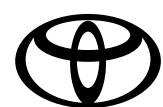


REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2022

Autos del Sur S.A.



Índice del reporte

Mensaje del Gerente General	04
Nuestra Organización	08
Ética e integridad	16
Gobernanza	20
Grupo de Interés	22
Sobre este reporte	25
Sustentabilidad	26
Desempeño Económico	30
Desempeño Social	36
Desempeño Ambiental	74
Índice de Contenido GRI	88

Mensaje del Gerente General

GRI 102-14

Por tercer año consecutivo llegamos a ustedes con nuestro Reporte de Sustentabilidad alineado a los Objetivos de desarrollo sostenibles (ODS) y Normas GRI (Global Reporting Initiative). 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, no solo cuidar y proteger la relación con nuestros clientes sino también la interacción con todos los organismos de contralor que nos ayuda a proteger en forma activa los recursos naturales.

Durante todo el año 2022 se realizaron innumerables acciones que llevaron a la empresa a participar en forma muy activa logrando un alto compromiso con la sociedad ya sea participando activamente la empresa como nuestros equipos de trabajo, buscando siempre la transparencia, el cuidado ambiental e incluso muchas de estas en forma solidarias que nos permitieron, no sólo contribuir al medio ambiente, sino también en acciones de inclusión social.

Somos muy conscientes que en un contexto como el vivido en los últimos años es sumamente importante participar activamente en este eslabón de la sociedad a través de colaborar directamente con comedores infantiles, participar en proyecto de huertas para que cada familia pueda generar su propia huerta, como así también reducir la emisión de residuos y uso de recursos naturales; todo esto permite acercarnos en la sociedad y en cada uno de los organismos e individuos que la conforman sin importar el lugar que ocupa cada uno.

También debo destacar nuevamente 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 de todos los proyectos que fuimos desarrollando los pudimos mantener en el tiempo e incluso fuimos mejorando 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 restos de personas que forman la comunidad el proceso de disposición final que realizamos con cada pieza, empaque o fluido que sale de nuestros talleres, como así escuchar que cada vez nos transfor-

mamos en formadores de jóvenes o en referentes del mercado laboral por la forma de involucrarnos con nuestra sociedad, por la transparencia que nos caracteriza, por los valores que inculcamos, nos llena de orgullo. Y como Gerente General de la empresa estas son las cosas que nos llena el corazón y nos da enorme felicidad cuando combinamos la sinergia de ser una empresa económicamente exitosa y a la vez posicionada como referentes ambientales y formadores de empleo de calidad logrando dejar una huella para las generaciones futuras que serán las que deberán continuar con este legado formado con cimientos sólidos donde deben seguir apoyándose.

Sin más los saludo cordialmente,



Walter Bertuzzi

Gerente General Autos del Sur S.A.

Trelew, Noviembre 2023

Nuestra empresa



Nuestra empresa

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

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 S.A.) 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.

En julio de 2003 se inaugura el edificio propio de la sucursal de Bahía Blanca, que la posiciona en la más alta jerarquía en lo concerniente al rubro automotor en la ciudad. Su ubicación es innovadora, y dicha zona se transformaría luego en el emplazamiento por excelencia de los concesionarios de vehículos.

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.

En febrero 2021 inauguramos nuestra nueva y modernas instalaciones en la sucursal de Bahia Blanca y proyectamos para el primer semestre 2023 inaugurar nuestra nueva y más grande sucursal en Puerto Madryn.

Nuestra empresa cuenta con las siguientes certificaciones:



Nuestra empresa

Productos y servicios



Vehículos

Comercializamos exclusivamente automóviles 0km marca Toyota, vehículos usados multimarca y contamos con nuestra selección exclusiva de Usados Certificados 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 y Accesorios que siempre brindaran al cliente el mejor asesoramiento.



Toyota Plan

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



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. Accede a un Toyota en cuotas. Ofrecemos Créditos Tradicionales y Leasing.



Toyota KINTO

Soluciones de movilidad integrales e inteligentes. Te damos la posibilidad de que disfrutes de una manera diferente nuestros Toyota: a tu manera.

KINTO Share: alquiler de vehículos por hora o por día, a través de una aplicación 100% digital. KINTO One Fleet: para la gestión integral de flotas corporativas. KINTO One Personal: un sistema de suscripción flexible para personas.



Seguros

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



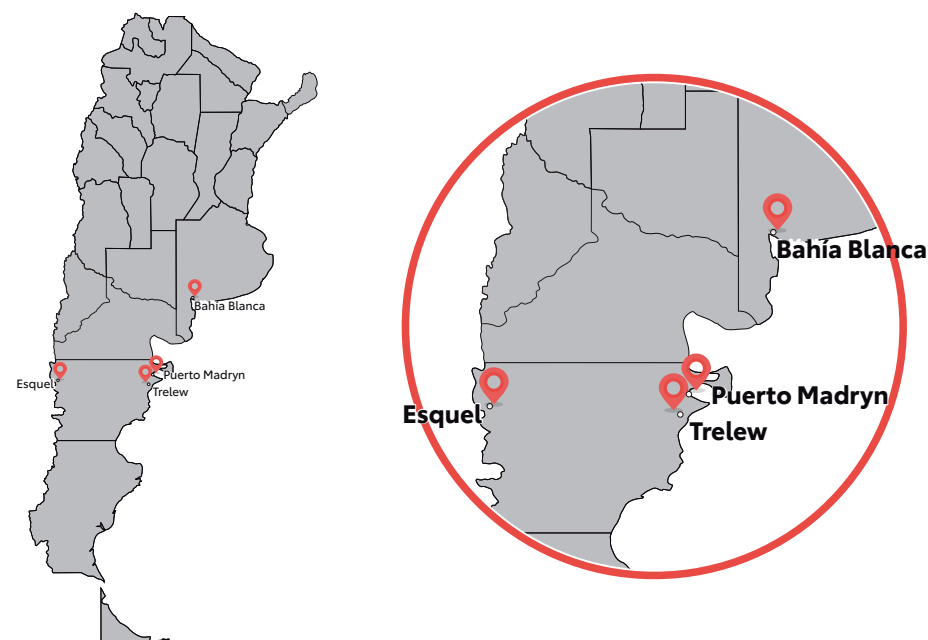
Club Toyota

Es la membresía que ofrece la marca para que cada cliente se sienta y forme parte de la familia Toyota.

Nuestra empresa

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:



Bahía Blanca



Trelew



Puerto Madryn



Esquel



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).

Para este próximo 2024 tendremos inaugurada nuestra nueva y moderna sucursal en la ciudad de Puerto Madryn, que contara con la última tecnología. Y con un mayor espacio para la atención de los clientes y sus unidades.



Nuestra empresa

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/Oste de Chubut.

Sectores Servidos

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

Productos vendidos	2022	2021	2020	2019
0km	1500	1384	866	1105
Usados	680	709	630	684
Posventa	234519	209363	152367	188674
TPA	1068	869	479	261



Reconocimiento de TASA a Autos del Sur Toyota Plan.

Nuestra empresa

GRI 102-16

Ética 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, Honestidad, Sabiduría, Liderazgo, Espíritu de Trabajo en Equipo.



Nuestra empresa

Nuestro Normas y Políticas

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

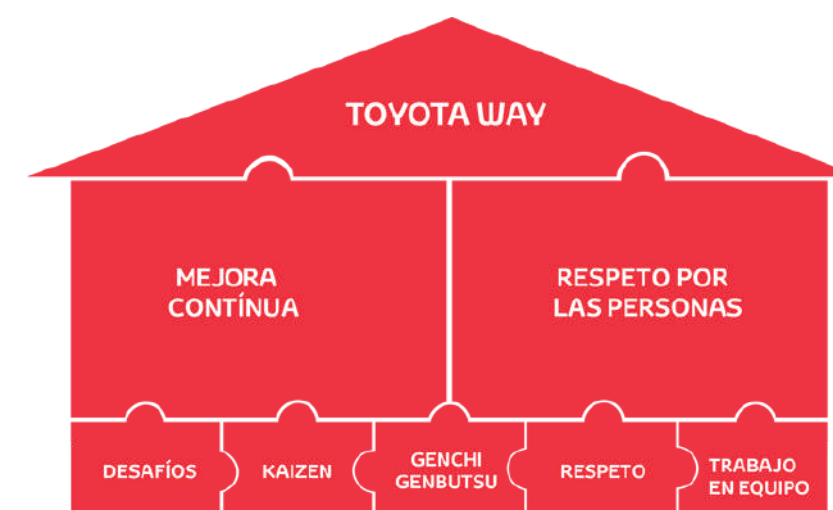
Todas estas normas aportan una guía fundamental para que todos los colaboradores desarrollen sus tareas con la máxima transparencia y responsabilidad. En Julio 2018 se completó la última revisión de nuestras Políticas y Normas de Conductas, el cual es comunicado a cada nuevo integrante de la organización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

TOYOTA WAY

Compartimos con Toyota su guía de principios, creencias y valores de trabajo sustentada en dos ejes:

La mejora continua.

El respeto por la gente.



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 2022, el órgano de gobierno se encontraba conformado de la siguiente manera:



Por Edad	2019	2020	2021	2022
Menores de 30	-	-	-	-
De 30 a 49	4	4	3	3
50 años y más	3	3	4	4

Por Sexo	2019	2020	2021	2022
Hombres	71%	71%	71%	71%
Mujeres	28%	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 convencionados.



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 4° Reporte de Sustentabilidad y 3ª edición Referenciado GRI. Este informe, tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, 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 2021.

GRI define el principio de materialidad en el contexto de una memoria de sostenibilidad como: “El informe debe abordar aspectos que reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.

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

Nuestra empresa

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2022 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 info@autosdelsur.com.ar

4° Reporte de Sustentabilidad
13 Temas Materiales Reportados
6 ODS identificados y Priorizados



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestra Estrategia de 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 y encuentros con toda la red de concesionarios, que hasta el día de hoy continúan bajo el nombre "Programa de ESG con Concesionarios"

En Autos del Sur promovemos en todas nuestras áreas de trabajo operaciones éticas, ambientales y socialmente responsables. Estamos comprometidos con la Agenda 2030, la cual 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.

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 Sustentabilidad 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

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Desempeño económico

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

Nuestro desempeño económico

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 colaboradores). Nuestro principal objetivo es crear un impacto positivo y sostenible en todos los aspectos de nuestra operación. Buscamos una rentabilidad sostenida a largo plazo que no solo beneficia a nuestra empresa, sino que también contribuye al bienestar de las personas y al desarrollo de la comunidad en general. Con el crecimiento de la actividad y la adición de nuevas actividades implementamos año a año nuevas tecnologías y procesos para poder ser más eficientes.

Nos afianzamos con 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 argentina, 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, Plan de Ahorro y usados, que forman parte de 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.

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 auditoría 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 auditorías 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.

El siguiente cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGyD), propuesto por GRI, plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés

Fuente	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos)	Grupo de interés	2022	2021	2020	2019
	VALOR ECONÓMICO GENERADO					
Est. Rdos	Ingresos / Ventas Netas	Clientes	100%	100%	99%	99%
Est. Rdos	Otros Ingresos		0%	0%	1%	1%
VEG	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%	100%	100%
	VALOR ECONÓMICO GENERADO					
Est. Rdos	Costos Operacionales	Proveedores	-80%	-85%	-82%	-83%
Est. Rdos	Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	-7%	-7%	-9%	-9%
Est. Rdos	Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	-1%	-1%	-4%	-4%
Est. Rdos	Pagos al Gobierno	Gobierno	-5%	-5%	-3%	-3%
	Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%	0%	0%
VED	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		-93%	-97%	-98%	-100%
VER	TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		7%	3%	2%	0%

Durante el período reportado, no hemos recibido multas por ningún incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Desempeño económico

GRI 103-1 103-2 205-1 205-2 205-3

Anticorrupción

“La **corrupción** está vinculada por lo general con impactos negativos, como la pobreza en economías en desarrollo, el daño al medio ambiente, el abuso de los derechos humanos, el abuso de la democracia, la asignación indebida de inversiones y el socavamiento del estado de derecho”.

<https://globalreporting.org/>

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 (PLAFT), bajo la Ley N° 25.246 a fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Unidad de Información Financiera (UIF).

Como sujeto obligado Autos del Sur tiene 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 gestoría 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.

Año Concepto	2022		2021		2020		2019	
	Comunicación	Capacitación	Comunicación	Capacitación	Comunicación	Capacitación	Comunicación	Capacitación
Órgano de gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-%
Empleados	100%	75%	100%	75%	100%	50%	20%	-%
Socios de negocio	40%	-%	40%	-%	20%	-%	-%	-%

Desempeño social

1 FIN
DE LA POBREZA



2 HAMBRE
CERO



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Desempeño social

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

Nuestro equipo de trabajo

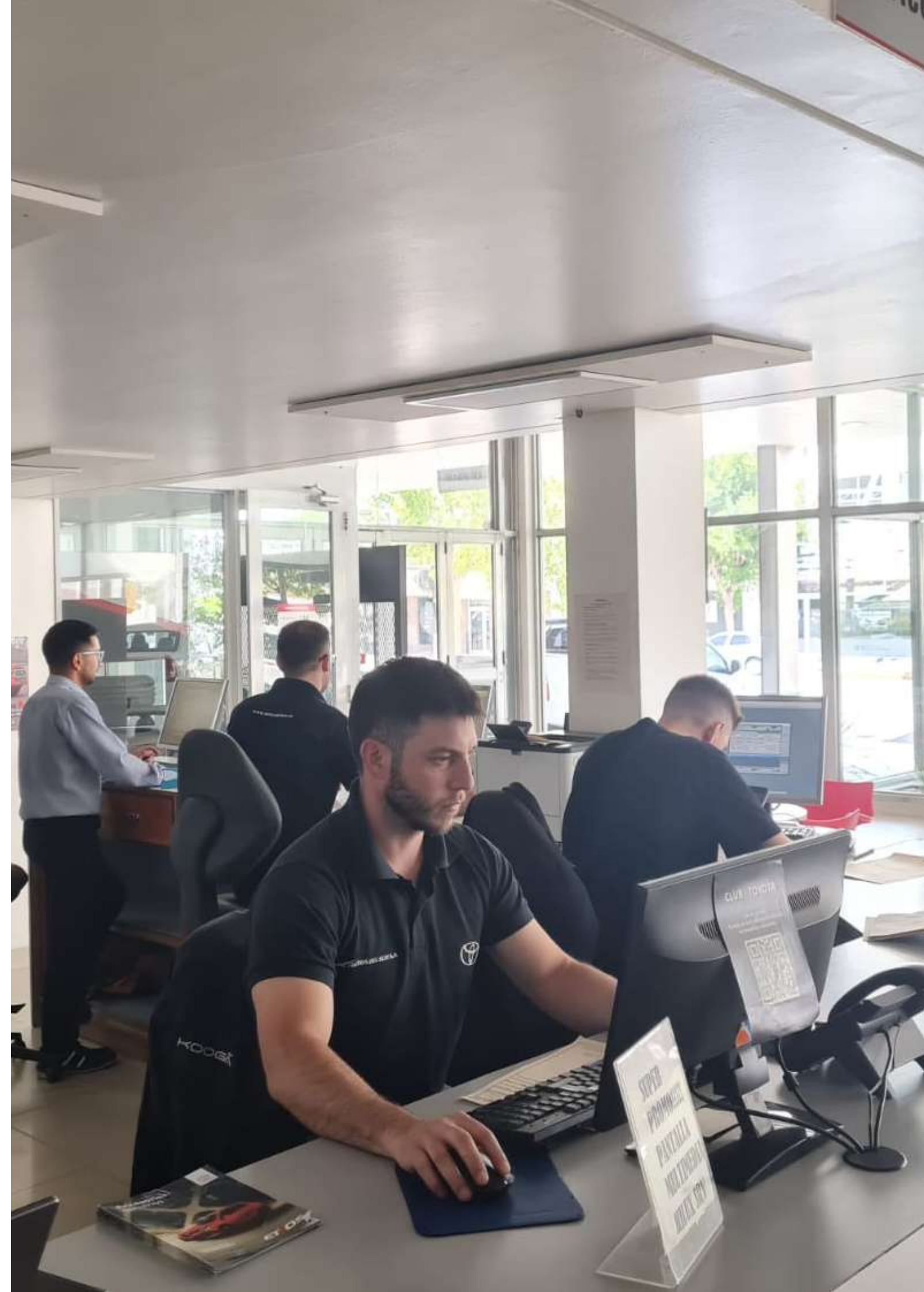
Empleo

Quienes trabajamos en Autos del Sur 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:

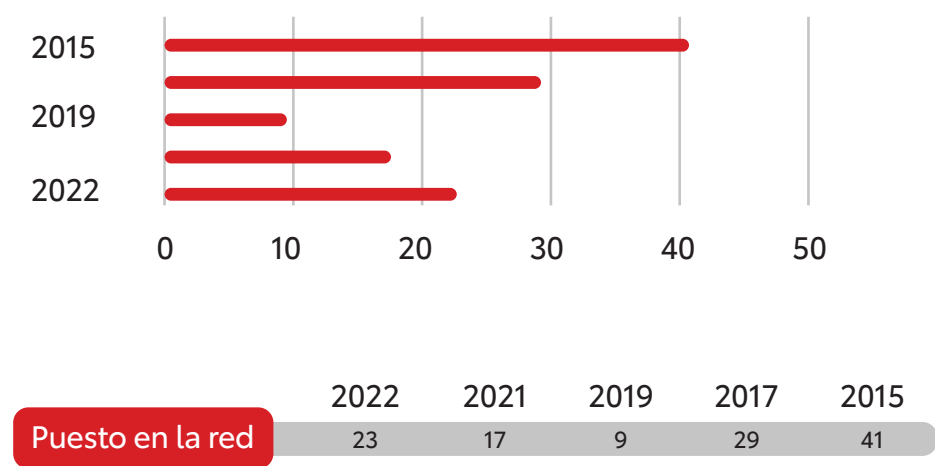
- **Desempeño:** Realizamos anualmente las evaluaciones de desempeño a la totalidad de nuestros colaboradores. A través de esta herramienta se da el espacio de comunicación que se necesita para lograr el crecimiento personal y laboral, como así también alcanzar los objetivos deseados.
- **Clima Laboral:** 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, a partir del 2022 comenzó a realizarse cada año. 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.



Desempeño social

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

Posición en la Red de concesionarios Toyota Clima Laboral



Nuestro equipo de trabajo

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.
- Encuentros fin de años.



Entrega útiles escolares Febrero 2022



Festejo Cumpleaños

Desempeño social

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.



Fiesta fin de año Trelew



Día de la Mujer



Brindis fin de año 2022



Sorteo día del padre



Día del "Reinicio Toyota" y Día del mecánico – 24 de febrero 2022 – Trelew

Desempeño social



DIA DE LAS INFANCIAS, esperándolos al ingreso de la jornada laboral, con una tradicional juego de la infancia "Jugar a la Rayuela" y nada mejor que recuperar la sonrisa del niño que fuimos para volvernos adultos que no dejan de soñar



Espacios de salud y conocimiento del otro.



Día del Trabajador Bahía Blanca

Programa Salud y Bienestar ADS

El objetivo del programa es la concientización de toda nuestra cadena de valor en temas de Salud y Bienestar físico y mental. En Octubre 2022 se realizó en todas la sucursales de Autos del Sur la acción "Conocer para cuidarnos" conmemora el mes de la Lucha contra el Cáncer de Mama, se dio un taller de capacitación con una reconocida Dra. en Ginecología, acompañado de relatos internos que vivenciaron esta enfermedad.



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.

Desempeño social

Nuestros colaboradores

GRI 102-7 102-8



Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI103-1 103-2 103-3 405-1

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

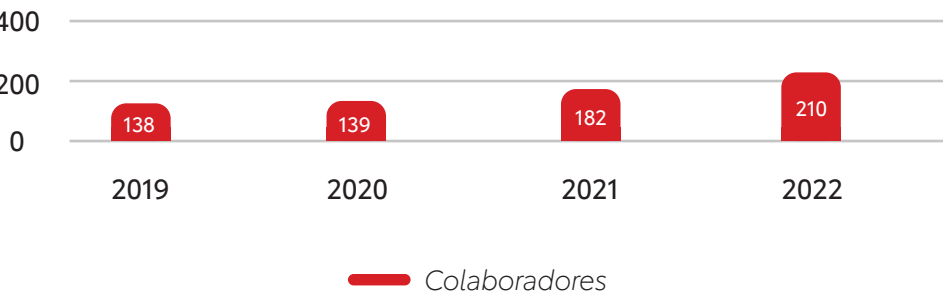
Cantidad de colaboradores, por género, puesto de trabajo y edad

Género	2019	2020	2021	2022
Mujeres	31	29	37	43
Hombres	107	110	145	167

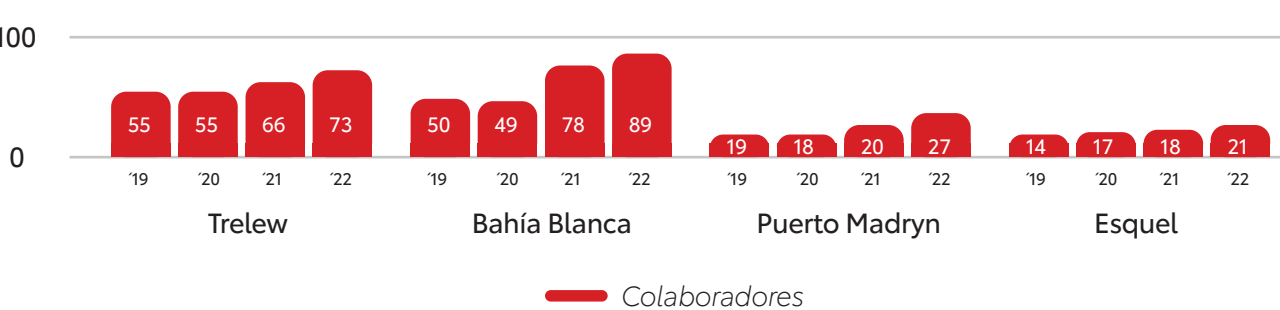
Sector de Trabajo	2019	2020	2021	2022
Gerentes	7	8	8	9
Administrativos	36	37	54	67
Posventa	65	61	75	86
Comerciales	37	41	45	48

Edad	2019	2020	2021	2022
Mayores de 50 años	11	11	19	12
Entre 30 y 50 años	98	102	129	147
Menos de 30 años	29	26	34	51

Cantidad de colaboradores total



Cantidad de colaboradores por sucursal



Desempeño social

Salud y seguridad en el trabajo

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

Para nosotros es fundamental el trabajo seguro, consideramos que la mejor forma de llegar a los resultados deseados es a partir de garantizar un espacio seguro tanto para nuestros clientes como para todos los colaboradores. 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 nuestros responsables en el tema, la misma se actualiza anualmente.
- Las mediciones que se realizan para verificar que las condiciones de trabajo sean las correctas.

- Auditorías 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 está alcanzado por el sistema de gestión de Salud y Seguridad del Trabajo.

Responsable de Seguridad ADS

- 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".

Nuestro plan de trabajo 2022 en Seguridad e Higiene

- Continuar trabajando en el Plan anual de Capacitación Interna, velando por su cumplimiento teórico y práctico.
- Reforzar la figura del Referente de Seguridad interno, como nexo entre los asesores externos y las demandas internas, permitiendo un trabajo en equipo colaborativo y profesional. De esta manera, fue posible un informe detallado y cuantitativo de los incidentes y accidentes registrados durante el ciclo 2022.



Capacitación interna RCP (Trelew)



Capacitación interna RCP (Trelew)



Capacitación interna RCP (Bahía Blanca)

Desempeño social

El registro de incidentes /accidentes 2022 reporta:

Tipo de accidente	Días perdidos	Lugar de ocurrencia	Edad	Antigüedad	Cargo en la empresa	Clasificación del accidente
Accidente CON Pérdida de Días	60	Taller	25	2 años	Técnico	Sobreesfuerzos
Accidente SIN Pérdida de Días	0	Recepción	30	4 años	Asesor de Servicio	Corte
Accidente CON Pérdida de Días	60	Taller General	37	10 meses	Técnico	Corte
Accidente CON Pérdida de Días	4	Depósito de repuesto	21	11 meses	Asesor de Repuestos	Corte
Solo Daño de Equipos		Sala de máquinas				
Accidente CON Pérdida de Días	104	Taller General	41	10 años	Técnico	Sobreesfuerzos
Accidente CON Pérdida de Días	65	Taller General	36	7 años	Técnico	Aprisionamiento

Durante el año 2022 no se registraron accidentes fatales ni de grandes consecuencias. En el periodo analizado hubo 6 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 y cortes.

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.

Por otro lado, las capacitaciones son un pilar fundamental para mantener los estándares de seguridad elevados y evitar que se comentan 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.

- Presentación de Nuevas Prácticas del área:

En el área de postventa se trabajó durante el 2022 sobre el siguiente lema: **“Enseñar y no dar por sentados conocimientos, nos ayuda a trabajar seguros”**

Teniendo en cuenta esto, las Nuevas Prácticas 2022 estuvieron guiadas con el objetivo de cuestionarnos las bases de la inducción de

puestos, revisarlas y si era necesario reescribir.

La mejor manera de prevenir, y generar seguridad en los puestos de trabajo fue trabajar con todos los empleados de taller. Desde el jefe de taller, pasando por asesores, técnicos y lavadores que participaron activamente.

1ª Buena práctica: Conducción de vehículos automáticos.

2ª Buena práctica: Inducción al área de lavadero e inducción al área de taller.



Desempeño social

Formación y enseñanza

GRI 103-1 103-2 103-3 404

El desarrollo del talento de nuestros colaboradores es un punto clave para nuestra organización. Dentro de nuestro objetivo a largo plazo pensamos en el crecimiento sustentable de nuestra gente y el de las localidades donde operamos.

Contamos con un Plan Anual de Capacitación basado en las capacitaciones dictadas por Toyota Argentina principalmente.

Quienes participan:

Área Comercial

Asesores Comerciales, Administrativos de Ventas, Entregadores de 0km y Recepcionistas.

Área Posventa:

Técnico, Asesores Técnicos, Asesores de Servicio, Asesores de Repuestos, Asesores de Cita.

El desarrollo de las áreas se da a través de:

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

Instructores locales

Ellos son los encargados de impartir ciertos cursos, capacitaciones o nuevos productos de Toyota a nivel local, logrando así llegar a la formación de la mayoría de nuestros equipos.



Capacitación Neutralidad en Carbono 2022 – Bahía Blanca

Resultados y Certificaciones 2022 de nuestros Colaboradores Capacitados por TASA



Total de 3 Técnico Master Certificados en Posventa

Total de 17 Asesores Comercial Nivel 3 Certificados en el área comercial

Colaboradores Capacitados 2022

- 24 Asesores Comerciales *Convencional y usados*
- 6 Asesores Comerciales *Toyota Plan*
- 10 Administrativos Comerciales
- 30 Posventa



Toyota Argentina, por medio de su equipo de Capacitación Comercial llegó a la Sucursal Bahía Blanca de Autos del Sur S.A. en noviembre de 2022 para dictar cuatro cursos presenciales de su programa de capacitación continua, fue un “Regional” exclusivo para nosotros. De la capacitación participarán asesores comerciales y entregadores de 0km de las diferentes zonas en las que Autos del Sur se emplaza, Trelew, Esquel, Puerto Madryn y Bahía Blanca.

Esto es un hito en la historia de Autos del Sur S.A., porque permitió unificar a todos los asesores de nuestras sucursales en el mismo lugar para capacitarte al máximo y poder realizar intercambios enriquecedores tanto con sus colegas como con el equipo de Toyota.

En Autos del Sur se brindó meramente el encuentro teórico, mientras el miércoles y jueves se complementarán con conocimientos prácticos en el Autódromo Ezequiel Crisol.



Suc. Bahía Blanca Noviembre 2022



Autódromo Ezequiel Crisol Bahía Blanca Noviembre 2022



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 reportes.

Desempeño social

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.



Curso TASA Mecánica básica 2022



Gerentes y Supervisores de las Sucursales
Trelew – Pto. Madryn – Bahía Blanca – Esquel



Desempeño social

Comunidades locales

GRI103-1 103-2 103-3 413-1



Con el objetivo de contribuir al desarrollo sustentable de nuestra comunidad local, consideramos que el vínculo con estas es muy importante 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.

Durante el período reportado, distinguimos las siguientes iniciativas:



Equipo de la sucursal Esquel recibiendo de parte de los integrantes del área externa de salud mental del Hospital de Esquel, un cartel restaurado de Autos del Sur en agosto 2022.

Huerta de la Ciudad

Autos del Sur colabora con el municipio de la ciudad de Bahía Blanca en el programa “Huertas de la ciudad” siendo este un proyecto transversal del que participan diferentes secretarías del municipio, organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas. Con el mismo se busca promover una cultura de producción hortícola asociada al consumo familiar y la vida saludable, en un marco de cooperación entre entidades vocacionalmente orientadas al desarrollo social.



Nuevo espacio depositario de pallets a donar.



Desempeño social

Rincón Solidario ADS

Entrega de colecta realizada desde “**Rincón Solidario ADS**” con colaboradores, clientes y proveedores para el Día de la Niñez 2022 en colaboración con la Policía Comunitaria de Trelew.

Realizamos también, como todos los años la colecta para el “Comedor Sonrisas” en el Barrio de la periferia de la ciudad de Bahía Blanca que atiende alrededor de 200 niños.



INTEGRAR ONG

Durante el 2022 se trabajó con INTEGRAR ONG, donde nuestros colaboradores de diferentes áreas de atención al cliente participaron de un curso de capacitación para mejorar y aprender en la atención a clientes con capacidades diferentes. A partir de relatos, y diferentes técnicos hemos podido ampliar nuestra mirada y sentirnos más preparados para los nuevos desafíos.



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.



Desempeño social

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 a 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 durante el año 2022:

- Técnica Profesional N° 703 - Puerto Madryn
- Colegio N°751 - Trelew
- Escuela Técnica N° 4 - Bahía Blanca
- Oficina de Empleo Municipalidad de Trelew

Pasantías 360

Autos del Sur inauguró en el 2022 el Programa de “Pasantías 360” en el área postventa para los alumnos de los últimos años de escuelas técnicas de las comunidades de las que somos parte.

El objetivo es que los pasantes vivencien y practiquen las tareas específicas de cada área (área de citas, servicio, taller, lavadero y repuestos) monitoreados por los referentes específicos. Previamente asistieron a un etapa de presentación de cvs, entrevistas y recorrido por la empresa.

Finalizadas las pasantías se logró ofrecer dos puestos de trabajo para los destacados en el proceso, pasando a formar parte de equipos permanentes de Autos del Sur.



Alumnos de escuela Técnica nro 2 completando un check de conocimientos de tableros



Colaboradores felicitaron a los pasantes por la finalización de sus prácticas en la sucursal Bahía Blanca y Trelew.

Desempeño social

Alianza universidad Siglo 21

Alineados con nuestro objetivo de desarrollo sustentable EDUCACIÓN DE CALIDAD para la empleabilidad, firmamos un acuerdo con la Universidad Siglo 21. En pos de la mejora continua, esto es un paso más para seguir creciendo y profesionalizando a toda la organización.



Acción de colaboración con Centro de Formación la Piedad

Autos del Sur, establece una serie de procedimientos de seguridad en el trabajo bajo los lineamientos vigentes alineados a TASA, para que durante su jornada cada colaborador pueda sentirse tranquilo y protegido. En el año 2022, miembros del equipo Taller asistieron a un curso de formación profesional, y donaron elementos de protección personal, como guantes y sordinas para la totalidad de los alumnos.



EDUCACIÓN 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.

“Toyota y vos Kids”

Estuvimos presente en el Turismo Carretera en Viedma, donde acompañamos a Toyota Argentina con el programa desde este programa se apuesta a la educación vial dirigida

a niños de entre 4 y 8 años. ¿Cuál es el objetivo? Divertirse en familia y generar conciencia en materia de seguridad vial desde la más temprana edad. Para eso armamos una pista de manejo con nuestras Hilux eléctricas, donde brindamos conceptos teóricos y prácticos en un entorno lúdico.

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.

Desempeño social

Nuestros clientes

Autos del Sur se compromete día a día en brindar a sus clientes una gestión de calidad de la marca en todos sus productos y servicios. Promulgamos cada día los valores que nos representan como empresa, siendo nuestro gran desafío lograr el nivel de satisfacción que cada cliente merece al elegir la marca Toyota.

Certificaciones

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



“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.



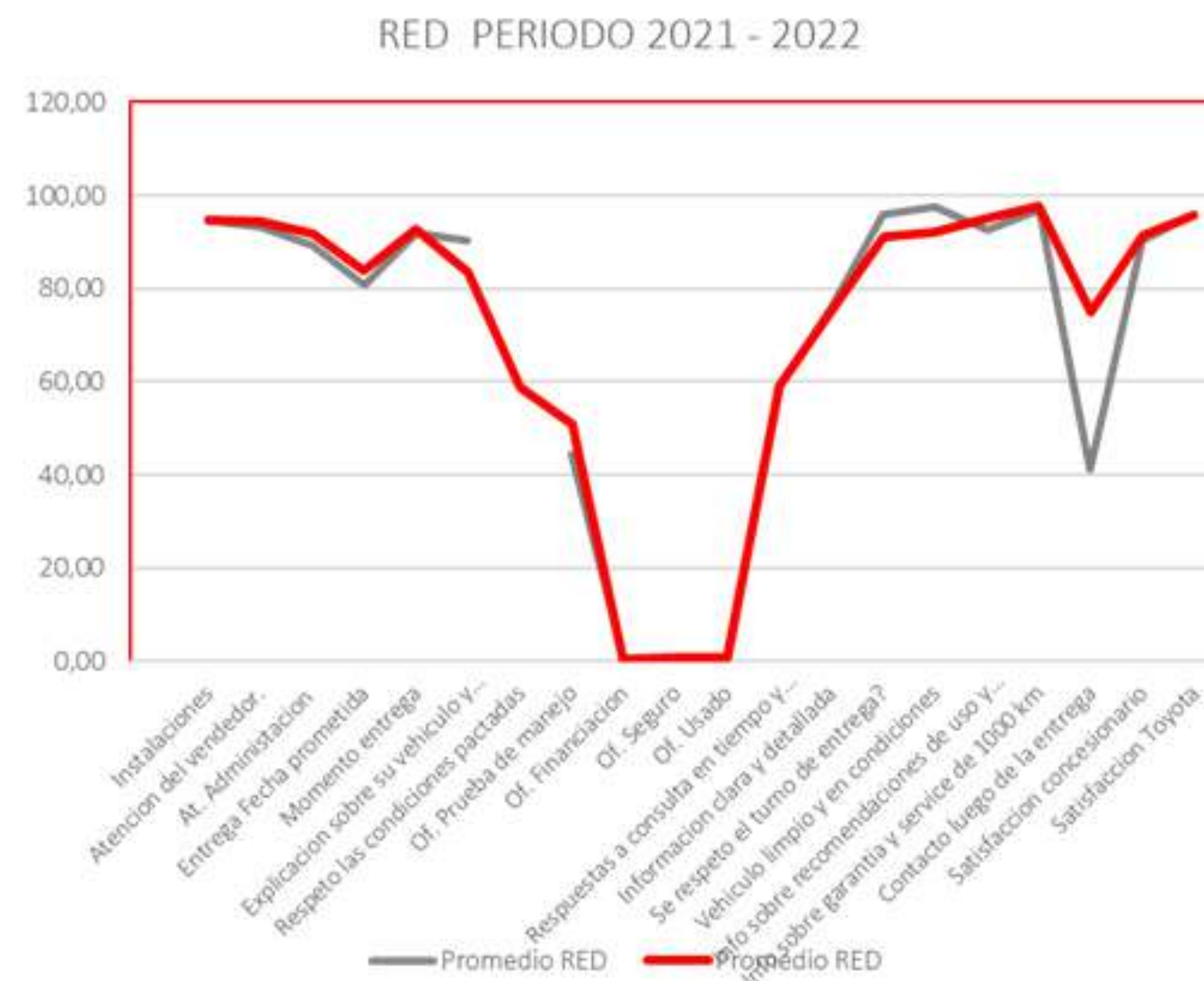
Gestión y Calidad



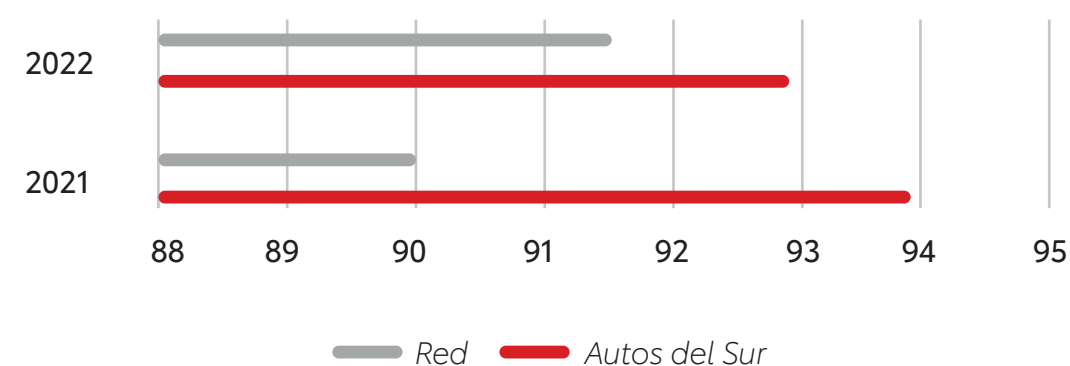
Nuestro departamento de Atención al Cliente brinda la posibilidad a todos sus clientes de expresar su nivel de satisfacción a través de encuestas enviadas:



Los resultados de nuestros indicadores



Reporte histórico SSI Autos del Sur vs Red



El reporte histórico refleja que los indicadores de la Red 2022 tuvieron un descenso en comparación al año anterior, mientras Autos del Sur logro sostenerse y superarse en 1,5 en comparación a la red, lo que es muy favorable en el crecimiento y desarrollo de los estándares del concesionario.

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%
ICQ 2022	0	Better 25%

Gracias a las herramientas aplicadas en el sector, logramos disminuir un 11% en índice de reclamos en el período 2022

ICQ POSVENTAS		
ICQ 2020	0,0273	Better 25%
ICQ 2021	1,17	Worst 25%
ICQ 2022	0,0251	Better 25%

Se logró una mejora del 0,919 % en el índice de reclamos en comparación 2022

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 Diarías 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.

Circulo Kaisen

El desarrollo de las actividades que se realizan en Autos del Sur de manera diaria se hace bajo las filosofías de Toyota. Entre ellas encontramos, como pilar fundamental, la filosofía Kaizen (Mejora continua). Realizamos actividades de mejora continua en pos de lograr en el cliente una experiencia memorable y positiva. Hemos logrado que los colaboradores de todas las áreas tomen esta filosofía como parte de su cotidianeidad.

Es por esto que, todos los años, presentamos a TASA cuatro Círculos Kaizen (1 por cada sucursal) que cumplen con los lineamientos impuestos en el cronograma de trabajo anual que plantea el sector de Customer Service de TASA para llevar a cabo cada una de las etapas, desde la creación del CK y sus integrantes hasta el cierre y la reflexión del Círculo.

En el año 2022 uno de nuestros Círculos Kaizen llegó a las últimas instancias de la competencia, participando del Maratón Kaizen que se realiza todos los años en la Convención Anual de Posventa. Se trabajó sobre "Fidelización con clientes fuera de Garantía" el CK de la sucursal de Trelew obtuvo el 4to lugar a nivel Nacional. Es un honor para nosotros que, a través de nuestros colaboradores, podamos participar y

mantenernos activos en todas las competencias que ofrece Toyota Argentina en cuanto a mejora continua o atención al cliente, demostrando nuestro compromiso para mejorar día a día la calidad de atención y así superar las expectativas de nuestros clientes."

Toyota Argentina creó dos programas de certificación que mantuvimos durante el 2022.



"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 presentó el nuevo "Estilo de movilidad Toyota Best in Town" (Enero 2022). Se evolucionó 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 Ambiental 2022



CO₂

Desempeño ambiental 2022

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 (DERAP, Sistemas de Gestión Ambiental, Programas Ecodealer). De esta manera asignamos responsables de la Gestión Ambiental en todas las sedes para el cumplimiento de todos los programas vigentes e implementamos una Política Ambiental donde 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.



IRAM

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. En noviembre de 2022 se logró obtener la Recertificación del Sistema de Gestión Ambiental a través de la certificadora IRAM.



Ecodealer

Durante 2022 se certificó el programa Eco-dealer Blue en la sucursal Bahía Blanca, programa que consta de 3 niveles (Blue, Yellow, Green) y busca disminuir la Huella de Carbono, motivando la implementación de acciones más sustentables y que se alineen con el Desafío Ambiental 2050 diagramado por TASA.

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 carteleros.
- 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.

CUMPLIMIENTO LEGAL

- Capacitaciones legales ambientales
- Permisos ambientales
- Monitoreos ambientales
- Sistema de gestión de químicos
- Auditoría legal

No hemos recibido multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental durante el periodo 2022.

Desempeño ambiental 2022

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.



TOYOTA
ENVIRONMENTAL
CHALLENGE 2050



Compromiso ambiental TOYOTA Global

Energía

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

En el año 2022 se continuó trabajando en la reducción del consumo de energía en los concesionarios. Esto se estableció como un objetivo ambiental en el marco del Plan de Gestión Ambiental de la organización. Para ello se planificaron acciones que permitan alcanzar el objetivo que abarcaron aspectos desde la capacitación a todo el personal hasta la definición de Políticas de horarios de encendido y apagado de luces y aires acondicionados y control de temperatura de dispositivos de climatización.

Como parte de estas acciones se continuó 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 incorporaron luces con sensores de movimiento en sectores claves como baños, cocinas y exteriores.

Los valores de consumo entre todas las sedes con respecto a los máximos de los 5 años anteriores disminuyeron en un 32%.



Desempeño ambiental 2022

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

2019	2020	2021	2022
7.082,62 Gj	5856,99 Gj	6361,65 Gj	6805,95 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	2022
0,36	0,39	0,31	0,29

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.

Agua y fluidos

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

El consumo de agua en general proviene de as 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 es un aspecto clave en los concesionarios debido al lavado de las unidades, por ese motivo se establece como

objetivo ambiental la reducción del mismo. Dentro de las acciones implementadas para lograr dicho objetivo se encuentran las capacitaciones, la instalación de canillas con corte automático, la instalación de inodoros doble comando y la implementación de procedimientos de lavado donde se busca la optimización de tiempos y recursos.

Durante 2022 se redujo entre todas las sedes un 14% el consumo de agua con respecto a los máximos de años anteriores.

Los efluentes generados en el lavado de unidades, 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.



Lavadero Suc. Trelew



Nuestra 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.

Desempeño ambiental 2022

Extracción total de agua de todas las zonas

2019	2020	2021	2022
2.315,00 m3	3.868,32 m3	3.714,79 m3	4921,17 m3

Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico

2019	2020	2021	2022
3.123,00 m3	2.759,00 m3	2.785,00 m3	2463,14 m3

Extracción total de agua dulce

2019	2020	2021	2022
5.438,00 m3	6.627,32 m3	6.499,79 m3	7384,31 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.

Emisiones – Huella de carbono

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

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.

Neutralidad de carbono

La neutralidad de carbono consiste en lograr un equilibrio entre las emisiones de los gases de efecto invernadero, que generamos en Toyota, y las que se absorben mediante el desarrollo de actividades, por ejemplo, la plantación de árboles y la conservación de estos.

Para el cálculo de la huella de carbono Alcance 1, se ha tomado el valor del consumo de gas natural de las sucursales de Chubut, los que son medidos de forma mensual del 1er al 3er día hábil. La sucursal de Bahía Blanca no cuenta con servicio de gas. Los consumos de combustible son reportados por el área contable donde se registran los litros de combustible consumidos mensualmente.



Para el cálculo de la huella de carbono Alcance 2, considerando que el mismo refiere a aquellas generadas por la producción de la energía que una entidad consume, pero que es generada fuera de sus instalaciones. Se consideró el valor del consumos de electricidad de las cuatro sucursales, los que son medidos de forma mensual del 1er al 3er día hábil y se consultó al proveedor respecto al factor de emisión.



Emisiones directas de GEI (alcance 1) Gas Natural

2019	2020	2021	2022
116,60 tCO ₂ e	82,84 tCO ₂ e	83,78 tCO ₂ e	81,42 tCO ₂ e

Toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Emisiones directas de GEI (alcance 2) Energía Eléctrica

2019	2020	2021	2022
127,30 tCO ₂ e	109,62 tCO ₂ e	151,13 tCO ₂ e	67,20 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.

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

Desempeño ambiental 2022

Residuos

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

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 utilización de papel con 0% blanqueador y la reutilización de los mismos. Una vez descartados se colocan en recipientes asignados para su reciclado.

En la sucursal de Bahía Blanca los papeles y cartones generados en el área de repuestos son reciclados al igual que el nylon y son llevados a una empresa recicladora.



En la sucursal de Trelew los nylon son intercambiados por bolsas en una recicladora, los cartones y metales son entregados a recicladores urbanos que los retiran en la concesionaria.

En Pto Madryn los nylon se intercambian junto con los de Trelew. Los cartones son entregados a una asociación sin fines de lucro que los reutiliza.

En Esquel los cartones son entregados a recuperadores urbanos, así como los pallets.

Se realizan capacitaciones periódicas destacando la importancia en la correcta separación en origen y Gestión de residuos y si se evidencian desvíos, se refuerzan las charlas para fortalecer la mejora continua.

En todas las sucursales aquellos residuos que no pueden ser recuperados son enviados a relleno sanitario.



Residuos Generados

2019	2020	2021	2022
67,86 t	30,45 t	46,44 t	51,32 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.

Nuevas instalaciones

Durante 2022 se dio inicio a la construcción de la nueva concesionaria, ubicada en la localidad de Pto Madryn, la misma fue proyectada con tecnologías basadas en procesos sustentables, a saber:

Contará con Sistema de Tratamiento de Efluentes que permitirá el reuso del agua utilizada en los procesos, la cual estará destinada al riego del arbolado y parqueizado del predio. También se instalará un sistema

de recuperación del agua de lluvia, la cual será incorporada al sistema de riego. Todas las instalaciones de servicios de agua contemplan tecnología de punta, con el objetivo de minimizar el consumo del recurso.

El predio contará con 10% de la superficie total forestada, lo cual equivale a 200m²

Contará con sistema híbrido para abastecimiento de energía, donde habrá generación

de energía eléctrica a través de paneles solares ubicados en el techo del edificio y el resto de la demanda será obtenida de la red de distribución de la cooperativa eléctrica local.

El edificio en su totalidad está diseñado para minimizar los consumos y maximizar los recursos disponibles. Las instalaciones permitirán certificar Ecodealer Green desde el momento de la puesta en marcha.



Indice de contenidos GRI

GRI102-55

"Concesionario Autos del Sur S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre 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.

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	8, 9
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10, 11
102-3 Ubicación de la sede	12, 13
102-4 Ubicación de las operaciones	12, 13
102-5 Propiedad y forma jurídica	8, 9
102-6 Mercados servidos	14, 15
102-7 Tamaño de la organización	44
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	44

Estrategia

102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5
--	------

Ética e integridad

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 18, 19
---	------------

Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza	20
---------------------------------	----

Participación de los grupos de interés

102-40 Lista de grupos de interés	22
-----------------------------------	----

Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	25, 26
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	25, 26
102-47 Lista de los temas materiales	25, 26
102-48 Reexpresión de la información	25
102-49 Cambios en la elaboración de informes	25
102-50 Periodo objeto del informe	25
102-51 Fecha del último informe	25
102-52 Ciclo de elaboración de informes	25
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	26
102-55 Índice de contenidos GRI	89

GRI 200 Estándares Económicos Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	30, 31
--	--------

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30, 31	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 31	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	31	
Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión	32, 33	
GRI 205: Anticorrupción 2016	32, 33	
GRI 300 Estándares Ambientales		
Energía		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77	
GRI 302: Energía 2016		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	77, 78	
302-3 Intensidad energética	77, 78	
Agua y fluidos		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	78, 79	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78, 79	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78, 79	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	78, 79, 80	
303-3 Extracción de agua	78, 79, 80	
Emisiones		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	81	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81	
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	83	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	83	
Residuos		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	84	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84	
GRI 306: Residuos 2020		
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85	
306-3 Residuos generados	85	
Cumplimiento ambiental		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	74, 75, 76	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74, 75, 76	

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74, 75, 76	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016		
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		
GRI 400 Estándares Sociales		
Empleo		
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, 38, 40, 42, 43	
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	39, 40, 41, 42, 43	
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	46, 47, 48, 49	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46, 47, 48, 49	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 47, 48, 49	
GRI 403: Salud y seguridad del trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46, 47, 48, 49	
403-9 Lesiones por accidente laboral	48	
Formación y enseñanza		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	50	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51, 53, 54	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51, 53, 54	
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	45	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	45	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 45	

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Explicación de la omisión
Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión	56	
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	56	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	56, 57, 58, 59	
Educación para la empleabilidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	60	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60, 61, 62	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60, 61, 62	
Indicador propio: Educación para la empleabilidad		
Educación vial		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	63	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63	
Indicador propio: Educación vial		
Cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65, 66, 67, 68, 69 70, 71	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65, 66, 67, 68, 69 70, 71	
Indicador propio: Cliente		

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.

