03/2022; 2020 se referencia al período 01/04/2020 a 31/03/2021; 2019 se referencia al período 01/04/2019 a 31/03/2020.

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2021 considera los datos de todas las operaciones de TTC Auto Argentina S.A.

No se han registrado cambios ni reexpresión de información. Este reporte no ha sido sometido a un proceso de verificación externa.

Matias F. Torres es el punto de contacto para las consultas o dudas acerca del informe o nuestra gestión acerca de Sustentabilidad: Matias F. Torres (Analista de Compras, Depto. General Affairs) Cel: +11 3938-7335; [mtorres@toyotsu.com.ar](mailto:mtorres@toyotsu.com.ar)

Los temas materiales fueron definidos por Toyota Argentina para su red de concesionarios, tomando como referencia el “Programa de Desarrollo de RSE para concesionarios” que fue diseñado para acompañar a la Red de Concesionarios en el desarrollo de su estrategia de RSE, el análisis de materialidad llevado adelante por la propia terminal automotriz, su Política de Responsabilidad Social, los compromisos de Toyota Motor Corporation y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Los temas definidos son los que se detallan a continuación:



Toyota Panamericana ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Este material hace referencia al GRI 102: Contenidos Generales 2016, GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016, GRI 205: Anticorrupción 2016, GRI 302: Energía 2016, GRI 303: Agua y Efluentes 2018, GRI 305: Emisiones 2016, GRI 306: Residuos 2020, GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016, GRI 401: Empleo 2016, GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018, GRI 404: Formación y enseñanza 2016, GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016, GRI 413: Comunidades locales 2016. Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI.

Índice de Contenido GRI					
Estándar GRI	Contenido	Núm. de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
<b>GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)</b>					
<b>GRI 102- CONTENIDOS GENERALES (2016)</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
<b>102-1</b>	Nombre de la organización	6			
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	5			
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	5			
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	5			
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	6			
<b>102-6</b>	Mercados servidos	5			
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	15			
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	28, 29			
<b>2. Estrategia</b>					
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
<b>3. Ética e Integridad</b>					
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7			
<b>4. Gobernanza</b>					
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	6			
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>					
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	14			
<b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b>					
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	40			
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	40			
<b>102-47</b>	Lista de temas materiales	40			
<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	40			

102-49	Cambios en la elaboración de informes	40			
102-50	Periodo objeto del informe	40			
102-51	Fecha del último informe	40			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	40			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	40			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	40			
102-55	Índice de contenidos GRI	41			
102-56	Verificación externa	40			
<b>GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>					
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15			
<b>GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	15			
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7			
<b>GRI 205- ANTICORRUPCIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7			
<b>GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>					
<b>ENERGÍA</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	20			
302-3	Intensidad energética	20			
<b>AGUA Y EFLUENTES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20			
<b>GRI 303- AGUA Y EFLUENTES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)</b>					
303-3	Extracción de agua	20			
<b>RESIDUOS</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20			
<b>GRI 306- RESIDUOS CONTENIDOS TEMÁTICOS (2020)</b>					
306-3	Residuos generados	20			
<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19			
<b>GRI 307- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	19			
<b>GRI 400- ESTANDÁRES SOCIALES</b>					
<b>EMPLEO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28			
<b>GRI 401- EMPLEO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					

401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	28			
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33			
<b>GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)</b>					
403-9	Lesiones por accidente laboral	33			
<b>FORMACION Y ENSEÑANZA</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31			
<b>GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	31			
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	31			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	31			
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6, 29			
<b>GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6, 29			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36			
<b>GRI 413- COMUNIDADES LOCALES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	36			
<b>CLIENTES</b>					
<b>INDICADORES PROPIOS</b>					
	CSI -Customer Service Index	37			
	FIR -Fix it right	37			

