

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2021



AUTOS DEL SUR S.A.

ÍNDICE DEL REPORTE

Mensaje del Gerente General	02	Comunidades locales	32
Nuestra empresa	03	Educación para la empleabilidad	34
Ética e integridad	08	Educación vial	36
Gobernanza	10	Nuestros clientes	37
Grupo de interés	11		
Sobre este reporte	12	Índice de Contenidos GRI	41
Sustentabilidad	13		
Desempeño económico	14		
Desempeño ambiental	17		
Nuestro desempeño ambiental	17		
Energía	19		
Agua y Afluentes	20		
Emisiones	21		
Residuos	22		
Desempeño social	23		
Nuestro equipo de trabajo	23		
Empleo	23		
Salud y seguridad en el trabajo	26		
Formación y enseñanza	27		
Diversidad e igualdad de oportunidades	31		



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14

Una vez más como Gerente General de Autos del Sur debo destacar el enorme compromiso de todo nuestro personal que trabaja en forma continuada desde hace muchos años concientizando en lo importante que es cuidar y proteger los recursos naturales. Durante todo el año 2021 se realizaron innumerables acciones que llevaron a la empresa a lograr un alto compromiso con la sociedad, participando activamente, no solo como empresa sino todo el personal en acciones de cuidado ambiental, solidarias e incluso de capacitación en determinados sectores de la sociedad que nos permitieron, contribuir al ambiente. También tuvimos un gran año con acciones de inclusión social. Entendemos que en un contexto como el vivido en los últimos años era sumamente importante participar activamente en este eslabón de la sociedad a través de la colaboración directa con comedores infantiles, en proyectos de huertas para que cada familia pueda generar la propia y abastecerse de estos alimentos e incluso asistir con donaciones para que cada niño pueda festejar su día.

También debo destacar el esfuerzo de todo nuestro personal en ayudar a capacitar a personas que se sumaron a la empresa mediante acuerdos con municipios y provincias, esta capacitación tuvo su enfoque en personas que estaban sin empleo o que necesitaban incorporarse al mercado laboral, es decir buscando su primer empleo. Es sumamente gratificante destacar que pudimos mantener todos los proyectos que fuimos desarrollando en el tiempo e incluso fuimos mejorándolos y nos sirvió para seguir aprendiendo y disfrutando de lo importante que son estas acciones en la comunidad.

Sentir en las diferentes sociedades donde desarrollamos nuestra actividad, que nuestra empresa junto a Toyota trabaja activamente para minimizar la generación de emisiones de carbono en todo el ciclo de vida de nuestros productos. Explicar a nuestros clientes y las personas que forman la comunidad en general, el proceso de disposición final que realizamos con cada pieza, empaque o fluido que sale de nuestros talleres, como así también escuchar que cada vez nos fortalecemos más como formadores de jóvenes o en referentes del mercado laboral por la forma de involucrarnos con nuestra sociedad, nos llena de orgullo y, particularmente como Gerente General de la empresa, logra emocionarme porque no solo logramos ser una empresa económicamente exitosa sino que nos posicionamos como referentes ambientales y formadores de empleo de calidad logrando dejar una huella para las generaciones futuras.

Sin más los saludo cordialmente,



Walter Bertuzzi

Gerente General Autos del Sur S.A.

Trelew, Noviembre 2022

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-8

QUIENES SOMOS

Nuestra organización forma parte de red de Concesionarios Oficiales Toyota, comercializamos principalmente vehículos 0km, vehículos usados, Planes de ahorro y ofrecemos servicios de posventa y venta de repuestos originales.

Autos del Sur S. A. tiene sus orígenes en el año 1994. Fue fundada con la finalidad de ofrecer a los habitantes de la zona patagónica un producto de la más alta calidad, prestigio mundial muy demandado en la zona, como las pickups. En esos momentos coincidió que TOYOTA decide radicarse en Argentina y entendimos que era la oportunidad para gestionar la concesión y a través del importador de entonces (Toyoar SA) se obtuvo el nombramiento como concesionario oficial. En 2001 y como consecuencia de una reorganización empresarial y fuertes inversiones para el desarrollo se habilitan las sucursales de Puerto Madryn y Esquel, sumada a la ya existente en Trelew.

Somos una empresa familiar patagónica de capitales 100% nacionales, que inspirada en los principios de la mejora continua y la innovación nos hemos propuesto ser parte de quienes generan progreso, respetando valores básicos de conducta.

En ese marco hemos crecido, pero no olvidamos nuestra raíz patagónica, Chubut fue nuestra Provincia de origen y hemos radicado en Trelew nuestra sede central y siempre fue y será el centro de toma de decisiones. Trelew es también el lugar de residencia de quienes desde el Directorio lideramos la organización.

Con el correr de los años, se introdujeron cambios en la organización. Se incorporaron jóvenes talentos capacitados en el uso de nuevas tecnologías, que valiéndose de un equipo multidisciplinario han dinamizado la compañía.

Siempre siguiendo el principio de la mejora continua se incorporaron nuevas unidades de negocio, es decir se desarrolló la cadena de valor, aprovechando al máximo las nuevas oportunidades de negocio que propone nuestra terminal. La empresa durante el 2020 pudo incorporar nuevas tecnologías lo que llevo a nuevos procesos para realizar las actividades de una manera más profesional y eficiente.

Recientemente en febrero 2021 inauguramos nuestras nuevas y modernas instalaciones en la sucursal de Bahía Blanca.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-8

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Vehículos

Comercializamos exclusivamente automóviles 0km marca Toyota. A través de ADS Garantizados comercializamos vehículos usados Multimarcas y contamos con nuestra selección exclusiva de Usados Garantizados Toyota.

AUTOS DEL SUR S.A.
CONCESIONARIO OFICIAL TOYOTA



Servicio de Posventa, Repuestos y Accesorios

Somos los que mejor conocemos tu Toyota. Contamos con Asesores de Servicio que se encargan de atenderlo en todo el proceso de servicio, Técnicos altamente capacitados para realizar los servicios de mantenimiento y Asesores de Repuestos que siempre brindaran al cliente el mejor asesoramiento.

POSVENTA TOYOTA
MANTENIMIENTO CONVENIENTE



Compañía Financiera

A través de Toyota Compañía Financiera de Argentina S.A. proveemos la más alta gama de servicios financieros para nuestros clientes y usuarios Toyota.



KINTO

Te damos la posibilidad de que disfrutes de una manera diferente nuestros Toyota: a tu manera. Alquiler de Vehículos sin chofer.



Plan de Ahorro

Ofrecemos la posibilidad de acceder a la compra de vehículos de nuestra marca, a través del sistema de ahorro previo.

**TOYOTA
PLAN**



Seguros

Cotizamos ART, Flota, Hogar, AP accidentes y todas las coberturas que necesites, tenemos la mejor opción al mejor precio.



AUTOS DEL SUR S.A.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-8

NUESTRAS SUCURSALES

Nuestras operaciones se definen en función a la cantidad de bocas de ventas y/o puntos de ventas informados en AFIP, contamos con 4 sucursales:

Esquel



Trelew



Bahía Blanca



Puerto Madryn



AUTOS DEL SUR S.A.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-8

En abril de 1997, Toyota Argentina S.A. inaugura su planta en Zarate y en julio de ese mismo año Autos del Sur S.A, estrena sus propias y modernas instalaciones de su casa central en Av. H. Yrigoyen 1340 de Trelew (Chubut).

En Febrero de 2021 inauguramos nuestras nuevas instalaciones en Bahía Blanca, constituyéndose en la sucursal más importante de la zona.

Cuenta con una superficie de 4092 M2 cubiertos y 175 M2 semicubiertos.

- 3 salas de espera para clientes con amenitis; 1 en salón de usados, 1 en posventa y 1 en salón comercial principal.
- 1 área de juegos para niños.
- 2 estacionamiento exclusivos para clientes, con capacidad para 9 y 15 vehículos.

Nuestros servicios y productos se ofrecen principalmente en el mercado local (Argentina). Estamos presente en una amplia zona que comprende doce partidos del sur de la Provincia de Buenos Aires, el este de Río Negro y el Nordeste de Chubut.

Productos vendidos	2019	2020	2021
0km	1105	866	1384
Usados	684	630	709
Posventa	188674	152367	209363
TPA	261	479	869

SECTORES SERVIDOS

- Minoristas
- Servicios Comerciales
- Servicios Financieros
- Minería
- Energía
- Construcción
- Logística
- Agricultura
- Agencias Públicas
- Comunidad, empresas locales y entes estatales.



AUTOS DEL SUR S.A.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-8

COLABORADORES

	2019		2020		2021	
Colaboradores	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal
Hombres	107	0	110	0	145	0
Mujeres	31	0	29	0	37	0
Sucursales						
Bahía Blanca	50	0	49	0	78	0
Trelew	55	0	55	0	66	0
Puerto Madryn	19	0	18	0	20	0
Esquel	14	0	17	0	18	0

	2019		2020		2021	
Colaboradores	Jornada Completa	Media Jornada	Jornada Completa	Media Jornada	Jornada Completa	Media Jornada
Hombres	107	0	109	1	144	1
Mujeres	29	2	28	1	35	1
Total	136	2	137	1	179	1



AUTOS DEL SUR S.A.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-16

ETICA E INTEGRIDAD

Nuestra organización está guiada y regida por la Visión, Misión, Valores, Normas y Políticas de Conductas.

NUESTRA VISIÓN

Somos un grupo humano de origen familiar con la dinámica y versatilidad que le permitan desarrollar distintos negocios y que prioriza los valores éticos y el orgullo de su gente que reflejan prestigio y progreso en las comunidades donde participa.

NUESTRA MISIÓN

Aspiramos a ser el mejor prestador de servicios en cada una de nuestras sucursales tanto para nuestros clientes como para el resto de la comunidad.

NUESTROS VALORES

Excelencia, Trabajo gratificante, Ética, Mejora continua, Sabiduría, Liderazgo, Espíritu de Trabajo en Equipo.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-16

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

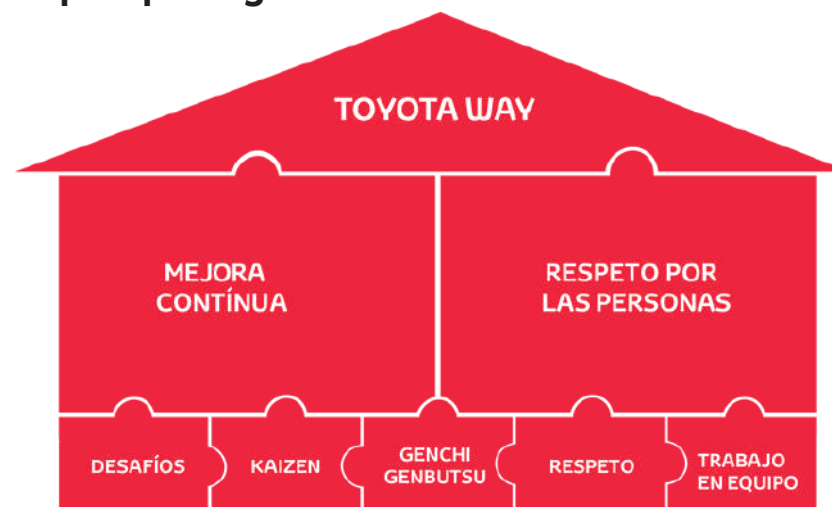
Detalla las políticas y normas generales a ser consideradas por los directores y colaboradores de la organización, que dan consistencia a la ejecución de las actividades, dentro del marco de valores éticos, orientando las relaciones con los colaboradores, clientes y proveedores. En ella describimos:

- 1- Pautas de comportamiento
- 2- Ética y fidelidad
- 3- Normas de las concedentes
- 4- Visión Comercial
- 5- Recursos Humanos
- 6- Atribuciones
- 7- Gastos
- 8- Información y Seguridad Informática
- 9- Atención al cliente
- 10- Entrega de vehículos
- 11- Uso de vehículos
- 12- Salud, seguridad e higiene
- 13- Confidencialidad

Todas estas normas aportan una guía fundamental para que todos los colaboradores desarrollen sus tareas con la máxima transparencia y responsabilidad. En Julio 2018 se completó la última revisión de nuestras Políticas y Normas de Conductas, el cual es comunicado a cada nuevo integrante de la organización en su inducción para que asume el compromiso de su estricto cumplimiento.

TOYOTA WAY

Compartimos con Toyota una filosofía de trabajo sustentada en dos ejes:
La mejora continua.
El respeto por la gente.



AUTOS DEL SUR S.A.

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-18

GOBERNANZA

Hace más de 10 años que iniciamos un proceso de desarrollo de los principios de gobierno corporativo a partir del diseño de un protocolo familiar y de los principios, misión, visión y valores que hoy guían nuestras actividades.

La toma de decisiones en la organización está a cargo del Directorio, el cual está compuesto por 7 miembros; 4 dueños y 3 gerentes de distintas áreas de negocio con una amplia trayectoria profesional en la empresa.

En Marzo 2020 el directorio asignó, según lo indica el Protocolo Familiar, la totalidad de las funciones ejecutivas de organización a un miembro externo de la familia, el Sr. Walter Bertuzzi, quien es hasta hoy la autoridad superior de Autos del Sur.

Esta decisión conllevó un proceso de reorganización en toda nuestra organización. Nos encontramos en un marco de permanente evolución y profesionalización de las unidades de negocio que pertenecen a nuestro grupo económico.

Al 31 de Diciembre del 2020, el órgano de gobierno se encontraba conformado de la siguiente manera:



Rubén Vázquez
Presidente

Mirna Vázquez
Directora de RRHH

Martín Vázquez
Vice Presidente

Lidia de Vázquez
Directora de Legales

Walter Bertuzzi
Director / Gerente General

Gonzalo Perez
Director / Gerente Comercial Okm

Laurent Guillon
Director / Gerente Posventa

Por Edad	2019	2020	2021
Menores de 30	-	-	-
De 30 a 49	4	4	3
50 años y más	3	3	4

Por Sexo	2019	2020	2021
Hombres	71%	71%	71%
Mujeres	28%	28%	28%

NUESTRA EMPRESA

GRI 102-40

GRUPOS DE INTERÉS

En el proceso de identificar a nuestro grupo de interés tuvimos en cuenta cinco dimensiones:

- Responsabilidad
- Influencia
- Cercanía
- Dependencia
- Representación



Colaboradores

Empleados jerárquicos, fuera de convenio y convenionados.



Toyota Argentina

Socio estratégico que proporciona la franquicia para operar como Concesionario oficial.



Comunidad y ONGs

Comunidades vecinas, Familia de colaboradores, la comunidad en general, asociaciones sin fines de lucro locales, entes educativos terciarios.



Sindicato

Sindicato de Mecánicos y afines del transporte de Automotor de la República Argentina (SMATA)



Clientes

Clientes en general, clasificados por productos y servicios.



Proveedores

Mayormente proveedores de origen local.



Gobierno

Autoridades gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales. Colegios y consejos profesionales.



Concesionarios

Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA). Red de concesionarios Toyota Argentina. (ACTRA) Concesionarios locales. Cámaras de comercio e Industria locales.



NUESTRA EMPRESA

GRI 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

SOBRE ESTE REPORTE

Presentamos nuestro 2^a edición del Reporte de Sustentabilidad GRI "Referenciado". Este informe, tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, a excepción de los datos económicos que dan respuesta a los contenidos 201-1 que abarcan el año fiscal del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022. Se incluyen datos cuantitativos del año anterior con fines comparativos. El último publicado fue el Reporte de Sustentabilidad 2020.

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 fue llevado adelante por la propia terminal automotriz, su Política de Responsabilidad Social, los compromisos de Toyota Motor Corporation y la Agenda 2030.

Los temas definidos son los que se detallan a continuación:

GRI 201 - Desempeño económico

GRI 205 Anticorrupción

GRI 302- Energía

GRI 303- Agua y efluentes

GRI 305- Emisiones

GRI 306- Residuos

GRI 307- Cumplimiento ambiental

GRI 401- Empleo

GRI 403- Salud y seguridad en el trabajo

GRI 404 - Formación y enseñanza

GRI 413 - Comunidad - inversión social

Indicador propio: Educación para la empleabilidad

Indicador propio: Cliente

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2021 considera los datos de todas las operaciones de Autos del Sur S. A. La sociedad no presenta estados contables consolidados. Este reporte no ha sido sometido a un proceso de verificación externa.

Este documento se presenta en formato digital

www.autosdelsur.com.ar

El departamento de RRHH es el punto de contacto para las consultas o dudas acerca del informe o nuestra gestión acerca de Sustentabilidad. Casilla de correo marina.roldan@autosdelsur.com.ar
vanina.roldan@autosdelsur.com.ar

NUESTRA EMPRESA

SUSTENTABILIDAD

Toyota Argentina ha promovido y acompañado desde el año 2018 con su “Programa de Desarrollo de RSE para concesionarios” a toda su cadena de valor, en la gestión de la sustentabilidad a través de talleres dictados en 2020, 2021 y 2022. Gracias a esto hoy estamos comprometidos con la Agenda 2030, esta agenda fue adoptada por Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, siendo el acuerdo global más ambicioso en materia de desarrollo, aprobada por los jefes de estado y de gobierno de los países miembros.

Su contenido más reconocido son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se traducen en 169 metas que abarcan aspectos sociales, ambientales y económicos. A través de estos, promete terminar con la pobreza en todas sus formas y poner fin al hambre en una sola generación; garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad; promover el crecimiento económico y el pleno empleo productivo; garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles y adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático, entre otros.

NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro proceso interno de toma de decisiones y de gestión de la sustentabilidad se gestiona transversalmente al negocio y es impulsado por los máximos directivos. Nuestra área de RSE es quien controla el plan anual de sustentabilidad y es el espacio donde se establecen planes de acción y reporta las acciones realizadas.

En nuestra estrategia de Responsabilidad Social buscamos contribuir con el progreso y el fortalecimiento de nuestra comunidad apoyando y promoviendo acciones vinculadas a la educación, alineados a los ODS y priorizando en primera instancia los siguientes:



Estos ODS guían nuestras acciones de Responsabilidad Social, nuestras iniciativas en pos de mitigar los impactos negativos de nuestro accionar y de generar innovación permanente para promover el crecimiento y garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

DESEMPEÑO ECONÓMICO



GRI 103-1 103-2 103-3 201-1

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

Siguiendo la cultura y políticas de Toyota, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes realizando procesos de mejora continua, trabajando siempre en mejorar la experiencia y relación de las personas que interactúan con nuestra organización (Clientes, Proveedores y Empleados).

Con el crecimiento de la actividad y la adición de nuevas actividades es que se implementan año a año nuevas tecnologías y procesos para poder ser más eficientes.

El mercado en el año 2021 estuvo marcado por la vuelta a la actividad después de varios meses de aislación por la pandemia del COVID-19 que afectó a la sociedad y la actividad comercial. Con la apertura de comercios de a poco, se empezó a normalizar la actividad. Este escenario nos mostró la posibilidad de nuevas formas de comercializar como la venta a distancia o electrónica que cada vez adquiere mayor relevancia en la participación de las ventas totales del negocio. El contexto económico del país con constante devaluación de la moneda argenti-

na, altas tasas de interés y los diferentes inconvenientes políticos generaron un escenario de pérdida de poder adquisitivo e incertidumbre, aun con estas variables desfavorables, los volúmenes de ventas se incrementaron en especial debido a la falta de productos de otras marcas debido a las limitaciones de las importaciones que sufrió el mercado. Hay que destacar que los negocios complementarios como Postventa, TPA, Kinto y usados, que forman parte de mejorar la cadena de valor orientada al cliente han crecido en ventas aumentando su participación en la organización.

Las áreas de Comerciales que se dividen en los departamentos de 0km, Usados, Posventa, Plan de Ahorro, Kinto y Seguros se desarrollan para lograr alcanzar los objetivos económicos de la organización, las cuales tienen el apoyo de las áreas de soporte como Administración de ventas, Marketing, Contabilidad, Finanzas, Tecnología, Calidad y RRHH, todos estos departamentos se coordinan para mejorar los procesos alcanzar los objetivos y mejorar la atención y experiencia de los clientes.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103-1 103-2 103-3 201-1

La organización realiza 2 tipos de controles, Internos y externos. Los controles externos los desarrolla un Estudio Contable que realiza periódicamente el control impositivo de la empresa, y además es la encargada de realizar la auditoria contable de los Estados Contables anuales. Internamente los gerentes de cada área comercial realizan informes periódicos a la Gerencia General y al Directorio para ir evaluando los resultados económicos y financieros en cumplimiento de los objetivos establecidos cada año. Además el departamento contable realiza auditorias internas de control de inventarios, fondos y procesos, y desarrolla mensualmente un informe económico patrimonial que se informa a la Gerencia General y al Directorio.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103-1 103-2 103-3 201-1

Fuente	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos)	Grupo de interés	2019	2020	2021
	VALOR ECONÓMICO GENERADO				
Est. Rdos	Ingresos / Ventas Netas	Clientes	99%	99%	99,7%
Est. Rdos	Otros Ingresos		1%	1%	0,3%
VEG	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%	100%
	VALOR ECONÓMICO GENERADO				
Est. Rdos	Costos Operacionales	Proveedores	-83%	-82%	-85%
Est. Rdos	Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	-9%	-9%	-7%
Est. Rdos	Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	-4%	-4%	-1%
Est. Rdos	Pagos al Gobierno	Gobierno	-3%	-3%	-5%
	Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%	0%
VED	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		-100%	-98%	-97%
VER	TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		0%	-2%	-3%



ANTICORRUPCIÓN

GRI 103-1 205

Tenemos un fuerte compromiso con el desempeño ético y transparente, el cual está orientado a la sustentabilidad, y es impulsado desde los máximos directivos, guiando nuestro comportamiento y la forma de hacer negocios. Nos regimos por el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones locales y nacionales.

Desde 2017 trabajamos en el desarrollo y en la implementación del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, bajo la Ley N° 25.246 PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO a fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Unidad de Información Financiera (UIF).

Como sujeto obligado tenemos la responsabilidad de informar:

- Origen de fondos de la venta: para detectar cualquier acción sospechosa sobre los fondos de compra de vehículos.
- Reportar a todos los clientes a través de un legajo que contiene documentación relacionada a la operación y una declaración jurada de origen de fondos firmada.

Las actualizaciones de la Política de Anticorrupción, son informadas a la dirección de la empresa, gerentes y mandos medios a través de una constante capacitación desde Toyota Argentina y ACARA (Asociación de Concesionarios de la República Argentina).

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Al ser parte del procedimiento de venta, todos los colaboradores del sector comercial, contable, de gestión y finanzas reciben capacitaciones anuales sobre esta temática.

Por otro lado, Toyota Argentina confeccionó un Manual de Mejores Prácticas sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sistema PLAFT) para la correcta conformación de los legajos, el cual fue compartido entre directores, gerentes, mandos medios y colaboradores implicados en estos procesos para su actualización y capacitación.

Las herramientas que componen nuestro sistema de PLAFT son:

- Manual de políticas de PLAFT.
- Manual de procedimientos de PLAFT.
- Matriz de riesgo.
- Capacitación continua de todo el personal.

Concepto	2019		2020		2021	
	Comunicación	Capacitación	Comunicación	Capacitación	Comunicación	Capacitación
Órgano de gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	-%
Empleados	100%	75%	100%	50%	20%	-%
Socios de negocio	40%	-%	20%	-%	-%	-%

Al ser parte del procedimiento de ventas, todos los colaboradores del área comercial, contable, gestión y de finanzas reciben capacitaciones anuales sobre esta temática.

DESEMPEÑO AMBIENTAL



GRI 103-1 103-2 103-3 307-1

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

Conscientes de los impactos ambientales que generamos en el desarrollo de nuestras actividades nos sumamos a la Gestión Ambiental en los concesionarios propuesta por TASA. De esta manera asignamos responsables de la Gestión Ambiental en todas las sedes para el cumplimiento de todos los requisitos planteados.

En este marco cumplimos con los diversos programas propuestos y enviamos en tiempo y forma los informes solicitados.

Nuestra red de concesionarios cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental Certificado bajo requerimiento de la norma IRAM ISO 14001:2015, con el fin de minimizar los impactos ambientales asociados y promover el uso racional de los recursos naturales. A través de nuestra Política Ambiental nos comprometemos al cuidado del medio ambiente y a satisfacer las necesidades de nuestro personal, clientes y comunidad en general en materia ambiental.

El trabajo medioambiental está basado en la prevención y la mejora continua a través de la implementación de procedimientos que permitan detectar desvíos y poder corregirlos de manera inmediata, establecer controles operacionales que permitan disminuir los impactos ambientales de las actividades, capacitar en forma constante al personal para generar la toma de conciencia y el compromiso con el medioambiente y comunicar internamente el desempeño ambiental.

PREVENCIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Sistema de hallazgos de No Conformidades.
- Informes internos al área de Postventa y Gerencia con desvíos.
- Control operacional para disminuir impactos ambientales.
- Comunicación ambiental interna mediante carteleras.
- Auditorías internas y externas de ISO 14001:2015.
- Capacitación al personal en el sistema de gestión ambiental.
- Objetivos ambientales anuales en disminución de consumos y minimización de residuos.



DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 103-1 103-2 103-3 307-1



Política de Gestión Ambiental Autos del Sur S.A.



Certificación 2019 de ISO 14001:2015



Desafío Ambiental Toyota 2050

Autos del Sur acompaña este desafío que se gestó en el año 2015, cuando Toyota Motor Corporation presentó una ambiciosa serie de desafíos a cumplir hacia el año 2050. Frente al cambio climático, la escasez del agua, el agotamiento de recursos y la degradación de la biodiversidad, el Desafío Ambiental Toyota 2050 aspira a reducir el impacto ambiental negativo durante la fabricación y conducción de nuestros vehículos, y a contribuir positivamente al ambiente y la sociedad.

En 2019 hemos vuelto a recertificar por tercera vez la norma ISO 14001:2015 y y volvimos hacerlo en 2022.



Compromiso ambiental TOYOTA Global



DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 103-1 103-2 103-3 302-1 302-3

ENERGÍA

En el año 2021 se ampliaron las instalaciones de la sucursal Bahía Blanca y se incorporó a la misma un nuevo medidor para el abastecimiento de electricidad. Por lo tanto, los valores de consumo con respecto al 2020 se vieron afectados en un aumento de los mismos. Si bien el consumo de electricidad a nivel multisitio se ve incrementado con respecto al 2020, se puede detectar que el consumo disminuyó un 20,5% sobre servicio realizado (CPUs), ya que los servicios se incrementaron.

Se continúa promoviendo la incorporación de luces LED en todas las sedes de Autos del Sur SA (Trelew, Puerto Madryn, Esquel y Bahía Blanca), tanto en el recambio como en la instalación de nuevas luminarias.

A su vez las concesionarias cuentan con luces con sensores de movimiento en sectores claves como baños y exteriores.



Consumo TOTAL de Energía dentro de la organización de fuentes no renovables

2019	2020	2021
7.082,62 Gj	5856,99 Gj	6361,65 Gj

Los consumos de electricidad, gas y combustibles se controlan de forma mensual en Kwh, m3 y litros respectivamente. Para la confección de este apartado se efectuó la conversión de todos los valores a Gj, factores de conversión utilizados por Toyota Argentina.

Ratio de Intensidad Energética

2019	2020	2021
0,36	0,39	0,31

CPUs: Unidades de Servicio realizados

El Ratio abarca el Consumo energético dentro de la organización, tomando las cuatro sucursales de Autos del Sur S.A. Los tipos de energía incluidos son electricidad, calefacción y combustible.



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 103-1 103-2 103-3 303-1 303-3

AGUA Y FLUIDOS

El consumo de agua en general proviene de sistemas de red de agua potable, los consumos de agua subterránea son mucho menores y se destinan a riego en la sede de Blanca y a lavadero en Esquel. El consumo de agua está controlado y medido a través de caudalímetros. Además de contar con los caudalímetros provistos por los proveedores se instalan caudalímetros en los lavaderos para contabilizar los consumos que se producen en ese sector clave en cuanto a consumo del recurso.

El mayor consumo de utilización de agua se produce en el lavado de las unidades, estos efluentes llamados industriales se vuelcan en sistemas de tratamiento (con limpieza periódica) para mejorar la calidad de los mismos y luego son volcados en la red cloacal.

Se realizan periódicamente muestreos para ver la calidad de los efluentes como así también del agua de los pozos subterráneos para controlar que la actividad no interfiera en la calidad del agua subterránea.

Para minimizar uso del agua nuestras sedes cuentan con canillas de corte automático en sus sanitarios y en la sede Bahía Blanca se han incorporado en los sanitarios de su nuevo edificio de Posventa canillas de corte automático e inodoros de doble comando.

La sucursal de Puerto Madryn se encuentra en zona de riesgo de estrés hídrico extremadamente alto, se transporta el agua desde la localidad de Trelew, localizada a más de 60 km, por acueducto. Los efluentes cloacales de la ciudad son tratados (donde van los efluentes del lavadero) y el agua se utiliza para riego de espacios públicos.

Extracción total de agua de todas las zonas

2019	2020	2021
2.315,00 m3	3.868,32 m3	3.714,79 m3

Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico

2019	2020	2021
3.123,00 m3	2.759,00 m3	2.785,00 m3

Extracción total de agua dulce

2019	2020	2021
5.438,00 m3	6.627,32 m3	6.499,79 m3

Todos los datos están medidos en m3.

Los datos se toman de forma mensual entre el primer y tercer día hábil del mes. Se realizan lecturas de los caudalímetros instalados tanto en lavaderos como los instalados por el proveedor del servicio. Se utiliza agua subterránea en las sucursales de Bahía Blanca (desde el 2020 para riego) y en Esquel (solo para el lavado de vehículos). En todas las sucursales se utiliza agua potable. Puerto Madryn presenta un riesgo de estrés hídrico extremadamente alto. El resto de las concesionarias presentan un riesgo bajo de estrés hídrico.

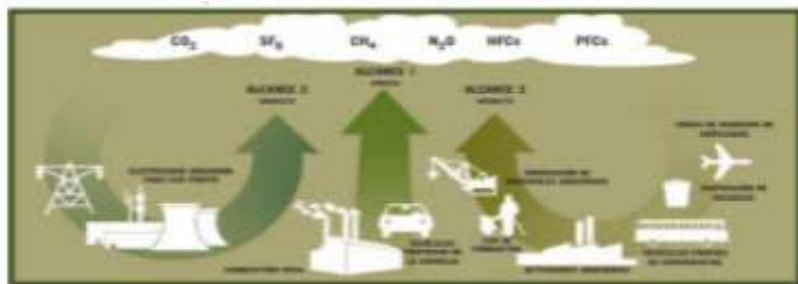
DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 103-1 103-2 103-3 305-1 305-2

EMISIONES - HUELLA DE CARBONO

Hemos comenzado en el año 2021 a interiorizarnos con el cálculo de nuestra huella de carbono a partir de los talleres de RSE dados por Toyota Argentina a la red de concesionarios. Decidimos presentar por primera vez este cálculo en nuestro informe de Sustentabilidad 2020, pudiendo estimar la generada por nuestras sucursales en el año 2019 y 2020 con datos históricos.

Como objetivo para el año 2022 logramos incorporar el cálculo de la huella de carbono a los monitoreos mensuales, estimando la disminución de la misma como objetivo ambiental en base al cumplimiento de los lineamientos de los desafíos ambientales Toyota 2050.



Para el cálculo de la huella de carbono Alcance 1, se ha tomado el valor del consumo de gas natural como referencia, los que son medidos de forma mensual del 1 al 3 día hábil.

Emisiones directas de GEI (alcance 1) Gas Natural

2019	2020	2021
116,60 tCO ₂ e	82,84 tCO ₂ e	83,78 tCO ₂ e

Toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Para el cálculo de la huella de carbono Alcance 2, se ha tomado el valor del consumo de electricidad de las cuatro sucursales, los que son medidos de forma mensual del 1 al 3 día hábil.

Emisiones directas de GEI (alcance 2) Energía Eléctrica

2019	2020	2021
127,30 tCO ₂ e	109,62 tCO ₂ e	151,13 tCO ₂ e

Toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Se utilizó la metodología de Toyota Argentina para el cálculo de la huella de carbono alcance 1 y 2.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 103-1 103-2 103-3 306-1 306-2 306-3

RESIDUOS

Los residuos más importantes que se generan dentro de los concesionarios son los llamados especiales o peligrosos tanto sólidos como líquidos. Se implementa para ellos una Gestión de residuos para su separación y correcta disposición tanto transitoria como final, contratando proveedores habilitados para tal fin. De esta manera se cumple con lo dispuesto por la normativa vigente.

También se generan residuos reciclables dentro de las oficinas y el papel es uno de ellos. Se promueve la reutilización de los mismos y una vez descartados se colocan en recipientes asignados para su reciclado. Se realizan capacitaciones periódicas en cuanto a Gestión de residuos y si se evidencian desvíos se refuerzan las charlas para fortalecer la mejora continua.

Si bien durante 2021 la generación total de los residuos generados en las concesionarias (comunes y especiales/peligrosos) fue superior en un 52% más que en el 2020, se detecta que no logra alcanzar los valores obtenidos en 2019. La diferencia de generación entre 2020 y 2021 está dada por la disminución de las actividades producto de la pandemia.



Residuos Generados

2019	2020	2021
67,86 t	30,45 t	46,44 t

Todos los datos están medidos en Toneladas (t)

Las cantidades de residuos comunes generados en nuestros concesionarios se registran en planillas de control luego de ser pesados. Las cantidades de residuos especiales/peligrosos tanto sólidos como líquidos se obtienen de sus certificados de disposición final otorgados por las empresas destinadas a tal fin.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL GRI 307-1

No hemos recibido multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental durante el periodo 2021.



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO SOCIAL



GRI 103-1 103-2 103-3 401-2

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

EMPLEO

Quienes trabajamos en Autos del Sur compartimos una filosofía de trabajo sustentada en dos pilares: la mejora continua y el respeto por la gente. Tenemos una visión de largo plazo y aceptamos los desafíos para lograr nuestros sueños. Mejoramos nuestro negocio mediante la generación permanente de ideas (Kaizen), el esfuerzo continuo, y la práctica de resolver los problemas haciéndonos presentes en el lugar que estos ocurren (Genchi Genbutsu). Respetamos a la gente, y consideramos que el éxito de nuestro negocio se debe a los esfuerzos individuales y al buen trabajo en equipo.

Para lograr esto se trabaja desde el área de RRHH generando políticas que fomenten un trabajo con igualdad de oportunidades y respeto.

Para evaluar nuestra eficacia trabajamos con los siguientes ejes estratégicos:

Desempeño: Realizamos anualmente las evaluaciones de desempeño a la totalidad de nuestros colaboradores. A través de esta herramienta se da el espacio de comunicación que se necesita para lograr el crecimiento personal y laboral, como así también alcanzar los objetivos deseados.

Clima Laboral: Desde el área de Recursos Humanos se ha considerado que las mejoras se logran entre todos, y para ello creamos espacios de escucha, diálogo, apertura, comunicación y acción, estos fueron necesarios para recrear, afianzar y construir nuevas modalidades de fidelización dentro de la organización. Desde 2015, cada dos años, a través de TOYOTA ARGENTINA se realiza una encuesta de opinión interna para todos los colaboradores, estas encuestas nos permiten conocer las opiniones de todos en cuanto a su tarea, su equipo de trabajo, los supervisores que lo acompaña y las condiciones generales de trabajo. Nuestro objetivo es mejorar cada aspecto y lograr el mayor grado de pertenencia en nuestra empresa. Todo este trabajo que aún hoy continúa, hizo posible que en la 4ta Encuesta de Clima Laboral 2020 llegáramos a tener una participación del 99% de nuestros colaboradores, quedando por encima de la red con el resultado en “satisfacción general”, pero con algunos puntos importantes que han caído respecto de la

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 401-2

última encuesta en 2019, y debemos mejorar.

Beneficios:

- Descuento en vehículos 0km, usados y planes de ahorro, servicio de posventa, repuestos, boutique y seguros.
- Ayuda escolar.
- Medio día por cumpleaños.
- Regalos en fechas especiales.
- Permisos especiales.
- Medicina prepaga y vehículo para los colaboradores jerárquicos.



COMUNICACIÓN INTERNA

Contamos con diferentes canales de comunicación con el objetivo de llegar a todos los colaboradores con coherencia y transparencia. Todos tienen la posibilidad de comunicarse con cualquier autoridad de la organización cuando lo deseen, nuestros canales de comunicación se mantienen siempre abiertos.

- **Canales digitales:** Circulares internas que se envían a través de dominio a todos los mails corporativos. Grupos de Whatsapp.
- **Canales físicos:** Cartelería y señalética.
- **Canales intrapersonales:** Reuniones abiertas entre supervisores y su equipo. Reuniones con Gerentes, donde se encuentran los mandos medios con el directorio o Gerencia General. Reuniones de negocio anuales del Directorio y Gerencia General con TASA.



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 401-2

DESARROLLO DE CARRERA

Sabiendo que la retención del talento es fundamental para construir equipos cada vez más profesionales, nos focalizamos en el desarrollo de talentos dentro de la estructura. Para nuestros procesos de búsqueda y selección priorizamos los candidatos con perfiles acordes que ya se encuentren trabajando con nosotros.



Equipo de Posventa suc. Esquel diciembre 2020



Parte del equipo de TPA suc. Bahía Blanca

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 403-1 403-9

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Para nosotros es fundamental el trabajo seguro, mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios y al mismo tiempo desarrollar todas nuestras actividades laborales en el marco de adecuadas condiciones de trabajo, salud y seguridad. La responsabilidad de que esto suceda recae en todos los niveles de mando de la organización, debiendo cumplir con las normas de seguridad y prácticas operativas vigentes, por el bien individual y grupal. Nuestra Política de Seguridad e Higiene versión 2016 establecer las normas y pautas a seguir.

La Salud y Seguridad en el trabajo la gestionamos a través de cuatro pilares fundamentales.

- Las capacitaciones que se brindan a todos los colaboradores por parte de nuestro responsable en el tema, la misma se actualiza anualmente.
- Las mediciones que se realizan para verificar que las condiciones de trabajo sean las correctas.
- Auditorias de cumplimiento.
- Preventivos, donde se constata que exista un mantenimiento preventivo de equipos como por ejemplo: equipos de lucha contra incendio, luces de emergencia, aparatos sometidos a presión, elevadores, etc.

El fin de la gestión es prevenir accidentes, enfermedades del trabajo, daños materiales e impactos ambientales. Nuestro objetivo y meta están en llegar a cero accidentes.

El sistema de gestión se puso en marcha para poder cumplir con la Legislación Nacional en materia de Higiene y Seguridad Ley 19.587, su decreto reglamentario Dec. 351/79 y las Resoluciones modificatorias vigentes. El 100% de nuestro personal esta alcanzado por el sistema de gestión de Salud y Seguridad del Trabajo.



Capacitación interna Seguridad y Higiene.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 403-1 403-9

CAPACITACIÓN 2021

De acuerdo a lo estipulado por la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19587 y su Decreto Reglamentario N° 351/79, se establece el siguiente programa de capacitación para el año en curso:

1. RIESGOS GENERALES Y ESPECÍFICOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

Temas: Reconocimiento e identificación de los riesgos asociados al trabajo. Operación segura de equipos. Protección personal. Eliminación de acciones y condiciones inseguras.

Objetivo: Que los trabajadores adquieran la habilidad de identificar condiciones inseguras de trabajo y tengan las herramientas de cómo actuar para modificar tal situación, evitando la exposición al riesgo

Destinatarios: Personal por actividad.

Fecha Probable: Marzo 2021.

2. USO DE EPP

Temas: Tipos de EPP. Uso y mantenimiento correcto según el riesgo de exposición de los trabajadores.

Objetivo: Que los participantes reconozcan la conveniencia de utilizar elementos de protección personal, de mantenerlos y utilizarlos adecuadamente.

Destinatarios: Personal por actividad

Fecha Probable: Mayo 2021.

3. PROTECCIÓN RESPIRATORIA Y AUDITIVA

Temas: Anatomía del oído y vías respiratorias. Efectos del ruido en la capacidad auditiva. Efectos de los contaminantes en las vías respiratorias. Elementos de protección auditiva y respiratoria. Uso y mantenimiento adecuado de los EPP.

Objetivo: Que los participantes conozcan las consecuencias del ruido y los contaminantes y sepan actuar en consecuencia.

Destinatarios: Personal por actividad

Fecha Probable: Junio 2021.

4. USO DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS

Temas: Riesgos de las maquinas más comúnmente usadas. Causas de los accidentes que involucran herramientas manuales. Selección adecuada, uso correcto y almacenamiento de las herramientas manuales.

Objetivo: Que los asistentes reconozcan los riesgos asociados al uso de herramientas manuales y que obtengan las habilidades para eliminarlos o mitigarlos.

Fecha Probable: Julio 2021.

5. PLAN DE EMERGENCIA

Temas: Reconocimiento y clasificación de una situación de emergencia. Información útil para la prevención de emergencias. Roles y funciones durante una emergencia. Indicaciones generales para la evacuación.

Objetivo: Que los participantes cuenten con toda la información necesaria para evitar situaciones de emergencia y para desempeñarse satisfactoriamente durante el desarrollo de una.

Destinatarios: Todo el personal

Fecha Probable: Septiembre 2021

6. PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y USO DE MATAFUEGOS

Temas: Consecuencias de los Incendios. Riesgos hacia las personas y bienes materiales. Química del fuego. Iniciación de incendios. Prevención de incendios. Identificación de las clases de fuego. Agentes de extinción. Selección de matafuegos. Operación segura de matafuegos.

Objetivo: Brindar los conocimientos necesarios para comprender el comportamiento del fuego, sus consecuencias y cómo prevenir incendios. A la vez, otorgar los conocimientos necesarios para controlar principios de incendio mediante el uso extintores manuales dentro de un marco de máxima seguridad.

Fecha Probable: Noviembre 2021

El sistema de gestión se puso en marcha para poder cumplir con la Legislación Nacional en materia de Higiene y Seguridad Ley 19.587, su decreto reglamentario Dec. 351/79 y las Resoluciones modificatorias vigentes. El 100% de nuestro personal esta alcanzado por el sistema de gestión de Salud y Seguridad del Trabajo.



DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 403-1 403-9

Durante el año 2021 no se registraron accidentes fatales ni de grandes consecuencias.

En el periodo analizado hubo 5 accidentes, con una tasa de 3 accidentes por cada 200.000 horas trabajadas.

Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laborales son las distensiones musculares.

Los peligros se determinan a través de un análisis de riesgo de cada uno de los puestos de trabajo. Una vez que son detectados los peligros y se le es asignado un nivel de riesgo, se empieza a trabajar para mitigarlos en función de su nivel de riesgo.

Para eliminar los peligros, la empresa cuenta con un sistema para jerarquizar los mismos en función del nivel de riesgo de cada uno. De esta manera se detectan los peligros que generan un mayor riesgo al personal y se trabaja en función de su mitigación.

Por otro lado, las capacitaciones son un pilar fundamental para mantener los estándares de seguridad elevados y evitar que se comenten actos inseguros por parte del personal. Para ello se propuso para el periodo un plan anual de capacitación que pretende concientizar de todos los riesgos de la actividad.

A partir de 2019 se incorpora la figura del Responsable de Seguridad como puesto interno, esta persona tiene es la responsable de:

- Gestionar y administrar todas las actividades relacionadas con la Seguridad en el concesionario (Reunión Asakai y Evaluación de la seguridad en el concesionario).
- Realizar el seguimiento y asegurar el cumplimiento de todos los ítems de seguridad, así como generar conciencia de seguridad en el staff del concesionario.
- Prevenir e identificar los riesgos de trabajo, mejorar las condiciones laborales y alcanzar nuestro objetivo de "0 accidentes".

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 404

FORMACION Y ENSEÑANZA

El desarrollo del talento de nuestros colaboradores es un punto clave para nuestra organización. Contamos con un Plan Anual de Capacitación basado en las capacitaciones dictadas por Toyota Argentina principalmente.

El 2020 nos a traído nuevas formas digitales de capacitación, consecuencia de la imposibilidad de viajar a la plata de Toyota en Zarate para realizar cursos presenciales.

Desarrollo de las áreas Comerciales y de Posventa a través de:

- Capacitaciones presenciales en la plata de TASA.
- Capacitaciones a través del Instituto Toyota Online - E-learning.
- Videoconferencias.
- Cursos Online.
- Reuniones de Negocio.

Instructores locales.

Contamos con dos colaboradores certificados por TASA como Instructores Locales desde el 2020. Ellos son los encargados de impartir cier-

tos cursos, capacitaciones o nuevos productos de Toyota a nivel local, logrando así llegar a la formación de la mayoría de nuestros equipos.

Plan de capacitaciones internas: las mismas están orientadas a desarrollar habilidades necesarias para elevar la performance del sector y fortalecer los perfiles que llevan a cabo esas tareas:

- Atención al cliente telefónico.
- Atención al cliente presencial.
- Técnicas de negociación.

Certificaciones 2021 de nuestros colaboradores

Concepto	2021
Técnicos Master	2
Asesores de Comerciales Nivel 3	3

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 404

Cantidad profesionales certificados por Toyota Argentina

Al momento de realizar este informe no contamos con información suficiente y de calidad de la media de horas de formación que los empleados de la organización tuvieron durante el periodo objeto del informe. Nos ponemos como objetivo llevar la cuantía anual para poder compartirla en próximos reporte.



Curso TASA Mecánica básica 17/11/2020



DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 405-1

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El respeto por la dignidad de las personas y la igualdad de oportunidades son dos de los pilares éticos fundamentales de nuestra organización.

Cantidad de colaboradores, por género, puesto de trabajo y edad

Género	2019	2020	2021
Colaboradores	138	139	182
Hombres	107	110	154
Mujeres	31	29	37
Sector de Trabajo			
Gerente	7	8	8
Administrativos	36	37	54
Posventa	65	61	75
Comerciales	37	41	45

Edad	2019	2020	2021
Colaboradores	138	139	182
Mayores de 50 años	11	11	19
Entre 30 y 50 años	98	102	129
Menos de 30 años	29	26	34



DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 413-1

COMUNIDADES LOCALES

Con el objetivo de contribuir al desarrollo sustentable de nuestra comunidad local, consideramos que el vínculo con estas es muy importantes para la organización. Por esto trabajamos colaborativamente con las comunidades donde operamos. Nuestra inversión social está dirigida a las localidades de Trelew, Bahía Blanca, Esquel, Puerto Madryn y localidades cercanas a estas. Estas acciones son llevadas a cabo principalmente mediante alianzas multiactorales, donaciones y contribuciones.



Equipo de la sucursal Esquel, donación a evacuados por el grave incendio ocurrido en la provincia de Chubut, en la Comarca Andina, diciembre 2021.



Entrega donación de motores con fines formativos y didácticos. Se trata de un motor de última generación de la Hilux nueva. Es un motor 2.8 con 77 caballos de fuerza. Estos motores no tienen valor de mercado porque están hechos especialmente para las Escuelas Técnicas y no para colocar en unidades.
Universidad Nacional del Sur- Bahía Blanca, Escuela Técnica CET N°6 de Viedma – Río Negro. Centro de Formación Profesional N° 655.



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 413-1

“Rincón Solidario ADS 2021” - Trelew.

El equipo de Autos del Sur y sus clientes se juntaron por 3er año consecutivo con el objetivo de juntar donaciones puntuales, necesidades del Hogar de Niños Volver a Empezar en Trelew.



“Soy Arbol 2021”

El equipo de Autos del Sur sucursal Bahía Blanca y también parte de las autoridades de la empresa, plantamos los 20 árboles donados en el Paseo de La Mujer.



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3

EDUCACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD

Nuestro programa educativo.

El programa tiene por objetivo la formación de jóvenes para su inserción en el mercado laboral a través de prácticas laborales en la organización, capacitaciones y charlas. Queremos adecuar la educación y la formación que reciben a la realidad del mercado de trabajo. Incentivar a los jóvenes seguir formándose para su progreso. Mejorar su orientación, el acompañamiento y la información que reciben a la hora de buscar un empleo. Para lograr esto abrimos nuestras instalaciones para la realización de prácticas laborales con Colegios Secundarios, entes terciarios, Universidades y Oficinas de Empleos municipales "Empleo Joven" y provinciales de nuestras comunidades.

Algunas de las instituciones con las que hemos articulados:

Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco -Trelew

Colegio Técnica Profesional N° 703 - Puerto Madryn

Colegio N°751 - Trelew

Escuela Técnica N° 4 - Bahía Blanca

Oficina de Empleo Municipalidad de Trelew



Firma convenio con Oficina de Empleo Trelew,
Programa "Jóvenes con más y mejor empleo" 2021

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3

EDUCACION VIAL

La seguridad vial es uno de los puntos de trabajo a desarrollar que tenemos en la organización, los accidentes de tráfico son un serio problema que impacta directamente en nuestra sociedad. Nuestro objetivo es incidir en la mejora de la formación vial como herramienta para reducir los accidentes.

Auto Escuela.

Promocionamos la Escuela Patagónica de Manejo en Esquel. La unidad, un Toyota Etios, está habilitada por el municipio y contiene un doble comando.



DREAM CAR ART CONTEST

Junto a Toyota apoyamos la educación y estimulamos la creatividad e imaginación de los más chicos. Durante el 2021 nos sumamos como cada año a esta acción y hacemos llegar a nuestras comunidades locales el concurso de arte "El auto de tus sueños", donde invitamos a niños y niñas menores de 16 años a participar con sus ideas sobre el futuro de la movilidad. Los ganadores o ganadoras reciben importantes premios, tanto personales como para su escuela.

DREAM CAR
Art Contest



AUTOS DEL SUR S.A.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3

NUESTROS CLIENTES

Para Autos del Sur la satisfacción de nuestros clientes es primordial, es parte de nuestra filosofía de trabajo.

De acuerdo con esta filosofía, Toyota Argentina creo dos programas de certificación que mantuvimos durante 2021.



“Estilo Comercial Toyota Best in Town” en el que se adecuan los procesos comerciales a la visión global de la marca para el área comercial.



“Toyota Service Management (TSM) /Kodawari”, para el área de posventa con el objetivo de mantener la satisfacción total de los clientes.



En Diciembre 2021 Toyota Argentina presento el nuevo “Estilo de movilidad Toyota Best in Town” (Enero 2022). Se evoluciono para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, adaptando los procesos tradicionales de Ventas y Posventa a una nueva concepción de Servicio de Soluciones Integrales.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3

Mediante los resultados de las encuestas y los reclamos buscamos diariamente oportunidades de mejora y contramedidas con mejores prácticas para poder lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Contamos con:

- Manual de Quejas y Reclamos.
- Instructivo de At. Telefónica.
- Procedimiento de Quejas y Reclamos.
- Ranking Comisional Bimestral por Vendedor.
- Buzón de Encuestas presencial.
- Encuestas Diarias por Mail, Telefono, Whatsapp y SMS.
- 0810 de atención telefónica propio.
- Libro de Quejas (Según normativa Municipal)
- Etiquetas con datos de contacto de atención al cliente ADS (Ventas y Postventa)
- Encuesta de Deserción de Clientes Anual (Seguimiento de Clientes que no nos visitan hace más de un año)
- Las tarjetas personales de Gestores incluyen el teléfono de atención al cliente

- Planilla de Seguimiento de Reclamos (Problema y Solución)
- CSI de Postventa Interno mensual.

Periódicamente evaluamos la satisfacción de nuestros clientes y paralelamente Toyota Argentina hace su evaluación.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3

Los resultados de nuestros indicadores

Ventas de 0Km CSI	2020	2021
Total	94,9	95,32

Los datos 2021 corresponden al periodo Jun '21 a Dic '21. Datos 2020 Dic '19 a Nov '20.

Posventa CSI	2020	2021
Total	93,2	92,0

Los datos 2021 corresponden al periodo Feb '21 a Ene '22. Datos 2020 Ene '20 a Dic '20.

Posventa FIR	2020	2021
Total	93,6	95,6

Los datos 2021 corresponden al periodo Feb '21 a Ene '22. Datos 2020 Ene '20 a Dic '20.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 103-1 103-2 103-3 413-1

Nuestro índice de contención de quejas.

Contuvimos al cliente y resolvimos la mayoría de sus reclamos ¿Cómo?:

- Mediante la escucha de las oportunidades de mejora.
- Nueva coordinación de turnos para requerimientos no resueltos.
- Realizamos explicaciones de los productos OKM y medidas de cuidado post entrega por teléfono.
- Corregimos hábitos de vendedores en post de mejorar la satisfacción del cliente.

ICQ Ventas

ICQ 2020	0,2538	Average 50%
ICQ 2021	0.1142	Better 25%

Debajo del Promedio de la RED en 2021. ICQ (índice de contención de queja)

ICQ Posventa

ICQ 2020	0.0273	Better 25%
ICQ 2021	1.17	Worst 25%

Nos encontramos dentro del 25% de los mejores concesionarios de la RED en 2021. ICQ (índice de contención de queja)

INDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

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

Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI

GRI Standards Disclosure

Número de página PDF Explicación de la omisión

GRI 102: Contenidos Generales 2016

Perfil de la organización	
102-1 Nombre de la organización	3
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3, 4
102-3 Ubicación de la sede	5
102-4 Ubicación de las operaciones	5
102-5 Propiedad y forma jurídica	3
102-6 Mercados servidos	6
102-7 Tamaño de la organización	7
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	7
Estrategia	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2
Ética e integridad	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 9
Gobernanza	
102-18 Estructura de gobernanza	10
Participación de los grupos de interés	
102-40 Lista de grupos de interés	11
Prácticas para la elaboración de informes	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12
102-47 Lista de los temas materiales	12
102-48 Reexpresión de la información	12
102-49 Cambios en la elaboración de informes	12
102-50 Periodo objeto del informe	12
102-51 Fecha del último informe	12
102-52 Ciclo de elaboración de informes	12
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	12
102-55 Índice de contenidos GRI	41

GRI 200 Estándares Económicos Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de Gestión	
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	14



INDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14, 15	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14, 15	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16	
Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión	17	
GRI 205: Anticorrupción 2016	17	
GRI 300 Estándares Ambientales		
Energía		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	18, 19	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18,19	
GRI 302: Energía 2016		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	20	
302-3 Intensidad energética	20	
Agua y fluidos		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	21	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	21	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	21	
303-3 Extracción de agua	21	
Emisiones		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22	
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	22	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	22	
Residuos		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23	
GRI 306: Residuos 2020		
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	23	
306-3 Residuos generados	23	
Cumplimiento ambiental		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	18, 19	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18, 19	

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 19	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016		
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	23	
GRI 400 Estándares Sociales		
Empleo		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	24, 25, 26	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24, 25, 26	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 25, 26	
GRI 401: Empleo 2016		
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	25	
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	27, 28	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27, 28	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 28	
GRI 403: Salud y seguridad del trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	27, 28	
403-9 Lesiones por accidente laboral	29	
Formación y enseñanza		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	30	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30, 31	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 31	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado		Información no disponible, para el próximo reporte estaremos mostrando estos datos.
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	32	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 32	



AUTOS DEL SUR S.A.

INDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33, 34	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33, 34	
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	33, 34	
Educación para la empleabilidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	35	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35	
Indicador propio: Educación para la empleabilidad		
Educación vial		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36	
Indicador propio: Educación vial		
Cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	37, 38	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37, 38	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37, 38, 39, 40	
Indicador propio: Cliente		



AUTOS DEL SUR S.A.

Autos del Sur S.A.

Dirección Casa Central Av. H. Yrigoyen 1340

Coordinación y contenido: Marina Roldán

Punto de contacto: rse@autosdelsur.com.ar

Diseño: 9100 Publicidad

Sector: Automotor

Este reporte es el resultado del trabajo conjunto de las distintas áreas de la organización.